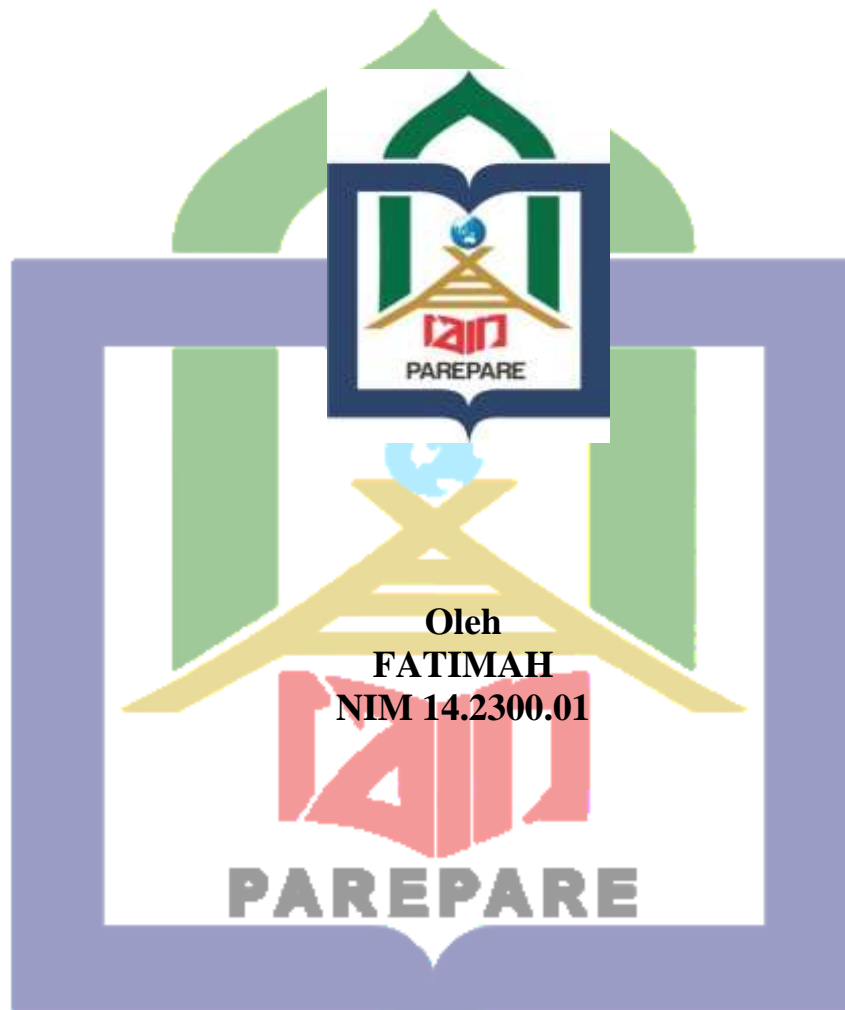


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
MEMILIH TABUNGAN MUDHARABAH  
(Studi Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Pinrang)**



Oleh  
**FATIMAH**  
**NIM 14.2300.01**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
MEMILIH TABUNGAN MUDHARABAH  
(Studi Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Pinrang)**



Oleh  
**FATIMAH**  
**NIM 14.2300.018**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN MEMILIH TABUNGAN  
MUDHARABAH (STUDI NASABAH  
BANK RAKYAT INDONESIA  
SYARIAH KCP PINRANG)**

**Skripsi**  
**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai**  
**Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Program Studi**  
**Perbankan Syariah**

**Disusun dan diajukan oleh**  
**FATIMAH**  
**NIM 14.2300.018**

**Kepada**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**  
**PAREPARE**

**2019**

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Fatimah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Tabungan Mudharabah (Studi Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Pinrang)  
Nomor Induk Mahasiswa : 14.2300.018  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Ketua STAIN Parepare No. B.2905/Sti.08/PP.00.01/10/2017

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd.

NIP : 19610320 199403 1 004



Pembimbing Pendamping : Abdul Hamid, S.E., M.M.

NIP : 19720929 200801 1 012



Mengetahui:

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.

NIP. 19730129 200501 1 004

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP**  
**KEPUTUSAN MEMILIH TABUNGAN**  
**MUDHARABAH (STUDI NASABAH**  
**BANK RAKYAT INDONESIA**  
**SYARIAH KCP PINRANG)**

Disusun dan diajukan oleh

**FATIMAH**  
NIM 14.2300.018

Telah dipertahankan di depan Sidang Ujian Munaqasyah  
Pada tanggal 25 Januari 2019  
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama : **Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd.**  
NIP : 19610320 199403 1 004

Pembimbing Pendamping : **Abdul Hamid, S.E., M.M.**  
NIP : 19720929 200801 1 012

Institut Agama Islam Negeri Parepare  
Rektor  
  
**Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si**  
NIP. 19640427 198703 1 002

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
  
**Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.**  
NIP. 19640128 200501 1 004

## PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Tabungan Mudharabah (Studi Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Pirrung)

Nama Mahasiswa : Fatimah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Ketua STAIN Parepare  
No. B.2905/Sti.08/PP.00.01/10/2017

Disahkan oleh Komisi Penguji

Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd. (Ketua) (.....)

Abdul Hamid, S.E., M.M. (Sekertaris) (.....)

Syahriyah Semaun, S.E., M.M. (Anggota) (.....)

Dr. Arqam Majid, S.Pd., M.Pd. (Anggota) (.....)

Mengetahui:

Institut Agama Islam Negeri Parepare

Rektor (.....)



Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.  
NIP. 19640427 198703 1 002

## KATA PENGANTAR

### *BismillahirRahmanir Rahim*

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Berkat hidayah, rahmat, taufik dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Sarjana Ekonomi pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam” Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda dan Ayahanda tercinta dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah banyak menerima bimbingan dan bantuan dari Bapak Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd. dan Bapak Abdul Hamid, S.E., M.M. selaku Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan dan menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua Orang Tua Abd. Rahman (Ayah), Nurmia (Ibu) dan saudara- saudara yang telah memberikan dukungan moril, spiritual maupun materil dalam menjalankan penelitian dan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelolah pendidikan di IAIN Parepare.

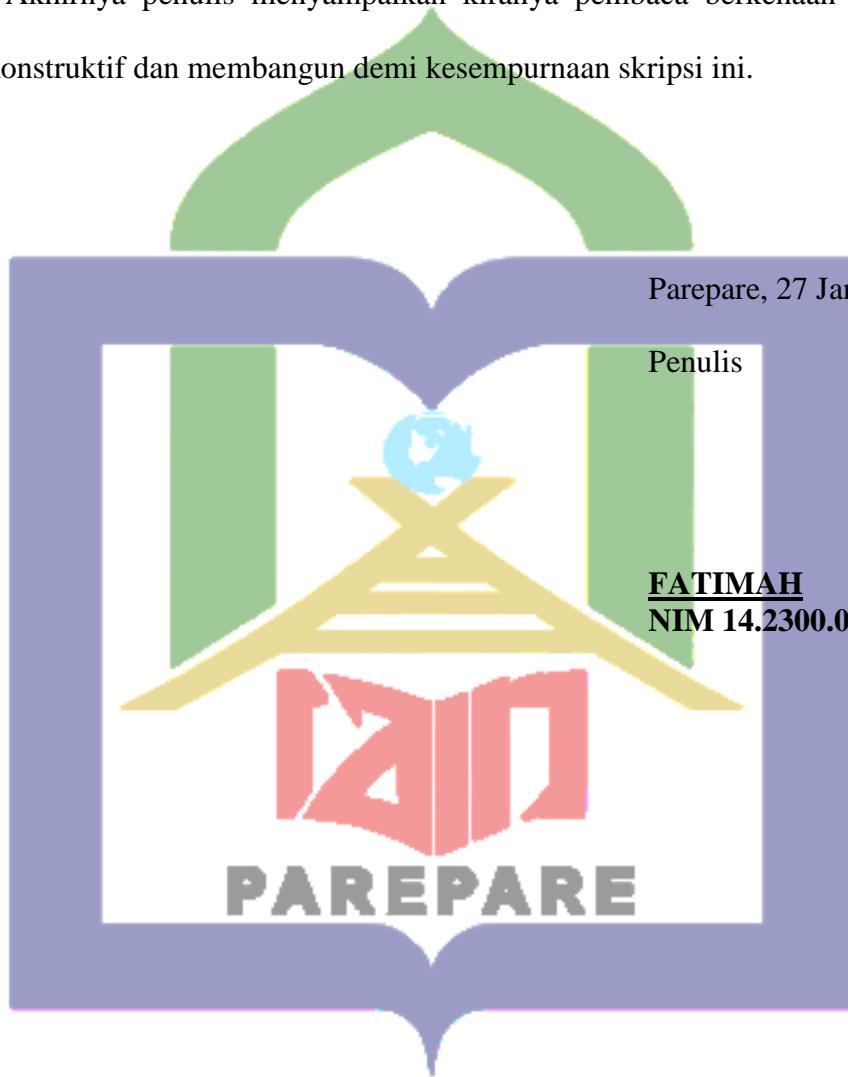
3. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdian beliau sehingga tercipta suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
4. Ibu Anras Astuti sebagai Ketua Program Studi Perbankan Syariah yang telah berjasa dan mendedikasikan hidup beliau untuk Program Studi sehingga Perbankan Syariah saat ini dapat berkembang dengan baik.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmunya dan wawasan kepada penulis. Dan seluruh staf, staf bagian rektorat, staf akademik, staf jurusan, dan staf perpustakaan yang selalu siap melayani mahasiswa.
6. Terima kasih kepada Bapak/Ibu yang telah menerima peneliti dengan sangat baik serta memberikan informasi dan data dalam menyelesaikan skripsi ini, terkhusus karyawan dan nasabah BRI Syariah KCP Pinrang, yaitu:
  - a. IbuNurlaela selaku Branch Operasional Supervisor (BOS).
  - b. Ibu Novianti Agustan selaku Cutomer Service (CS).
  - c. Ibu Anggi Angraeni selaku Teller.
  - d. Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang.
7. Terima kasih kepada seluruh keluarga dan teman, yang tak henti-hentinya memberikan semangat, motivasi dan menjadi inspirasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material sehingga skripsi ini dapat



diselesaikan. Semoga Allah SWT. memberikan balasan yang berlimpah baik itu didunia maupun diakhirat kelak, diberikan rejeki yang berlipat serta dibukakan jalan yang baik setiap langkahnya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenaan memberikan saran konstruktif dan membangun demi kesempurnaan skripsi ini.



Parepare, 27 Januari 2019

Penulis

**FATIMAH**  
**NIM 14.2300.018**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fatimah  
NIM : 14.2300.018  
Tempat/ Tanggal Lahir : Temappa, 06 Agustus 1995  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan  
Memilih Tabungan Mudharabah (Studi Nasabah  
Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Pinrang)

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 27 Januari 2019

Penyusun



**FATIMAH**  
NIM 14.2300.018

## ABSTRACT

**Fatimah**, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Memilih Tabungan Mudharabah (Studi Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Pinrang). Dibimbing oleh Bapak Moh. Yasin Soumena selaku pembimbing utama dan Bapak Abdul Hamid selaku pembimbing kedua.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk-bentuk pelayanan di BRI Syariah KCP Pinrang dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih tabungan mudharabah. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih tabungan mudharabah.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dan kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BRI Syariah KCP Pinrang khususnya sebagai nasabah tabungan mudharabah. Sampel penelitian ini adalah beberapa nasabah tabungan mudharabah dengan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner.

Hasil penelitian menunjukkan: 1) Bentuk-bentuk pelayanan BRI Syariah KCP Pinrang sudah sesuai teori pelayanan prima yakni; Kecepatan, Keramahan; Ketetapan, Kenyamanan, yang ada di BRI Syariah KCP Pinrang. 2) Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebesar  $Y = 32,180 + 0,016X$ . Karena koefisien regresi bernilai positif (0,016) maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah memilih tabungan mudharabah (Y). Sedangkan berdasarkan hasil uji t, di peroleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $10,643 > t_{tabel}$  sebesar  $1,667$ , maka berdasarkan hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih tabungan mudharabah di Bank BRI Syariah KCP Pinrang. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini yaitu  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Berdasarkan hasil dari rumus koefisien korelasi di peroleh r sebesar  $0,409$ . Tabel nilai interpretasi r menunjukkan bahwa antara variabel kualitas pelayanan dan keputusan memilih tabungan mudharabah bernilai kuat atau tinggi artinya tidak terdapat pengaruh yang kuat atau tinggi antara kualitas pelayanan dengan keputusan nasabah memilih tabungan mudharabah. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar  $58,3\%$ , hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh sebesar  $58,3\%$  terhadap keputusan memilih tabungan mudharabah di BRI Syariah KCP Pinrang dan  $41,7\%$  lainnya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diamati dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Mudharabah

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGAJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	ix
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Kegunaan Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN TEORI</b> .....	5
2.1. Deskripsi Teori .....	5
2.1.1. Teori Bank Syariah .....	5
2.1.2. Teori Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.3. Teori Keputusan Memilih (Nasabah) .....	19
2.1.4. Teori Mudharabah .....	23
2.2. Tinjauan Hasil Penelitian Relevan .....	27
2.3. Kerangka Pikir/Konseptual .....	29
2.4. Hipotesis .....	31

2.5. Definisi Operasional Variabel.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	33
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	34
3.3. Populasi dan Sampel .....	34
3.4. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	35
3.5. Teknik Analisis Data.....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan Kualitatif .....	46
4.2.1. Bentuk-Bentuk Pelayanan di BRI Syariah KCP Pinrang .....	47
4.3. Deskripsi Data.....	53
4.4. Deskripsi Jawaban Responden.....	57
4.5. Pengujian Instrumen Penelitian.....	63
4.4.1. Uji Validitas Data.....	63
4.4.2. Uji Reliabilitas Data.....	65
4.6. Uji Asumsi Dasar .....	67
4.5.1. Uji Normalitas Data .....	67
4.7. Teknik Analisis Data.....	68
4.7.1 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	68
4.7.2 Analisis Koefisien Korelasi.....	73

4.7.2.1 Uji T.....	76
4.7.3 Analisis Koefisien Determinasi .....	78
4.8. Pembahasan Hasil Penelitian Kuantitatif .....	79
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>82</b>
5.1. Kesimpulan .....	82
5.2. Saran.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	



## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1	Sampel Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang	53
Tabel 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4	Jawaban Keseluruhan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X)	56
Tabel 5	Jawaban Keseluruhan Responden Mengenai Keputusan Memilih Tabungan Mudharabah (Y)	61
Tabel 6	Hasil Analisis Item Variabel X	66
Tabel 7	Hasil Analisis Item Variabel Y	67
Tabel 8	Hasil Reabilitas Variabel X	68
Tabel 9	Hasil Reabilitas Variabel Y	68
Tabel 10	Uji Normalitas dengan Menggunakan Analisis Kolmogorov-Smirnov Test	69
Tabel 11	Tabel Distribusi Data	71
Tabel 12	Interpetasi Nilai r	78

## DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran
1.	Surat Keterangan Izin Melaksanakan Penelitian dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare
2.	Surat Keterangan Izin Penelitian dari Pemerintah Kabupaten Pinrang Sekertariat Daerah.
3.	Surat Keterangan Penelitian dari BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Pinrang,
4.	Kuensioner Kualitatif dan Kuantitatif
5.	Surat Keterangan Wawancara
6.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) & Variabel Keputusan Memilih Tabungan Mudharabah (Y).
7.	Tabel distribusi T
8.	Tabel r
9.	Dokumentasi Karyawan & Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang
10.	Riwayat Hidup



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Masyarakat di negara maju maupun negara berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangan. Bank di anggap sebagai lembaga yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan yang sering dilakukan masyarakat di negara maju dan negara berkembang antara lain aktivitas penyimpanan dana dan menyalurkan dana. Di negara maju, bank menjadi lembaga yang sangat strategis dan memiliki peran penting dalam perkembangan perekonomian negara. Di negara berkembang, tidak hanya terbatas pada penyimpanan dana dan penyaluran dana saja, akan tetapi juga terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh bank.<sup>1</sup>

Bank dapat diklasifikasikan menurut fungsi, kepemilikan, status dan cara menentukan harga. Menurut fungsi bank dibedakan menjadi Bank Sentral, Bank Umum, dan Bank Penkreditan Rakyat. Menurut kepemilikannya bank dibedakan menjadi Bank Pemerintah, Bank Swasta, dan Bank Campuran. Menurut statusnya bank dibedakan menjadi Bank Devisa dan Bank Non-Devisa. Sedangkan menurut cara menentukan harga bank dibedakan menjadi Bank Konvensional dan Bank Syariah.

Perbankan syariah sebagai lembaga keuangan syariah, pada awalnya berkembang secara perlahan, namun kemudian mulai menunjukkan perkembangan yang semakin cepat mencapai prestasi perkembangan perbankan konvensional. Di Indonesia perbankan syariah muncul sejak dikeluarkannya Undang-Undang No.

---

<sup>1</sup>Ismail, *Perbankan Syariah* (Cet. I; Jakarta:Kencana,2011), h. 29-30.

7 tahun 1992 tentang Perbankan, yang secara tersirat telah membuka peluang kegiatan usaha perbankan yang memiliki dasar operasional bagi hasil. Perbankan syariah di Indonesia, pertama kali beroperasi pada 1 Mei 1992, ditandai dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI).<sup>2</sup>

Bank Syariah adalah suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan, harus memenangkan persaingan yang semakin kompetitif. Perjuangan untuk menambah nasabah harus terus diupayakan berulang, dan bila hal ini dapat dilakukan dan terus bertahan maka bank syariah tersebut berkembang secara dinamis. Oleh karena itu maka bank syariah harus memahami benar siapa pasar sasarannya sehingga dapat dibuat kualitas pelayanan yang tepat.

BRI Syariah KCP Pinrang harus meningkatkan kualitas pelayanan, karena konsumen dapat memutuskan untuk melakukan pembelian terhadap suatu produk atau jasa, salah satunya berdasarkan kualitas jasa yang baik. Kualitas layanan merupakan salah satu unsur penilaian konsumen terhadap perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Nasabah tentunya memiliki harapan akan layanan yang berkualitas. Layanan yang berkualitas adalah layanan yang secara ekonomis menguntungkan dan secara prosedural mudah serta menyenangkan. Berawal dari kebutuhan itu, kemudian nasabah memperoleh layanan atas suatu kebutuhannya.

Bank Syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang berperan sangat besar dalam pengembangan dan pertumbuhan masyarakat. Lembaga keuangan adalah tumpuan bagi para pengusaha untuk mendapatkan tambahan dalam mengelola modalnya. Diantara tabungan-tabungan yang ditawarkan BRI Syariah Pinrang adalah *mudharabah*.

---

<sup>2</sup>[http://googleweblight.com/?lite\\_url=http://jumaediedi.blogspot.com/2016/01/makalah-tentang-bank-syariah.html](http://googleweblight.com/?lite_url=http://jumaediedi.blogspot.com/2016/01/makalah-tentang-bank-syariah.html) (di akses pada 20 Desember 2017).

*Mudharabah* itu sendiri merupakan bentuk akad kerja sama yang akan diberikan dan disepakati nasabah. Sistem dari *mudharabah* ini merupakan akad kerja akad kerja sama usaha antara dua pihak di mana pihak pertama menyediakan seluruh seluruh modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan usaha usaha dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak. Dalam penentuan penentuan kontraknya, harus dilakukan diawal ketika akan memulai akad *mudharabah* pada bank.<sup>3</sup>

BRI Syariah memiliki kualitas pelayanan terhadap nasabah yang akan dipersepsikan sebagai, baik, standar, atau buruk. Persepsi nasabah ini merupakan bentuk akhir pembentukan citra kualitas jasa. Persepsi nasabah terhadap kualitas layanan inilah yang merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Untuk menilai kualitas pelayanan, ada lima dimensi-dimensi yaitu *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangible* (bukti fisik).<sup>4</sup> Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*).

Layanan secara menyeluruh adalah proses evaluasi menyeluruh pelanggan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap nasabah maupun calon nasabah sehingga menarik minat nasabah untuk menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan.<sup>5</sup> Cara semacam ini telah dilakukan oleh BRI Syariah KCP Pinrangdengen memperkenalkan produk yang ada. Pengenalan produk pada umumnya

---

<sup>3</sup><http://e-prints.uny.ac.id/26852/1/18.%20SKRIPSI%20PENUH.pdf> diakses (15 Januari 2018)

<sup>4</sup>Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction*, Edisi 3, (Yogyakarta: ANDI, 2011), h. 198.

<sup>5</sup>Assauri Sofgan, 2007, *Manajemen Pemasaran* (Kajawali Pers. Jakarta), h. 213

dilakukan dengan cara melalui media massa, brosur ataupun menemui langsung calon nasabah yang menjadi target.

BRI Syariah KCP Pinrang memiliki beberapa produk funding maupun lending. Salah satu produk tabungan yaitu tabungan *mudharabah*. Tabungan ini memberikan layanan bagi para nasabah untuk perencanaan masa depannya bagi karyawan maupun pekerja mandiri yang dicover dengan asuransi

## **1.2 Rumusan Masalah**

- 1.2.1 Bagaimana bentuk-bentuk pelayanan di BRI Syariah KCP Pinrang?
- 1.2.2 Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungan *mudharabah* di BRI Syariah KCP Pinrang ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

- 1.3.1 Untuk mengetahui bentuk-bentuk pelayanan di BRI Syariah KCP Pinrang?
- 1.3.2 Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungan *mudharabah* di BRI Syariah KCP Pinrang ?

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

- 1.4.1 Kegunaan praktis yaitu memberikan informasi dan masukan bagi perusahaan tentang kualitas hubungan yang dapat mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah sehingga dapat menentukan kebijakan-kebijakan selanjutnya.
- 1.4.2 Diharapkan dapat dijadikan referensi atau pengembangan ilmu dalam penelitian selanjutnya.
- 1.4.3 Diharapkan dalam penelitian ini dapat menambah wawasan bagi para pembacanya khususnya bagi penulis sendiri.

## BAB II

### TINJAUAN TEORI

#### 2.1 Deskripsi Teori

##### 2.1.1 Bank Syariah

###### 2.1.1.1 Konsep Bank Syariah

Secara filosofis, bank syariah adalah bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah riba. Dengan demikian, penghindaran bunga yang dianggap riba merupakan salah satu tantangan yang dihadapi dunia Islam dewasa ini. Belakangan ini para ekonom Muslim telah mencurahkan perhatian besar guna menemukan cara untuk menggantikan sistem bunga dalam transaksi perbankan dan keuangan yang lebih sesuai dengan etika Islam.<sup>6</sup>

Bank Islam atau biasa disebut dengan bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan Al-Quran dan Hadis atau dengan kata lain bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoprasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Antonio dan Perwataatmadja membedakan pengertian bank syariah menjadi dua, yaitu:<sup>7</sup>

1. Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam.

---

<sup>6</sup>Amir Machmud Rukmana, *Bank Syariah Teori: Kebijakan dan Studi Empiris di Indonesia* (Jakarta: Erlangga, 2010), h. 4.

<sup>7</sup>Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Cet. I; Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 2.

2. Bank syariah adalah bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Quran dan Hadis.

Bank adalah lembaga perantara keuangan atau biasa disebut *financial intermediary*. Artinya, lembaga bank adalah lembaga yang dalam aktifitasnya berkaitan dengan masalah uang. Kegiatan dan usaha bank yang akan selalu berkaitan dengan komoditas, antara lain:<sup>8</sup>

1. Memindahkan uang
2. Menerima dan membayarkan kembali uang dalam rekening koran
3. Mendiskonto surat wesel, surat order maupun surat berharga lainnya
4. Membeli dan menjual surat-surat berharga
5. Membeli dan menjual cek, surat wesel, kertas dagang
6. Memberi Jaminan Bank

Untuk menghindari pengoperasian bank dengan sistem bunga, Islam memperkenalkan prinsip-prinsip muamalah Islam. Dengan kata lain, bank syariah lahir sebagai salah satu solusi alternatif terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba. Adapun yang menjadi landasan hukum berdirinya bank syariah, yaitu sebagaimana firman Allah dalam Q.S. Al-Maidah/5: 1

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامِنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ  
عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحْلَىٰ الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ تَحَكَّمُ مَا يُرِيدُ

Terjemahannya:

*Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji.*

<sup>8</sup>Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Cet. I; Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 3.

*Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendakinya.*

*Aupun biluqud* pada ayat ini mengandung pengertian bahwa aqad (perjanjian) mencakup yaitu janji prasetia hamba kepada Allah dan Perjanjian yang dibuat oleh manusia dalam pergaulan sesamanya.

Di Indonesia, regulasi mengenai bank syariah tertuang dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Dimana yang dimaksud dengan perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>10</sup>

2.1.1.2 Menurut jenisnya bank syariah terdiri dari:<sup>11</sup>

1. Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BUS dapat berusaha sebagai bank devisa dan bank nondevisa. Bank devisa adalah bank yang dapat melaksanakan transaksi keluar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan seperti transfer ke luar negeri, inkaso ke luar negeri, pembukaan *letter of credit*, dan sebagainya.
2. Unit Usaha Syariah (UUS) adalah unit kerja dari kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau unit kerja kantor cabang dari suatu bank yang berkedudukan di luar negeri yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai

<sup>9</sup>Kementerian Agama RI, *AL-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Cv Media Fitrah Rabbani, 2009), h. 159.

<sup>10</sup>Kautsar Audytra Muhammad, "*Pengaruh Pengetahuan Warga Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Memilih Produk Bank Muamalat (Studi Kasus Pada Warga Pondok Pesantren Darunnajah)*" (Skripsi Sarjana; Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Jember: Jember, 2014), h. 21.

<sup>11</sup>Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2014), h. 61.

kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah atau unit syariah. UUS berada satu tingkat dibawah direksi bank umum konvensional bersangkutan . UUS dapat berusaha sebagai bank devisa dan bank nondevisa.

3. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bentuk hukum BPRS perseroan terbatas. BPRS hanya boleh dimiliki oleh WNI atau badan hukum Indonesia, pemerintah daerah, atau kemitraan antara WNI atau badan hukum Indonesia dengan pemerintah daerah.

2.1.1.3 Ada beberapa kelemahan yang dimiliki oleh sistem perbankan syariah berbasis bunga atau konvensional yaitu:

- a. Transaksi berbasis bunga melanggar keadilan atau kewajaran bisnis
- b. Tidak fleksibelnya sistem transaksi berbasis bunga menyebabkan kebangkrutan.
- c. Komitmen bank untuk menjaga keamanan uang berikut bunganya membuat bank cemas untuk mengembalikan pokok dan bunganya
- d. Sistem transaksi berbasis bunga menghalangi munculnya inovasi oleh usaha kecil.
- e. Dalam sistem bunga, bank tidak akan tertarik dalam kemitraan usaha kecuali bila ada jaminan kepastian pengembalian modal dan pendapatan bunga mereka.<sup>12</sup>

2.1.1.4 Fungsi Bank Syariah

Sistem lembaga Keuangan, atau yang lebih khusus lagi disebut sebagai aturan yang menyangkut aspek keuangan dalam sistem mekanisme keuangan suatu negara, telah menjadi instrumen penting dalam memperlancar jalannya pembangunan suatu bangsa. Indonesia, yang mayoritas penduduknya beragama Islam tentu saja menuntut

<sup>12</sup>Zaenul Arifin, *Dasar - Dasar Manajemen Bank Syari'ah* (Jakarta: Alfabeta,2002), h.39-40.



adanya sistem baku yang mengatur dalam kegiatan kehidupannya. termasuk diantaranya kegiatan keuangan yang dijalankan oleh setiap umat. Hal ini berarti sistem baku termasuk dalam bidang ekonomi. Namun, di dalam perjalanan hidup umat manusia, kini telah terbelenggu dalam sistem perekonomian yang bersifat sekuler. Khusus dibidang perbankan, sejarah telah mencatat, sejak berdirinya *De Javache Bank* pada tahun 1872, telah menanamkan nilai-nilai sistem perbankan yang sampai sekarang telah mentradisi dan bahkan sudah mendarah daging di kalangan masyarakat Indonesia, tanpa kecuali umat Islam. Rasanya sulit untuk menghilangkan tradisi yang semacam itu, namun apakah hal itu akan berlangsung secara terus. Suatu kemajuan yang cukup menggembirakan, menjelang abad XX terjadi kebangkitan umat islam dalam segala aspek. Dalam sistem keuangan, berkembang pemikiran-pemikiran yang mengarah pada reorientasi sistem keuangan, yaitu dengan menghapuskan instrumen utamanya bunga. Usaha tersebut dilakukan dengan tujuan mencapai kesesuaian dalam melaksanakan prinsip-prinsip ajaran Islam yang mengandung dasar-dasar keadilan, kejujuran dan kebajikan.

Keberadaan perbankan Islam di tanah air telah mendapatkan pijakan kokoh setelah lahirnya Undang-Undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 dan undang-undang No.10 Tahun 1998 yang dievisi melalui undang-undang Nomor 21 Tahun 2008, yang dengan tegas mengakui keberadaan dan berfungsinya Bank Bagi Hasil atau Bank Islam.

#### 2.1.1.5 Peranan Bank Syariah

1. Memurnikan operasional perbankan syari'ah sehingga dapat lebih meningkatkan kepercayaan masyarakat.
2. Meningkatkan kesadaran syari'ah umat Islam sehingga dapat memperluas segmen dan pangsa pasar perbankan syari'ah.

3. Menjalin kerja sama dengan para ulama karena bagaimana pun peran ulama, khususnya di Indonesia, sangat dominan bagi kehidupan umat Islam.<sup>13</sup>

#### 2.1.1.6 Kelembagaan Bank Syariah

Bank syariah bukan sekedar bank bebas bunga, tetapi juga memiliki orientasi pencapaian kesejahteraan. Secara fundamental terdapat beberapa karakteristik bank syariah:

1. Penghapusan riba
2. Pelayanan kepada kepentingan publik dan merealisasikan sasaran sosio-ekonomi Islam
3. Bank syariah bersifat universal yang merupakan gabungan dari bank komersial dan bank investasi.
4. Bank syariah akan melakukan evaluasi yang lebih berhati-hati terdapat permohonan pembiayaan yang berorientasi kepada penyertaan modal, karena bank komersial syariah menerapkan *profit and loss sharing* dalam konsinyasi, ventura, bisnis, atau industri
5. Bagi hasil cenderung mempererat hubungan antara bank syariah dan pengusaha
6. Kerangka yang dibangun dalam membantu bank mengatasi kesulitan likuiditasnya dengan memanfaatkan instrumen pasar uang antarbank syariah dan instrumen bank sentral berbasis syariah.<sup>14</sup>

#### 2.1.1.7 Prinsip – Prinsip Bank Syariah

1. Prinsip perbankan syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan

<sup>13</sup>Karnaen Perwataatmadja, “*Istiqomah dalam menjalankan Operasional Bank Syariah*” kertas Kerja Seminar Bank Syari’ah, pada tanggal 24 September 1997

<sup>14</sup>Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Edisi Pertama (Jakarta: kencana 2009). h. 67.

kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dilakukan sesuai dengan syariah, antara lain:

1. Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*).
  2. Pembiayaan berdasarkan prinsip penyerahan modal (*musyarakah*)
  3. Prinsip jual beli barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*)
  4. Sewa dengan pilihan pemindahan kepemilikan barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).<sup>15</sup>
2. Ada beberapa prinsip / hukum yang dianut pada sistem perbankan syariah antara lain:
1. Pembayaran terhadap pinjaman dengan nilai yang berbeda dari nilai pinjaman dengan nilai ditemukan sebelumnya tidak diperbolehkan
  2. Pemberi dana harus turut berbagi keuntungan dan kerugian sebagai akibat hasil usaha institusi yang meminjam dana
  3. Unsur Gharar (ketidakpastian, spekulasi) tidak diperkenalkan. Kedua belah pihak harus mengetahui dengan bank hasil yang akan mereka peroleh dari sebuah transaksi.
  4. Investasi hanya boleh diberikan pada usaha-usaha yang tidak diharamkan dalam Islam. Usaha minuman keras misalnya tidak boleh didanai oleh perbankan syariah.<sup>16</sup>

<sup>15</sup>Djoko Muljono, *Buku Pintar Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Andi Offset, 2015), h. 418

<sup>16</sup>Djoko Muljono, *Buku Pintar Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Andi Offset, 2015), h. 419

### 2.1.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu kadar, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb).<sup>17</sup> Kualitas merupakan sesuatu yang tergantung pada orang yang menilainya sehingga produk yang memuaskan seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. *American society for Quality Control* mendefinisikan kualitas (*quality*) sebagai fitur-fitur dan karakteristik-karakteristik dari sebuah produk atau jasa tersebut produk atau jasa secara keseluruhan yang berpusat pada kemampuan produk atau jasa tersebut dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah dinyatakan atau tersirat.<sup>18</sup>

Pelayanan merupakan suatu kondisi yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.<sup>19</sup>

Menurut Kotler Definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat

---

<sup>17</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008), h. 744.

<sup>18</sup>Ricky W.Griffin, *Manajemen*, Edisi ketujuh (Jilid II; Jakarta : Erlangga, PT. Gelora Aksara Pratama, 2004), h. 208.

<sup>19</sup>Tjiptono Fandi, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Ofset 2007), h. 123.

dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Dari definisi-definisi tentang pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa “*Pelayanan*” adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Hubungan antara produsen dan konsumen mengjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abdi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.<sup>20</sup>

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi terhadap kualitas jasa. Islam mengajarkan apabila ingin memberikan hasil usaha yang baik, berupa barang maupun pelayanan atau jasa hendaknya memberikan jasa berkualitas, jangan memberikan pelayanan atau jasa yang buruk kepada orang lain.

Kualitas merupakan sesuatu yang tergantung pada orang yang menilainya sehingga produk yang memuaskan seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. *American society for Quality Control* mendefinisikan kualitas (*quality*) sebagai fitur-fitur dan karakteristik-karakteristik dari sebuah produk atau jasa tersebut produk atau jasa secara keseluruhan yang berpusat pada kemampuan produk

---

<sup>20</sup>Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia* (Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian) (Jakarta: Salemba Empat, 2002), h. 129.

atau jasa tersebut dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah dinyatakan atau tersirat.<sup>21</sup>

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>22</sup>

2.1.2.1 Dimensi-dimensi kualitas layanan terdiri dari lima dimensi, yaitu:<sup>23</sup>

1. Reabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

<sup>21</sup>Ricky W.Griffin, *Manajemen*, Edisi ketujuh (Jilid II; Jakarta : Erlangga, PT. Gelora Aksara Pratama, 2004), h. 208.

<sup>22</sup>Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005), h. 2.

<sup>23</sup>Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dn Satisfaction* (Edisi III; Yogyakarta: ANDI, 2011), h. 198.

4. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

#### 2.1.2.2 Faktor pendukung mutu pelayanan

Selain itu, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri. Dalam hal ini, bank menggunakan kriteria untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik yang didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

1. Pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan *Customer Service Officer* harus kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap nasabahnya.
2. Faktor kedua adalah tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana ini dioperasikan oleh manusia yang berkualitas. Sehingga, kedua faktor pendukung diatas, saling menunjang satu sama lainnya.

#### 2.1.2.3 Ciri-ciri pelayanan yang baik

Ciri-ciri pelayanan yang terbaik ini harus segera dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal. Setelah ada faktor

pendukung yang berpengaruh terhadap mutu layanan, terbentuklah ciri-ciri pelayanan yang baik, antara lain sebagai berikut:

### 1. Tersedia sarana dan pelayanan yang baik

Nasabah ingin dilayani secara prima, untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai sehingga membuat nasabah merasa nyaman, betah, dan tidak bosan di ruangan tersebut. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

### 2. Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas *Customer Service* yang melayaninya. Petugas *Customer Service* harus ramah, sopan, dan menarik. Selain itu, petugas *Customer Service* harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar. Petugas *Customer Service* juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga cara kerja harus cepat dan cekatan. Untuk ini semua sebelum menjadi *Customer Service* harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus.

### 3. Tanggung jawab

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, *Customer Service officer* harus mampu bertanggung jawab melayani setiap nasabah dari awal hingga tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puasa jika mereka merasakan adanya tanggung jawab dari *Customer Service Officer* tersebut. Apabila ada nasabah yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi bank. Nasabah yang tidak puas tersebut selalu membicarakan hal-hal yang negatif tentang bank, dan biasanya suatu



keburukan akan lebih cepat berkembang dari pada kebaikan.

#### 4. Responsif

Seorang *Customer Service Officer* harus mampu melayani nasabah secara cepat dan tepat. Dalam melayani nasabah, *Customer Service Officer* harus melakukannya sesuai prosedur layanan yang ditetapkan bank. Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan (sesuai prosedur bank dan keinginan nasabah). Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang norma. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu, namun karyawan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan berbicara hal-hal diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani nasabah. Sedangkan melayani secara tepat artinya jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat nasabah menjadi tidak betah dan malas berhubungan kembali.

#### 5. Komunikatif

Mampu berkomunikasi artinya *Customer Service Officer* harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Selain itu, *Customer Service Officer* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Komunikasi harus dapat membuat nasabah senang sehingga jika nasabah mempunyai masalah, nasabah tidak segan-segan mengemukakannya kepada *Customer Service Officer*. Mampu berkomunikasi dengan baik juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul salah paham.

#### 6. Keamanan

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artiny *Customer Service Officer* harus menjaga kerahasiaan informasi data nasabah, terutama yang berkaitan dengan uang dan data pribadi nasabah. Dalam perusahaan perbankan kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi. Bank tidak boleh sembarangan memberikan

informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.

#### 7. Kecakapan

Untuk menjadi *Customer Service Officer* yang khusus melayani nasabah, *customer service* harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu. Karena tugas *customer service officer* harus dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi nasabah maupun kemampuan dalam bekerja.

#### 8. Pemahaman

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara tepat.

#### 9. Kredibilitas

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Kepercayaan merupakan ujung tombak bank untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada nasabah tersebut. Karena meningkatkan kepercayaan lebih berat dari pada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan.

#### 10. Keramahan

Keramahan adalah sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap nasabah. Karyawan bank harus menjalin keramahan dan keakraban kepada nasabah, agar nasabah merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan karyawan bank.

#### 11. Hubungan

Masing-masing bagian dalam bank harus memiliki kemudahan akses dalam berkomunikasi dengan nasabahnya, sehingga apabila nasabah ingin berkomunikasi

langsung dengan bagian tertentu nasabah dapat berbicara langsung dengan karyawan bank yang bersangkutan.<sup>24</sup>

#### 2.1.2.4 Unsur-unsur Kualitas Pelayanan

1. Penampilan
2. Tepat waktu dan janji
3. Kesiediaan melayani
4. Pengetahuan dan keahlian
5. Kesopanan dan ramah tamah
6. Kejujuran dan kepercayaan
7. Kepastian hukum
8. Keterbukaan
9. Efisien
10. Biaya
11. Tidak rasial
12. Kesederhanaan

#### 2.1.3 Teori Keputusan Memilih (Nasabah)

##### 2.1.3.1 Pengertian Keputusan

Keputusan adalah suatu pengakhiran dari pada proses pemikiran tentang suatu masalah atau problem untuk menjawab pertanyaan apa yang harus diperbuat guna mengatasi masalah tersebut, dengan menjatuhkan pilihan pada satu alternatif.<sup>25</sup> Sedangkan nasabah, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, adalah seseorang yang

<sup>24</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana Pranada Media Group, 2008), h. 186.

<sup>25</sup>Ghozali Maski, “*Analisis Keputusan Nasabah Menabung: Pendekatan Komponen dan Model Logistik Studi Pada Bank Syariah Di Malang*” (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi, Universitas Brawijaya: Malang, 2010), h. 46.

berhubungan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).<sup>26</sup> Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan atau Unit Usaha Syariah.<sup>27</sup>

### 2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan

Keputusan konsumen untuk menjadi nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya yaitu:<sup>28</sup>

#### 1. Faktor Budaya

Budaya merupakan penentu keinginan dan perilaku yang paling mendasar. Anak-anak mendapatkan kumpulan nilai, persepsi dan perilaku dari keluarganya serta lembaga-lembag penting lain.

Kumpulan nilai, persepsi baik dari keluarga maupun dari lembaga-lembaga inilah yang menumbuhkan rasa keingintahuan, sehingga pengetahuan dan ilmu-ilmu penting itupun hadir dan tumbuh dengan pesatnya terhadap anak-anak. Dengan adanya pengetahuan yang luas dan tumbuh pesat, para konsumen akan mudah untuk mengetahui dan memahami akan produk dan jasa ataupun layanan apa saja yang menarik perhatian dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

#### 2. Faktor Sosial

Selain faktor budaya, perilaku seorang konsumen dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial seperti kelompok acuan, keluarga, serta peran dan status sosial.

<sup>26</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta:Balai Pustaka, 2002), h. 775.

<sup>27</sup>Chandra Syamsurizal, "Pengertian Nasabah" *Blog Chandra Syamsurizal*. <http://pengertiannasabah.blogspot.co.id/?m=1> (16 Juni 2017).

<sup>28</sup>Muhammad Aris Sulistyono, "Pengaruh Pengetahun, Religiusitas, Promosi dan Tingkat Pendapatan Konsumen Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah, (Studi pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Kas FE Condongcatur Yogyakarta)" (Skripsi Sarjana; Fakultas Ilmu Agama Islam: Yoyakarta, 2016), h. 10-12.

Kelompok acuan seseorang terdiri dari semua kelompok yang memiliki pengaruh langsung (tatap muka) atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang.

Selanjutnya, dari keluarga dimana keluarga merupakan organisasi pembelian konsumen yang paling penting dalam masyarakat, dan ia telah menjadi obyek penelitian yang luas. Dari orang tua seseorang mendapatkan orientasi atas agama, politik, dan ekonomi serta ambisi pribadi, harga diri dan juga cinta. Dengan adanya keyakinan akan agamayang telah dianutnya, maka dengan sendirinya para konsumen akan mengetahui barang-barang apa yang layak dikonsumsi ataupun juga jasa-jasa layanan apa sajakah yang boleh digunakan. Terlebih lagi dengan nasabah bank syariah. Dimana bank syariah merupakan bank yang sistemnya erat dengan prinsip-prinsip dan norma Islam.

### 3. Faktor Pribadi

Keputusan konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi. Karakteristik tersebut meliputi usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan, gaya hidup, keadaan ekonomi, serta kepribadian dan konsep diri konsumen. Orang membeli barang dan jasa yang berbeda sepanjang hidupnya.

Para pemasar ataupun juga pihak perusahaan harus bisa melihat potensi konsumen yang terlebih dilihat dari pekerjaan seseorang tiap harinya. Perusahaan juga dapat mengkhususkan produk untuk kelompok-kelompok profesi tertentu. Pilihan produk sangat dipengaruhi oleh keadaan ekonomi seseorang, penghasilan yang dapat dibelanjakan, tabungan dan aktiva, utang, kemampuan untuk meminjam dan sikap terhadap belanja atau menabung.

### 4. Faktor Psikologis

Pilihan pembelian seseorang dipengaruhi oleh empat faktor psikologi utama, yaitu motivasi, persepsi, pembelajaran, serta keyakinan dan pendirian. Untuk motivasi, seseorang mempunyai banyak kebutuhan pada waktu tertentu. Beberapa

kebutuhan bersifat biogenis, kebutuhan tersebut muncul dari tekanan biologis seperti lapar, haus, dan tidak nyaman.

Selanjutnya persepsi yaitu, seseorang yang telah termotivasi ia akan siap untuk bertindak. Bagaimana seseorang yang termotivasi bertindak akan dipengaruhi oleh persepsinya terhadap situasi tertentu. Persepsi sendiri adalah proses yang digunakan konsumen untuk memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasi masukan-masukan informasi menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti.

### 2.1.3.3 Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh seseorang dalam usaha memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi kemudian menetapkan berbagai alternatif yang dianggap rasional dan sesuai dengan lingkungan organisasi. Jadi, mengambil keputusan berarti memilih dan menetapkan satu alternatif yang dianggap paling menguntungkan dari beberapa alternatif yang dihadapi. Alternatif yang ditetapkan adalah keputusan.<sup>29</sup> Menurut Hasibuan definisi pengambilan keputusan adalah suatu proses penentuan keputusan yang terbaik dari sejumlah alternatif untuk melakukan aktivitas-aktivitas pada masa yang akan datang.<sup>30</sup>

Dari definisi-definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa “pengambilan keputusan adalah proses bagaimana menetapkan suatu keputusan yang terbaik, logis, rasional, dan ideal berdasarkan fakta, data, dan informasi dari sejumlah alternatif untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan dengan risiko terkecil, efektif, dan efisien untuk dilaksanakan pada masa yang akan datang”.

---

<sup>29</sup>Siswanto, *Pengantar Manajemen* (Cet.10; Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h. 171-172.

<sup>30</sup>Malayu Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah* (Cet. VI; Jakarta: Bumi Aksara, 2007). h. 54-55.

2.1.3.4 Faktor-faktor penolong pengambilan keputusan sebagai berikut:<sup>31</sup>

1. Harus diperhatikan emosi dan aturan-aturan, baik yang tangibles maupun intangibles.
2. Setiap keputusan harus mendorong tercapainya tujuan
3. Suatu keputusan tidak selalu memuaskan semua pihak
4. Hanya ada satu pilihan yang paling memuaskan atau terbaik
5. Pengambilan keputusan adalah mental action dan harus ditransfer ke dalam physical action.

#### **2.1.4 Mudharabah**

##### 2.1.4.1 Konsep *Mudharabah*

*Mudharabah* adalah akad kerja sama usaha antara dua pihak di mana pihak pertama (*shahibul maal*) menyediakan modal 100%, sedangkan pihak lainnya (*mudharib*) menjadi pengelola. Keuntungan usaha secara *mudharabah* dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian si pengelola. Apabila kerugian itu diakibatkan karena kecurangan atau kelalaian si pengelola, maka si pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup>Malayu Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah* (Cet. VI; Jakarta: Bumi Aksara, 2007). h. 61

<sup>32</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik* (Cet. I; Jakarta: Gema Insani Pers, 2001), h. 95.

#### 2.1.4.2 Macam-Macam *Mudharabah*

Secara umum *mudharabah* terbagi menjadi dua jenis, yaitu:

##### 1. *Mudharabah Muthlaqah*

*Mudharabah muthlaqah* adalah bentuk kerja sama antara *shahibul maal* dan *mudharib* yang cakupannya sangat luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu dan daerah bisnis.

##### 2. *Mudharabah Muqayadah*

*Mudharabah muqayadah* adalah kebalikan dari *mudharabah muthlaqah*. Si *mudharib* dibatasi dengan batasan jenis usaha, waktu dan tempat usaha. Adanya pembatasan ini seringkali mencerminkan kecenderungan umum si *shahibul maal* dalam memasuki jenis usaha.<sup>33</sup>

#### 2.1.4.3 Rukun *Mudharabah*

Menurut ulama Syafi'iyah,<sup>34</sup> rukun *mudharabah* (*qirada*) dapat di bagi menjadi enam poin yaitu:

- a. Pemilik barang menyerahkan barang-barangnya.
- b. Orang yang bekerja, yaitu mengelola barang yang di terima dari pemilik barang.
- c. Aqad *mudharabah* (Ijab dan Kabul), dilakukan dengan pemilik dan pengelola barang.
- d. Mal, yaitu harta pokok atau modal.
- e. Amal, pekerjaan pengelolaan harta sehingga menghasilkan laba.
- f. Keuntungan.

<sup>33</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik* (Cet. I; Jakarta: Gema Insani Pers, 2001), h. 97.

<sup>34</sup>H. Hendi Suhendi. *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Rajawali Grapindo Persada 2005), h. 139



#### 2.1.4.4 Manfaat *Mudharabah*

- a. Bank akan menikmati peningkatan bagi hasil pada saat keuntungan usaha nasabah meningkat.
- b. Bank tidak berkewajiban membayar bagi hasil kepada nasabah pendanaan secara tetap, tetapi disesuaikan dengan pendapatan/hasil usaha bank sehingga bank tidak akan pernah mengalami *negative spread*.
- c. Pengembalian pokok pembiayaan disesuaikan dengan *cash flow*/ arus kas usaha nasabah sehingga tidak memberatkan nasabah.
- d. Bank akan lebih seleksi dan hati-hati (*prudent*) mencari usaha yang benar-benar halal, aman, dan menguntungkan karena keuntungan yang konkret dan benar-benar terjadi itulah yang akan dibagikan.
- e. Prinsip bagi hasil dalam *al-mudharabah/al-musyarakah* ini berbeda dengan prinsip bunga tetap di mana bank akan menagih penerima pembiayaan (nasabah) satu jumlah bunga tetap berapa pun keuntungan yang di hasilkan nasabah, sekalipun merugi dan terjadi krisis ekonomi.<sup>35</sup>

#### 2.1.5 Tabungan

##### 2.1.1.1 Teori Tabungan

Tabungan di mata masyarakat sudah tidak asing lagi, semua pasti sudah mengenal tabungan dari semua kalangan, menabung adalah tindakan yang di anjurkan oleh Islam, karena dengan menabung berarti seseorang mempersiapkan diri untuk pelaksanaan perencanaan masa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak di inginkan.

---

<sup>35</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik* (Cet. I; Jakarta: Gema Insani Pers, 2001), h. 97-98.

## 1. Definisi Tabungan

Menurut undang-undang perbankan No. 10 tahun 1998 tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang telah disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Tabungan adalah bagian dari pendapatan yang tidak dikonsumsi. Jadi disimpan dan akan digunakan dimasa yang akan datang. Pendapatan merupakan faktor utama yang terpenting untuk menentukan konsumsi dan tabungan.

## 2. Jenis-Jenis Tabungan Bank Syari'ah

Dalam praktik perbankan di Indonesia dewasa ini terdapat beberapa jenis-jenis tabungan. Perbedaan jenis tabungan ini hanya terletak dari fasilitas yang diberikan kepada si penabung. Dengan demikian maka si penabung mempunyai banyak pilihan. Jenis-jenis tabungan yang diselenggarakan bank pada umumnya sebagai berikut.<sup>36</sup>

### a. Tabungan Wadiah

Tabungan *Wadiah* merupakan tabungan yang dijalankan berdasarkan akad *wadiah*, yakni titipan murni yang harus dijaga dan di kembalikan sesuai dengan kehendak pemilik modalnya. Berkaitan dengan produk tabungan *wadiah*, Bank Syari'ah menggunakan akad *wadiah yad-dhamanah*. Dalam hal ini, nasabah bertindak sebagai penitip yang memberikan hak kepada Bank Syari'ah untuk menggunakan atau memanfaatkan uang atau barang titipannya, sedangkan Bank Syari'ah bertindak sebagai pihak yang dititipkan dana atau barang yang disertai hak untuk menggunakan atau memanfaatkan barang tersebut. Sebagai konsekuensinya,

---

<sup>36</sup>Adiwarman A. Kariim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan keuangan* (Cet. III; Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2003), h.297-299

bank bertanggung jawab terhadap harta titipan tersebut serta mengembalikannya kapn saja pemiliknya menghendaki.

b. Tabungan *Mudharabah*

Tabungan *mudharabah* adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan akad *mudharabah*. Seperti yang kita ketahui bahwa *mudharabah* mempunyai dua benda, yakni *mudharabah mutlaqah* dan *mudharabah muqayyadah*, yang perbedaan utama di antara keduanya terletak pada ada atau tidaknya persyaratan yang diberikan pemilik dana kepada Bank dalam mengelola hartanya. Dalam hal ini Bank Syari'ah bertindak sebagai *mudharib* (pengelola dana). Sedangkan nasabah bertindak sebagai *sahibul mal* (pemilik dana). Bank Syari'ah dalam kapasitasnya sebagai *mudharib*, mempeunyai kuasa untuk melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syari'ah serta mengembangkannya, termasuk melakukan akad *mudharabah* dengan pihak lain. Namun disisi lain Bank Syari'ah juga memiliki sifat sebagai seorang wali amanah (*trustee*), yang berarti bank harus berhati-hati atau bijaksana serta bertindak baik dan bertanggung jawab atas segala sesuatu yang timbul akibat kesalahan atau kelalaiannya.

## 2.2 Tinjauan Hasil Penelitian Releven

Berdasarkan penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh beberapa penelitian terdahulu yang mengkaji antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Mahmudah pada tahun 2011 yang berjudul "*Pengaruh Iklan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di BRI Syariah (Studi Pada BRI Syariah Cabang Semarang)*".<sup>37</sup> Hasil peneliti bahwa Keputusan menabung nasabah dipengaruhi oleh variabel iklan islami sebesar 20,1% sedang

---

<sup>37</sup>Siti Mahmuda, "*Pengaruh Iklan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariah*" (Semarang, Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri Walisongo, 2011).

yang 79,9% sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

2. Skripsi yang ditulis oleh Adella Rianty, Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017 yang berjudul “ Pengaruh Kualitas dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Nasabah Tabungan Mudharabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri di Wilayah Tangerang Selatan). Hasil penelitian menggunakan uji analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda melalui uji t variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah Bank Syariah Mandiri di wilayah Tangerang Selatan. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda melalui uji F variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah Bank Syariah Mandiri di wilayah Tangerang Selatan. Variabel bebas yang memberikan pengaruh paling kuat terhadap variabel terikat adalah bagi hasil. Pernyataan ini dapat dibuktikan dengan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,349 lebih besar dibandingkan nilai koefisien regresi variabel yang lain yaitu kualitas pelayanan sebesar 0,217.<sup>38</sup>
3. Skripsi yang ditulis oleh Aisyah, Program Studi DIII Perbankan Syaria’ah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Wlisono Semarang, 2013 yang berjudul, ”*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Untuk Menabung (Studi Kasus Pada PT. BANK MEGA SYARI’AH Cabang Semarang)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengujian hipotesis uji t

---

<sup>38</sup>Adella Rianty, “*Pengaruh Kualitas dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Nasabah Tabungan Mudharabah*”, (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri di Wilayah Tangerang Selatan), <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/35618/1/ADELLA%20RIYANTY-FEB.pdf>, (Skripsi Serjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam, 2017).

untuk variabel pelayanan islami karyawan diperoleh t hitung sebesar 8,146 dengan tingkat signifikansi 0,000 (lebih kecil dari taraf signifikan 0,05) sehingga dapat dikatakan bahwa variable kualitas pelaynan secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap terhadap variable minat nasabah menabung di Bank Mega Syaria<sup>h</sup> Semarang.<sup>39</sup>

Dari penelitian diatas dengan penelitian yang penulis teliti terdapat perbedaan dan persamaan penelitian. Adapaun persamaannya adalah terletak pada obyek yang diteliti sama-sama meneliti tentang keputusan nasabah. Sedangkan yang membedakan adalah penelitian yang di atas subjek yang diteliti hanya sebatas faktor yang menentukan keputusan hanya iklan saja, sedangkan penelitian ini lebih fokus ke pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih produk tabungan mudharabah.

### 2.3 Kerangka Pikir/Konseptual

Kerangka pikir mempermudah alur peneliti dalam melakukan penelitian. Pada kerangka pikir tersebut dapat peneliti gambarkan bahwa BRI Syariah KCP Pinrang dalam memberikan kualitas pelayanan dengan memperhatikan dimensi Reabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan

<sup>39</sup>Aisyah. 2013. “*Pengaryh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Untuk Menabung (Studi Kasus Pada PT. Bnak Mega Syari<sup>h</sup> Cabang Semarang)*”. (<http://eprints.walisongo.ac.id/947/>, diakses 6 Januari 2018) (Skripsi Serjana; Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, 2013).

kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan memiliki jam operasi yang nyaman. Bukti fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Berdasarkan dimensi tersebut diatas diharapkan dalam memilih keputusan terhadap produk perbankan yaitu mudharabah peneliti ingin mengetahui bahwa adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih tabungan mudharabah tersebut dapat dilihat bagan dibawa ini.



## 2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan yang bersifat sementara mengenai sesuatu objek/subjek yang akan dibuktikan kebenarannya melalui suatu penelitian. Proses pembentukan hipotesis merupakan sebuah proses penalaran, yang melalui tahap-tahap tertentu. Hipotesis harus menyatakan perbedaan atau hubungan antara variabel. Satu hipotesis yang memuaskan adalah salah satu hubungan yang diharapkan di antara variabel dibuat secara eksplisit.<sup>40</sup> Perumusan hipotesis berdasarkan kajian teoritis dan kerangka pikir yang telah dilakukan, selanjutnya hipotesis memerlukan proses penelitian untuk menguji kebenarannya.<sup>41</sup> Adapun hipotesis yang diajukan dalam peneliti ini adalah sebagai berikut:

1. Diduga bentuk-bentuk kualitas pelayanan di BRI Syariah KCP Pinrang sesuai dengan syariat Islam.
2.  $H_0$  : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan memilih tabungan mudharabah.
3.  $H_a$  : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan memilih tabungan mudharabah.

## 2.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah pernyataan praktis dan teknis tentang variabel dan sub variabel yang dapat diukur dan dapat dicarikan datanya.<sup>42</sup> Agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam memberikan pengertian, maka peneliti memberikan kejelasan dari beberapa kata yang dianggap perlu agar mudah dipahami, yaitu sebagai berikut:

---

<sup>40</sup><https://id.wikipedia.org/wiki/hipotesis> (21 Desember 2017)

<sup>41</sup>Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)* (Parepare: STAIN, 2013), h. 26.

<sup>42</sup>Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)* (Parepare: STAIN, 2013), h. 26.

#### 4. Kualitas Pelayanan (X)

Adapun yang dimaksud dengan Kualitas pelayanan pada penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh BRI Syariah KCP Pinrang khususnya agen-agen yang dapat memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan berupa Kepedulian, Jaminan, Daya tanggap, Kepercayaan, dan Bukti fisik yang membuat masyarakat nyaman dalam bertransaksi.

- a. Reabilitas (*Reliability*)
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*),
- c. Jaminan (*Assurance*),
- d. Empati (*Empathy*),
- e. Bukti fisik (*Tangibles*),

#### 5. Keputusan Nasabah Memilih (Y)

Keputusan adalah suatu pengakhiran daripada proses pemikiran tentang suatu masalah atau problem untuk menjawab pertanyaan apa yang harus diperbuat guna mengatasi masalah tersebut, dengan menjatuhkan pilihan pada satu alternatif.<sup>43</sup>

Dengan demikian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah upaya untuk mengetahui alternatif pilihan nasabah dalam menggunakan produk mudharabah (penyedia modal dan pengelola) yang ditawarkan BRI Syariah KCP Pinrang, apakah berpengaruh atau tidak berpengaruh.

---

<sup>43</sup>Ghozali Maski, "Analisis Keputusan Nasabah Menabung: Pendekatan Komponen dan Model Logistik Studi Pada Bank Syariah Di Malang" (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi, Universitas Brawijaya: Malang, 2010), h. 46.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini merujuk pada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi) yang diterbitkan STAIN Parepare, tanpa mengabaikan buku-buku metodologi lainnya. Metode penelitian dalam buku tersebut, mencakup beberapa bagian, yakni jenis dan desain penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan dan analisis data.<sup>44</sup>

#### 3.1 Jenis Penelitian

Dalam mengolah dan menganalisis data dalam penelitian ini, penulis menggabungkan dua metode *kuantitatif* dan *kualitatif*. Metode *kuantitatif* adalah metode yang digunakan dengan menggambarkan data yang berbentuk bilangan atau angka-angka. Sedangkan Metode *kualitatif* sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati menurut mereka, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Krik dan Miller mendefinisikan bahwa penelitian *kualitatif* adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.<sup>45</sup>

<sup>44</sup>Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)*, Edisi Revisi (Parepare: STAIN Parepare, 2013), h. 22-30.

<sup>45</sup>Lexy j. mleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1989). h.

### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Rakyat Indonesia KCP Syariah Pinrang yang terletak di Jalan Ahmad Yani No. 59 Pinrang dalam rentang waktu  $\pm 2$  bulan.

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Pada penelitian ini populasi yang diambil adalah seluruh nasabah yang menggunakan tabungan mudharabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Pinrang yang berjumlah 500 orang.

#### 2. Sampel

Sampel pada penelitian ini adalah seluruh nasabah yang diambil sebagian dari populasi. Dalam penelitian ini, sampel yang diambil dalam ukuran besar yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti.

Rumus perhitungan besaran sampel:<sup>46</sup>

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

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Error level (tingkat kesalahan) atau batas kesalahan (catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1) (catatan dapat dipilih oleh peneliti).

<sup>46</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana,2008), h. 105

Jumlah populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 500 orang, dengan besar toleransi kesalahan 10%, maka jumlah sampel minimum pada penelitian ini adalah:

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

$$n = \frac{500}{1 + 500 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{500}{1 + 500 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{500}{1 + 500 \times 0,01}$$

$$n = \frac{500}{1 + 5}$$

$$n = \frac{500}{6}$$

$$n = 83$$

Berdasarkan rumus di atas, sampel yang dapat diambil dari populasi adalah sebanyak 83 responden.

### 3.4 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

#### 3.4.1 Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Peneliti terlibat di lokasi penelitian untuk mengadakan penelitian dan memperoleh data-data kongkrit yang ada hubungannya dengan pembahasan ini. Adapun teknik yang digunakan untuk memperoleh data di lapangan yang sesuai dengan data yang bersifat teknik sebagai berikut :

#### 3.4.1.1 Wawancara (*Interview*)

Wawancara atau *interview* adalah sebuah proses memperoleh keterangan keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Inti dari metode wawancara ini bahwa di setiap penggunaan metode ini selalu ada beberapa pewawancara, responden, materi wawancara dan pedoman wawancara (yang terakhir ini tidak mesti ada).<sup>47</sup>

#### 3.4.1.2 Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara pengumpulan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.<sup>48</sup>

#### 3.4.1.3 Angket (*Kuesioner*)

*Kuesioner* merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>49</sup> Dalam hal ini angket/kuesioner berisi angka yang dapat mengukur pendapat nasabah perbankan dalam penelitian ini.

Skala yang digunakan adalah Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau

---

<sup>47</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), h. 126.

<sup>48</sup>Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, cet 4 2008). H. 220.

<sup>49</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Cet. 15; Bandung: Alfabeta, 2012), h. 199.

pertanyaan.<sup>50</sup> Berikut adalah kategori atau item instrumen yang digunakan dalam

Skala Likert:

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Manfaat penggunaan skala likert yaitu keragaman skor (*variability of score*) dengan menggunakan skala tingkat 1-5. Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dari dimensi dijabarkan menjadi indikator, dan dari indikator dijabarkan menjadi subindikator yang dapat diukur. Akhirnya subindikator dapat dijadikan tolak ukur untuk membuat suatu pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.

#### 3.4.1.4 Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri dan historis. Sebagian besar data yang tersedia adalah dalam bentuk surat-surat, laporan dan sebagainya. Sifat utama dari data ini tidak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang telah silam.<sup>51</sup>

<sup>50</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Cet. 15; Bandung: Alfabeta, 2012) h. 135.

<sup>51</sup>Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2008), h. 144.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu metode yang digunakan untuk mengelola hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis kualitatif dan kuantitatif.

3.5.1 Analisis Kualitatif dilakukan dengan cara sebagai berikut:

3.5.1.1 Mereduksi data, data dari hasil wawancara dengan beberapa sumber data serta hasil dari studi dokumentasi dalam bentuk catatan lapangan selanjutnya dianalisis oleh penulis. Kegiatan ini bertujuan untuk membuang data yang tidak perlu dan menggolongkan kedalam hal-hal pokok yang menjadi fokus permasalahan yang diteliti yakni bentuk – bentuk kualitas pelayanan di BRI Syariah KCP Pinrang.

3.5.1.2 Penyajian data dilakukan dengan menggunakan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan beberapa sumber data dan studi dokumentasi. Data yang disajikan berupa narasi kalimat, dimana sertiap fenomena yang dilakukan atau diceritakan dituli apa adanya kemudian peneliti memberikan interpretasi atau penilaian sehingga data yang tersaji menjadi bermakna.

3.5.1.3 Verifikasi dan penarikan kesimpulan, dimana peneliti melakukan interpretasi dan penetapan makna dari data yang tersaji. Kegiatan ini dilakukan dengan cara komparasi dan pengelompokan. Data yang tersaji kemudian dirumuskan menjadi kesimpulan sementara. Kesimpulan sementara tersebut senantiasa akan terus berkembang sejalan dengan pengumpulan data baru dan pemahaman baru dari sumber data lainnya, sehingga adakn diperoleh suatu kesimpulan yang benar-benar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

### 3.5.2 Analisis kuantitatif

Statistik adalah kumpulan data yang disajikan dalam bentuk tabel atau daftar, gambar, diagram, atau ukuran-ukuran tertentu, misalnya statistik penduduk, statistik kelahiran, dan statistik pertumbuhan ekonomi. Statistik adalah pengetahuan mengenai pengumpulan data, klasifikasi data, penyajian data, pengolahan data, penarikan kesimpulan, dan pengambilan keputusan berdasarkan masalah tertentu.<sup>52</sup> data-data yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan dilapangan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

#### 3.5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah sebuah alat yang digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur.<sup>53</sup> Jadi, suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan cara validitas internal yang menggunakan teknik analisis butir akan menguji validitas setiap butir dengan cara skor-skor yang ada pada butir yang dimaksud dikorelasikan dengan skor total. Skor butir (pertanyaan) dipandang sebagai nilai X dan skor total dipandang sebagai nilai Y, sehingga diperoleh indeks validitas setiap butir.

#### 3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Setelah mengetahui hasil validitas data dari kedua variabel, maka dilanjutkan dengan ujian reabilitas. Uji reabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil

---

<sup>52</sup>Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), h. 1.

<sup>53</sup>Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Cet.3; Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), h. 75.

pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.<sup>54</sup>

### 3.5.2.3 Analisis Regresi Linear Sederhana

analisis *regresi linier* sederhana adalah hubungan secara linear antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Suatu hubungan dikatakan positif apabila kenaikan atau penurunan diikuti oleh kenaikan atau penurunan Y, begitu pula sebaliknya. Model regresi yang dikembangkan adalah:

$$Y = a + bX + e$$

Dimana:

Y = Kualitas Pelayanan (variabel dependen atau nilai yang diprediksikan)

a = Konstanta (nilai yang tidak berubah)

b = Koefisien variabel X

X = Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Mudharabah (variabel independen atau variabel yang mempengaruhi variabel dependen)

e = Standar Error<sup>55</sup>

<sup>54</sup>Syofian Siregar, *Statistic Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015), h. 87.

<sup>55</sup>Resky Amalia Jufri, "Pengaruh Pembiayaan Murabahah terhadap Peningkatan Kesejahteraan Usaha Mikro ( Studi BMT Asy-syabaab Kabupaten Pinrang)" (Skripsi Serjana: Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, STAIN Parepare: Parepare, 2017), h. 36



### 3.5.2.4 Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi yaitu merupakan suatu cara untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara variabel X dan Y apabila dapat dinyatakan dengan fungsi linear (paling tidak mendekati) dan diukur dengan suatu nilai yang disebut koefisien korelasi. Setelah melakukan pengumpulan data, selanjutnya adalah menganalisis data. Data yang diperoleh melalui riset lapangan diolah dengan menggunakan metode kuantitatif.<sup>56</sup>

Selanjutnya untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya, maka digunakan rumus *product moment* sebagai berikut:<sup>57</sup>

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi variabel x dan y

n = Jumlah sampel

$\sum x$  = Hasil jumlah dari variabel x

$\sum y$  = Hasil jumlah dari variabel y

$\sum x^2$  = Hasil jumlah kuadrat dari variabel x

$\sum y^2$  = Hasil jumlah Kuadrat dari variabel y

$\sum xy$  = Hasil jumlah perkalian antara variabel x dan y

<sup>56</sup>Resky Amalia Jufri, "Pengaruh Pembiayaan Murabahah terhadap Peningkatan Kesejahteraan Usaha Mikro ( Studi BMT Asy-syabaab Kabupaten Pinrang)" (Skripsi Serjana: Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, STAIN Parepare: Parepare, 2017), h. 36

<sup>57</sup>Sambas Ali Muhibin dan Maman Abdurrahman, *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur dalam Penelitian* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2007), h. 188.

### 3.5.2.5 Analisis Koefisien Determinasi

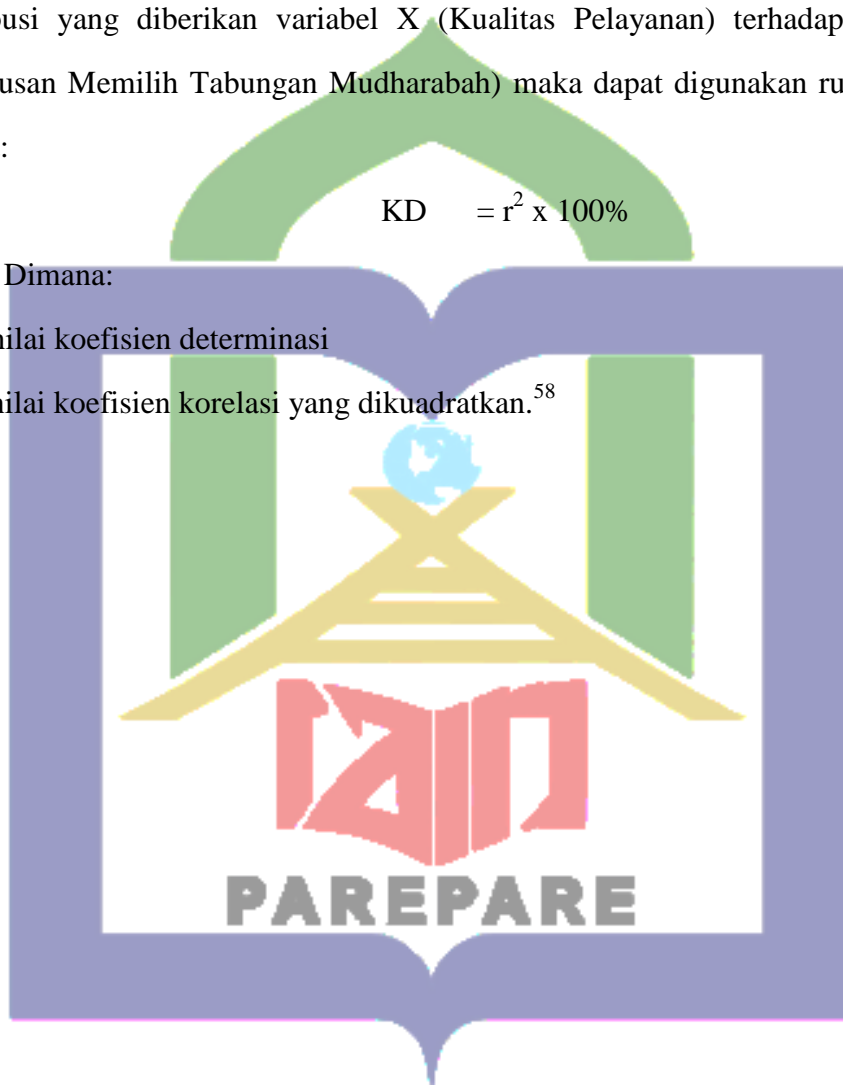
Koefisien determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (Terikat). Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi yang diberikan variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Keputusan Memilih Tabungan Mudharabah) maka dapat digunakan rumus sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

KD = nilai koefisien determinasi

$r^2$  = nilai koefisien korelasi yang dikuadratkan.<sup>58</sup>



---

<sup>58</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Cet. 15; Bandung: Alfabeta, 2012), h.231.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

BRI Syariah memiliki satu cabang pembantu terletak di kota Pinrang yang berlokasi di Jl. Ahmad Yani No 59 yang dikenal dengan nama BRI Syariah KCP Pinrang. BRI Syariah KCP Pinrang didirikan guna untuk mengembangkan atau memajukan kinerja pada perusahaan tersebut dan juga untuk memperluas jaringan perusahaan. BRI yang berbasis Islami ini sangat dibutuhkan untuk diketahui oleh masyarakat di zaman modern sekarang hingga mulailah dibangun KCP diberbagai daerah di sulawesi selatan.

Produk-produk yang ditawarkan BRI Syariah KCP Pinrang adalah sebagai berikut:

Pertama produk pendanaan terdiri:

1. Tabungan BRI Syariah iB Merupakan tabungan dari BRI Syariah bagi nasabah perorangan yang menggunakan prinsip titipan, yang 61 menginginkan kemudian dalam transaksi keuangan sehari-hari.
2. Tabungan Impian BRI Syariah iB Adalah tabungan berjangka dari BRI Syariah dengan prinsip bagi hasil yang dirancang untuk mewujudkan impian dengan terencana serta pengelolaan dana sesuai syariah dilindungi asuransi.
3. Tabungan Haji BRI Syariah iB Merupakan tabungan bagi calon haji yang bertujuan memenuhi kebutuhan biaya perjalanan ibadah haji (BPIH) dengan prinsip bagi hasil.

4. Giro BRI Syariah iB Merupakan simpanan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan (wadi'ah yaduḍ-ḍama'nah) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan Cek atau Bilyet Giro.
5. Deposito BRI Syariah iB, adalah produk investasi berjangka kepada deposan dalam mata uang tertentu. Keuntungan yang diberikan adalah dana dikelola dengan prinsip syariah sehingga shahibul mal tidak perlu khawatir akan pengelolaan dana. Fasilitas yang diberikan berupa ARO (Automatic Roll Over) dan Bilyet Deposito.

Kedua produk penyaluran terdiri dari :

1. Pembiayaan Pengurusan Ibadah Haji BRI Syariah iB, merupakan layanan pinjaman (qarḍ) untuk perolehan nomor porsi pelaksanaan ibadah haji, dengan pengembalian yang ringan dan jangka waktu yang fleksibel beserta jasa pengurusannya.
2. Gadai BRI Syariah iB, untuk memberikan solusi memperoleh dana tunai untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak ataupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, aman, dan sesuai syariah.
3. KKB BRI Syariah iB, merupakan produk jual-beli yang menggunakan system murabahah, dengan qarḍ jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh bank dan nasabah sebagai harga jual (fixed margin).
4. KPR BRI Syariah iB, merupakan pembiayaan kepemilikan rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (murabahah) di mana aqad jual beli barang dilakukan dengan menyertakan harga perolehan ditambah margin keuntungan yang disepakati oleh penjual dan pembeli.

5. EmBP BRI Syariah iB, suatu produk untuk memenuhi kebutuhan/pegawai khususnya karyawan dari perusahaan swasta/instansi pemerintah yang bekerja sama dengan PT. Bank BRI Syariah dalam program kesejahteraan karyawan (EmBP), produk ini dipergunakan untuk berbagai keperluan karyawan dan bertujuan untuk meningkatkan loyalitas karyawan kesejahteraan / pegawai (EmBP).
6. Pembiayaan Mikro, merupakan pembiayaan PT. Bank BRI Syariah usaha kecil dengan proses cepat, syarat mudah, margin rendah, pinjaman sampai dengan RP. 500.000.000,- bonus cashback tiap 6 bulan dengan syarat ketentuan berlaku.

Ketiga Produk Jasa, terdiri dari :

1. Remittance BRI Syariah, kemudahan melakukan pengiriman uang tunai dengan fasilitas transfer tanpa perlu memiliki rekening di bank untuk dapat menerima kiriman uang dan cukup menggunakan telepon seluler.
2. Internet Banking, berdasarkan konsep layanan BRI Syariah yang memberikan kemudahan kepada nasabah untuk bertransfer dari manapun saja dan kapan saja sesuai dengan kebutuhan nasabah, PT. Bank BRI Syariah juga hadirkan sebuah kemudahan, kenyamanan serta keamanan akses perbankan tanpa batas melalui Internet Banking.
3. CallBRIS, merupakan layanan yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk menghubungi PT. Bank BRI Syariah melalui telepon. Dari beberapa produk di atas, bahwasanya PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bojonegoro lebih memasarkan produk pembiayaan mikro, hal ini dikarenakan produk pembiayaan mikro lebih membantu proses arus kas lebih banyak, sehingga PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bojonegoro terus berusaha memperbesar kuantitas nasabahnya.

#### 4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.<sup>59</sup> pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang diterapkan dan dapat memberikan kepuasan kepada nasabah.

Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat leratif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menuntukan ciri-ciri dan spesifikasi. Terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain: 1.Persepsi konsumen, 2.Produk (jasa), dan 3.Proses.<sup>60</sup> kualitas merupakan jaminan terbaik atas kesetian pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan terutama di era pasar bebas seperti saat ini, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng.

Melihat kembali hasil wawancara dengan karyawan BRI Syariah KCP Pinrang yang menjadi informan dalam penelitian ini. Karyawan yang peneliti wawancarai berjumlah 3 (tiga) orang yakni Nurlaelah, Anggi Angraeni dan Novianti Agustan yang masing-masing menjabat sebagai BOS (Branch Operasional Sistem), Teller dan Customer Service. Hal ini dilakukan, agar penulis dapat mengungkapkan dan mengetahui bagaimana cara BRI Syariah KCP Pinrang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dengan cara mengetahui bagaimana pendapat pihak Bank terkait hal tersebut.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di lapangan maka kualitas layanan di BRI Syariah KCP Pinrang dengan bentuk-bentuk pelayanan yaitu:

---

<sup>59</sup>Meonir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 47

<sup>60</sup>Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani, *Manajemen pemasaran jasa*, h. 175

#### 4.2.1 Bentuk-Bentuk Pelayanan di BRI Syariah KCP Pinrang

Pelayanan terhadap kepuasan nasabah perbankan tentu menjadi hal yang sangat diperhatikan dan dilaksanakan dengan sedetail dan sebaik mungkin. Dalam pembahasan hasil penelitian ini, penulis akan menyampaikan hasil wawancara bersama tiga orang karyawan BRI Syariah KCP Pinrang. Berikut penjabaran hasil wawancara:

1. Pelayanan yang diberikan BRI Syariah kepada nasabah sehingga menarik minat nasabah untuk menggunakan produk bank syariah.

Untuk mengetahui tanggapan karyawan terkait hal tersebut peneliti mewawancarai ibu nurlaela beliau mengatakan bahwa:

“Dalam melayani nasabah kami berusaha memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin”.<sup>61</sup>

Penulis kembali menanyakan pelayanan maksimal yang dimaksud oleh Ibu Nurlaela, beliau mengatakan bahwa:

“Pelayanan maksimal yang dimaksud di sini yaitu, kami selalu memperhatikan keinginan nasabah kami. Sebagai perusahaan yang berjalan di bidang perbankan tidak lari dari yang namanya transaksi keuangan, misalnya pembukaan rekening, layanan transfer, setoran dan lain-lain. Selain itu ada juga layanan yang sifatnya elektronik yang tidak langsung berhubungan dengan nasabah, misalnya penggunaan mesin ATM atau *Mobile Banking*”.<sup>62</sup>

Mendengar jawaban diatas, penulis kembali bertanya mengenai transaksi dengan menggunakan *Mobile Banking*. Pertanyaan tersebut di jawab lagi oleh Ibu Nurlaela dengan mengatakan bahwa:

“*Mobile Banking* itu maksudnya supaya nasabah bisa lebih nyaman melakukan transaksi seperti, transfer, baik kerekoning kesesama bank maupun ke bank lain, pembelian pulsa pembayaran asuransi. Hal itu merupakan salah satu pelayanan tambahan dari BRI Syariah KCP Pinrang.”<sup>63</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dipahami bank BRI Syariah KCP Pinrang dalam meningkatkan pelayanan bagi nasabah memberikan pelayanan

<sup>61</sup>Nurlaelah, Wawancara, 26 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

<sup>62</sup>Nurlaelah, Wawancara, 26 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

<sup>63</sup>Nurlaelah, , Wawancara, 26 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

yang semaksimal mungkin terutama dalam hal kenyamanan dan kecepatan dalam transaksi dengan cara mengembangkan inovatif berupa *Mobile Banking* dalam mesosialisasikan tabungan mudharabah

Dengan tambahan pelayanan tersebut BRI Syariah KCP Pinrang menunjukkan adanya kepekaan terhadap kecapaian dalam melakukan transaksi. Terutama bagi nasabah yang tidak dapat melakukan transaksi keuangan melalui konte yang tersedia maupun mesim ATM dengan memanfaatkan kemajuan teknologi BRI Syariah KCP Pinrang dapat menyelesaikan kesulitan nasabah dalam bertransaksi.

2. Dari segi pelayanan hal yang menjadi pembeda utama diantara BRI Syariah KCP Pinrang dengan Bank lain terutaman Bank Konvensional.

Wawancara kedua dengan ibu Anggi Angraeni, beliau menjawab bahwa:

“Sebagai perusahaan yang berdiri dibidan perbankan syariah pelayanan utama yang harus diperhatikan yaitu dari segi kepatuhan (compliance) merupakan kepatuhan terhadap aturan atau hukum-hukum yang telah ditetapkan oleh syariah. syariah Islam merupakan pedoman sekaligus aturan yang diturunkan oleh Allah untuk di amalkan agar terciptanya keharmonisan kebahagiaan. Pada BRI Syariah KCP Pinrang perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariah. dapat dibuktikan bahwa sistem tabungan di BRI Syariah tidak menjanjikan bunga melainkan bonus yang tergantung pada capaian laba perusahaan dan pembiayaan yang digunakan memaka prinsip jual beli ( akadnya)”<sup>64</sup>.

Prinsip Syariah yang dimaksud adalah perjajian antara hukum Islam antara bank untuk menyimpan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah, diantaranya pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), adanya adil, kemanfaatan, dan universal dalam setiap traksaksi.

Berdasarkan berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat didekati dengan teori prinsip syariah yaitu prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan

<sup>64</sup>Anggi Angraeni, Wawancara, 26 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.



keuangan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa dibidang syariah dilandasi oleh nilai-nilai keadilan, keseimbangan, dan keuniversalan (*rahmatan lil 'alamin*).<sup>65</sup>

Adapun jual beli yang dilakukan adalah yang pertama KKB BRI Syariah yang menggunakan sistem murabahah dengan qard jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan yang disepakati oleh bank dan nasabah sebagai harga jual, KPR BRI Syariah iB merupakan pembiayaan kepemilikan rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (murabahah) di mana aqad jual beli barang dilakukan dengan menyertakan harga perolehan ditambah margin keuntungan yang disepakati oleh penjual dan pembeli.

Berdasarkan hasil wawancara diatas prinsip syariah yang dimaksud perjanjian antara hukum Islam antara bank untuk menyampaikan dana atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya sesuai dengan syariah, diantaranya pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah), pembiayaan prinsip penyertaan modal (musyarakah), adanya adil, kemampaatan, dan universal dalam kegiatan bertransaksi.

Berdasarkan pemaparan tersebut kepatuhan merupakan faktor sngat penting yang menjadi pembeda dengan bank komvensional yang mana faktor tersebut harus dimiliki oleh BRI syariah KCP Pinrang dengan memberikan pelayanan yang sejalan prinsip syariah.

3. Dalam memberikan pelayanan, pasti ada juga strategi yang dilakukan terkait hal tersebut. Strategi yang dilakukan BRI Syariah KCP Pinrang dengan mewawancarai ibu Anggi Angraeni terkait strategi, beliau menjawab bahwa:

“Strategi yang pertama yaitu menyiapkan diri dengan menggunakan fasilitas yang ada sesuai dengan aturan kepegawaian bahwa pegawai itu masuk kerja mulai jam 07:30 melakukan beaving, jam 08:00 tepat melayani nasabah

<sup>65</sup>Andi Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2009). H. 36.

sesuai dengan ketentuan yang ada. Strategi yang kedua adalah via telpon kemudian jampot bola”.<sup>66</sup>

Dalam memberikan strategi penulis menanyakan lagi mengenai strategi lain yang terkait dengan pelayanan kepada nasabah. Hal itu pun kembali dijawab oleh Ibu Anggie Angraeni, beliau menjawab dengan mengatakan bahwa:

“Kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah adapun yang paling kami perhatikan yaitu sifat simpati kepada nasabah dengan memperhatikan aspek kecepatan dan ketetapan bagi nasabah”.<sup>67</sup>

Dari aspek yang ada penulis menginginkan penjelasan lebih detail terkait aspek tersebut, pertanyaan itupun langsung ditanggapi oleh ibu Anggie Angraeni, beliau menjawab bahwa:

“Aspek kecepatan dan ketepatan ini kami berikan baik itu mengenai apa yang diinginkan nasabah juga terkait dengan masalah yang dialami nasabah”.<sup>68</sup>

Hasil wawancara diatas penulis menanyakan kembali masalah apa yang sering terjadi di BRI Syariah KCP Pinrang, pertanyaan tersebut langsung di jawab oleh Ibu Novianty Agustan, beliau menjawab bahwa:

“Mengenai masalah kendala misalnya layanan ATM, jika mesin ATMnya sering oflay misalnya nasabah merasa tidak puas jadi yang kami lakukan dengan mencoba atau mengerjakan semua kemampuan kepada nasabah sebaik-baiknya. Kendala selalu ada, karna masalahnya juga tidak semestinya dari sistem yang ada layanan yang diberikan dalam beroperasinya mesin ATM menggunakan jaringan, jaringan tersebut berasal dari pihak luar atau pihak ketiga, jadi kami berusaha sinergi atau sebisah mungkin supaya semua bisa membaik”.<sup>69</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah BRI Syariah KCP Pinrang juga mengalami beberapa kendala yang cukup signifikan. Seperti misalnya layanan ATM yang oflay hal ini sangat mengganggu nasabah yang membutuhkan pasilitas tersebut segera. Beberapa kendala yang ada di BRI Syariah KCP Pnrang merupakan tantang yang harus dihadapi dan diselesaikan sebaik-baiknya agar dapat mengembangkan perusahaan dengan lebih baik.

<sup>66</sup>Anggi Angraeni, Wawancara, 26 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

<sup>67</sup>Anggi Angraeni, Wawancara, 26 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

<sup>68</sup>Anggi Angraeni, Wawancara, 26 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

<sup>69</sup>Novianty Agustan, Wawancara, 26 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

4. Hal yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

Wawancara yang keempat kepada ibu nurlaela, beliau mengatakan bahwa:

“Pertama sekarang yang menjadi konsep utama level pusat maupu cabang pembantu merupakan pelayanan prima. Jadi kami diminta supaya mempersiapkan misalnya tempat sebaik mungkin kemudian pelayanan. Kami mempunyai standar pelayanan misalnya di CS membuka rekening sekian menit, standar kita penarikan tunai, standar transaksi setoran tunai misalnya. Itu semua sudah ada standarnya. Itu sekarang semua kantor cabang sudah membuat peraturan yang ketat, supaya semua bisa sesuai dengan standar waktu. Selain itu memberikan standar, kita juga moni tori ada evaluasi. Jadi kita dinilai beberapa aspek itu, ini misalnya jika terkait dengan kesiapan tempat, seperti ATM. Itu ada penilaian dari insternal yang kita tidak tau kapan menilainya, datangnya kapan kita tidak tau. Kemudian laporan itu sampai ke kantor pusat. Dari kantor pusat itu nanti ada laporan bulannya yang disampaikan kemasang-masing cabang. Jadi cabang sekarang ini nilai pelayanannya berapa. Yang turung kualitasnya maka akan dilakukan perbaikan ditahun yang akan datang”.<sup>70</sup>

Dari hasil wawancara diatas bahwa peningkatan kualitas pelayanan telah dilakukan setiap tahunnya. Hal ini dapat dilihat dalam kutipan tersebut” sekarang yang menjadi konsel utama level pusat maupun cabang merupakan pelayanan prima”.Terlihat bahwa pada tahun ini merupakan fokus utamma pelayanan BRI Syariah KCP Pinrang adalah pelayanan prima terhadap nasabah. Dengan demikian terbukti bahwa setiap tahunnya selalu ada perbaikan kualitas pelayanan yang diperhatikan BRI Syariah KCP Pinrang demi kepuasan nasabah.

Kemudian penulis menyimpulkan dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dapat membawa perusahaan ketingkat lebih tinggi. Oleh karena itu dalam memberikan pelayanan perusahaan harus mempersiapkan strategi yang baik dan benar. Selain itu yang tidak kalah pentingnya juga harus dilakukan pengawasan terhadap pelaksanaan strategi pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Sehingga perusahaan dapat mengetahui tantangan dan kendala yang dihadapi dan melakukan perbaikan serta pembenahan dimasa mendatang.

<sup>70</sup>Nurlaelah, Wawancara, 26 April 2018 di Kantor Bri Syariah KCP Pinrang.

Dari hasil wawancara diatas mengenai bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan BRI Syariah KCP Pinrang yang diberikan kepada nasabah, kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tentu menjadi hal yang sangat diperhatikan dan dilaksanakan sebaik mungkin. Dalam pemberian pelayanan yang baik tidak lain tujuannya untuk mencapai kepuasan nasabah. Pelayanan yang diberikan BRI Syariah KCP Pinrang sesuai dengan teori pelayanan prima yang harus dilakukan sesuai dengan tuntutan dari pihak nasabah, karena pelayanan menjadi titik tolak kepuasan nasabah, yaitu:

1. Kecepatan

Kecepatan adalah kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan layanan yang cepat. Pelanggan atau nasabah sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu yang lama. Strategi tindakan yang dapat diambil contohnya: menampilkan sikap positif, mengambil langkah segera untuk membantu nasabah dan memenuhi kebutuhan mereka.

2. Keramahan

Untuk menciptakan kerjasama yang baik, keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan.

3. Ketepatan

Pelayanan yang cepat disertai dengan ketepatan sesuai dengan keinginan nasabah.

4. Kenyamanan

Suasanan yang nyaman sangat berpengaruh dalam membangun kinerja karyawan serta untuk menciptakan nasabah yang loyal.<sup>71</sup>

<sup>71</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, edisi 1, 2014). h. 77

### 4.3 Deskripsi Data

Dalam penelitian ini populasinya nasabah BRI Syariah KCP Pinrang dan Metode pengambilan data yang digunakan adalah metode *kuesioner* atau angket dengan memberikan *kuesioner* atau angket kepada nasabah Khususnya BRI Syariah KCP Pinrang.

Tabel 1

Sampel Nasabah Bank BRI Syariah KCP Pinrang

No	Nama	Pekerjaan	Jenis Kelamin	Alamat
1	Amira	Swasta	Perempuan	Alitta
2	Karman	Petani	Laki-laki	Alitta
3	Karmila	URT	Perempuan	Alitta
4	St. Rahmah	URT	Perempuan	Alitta
5	Nanna	URT	Perempuan	Alitta
6	Imasang	URT	Perempuan	Alitta
7	Khaniah	URT	Perempuan	Alitta
8	Abidin Sangka	Wiraswasta	Laki-laki	Alitta
9	Labari	Petani	Laki-laki	Alitta
10	Fitriana	URT	Perempuan	Alitta
11	Yalli	URT	Perempuan	Alitta
12	Ridwan Runang	Petani	Laki-laki	Alitta
13	Syamsuddin	Petani	Laki-laki	Pappareang
14	Sanatang	URT	Perempuan	Alitta
15	Widya Pribadiyanti	Guru	Perempuan	Pinrang
16	ST. Hatijah	URT	Perempuan	Lerang-Lerang
17	Baharuddin	Petani	Laki-Laki	Pinrang
18	Moming	Petani	Laki-Laki	Alitta
19	Sri Nurakilah	URT	Perempuan	Alitta
20	Patimah	URT	Perempuan	Alitta

21	Kurnia	URT	Perempuan	Alitta
22	Laupe	Petani	Perempuan	Alitta
23	Nurhidaya	Guru	Perempuan	Bulu
24	Abd. Rahman	Pekebun	Laki-Laki	Paleteang
25	Rahma	URT	Perempuan	Labalakang
26	Muhammadon	Petani	Laki-Laki	Sulilie
27	Jumriah	URT	Perempuan	Matirobulu
28	Syarifuddin	Petani	Laki-Laki	Pekkabata
29	Sri Auliah	Swasta	Perempuan	Pekkabata
30	Mutmainna	Swasta	Perempuan	Pinrang
31	Umar Sahrir	Pekebun	Laki-Laki	Pinrang
32	Halijah	Swasta	Perempuan	Baru
33	Yusnita	Guru	Perempuan	Sulili Barat
34	Nurfitriana Arifin	Guru	Perempuan	Pinrang
35	Hariana	Pegawai	Perempuan	Sulili
36	Putri Dayani	Swasta	Perempuan	Mattiro Bulu
37	Hariati	Swasta	Perempuan	Temappa
38	Andi. Walinono	Petani	Laki-Laki	Barakasanda
39	Nurliah	Guru	Perempuan	Barakasanda
40	Hj. Jusriah	Bidan	Perempuan	Suppa
41	Nirmalah	Bidan	Perempuan	Supa
42	Suriyadi	Guru	Laki-Laki	Cikuale
43	Hairil	Guru	Laki-Laki	Labalakang
44	Nurhana	Pegawai	Perempuan	Pinrang
45	Syaiful	Pekebun	Laki-Laki	Suppa
46	Syakur	Pekebun	Laki-Laki	Pinrang
47	Naseriah	URT	Perempuan	Temappa
48	Muh. Dzaky	Guru	Laki-Laki	Suppa
49	Nasirah	URT	Perempuan	Pekkabata
50	Anwar Bidu	Pegawai	Laki-Laki	Mattiro Bulu

51	Sumarni	Pegawai	Perempuan	Pinrang
52	Hasanuddin	Petani	Laki-Laki	Sulili
53	P. Wello	Wiraswasta	Laki-Laki	Cora
54	La Munire	Wiraswasta	Laki-Laki	Bulu Paleteang
55	Hj. Wati	Swasta	Perempuan	J.Jenral sudirman
56	Muh. Agung	Pekebun	Laki-Laki	Jln. Pisang
57	Muh. Jufri	Petani	Laki-Laki	Suppa
58	I Mina	Guru	Perempuan	Pekkabata
59	Hj. Tang	URT	Perempuan	Lerang-Lerang
60	Hj. P. Sukku	URT	Perempuan	Matiro Bulu
61	Mutiara	Pekebun	Laki-Laki	Jln. Pisang
62	Herawati	Bidan	Perempuan	Bulu Paleteang
63	Suleman	Petani	Laki-Laki	Bulu Paleteang
64	La Pulung	Petani	Laki-Laki	Pinrang
65	La Dalle	Petani	Laki-Laki	Sulili
66	I sabe	Pegawai	Perempuan	Mattiro Bulu
67	Astuti	URT	Perempuan	Suppa
68	Muh. Hilmi	Guru	Laki-Laki	Suppa
69	Darawati	URT	Perempuan	Pinrang
70	Musdalifah	URT	Perempuan	Sulili
71	Wahida	URT	Perempuan	Mattiro Bulu
72	NurLina	URT	Perempuan	Temappa
73	H. Asri	Pekebun	Laki-Laki	Barakasanda
74	Resky	URT	Perempuan	Barakasanda
75	Irfan Rais	Petani	Laki-Laki	Suppa
76	Sakka	URT	Perempuan	Lerang
77	Damar	Petani	Laki-Laki	Lerang
78	Suharsono	Petani	Laki-Laki	Lampa
79	Hasnawia	URT	Perempuan	Sulili
80	Darna	URT	Perempuan	Lampa

81	Sudirman	Swasta	Laki-Laki	Pinrang
82	Masriani	Guru	Perempuan	Pekkabata
83	Musfira	Pegawai	Perempuan	Pinrang

#### 4.3.1 Karakteristik Responden

Dari seluruh responden yang diteliti, maka responden-responden tersebut dapat dikategorikan karakteristiknya menurut kategori berikut:

##### 4.3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 2**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase %
Laki-laki	33	39%
Perempuan	50	60%

Dari tabel 2, maka dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah nasabah perempuan, yaitu sebesar 50 responden atau 60%.

##### 4.3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 3**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase %
Wiraswasta	11	13%
Petani	18	22%
URT	27	32%
Pekebun	7	8%
Pegawai	9	11%
Guru	11	13%



Dari tabel 3, maka dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah URT, yaitu sebesar 27 responden atau 32%.

#### 4.4 Deskripsi Jawaban Responden

##### 4.4.1 Deskripsi Jawaban Keseluruhan Responden mengenai Kualitas Pelayanan (X)

Adapun jawaban responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4**  
**Jawaban Keseluruhan Responden Variabel (X)**

Responden	Item Kuesioner X										Jumlah Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
2	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	43
3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	39
4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	45
5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	43
6	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	37
7	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42
8	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	44
9	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	43
10	4	4	2	4	5	4	5	4	4	4	40
11	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	42
12	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42
13	5	3	5	3	4	5	4	4	5	3	41
14	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	46
15	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	45
16	5	3	5	4	4	4	4	3	5	5	42
17	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	45
18	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
19	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	42

20	4	2	4	1	4	4	5	4	4	1	33
21	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	39
22	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	40
23	3	2	3	2	3	3	3	4	4	2	29
24	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	45
25	5	4	5	4	5	2	4	4	5	4	42
26	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	46
27	4	5	4	5	5	3	5	4	4	5	44
28	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	42
29	3	4	5	4	4	3	5	4	4	5	41
30	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	40
31	4	3	4	3	4	4	5	5	4	3	39
32	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	39
33	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	39
34	4	3	4	4	5	3	4	4	5	5	41
35	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	37
36	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	37
37	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	37
38	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	37
39	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	36
40	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	39
41	2	4	2	4	4	3	5	4	4	4	36
42	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	38
43	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	38
44	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
45	4	5	4	5	4	3	5	3	4	5	42
46	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	40
47	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	39
48	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	36
49	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	37

50	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	35
51	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
52	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	34
53	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
54	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	40
55	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	38
56	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	41
57	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	38
58	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	37
59	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
60	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	37
61	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
62	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	41
63	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	35
64	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	36
65	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	41
66	3	4	3	4	5	4	5	2	4	4	38
67	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	39
68	4	2	4	2	4	5	4	4	4	2	35
69	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	39
70	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	40
71	3	2	3	2	3	4	5	4	5	2	33
72	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	40
73	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	38
74	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
75	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	38
76	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	40
77	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	43
78	3	4	3	4	5	4	3	5	4	4	39
79	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	44

80	3	4	3	4	5	4	4	5	3	4	39
81	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	44
82	3	4	5	4	2	4	3	4	4	4	37
83	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	42
<b>Jumlah</b>											<b>3292</b>

#### 4.4.2 Deskripsi Jawaban Keseluruhan Responden mengenai Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Mudharabah (Y)

Adapun jawaban responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5  
Jawaban Keseluruhan Responden Mengenai Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Mudharabah (Y)

Responden	Item Kuesioner Y								Jumlah Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	5	5	5	5	4	4	5	5	38
2	5	5	5	5	5	4	5	5	39
3	4	4	4	5	4	5	5	5	36
4	5	5	5	5	5	5	5	4	39
5	5	4	5	5	5	5	5	5	39
6	3	4	4	4	4	4	5	5	33
7	5	4	5	4	5	5	5	5	38
8	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9	5	5	5	5	5	4	5	5	39
10	5	5	4	4	5	4	5	4	36
11	3	4	4	4	4	5	4	5	33
12	4	4	4	4	4	4	4	5	33
13	5	3	5	3	4	5	4	4	33
14	4	5	4	5	4	4	5	5	36
15	4	5	4	5	5	4	4	4	35
16	5	3	5	4	4	4	4	3	32

17	4	5	4	5	5	4	5	4	36
18	4	4	4	4	4	4	5	5	34
19	5	4	5	4	3	5	4	4	34
20	4	2	4	1	4	4	5	4	28
21	3	4	3	4	4	4	4	5	31
22	4	4	4	4	4	4	4	5	33
23	3	2	3	2	3	3	3	4	23
24	5	4	5	4	5	4	5	5	37
25	5	4	5	4	5	2	4	4	33
26	4	5	4	5	4	4	5	5	36
27	4	5	4	5	5	3	5	4	35
28	4	5	4	4	4	5	4	4	34
29	3	4	5	4	4	3	5	4	32
30	3	4	3	4	5	4	4	5	32
31	4	3	4	3	4	4	5	5	32
32	3	4	3	4	4	4	4	5	31
33	3	4	3	4	4	4	5	4	31
34	4	3	4	4	5	3	4	4	31
35	3	4	3	4	4	4	4	3	29
36	3	4	3	4	3	4	4	3	28
37	3	4	3	4	4	4	3	4	29
38	4	3	4	3	4	4	4	4	30
39	3	4	3	4	3	3	4	4	28
40	3	4	3	4	4	4	5	4	31
41	2	4	2	4	4	3	5	4	28
42	3	4	3	4	4	4	5	3	30
43	3	4	3	4	5	4	4	4	31
44	4	4	4	4	4	4	4	5	33
45	4	5	4	5	4	3	5	3	33
46	4	4	4	4	4	4	4	5	33

47	3	4	3	4	4	4	5	4	31
48	4	3	4	3	4	4	4	3	29
49	3	4	3	4	4	3	4	4	29
50	4	3	4	3	4	4	3	3	28
51	4	4	4	4	4	3	4	4	31
52	2	4	2	4	4	4	4	3	27
53	4	4	4	4	4	4	3	4	31
54	3	4	3	4	4	5	4	5	32
55	3	4	3	4	4	4	5	4	31
56	4	4	4	4	3	5	4	4	32
57	3	4	3	4	4	4	3	4	29
58	3	4	3	4	4	3	4	4	29
59	4	4	4	4	4	4	4	3	31
60	3	4	3	4	4	4	4	3	29
61	4	4	4	4	3	4	4	4	31
62	4	4	4	4	4	3	5	5	33
63	3	3	3	3	4	4	3	5	28
64	3	4	3	4	4	3	3	4	28
65	5	4	4	5	4	4	4	5	35
66	4	4	4	4	5	4	5	4	34
67	5	4	4	4	4	5	5	4	35
68	5	3	4	4	4	5	4	4	33
69	5	4	5	4	4	4	5	4	35
70	5	3	4	4	4	5	3	5	33
71	4	2	3	5	4	4	5	4	31
72	5	4	4	5	4	4	5	5	36
73	5	4	4	5	4	4	5	4	35
74	5	4	4	4	4	4	5	4	34
75	4	4	4	4	5	4	4	5	34
76	5	4	5	4	5	4	4	5	36

77	5	5	4	5	5	5	5	4	38
78	5	4	4	4	5	4	4	5	35
79	4	3	2	5	3	5	5	5	32
80	4	4	4	4	5	5	4	5	35
81	5	5	4	5	5	5	5	5	39
82	4	4	5	4	4	4	4	4	33
83	5	5	4	5	4	5	5	4	37
<b>Jumlah</b>									<b>2724</b>

#### 4.5 Pengujian Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama.<sup>72</sup> sebagai berikut:

##### 4.5.1 Uji Validitas Data

Validitas adalah suatu ukur yang menunjukkan tingkat ketepatan dan kesahihan suatu instrument. Kegunaan validitas adalah untuk mengetahui sejauh mana ketepatan kecermatan suatu instrument pengukuran dalam melakukan fungsi ukurnya.<sup>73</sup> Dalam hal ini peneliti menggunakan program SPSS untuk menguji validitas tiap item. Uji validitas data variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih tabungan mudharabah dengan ketentuan jika  $r_{xy}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka item pernyataan dinyatakan valid pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ . Adapun hasil analisis data dari kedua variabel tersebut sebagai berikut:

<sup>72</sup>Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta: Kencana, 2014), h. 46.

<sup>73</sup>Vicky Diatama, "Pengertian Analisis Validitas dan Reabilitas Data," *It's My Blog*. <http://vickydiatama.blogspot.com/2013/10/pengertian-analisis-validitas-dan.html?m=1> (9 juni 2018).

Tabel 6  
Hasil Analisis Item Variabel X

No Butiran Instrumen	Pearson Korelasi	Keterangan
1	0,573	Valid
2	0,690	Valid
3	0,536	Valid
4	0,703	Valid
5	0,335	Valid
6	0,187	Valid
7	0,314	Valid
8	0,310	Valid
9	0,335	Valid
10	0,704	Valid

Dasar Pengambilan Keputusan

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka data dinyatakan valid

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka data dinyatakan tidak valid

$$r_{tabel} = n = 83 = 0,179$$

Setelah melakukan uji validitas variabel X kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih tabungan mudharabah yang terdiri dari 10 item pernyataan dengan  $r_{tabel}$  0,179 pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ , diketahui bahwa terdapat 10 item pernyataan yang valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan tidak ada item pernyataan yang tidak valid karena  $r_{hitung} < r_{tabel}$ .



Tabel 7  
Hasil Analisis Item Variabel Y

No Butiran Instrumen	Pearson Korelasi	Keterangan
1	0,755	Valid
2	0,617	Valid
3	0,687	Valid
4	0,661	Valid
5	0,579	Valid
6	0,455	Valid
7	0,571	Valid
8	0,504	Valid

Dasar Pengambilan Keputusan:

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka data dinyatakan valid

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka data dinyatakan tidak valid

$$r_{tabel} = n = 83 = 0,179$$

Setelah melakukan uji validitas variabel Y kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih tabungan mudharabah yang terdiri dari 8 item pernyataan dengan  $r_{tabel}$  0,179 pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ , di ketahui bahwa terdapat 8 item pernyataan yang valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan tidak ada item pernyataan yang tidak valid karena  $r_{hitung} < r_{tabel}$ .

#### 4.5.2 Uji Reliabilitas Data

Setelah mengetahui hasil validitas data dari kedua variabel, maka dilanjutkan dengan uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih

terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.<sup>74</sup> Uji reliabilitas data dilakukan dengan menggunakan data SPSS sebagai berikut:

Tabel 8  
Reabilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,704	11

Dasar pengambilan keputusan

Jika  $\alpha > r_{\text{tabel}} = \text{konsisten}$

Jika  $\alpha < r_{\text{tabel}} = \text{tidak konsisten}$

Berdasarkan tabel di atas, reliabilitas instrumen variabel X (kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih tabungan mudharabah) diperoleh nilai *Alpha Cronbach's* = 0,704 >  $r_{\text{tabel}} = 0,179$  pada tingkat signifikan  $\alpha = 5\%$ , maka instrumen pernyataan memiliki *reliable* yang tinggi. Jadi, uji instrumen data pada variabel X sudah valid dan *reliable* untuk seluruh butir instrumennya, maka dapat digunakan untuk pengukuran data dalam rangka pengumpulan data.

Tabel 9  
Reabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,748	9

Dasar pengambilan keputusan

Jika  $\alpha > r_{\text{tabel}} = \text{konsisten}$

Jika  $\alpha < r_{\text{tabel}} = \text{tidak konsisten}$

<sup>74</sup>Syofian Siregar, *Statistic Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015), h. 87.

Berdasarkan tabel di atas, reabilitas instrumen variabel Y (kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih tabungan mudharabah) diperoleh nilai *Alpha Cronbach's* = 0,748 >  $r_{\text{tabel}} = 0,179$  pada tingkat signifikan  $\alpha = 5\%$ , maka instrumen pernyataan memiliki *reliable* yang tinggi. Jadi, uji instrumen data pada variabel Y sudah valid dan *reliable* untuk seluruh butir instrumennya, maka dapat digunakan untuk pengukuran data dalam rangka pengumpulan data.

#### 4.6 Uji Asumsi Dasar

##### 4.6.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak.<sup>75</sup> Untuk itu, perlu di uji normalitas datanya, penulis menggunakan program SPSS versi 17 dengan rumus *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* sebagai berikut:

Tabel 10  
Uji Normalitas dengan Menggunakan Analisis *Kolmogorov-Smirnov Test*

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Pelayanan	Keputusan Memilih
N		83	83
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	39.66	32.82
	Std. Deviation	3.186	3.375
Most Extreme Differences	Absolute	.092	.093
	Positive	.088	.093
	Negative	-.092	-.078
Test Statistic		.092	.093
Asymp. Sig. (2-tailed)		.077 <sup>c</sup>	.072 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

<sup>75</sup>Anwar Hidayat, "Penjelasan tentang Uji Normalitas dan Metode Perhitungan," <https://www.google.com/amp/s/www.statistikian.com/2013/01/uji-normalitas.html> (9 juni 2018).

- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Ha : Data berdistribusi normal

Ho : Data tidak berdistribusi normal

Kriteria penguji:

Jika sign  $> 0,05$  = normal

Jika sign  $< 0,05$  = tidak normal

Karena nilai signifikan variabel X  $0,077 > 0,05$  artinya kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan karena variable X  $0,077 > 0,05$ , dan variabel Y  $0,072 > 0,05$  pada tingkat signifikan  $\alpha = 5\%$ , maka Ha diterima, hal ini berarti bahwa distribusi frekuensi taksiran berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

#### 4.7 Teknik Analisis Data

##### 4.7.1 Analisis Regresi Linear Sederhana

Model regresi yang dikembangkan dalam regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Dimana:

Y = Keputusan memilih tabungan mudharabah (variabel dependen atau nilai yang diprekuensikan)

a = Konstanta (nilai yang tidak berubah)

b = Koefisien Variabel X (regresi/kemiringan)

X = Kualitas Pelayanan (variabel independen atau variabel yang mempengaruhi variabel dependen).

e = Standar Error

**Tabel 11**  
**Tabel Distribusi Data**

Responden	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
1	42	38	1596	1764	1444
2	43	39	1677	1849	1521
3	39	36	1404	1521	1296
4	45	39	1755	2025	1521
5	43	39	1677	1849	1521
6	37	33	1221	1369	1089
7	42	38	1596	1764	1444
8	44	40	1760	1936	1600
9	43	39	1677	1849	1521
10	40	36	1440	1600	1296
11	42	33	1386	1764	1089
12	42	33	1386	1764	1089
13	41	33	1353	1681	1089
14	46	36	1656	2116	1296
15	45	35	1575	2025	1225
16	42	32	1344	1764	1024
17	45	36	1620	2025	1296
18	42	34	1428	1764	1156
19	42	34	1428	1764	1156
20	33	28	924	1089	784
21	39	31	1209	1521	961
22	40	33	1320	1600	1089
23	29	23	667	841	529
24	45	37	1665	2025	1369
25	42	33	1386	1764	1089
26	46	36	1656	2116	1296
27	44	35	1540	1936	1225
28	42	34	1428	1764	1156
29	41	32	1312	1681	1024

30	40	32	1280	1600	1024
31	39	32	1248	1521	1024
32	39	31	1209	1521	961
33	39	31	1209	1521	961
34	41	31	1271	1681	961
35	37	29	1073	1369	841
36	37	28	1036	1369	784
37	37	29	1073	1369	841
38	37	30	1110	1369	900
39	36	28	1008	1296	784
40	39	31	1209	1521	961
41	36	28	1008	1296	784
42	38	30	1140	1444	900
43	38	31	1178	1444	961
44	41	33	1353	1681	1089
45	42	33	1386	1764	1089
46	40	33	1320	1600	1089
47	39	31	1209	1521	961
48	36	29	1044	1296	841
49	37	29	1073	1369	841
50	35	28	980	1225	784
51	39	31	1209	1521	961
52	34	27	918	1156	729
53	39	31	1209	1521	961
54	40	32	1280	1600	1024
55	38	31	1178	1444	961
56	41	32	1312	1681	1024
57	38	29	1102	1444	841
58	37	29	1073	1369	841
59	39	31	1209	1521	961
60	37	29	1073	1369	841
61	39	31	1209	1521	961

62	41	33	1353	1681	1089
63	35	28	980	1225	784
64	36	28	1008	1296	784
65	41	35	1435	1681	1225
66	38	34	1292	1444	1156
67	39	35	1365	1521	1225
68	35	33	1155	1225	1089
69	39	35	1365	1521	1225
70	40	33	1320	1600	1089
71	33	31	1023	1089	961
72	40	36	1440	1600	1296
73	38	35	1330	1444	1225
74	41	34	1394	1681	1156
75	38	34	1292	1444	1156
76	40	36	1440	1600	1296
77	43	38	1634	1849	1444
78	39	35	1365	1521	1225
79	44	32	1408	1936	1024
80	39	35	1365	1521	1225
81	44	39	1716	1936	1521
82	37	33	1221	1369	1089
83	42	37	1554	1764	1369
<b>Jumlah</b>	<b>3292</b>	<b>2724</b>	<b>108730</b>	<b>131402</b>	<b>90334</b>

Diketahui:

$$n : 83 \qquad XY = 108.730$$

$$X = 3292 \qquad X^2 = 131.102$$

$$Y = 2724 \qquad Y^2 = 90.334$$

Nilai-nilai a dan b dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

## 4.7.1.1 Menghitung nilai konstanta b

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{83(108.730) - (3.292)(2.724)}{83(131.402) - (2.724)^2}$$

$$b = \frac{9.024.590 - 8.967.400}{10.909.366 - 7.420.176}$$

$$b = \frac{57.190}{3.489.190} = 0,016$$

## 4.7.1.2 Menghitung nilai konstanta a

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{n}$$

$$a = \frac{2.724 - (0,016)(3.292)}{83}$$

$$a = \frac{2.724 - 52.672}{83}$$

$$a = \frac{2,671}{83} = 32.180$$

Berdasarkan hasil perhitungan nilai konstanta a dan b, maka diperoleh persamaan regresi linear sederhana, sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 32.180 + 0,016X$$

Dari persamaan diatas dapat dianalisis beberapa hal, antara lain:

1. Nilai konstanta a sebesar 32.180. Angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada kualitas pelayanan (X) maka nilai konstanta keputusan memilih tabungan mudharabah (Y) adalah sebesar 32.180.



2. Nilai konstanta  $b$  sebesar 0,016. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% tingkat kualitas pelayanan ( $X$ ), maka keputusan memilih tabungan mudharabah meningkat sebesar 0,016.

Selanjutnya, karena koefisien regresi bernilai positif (0,016) maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan ( $X$ ) berpengaruh positif terhadap keputusan memilih tabungan mudharabah ( $Y$ ). Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin meningkat keputusan memilih tabungan mudharabah di BRI Syariah KCP Pinrang.

#### 4.7.2 Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi yaitu suatu cara untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara variabel  $X$  dan  $Y$  apabila dapat dinyatakan dengan fungsi linear (paling tidak mendekati) dan diukur dengan suatu nilai yang disebut koefisien korelasi. Analisis koefisien korelasi ini bertujuan untuk membuat interpretasi lebih lanjut dengan jalan membandingkan antara nilai  $r$  hasil koefisien korelasi *product moment* ( $r_{xy}$ ) dengan nilai  $r$  tabel ( $r_t$ ). Nilai koefisien korelasi berkisar antara -1 sampai dengan +1 yang berkriteria pemanfaatannya sebagai berikut:<sup>76</sup>

1. Jika nilai  $r > 0$ , artinya terjadi hubungan positif. Semakin besar nilai variabel bebas ( $X$ ) semakin besar pula nilai variabel terikatnya ( $Y$ ).
2. Jika nilai  $r < 0$ , terjadi hubungan linear negatif. Semakin besar nilai variabel bebas semakin kecil nilai variabel terikatnya.
3. Jika nilai  $r = 0$ , artinya tidak ada hubungan sama sekali antara variabel bebas dan variabel terikat.

---

<sup>76</sup>Resky Amalia Jufri, "Pengaruh Pembiayaan Murabahah terhadap Peningkatan Kesejahteraan Usaha Mikro ( Studi BMT Asy-syabaab Kabupaten Pinrang)" (Skripsi Serjana: Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, STAIN Parepare: Parepare, 2017), h. 63

4. Jika nilai  $r = 1$  atau  $r = -1$ , artinya telah terjadi hubungan yang sempurna yaitu berupa garis lurus. Untuk  $r$  yang semakin mengarah ke 0, garis semakin tidak lurus.

Dari uraian diatas, maka digunakan rumus *product moment* sebagai berikut:

Rumus:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

$R_{xy}$  = Koefisien korelasi variabel x dan y

N = Jumlah sampel

$\sum x$  = Hasil jumlah dari variabel x

$\sum y$  = Hasil jumlah dari variabel y

$\sum x^2$  = Hasil jumlah kuadrat dari variabel x

$\sum y^2$  = Hasil jumlah kuadrat dari variabel y

$\sum xy$  = Hasil jumlah perkalian antara variabel x dan y.

Diketahui:

$$n = 83$$

$$\sum XY = 108.730$$

$$\sum X = 3292$$

$$\sum X^2 = 131.102$$

$$\sum Y = 2724$$

$$\sum Y^2 = 90.334$$

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \cdot \sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

$$r = \frac{83(108,730) - (3,292)(2,724)}{\sqrt{[83(131,402) - (3,292)^2][83(90,334) - (2,724)^2]}}$$

$$r = \frac{90,024,590 - 8,967,400}{\sqrt{[10,909,366 - 10,837,264][7,497,722 - 7,420,176]}}$$

$$r = \frac{57,190}{\sqrt{[72,179][77,546]}}$$

$$r = \frac{57,190}{\sqrt{5,597,192,734}}$$

$$r = \frac{57,190}{74,814}$$

$$r = 0,764$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dengan menggunakan rumus product moment, maka diperoleh nilai r sebesar 0,764 hal ini berarti tidak terdapat pengaruh positif karena nilai  $r = 0,764 >$  dari 0. Arti positif adalah pengaruh antara variabel X dan Y searah, maksud searah yaitu, semakin besar kualitas pelayanan maka semakin besar keputusannya untuk memilih tabungan mudharabah pada BRI Syariah KCP Pinrang.

Dari jawaban diatas r pada analisis koefisien korelasi diperoleh  $r = 0,764$  berada antara posisi 0,70 – 0,90 yang berarti antara kualitas pelayanan (variabel X) terhadap keputusan memilih tabungan mudharabah (variabel Y) terdapat korelasi yang kuat atau tinggi

Interprestasi tersebut dapat dilihat dengan menggunakan rumus dari Sutrisno Hadi yang dikutip Arikunto sebagai berikut:<sup>77</sup>

<sup>77</sup>Raodhatul Jannah, "Korelasi Pemerolehan Mata Kuliah Nahwu terhadap Kemampuan Berbicara Pada Mata Kuliah Muhadatsah Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Jurusan Tarbiyah dan adab STAIN Parepare", (Skripsi: Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Jurusan Tarbiyah dan adab STAIN Parepare,2017). h.74

**Tabel 12**  
**Interpretasi Nilai r**

Besarnya “r” Nilai “r”	Interpretasi
0,00 – 0,20	Antara variabel X dan Y terdapat korelasi yang sangat lemah dan sangat rendah
0,20 – 0,40	Antara variabel X dan Y terdapat korelasi yang lemah atau rendah
0,40 – 0,70	Antara variabel X dan Y terdapat korelasi yang sedang atau cukup
0,70 – 0,90	Antara variabel X dan Y terdapat korelasi yang kuat atau tinggi
0,90 – 1,00	Antara variabel X dan Y terdapat korelasi yang sangat kuat atau sangat tinggi.

#### 4.7.2.1 Uji T

Uji T adalah pengujian variabel independen (X) secara individu yang dilakukan untuk melihat signifikansi dari hubungan variabel independen terhadap variabel dependen (Y), maksudnya apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap variabel dependen. Dengan pengujian hipotesis sebagai berikut:

Ho : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih tabungan mudharabah.

Ha : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih tabungan mudharabah.

Dalam hal ini peneliti menggunakan tingkat signifikan atau tingkat kesalahan  $\alpha = 5\%$  (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian). Dengan kriteria sebagai berikut:

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka Ho ditolak

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka Ho diterima

#### 4.7.2.2 Menentukan T Hitung

Untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian digunakan uji t dengan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}}$$

Diketahui:

$$r = 0,764$$

$$n = 83$$

Penyelesaian:

$$t_{hitung} = \frac{0,764 \sqrt{83-2}}{\sqrt{1-(0,764)^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,764 \sqrt{81}}{\sqrt{1-0,583}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,764 (9)}{\sqrt{0,417}}$$

$$t_{hitung} = \frac{6,876}{0,646}$$

$$t_{hitung} = 10,643$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka diketahui nilai  $t_{hitung}$  sebesar 10.643.

##### 4.7.2.1.1. Menentukan T Tabel

Untuk melihat t tabel dalam pengujian hipotesis, perlu menentukan derajat bebas atau *degree of freedom* dan hal ini ditentukan dengan rumus:

$$Df = n - k$$

Dimana:

$Df = \text{Degree of freedom}$                        $n = \text{Jumlah sampel}$

$k = \text{Banyaknya variabel}$

Diketahui:

$n = 83$                        $k = 2$

Penyelsesaian:

$Df = n - k$

$Df = 83 - 2$

$Df = 81$

Dari jawaban diatas maka diperoleh derajat bebasnya sebesar 81, maka diperoleh  $t_{\text{tabel}}$  pada taraf signifikansi 5% sebesar 1,667.

Berdasarkan jawaban diatas maka diketahui bahwa nilai  $t_{\text{hitung}}$  sebesar  $10.643 > t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,667, maka  $H_0$  diterima, maka berdasarkan hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih tabungan mudharabah di BRI Syariah KCP Pinrang Kabupaten Pinrang. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini yaitu  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

#### 4.7.3 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui konstribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebeih X (bebas) terhadap variabel Y (terkait). Untuk mengetahui sebarapa besar konstribusi yang diberikan variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (keputusan memilih tabungan mudharabah), maka dapat digunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}KD &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,764)^2 \times 100\% \\ &= 0,583 \times 100\% = 58,3\%\end{aligned}$$

Hasil ini menunjukkan bahwa keputusan memilih tabungan mudharabah di BRI Syariah KCP Pinrang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 58,3% sedangkan sisanya 41,7% di tentukan oleh faktor lain.

#### **4.8 Pembahasan Hasil Penelitian Kuantitatif**

Sebelum peneliti menjelaskan tentang hasil penelitian, maka terlebih dahulu peneliti mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan nasabah. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pihak jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk nasabah.

Keputusan memilih merupakan suatu pilihan yang ditetapkan oleh seseorang untuk menentukan pilihannya terhadap apa yang diinginkan yang akan menjadi sesuatu yang akan dijalani atas pilihan tersebut, khususnya untuk memilih tabungan mudharabah pada bank BRI Syariah KCP Pinrang.

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah KCP Pinrang, pada mahasiswa program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan jumlah populasi 500 dan sampel 83 nasabah yang menggunakan tabungan mudharabah. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin.

Teknik dan instrument pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket dan observasi. Angket yang diberikan berbentuk pernyataan untuk di jawab oleh responden.

Teknik analisis data yang digunakan adalah korelasi *product moment* dan *analisis koefisien korelasi sederhana* dengan menggunakan *software* SPSS. Kemudian menginterpretasikan hasil tersebut pada rumus pedoman yang telah di siapkan dan selanjutnya menginterpretasikannya pada  $t_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 5%.

Berdasarkan pengujian analisis data, telah diperoleh nilai pada masing-masing variabel. Skor total variabel kualitas pelayanan adalah 3,292 skor tertinggi variabel ini adalah 46 dengan nilai rata-rata 39,66. Selanjutnya, skor total variabel keputusan memilih tabungan mudharabah adalah 2724 dan skor nilai tertinggi variabel ini adalah 40 sedangkan yang terendah adalah 23 dengan rata-rata adalah 32,82.

Berikut ini adalah hasil dari analisis data :

Pada analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebesar  $Y = 32,180 + 0,016X$ , Karena koefisien regresi bernilai positif (0,016) maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah memilih tabungan mudharabah (Y). Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin meningkat keputusan nasabah memilih tabungan mudharabah. Sedangkan berdasarkan hasil uji t, di peroleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $10,643 > t_{tabel}$  sebesar 1,667, maka berdasarkan hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih tabungan mudharabah di Bank BRI Syariah KCP Pinrang. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini yaitu  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih tabungan mudharabah.



Ha : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih tabungan mudharabah.

Berdasarkan hasil dari rumus koefisien korelasi di peroleh r sebesar 0,764. Tabel nilai interprestai r menunjukkan bahwa antar variabel pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih tabungan mudharabah bernilai kuat atau tinggi artinya tidak terdapat pengaruh yang kuat atau tinggi keputusan memilih tabungan mudharabah di Bank BRI Syariah KCP Pinrang. Kemudian pada rumus koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 58,3% dalam arti bahwa 41,7% lainnya di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk-bentuk pelayanan BRI Syariah KCP Pinrang sudah sesuai teori pelayanan prima yakni: Kecepatan, yang merupakan kemampuan untuk membantu nasabah dalam memberikan layanan yang cepat; Keramahan, yang merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan yang diberikan kepada nasabah; Ketetapan, dalam memenuhi keinginan nasabah; dan kenyamanan, yang diberikan kepada nasabah baik itu segi pelayanan langsung dari karyawan saat bertransaksi maupun kenyamanan fasilitas kelengkapan dan peralatan yang ada di BRI Syariah KCP Pinrang.
2. Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebesar  $Y = 32,180 + 0,016X$ . Karena koefisien regresi bernilai positif (0,016) maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah memilih tabungan mudharabah (Y). Sedangkan berdasarkan hasil uji t, di peroleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $10,643 > t_{tabel}$  sebesar 1,667, maka berdasarkan hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih tabungan mudharabah di Bank BRI Syariah KCP Pinrang. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini yaitu  $H_0$  ditrima dan  $H_a$  ditolak.

Berdasarkan hasil dari rumus koefisien korelasi di peroleh r sebesar 0,409. Tabel nilai interprestai r menunjukkan bahwa antar variabel kualitas pelayanan dan keputusan memilih tabungan mudharabah bernilai kuat atau tinggi artinya tidak terdapat pengaruh yang kuat atau tinggi antara kualitas pelayanan dengan keputusan nasabah memilih tabungan mudharabah.

Berdasarkan hasil uji koefisien de <sup>82</sup> si diperoleh nilai sebesar 58,3%, hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 58,3% terhadap keputusan memilih tabungan mudharabah di BRI Syariah KCP Pinrang dan 41,7% lainnya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diamati dalam penelitian ini.

## 5.2 Saran

1. Hendaknya BRI Syariah KCP Pinrang meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan dengan menambah kantor cabang pembantu dibagian pedesaan dan disesuaikan dengan tingkat promosi yang tinggi kepada masyarakat. Agar dapat meningkatkan kepercayaan nasabah sehingga nantinya diharapkan mampu meningkatkan pula jumlah nasabah yang bertransaksi.
2. Kepada BRI Syariah KCP Pinrang agar dapat memperbaiki dan tetap mempertahankan keamanan dan kenyamanan fasilitas fisik gedung dan area parkir serta kondisi ruang tunggu sehingga dapat memuaskan dan meningkatkan loyalitas nasabah kedepannya, serta tentunya demi kemajuan perkembangan kualitas pelayanan terhadap nasabah.
3. Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, jika ada penelitian yang serupa sebaiknya dilakukan dengan menambah objek maupun subjek yang diwawancarai, sehingga penelitian tersebut dapat mewakili kondisi kualitas

pelayanan terhadap kepuasan dan kelayakan nasabah yang terjadi dilapangan secara lebih mendetail.



## DAFTAR PUSTAKA

### Referensi Buku

Al-Qur'an Al- Karim

Ali Muhibin, Sambas dan Maman Abdurrahman, 2007. *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur dalam Penelitian*(Bandung: CV. Pustaka Setia).

Anggi Angraeni, Wawancara, 26 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

Arifin, Zaenul. 2002.*Dasar - Dasar Manajemen Bank Syari'ah* (Jakarta: Alfabeta,)

Arikunto,Suharsimi. 1996.*Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta).

Bungin,Burhan.2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*(Jakarta: Kencana).

Departemen Pendidikan Nasional,2008.*Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama,)

....., 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta:Balai Pustaka),

Fandi, Tjiptono. 2007.*Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset)

Hasibuan,Malayu. 2007. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, ( Cet. VI; Jakarta:Bumi Aksara).

Ikatan Bankir Indonesia, 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, Edisi 1).

Ismail, 2011.*Perbankan Syariah* (Cet. I; Jakarta:Kencana).

Kasmir, 2008. *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana Pranada Media Group)

Karim, Adiwarman A. 2003. *Bank Islam Analisis Fiqih dan keuangan* (Cet. III; Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada)

Kementerian Agama RI, *AL-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Cv Media Fitrah Rabbani, 2009),

Kotler, 2002.*Manajemen Pemasaran di Indonesia (Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian)* (Jakarta: Salemba Empat,)

Lexy j. Mleong, 1989. *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya)

Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran jasa*

Meonir, 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara).

- Muljono, Djoko. 2015. *Buku Pintar Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Andi Offset,)
- Muhamad, 2015. *Manajemen Dana Bank Syariah* (Cet. I; Jakarta: Rajawali Pers)
- Novianty Agustan, wawancara, 26 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.
- Nurlaelah, wawancara, 26 April 2018 di Kantor Bri Syariah KCP Pinrang.
- Perwataatmadja, Karnaen. "Istiqomah dalam menjalankan Operasional Bank Syariah" kertas Kerja Seminar Bank Syari'ah, pada tanggal 24 September 1997
- Jannah, Raodhatul. "Korelasi Pemerolehan Mata Kuliah Nahwu terhadap Kemampuan Berbicara Pada Mata Kuliah Muhadatsah Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Jurusan
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar).
- Rukmana, Amir Machmud. 2010. *Bank Syariah Teori: Kebijakan dan Studi Empiris di Indonesia* (Jakarta: Erlangga).
- Siswanto, 2014. *Pengantar Manajemen* (Jakarta: PT Bumi Aksara,)
- Siregar, Syofian. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Manual dan SPSS* (Jakarta: Kencana),
- Sofgan, Assauri .2007. *Manajemen Pemasaran* (Kajawali Pers. Jakarta).
- Soemitra, Andri. 2014. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana)
- ..... 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Edisi Pertama (Jakarta: kencana).
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, Cet. 4).
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Cet. 15; Bandung: Alfabeta).
- Suhendi, H. Hendi. 2005. *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Rajawali Grapindo Persada)
- Siregar, Syofian. 2012. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17* (Jakarta: Bumi Aksara). 2015. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Cet.3; Jakarta: PT Bumi Aksara).
- Syafi'i Antonio, Muhammad. 2001. *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik* (Cet. I; Jakarta: Gema Insani Pers).

- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality dn Satisfaction*, Edisi 3, (Yogyakarta: ANDI).
- Tim Penyusun, 2013. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)*, Edisi Revisi (Parepare: STAIN Parepare)
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.), <https://books.google.co.id>. (1 Februari 2018).
- W.Griffin, Ricky. 2004. *Manajemen*, Edisi ketujuh (Jilid II; Jakarta : Erlangga, PT. Gelora Aksara Pratama)

#### Referensi Artikel :

- Aisyah. 2013. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Untuk Menabung (Studi Kasus Pada PT. Bnak Mega Syari“ah Cabang Semarang)*”. (<http://eprints.walisongo.ac.id/947/>, diakses 6 Januari 2018) (Skripsi Sarjana; Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam).
- Aris Sulistyono, Muhammad. 2016. “*Pengaruh Pengetahun, Religiusitas, Promosi dan Tingkat Pendapatan Konsumen Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah, (Studi pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Kas FE Condongcatur Yogyakarta)*” (Skripsi Sarjana; Fakultas Ilmu Agama Islam: Yogyakarta)
- Diatama, Vicky. “*Pengertian Analisis Validitas dan Reabilitas Data,*” It’s My Blog. <http://vickydiatama.blogspot.com/2013/10/pengertian-analisis-validitas-dan.html?m=1> (9 juni 2018).
- Hidayat, Anwar. “*Penjelasan tentang Uji Normalitas dan Metode Perhitungan,*” <https://www.google.com/amp/s/www.statistikian.com/2013/01/uji-normalitas.html> (9 juni 2018).
- Kautsar Audytra Muhammad, 2014. “*Pengaruh Pengetahuan Warga Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Memilih Produk Bank Muamalat (Studi Kasus Pada Warga Pondok Pesantren Darunnajah)*” (Skripsi Sarjana; Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Jember).
- Maski, Ghozali. 2010. “*Analisis Keputusan Nasabah Menabung: Pendekatan Komponen dan Model Logistik Studi Pada Bank Syariah Di Malang*” (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi, Universitas Brawijaya: Malang).
- Mahmuda, Siti. 2011. “*Pengaruh Iklan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariah*” (Semarang, Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri Walisongo).
- Rianty, Adella. 2017. “*Pengaruh Kualitas dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Nasabah Tabungan Mudharabah*”, (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri Wilayah Tangerang Selatan), <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/35618/1/ADELLA%20RIYANTY-FEB.pdf>, (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam).

Syamsurizal, Chandra. "Pengertian Nasabah," *Blog Chandra Syamsurizal*.  
<http://pengertiannasabah.blogspot.co.id>. (16 Juni 2017).

**Referensi Internet:**

[http://googleweblight.com/?lite\\_url=http://jumaediedi.blogspot.com/2016/01/makalah-tentang-bank-syariah.html](http://googleweblight.com/?lite_url=http://jumaediedi.blogspot.com/2016/01/makalah-tentang-bank-syariah.html) (di akses pada 20 Desember 2017).

<http://eprints.uny.ac.id/26852/1/18.%20SKRIPSI%20PENUH.pdf> diakses (15 Januari 2018)

<https://id.wikipedia.org/wiki/hipotesis> (21 Desember 2017).







**LAMPIRAN - LAMPIRAN**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) PAREPARE

Alamat : JL. Amal Bhakti No. 08 Soreang Kota Parepare ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404  
Website : www.stainparepare.ac.id Email: email.stainparepare.ac.id

Nomor : B 1124 /Stl.08/PP.00.9/04/2018  
Lampiran : -  
Hal : Izin Melaksanakan Penelitian

Kepada Yth.  
Kepala Daerah KAB. PINRANG  
di  
KAB. PINRANG

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) PAREPARE :

Nama : FATIMAH  
Tempat/Tgl. Lahir : PINRANG,  
NIM : 14.2300.018  
Jurusan / Program Studi : Syari'ah dan Ekonomi Islam / Perbankan Syariah  
Semester : VIII (Delapan)  
Alamat : ANDI MAKKASAU NO.20 MARITENGGAE SUPPA, SUPPA  
PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KAB. PINRANG dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**"PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH TABUNGAN MUDHARABAH (STUDI NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH KCP PINRANG)"**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan April sampai selesai.

Sehubungan dengan hal tersebut diharapkan kiranya yang bersangkutan diberi izin dan dukungan seperlunya.

Terima kasih,

2 April 2018

A.n Ketua

Wakil Ketua Bidang Akademik dan  
Pengembangan Lembaga (APL)





**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG**  
**SEKRETARIAT DAERAH**  
 Jln. Birtang No. 01 Telp (0481) 083 034 - 083 914 - 081 914  
**PINRANG**

Nomor : 070 / 78 / Kemasy.  
 Lamp. :  
 Perihal : **Rekomendasi Penelitian.**

Pinrang, 03 April 2010  
 Kepada  
 Yth. Pimpinan BRI SYARIAH  
 KCP.Pinrang  
 di  
**Tempat.**

Berdasarkan Surat Nota Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Parepare  
 Nomor : B-1126/ST.08/PP.00.9/04/2010 tanggal 02 April 2010 Perihal Isn  
 Melaksanakan Penelitian, mahasiswa atau peneliti di bawah ini.

Nama	: FATIMAH
Nita	: 14.2300.018
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pekerjaan/Prog Study	: Mahasiswa/ Perbankan Syariah
Alamat	: Andi Makkasau No.20 Marttenggae Suppa
Telephone	: 082 349 784 696.

Bermaksud mengadakan Penelitian di Daerah / Instansi Saudara dalam  
 rangka Penyusunan Skripsi dengan judul "PENGARUH KUALITAS LAYANAN  
**TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH TABUNGAN MUDHARABAH(STUDI NASABAH**  
**BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH KCP PINRANG** " yang pelaksanaannya pada  
 tanggal 02 April sampai selesai.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami menyetujui atau  
 merekomendasikan kegiatan yang dimaksud dan dalam pelaksanaan kegiatan wajib  
 memenuhi ketentuan yang tertera di belakang surat rekomendasi penelitian ini.

Demikian rekomendasi ini disampaikan kepada Saudara untuk diketahui dan  
 pelaksanaan sebagaimana mestinya.

  
**SEKRETARIS DAERAH**  
 Asisten Pemerintahan dan Kesra  
**SETDA**  
*[Signature]*  
**DR. RISSAN LAUPE**  
 Pembina Utama Muda  
 Nip. 19590305 1990202 1 001

**Tembusan:**

1. Bupati Pinrang sebagai laporan di Pinrang.
2. Danlin 1404 Pinrang di Pinrang.
3. Kapolres Pinrang di Pinrang.
4. Kepala Dinas Dikbud Kab.Pinrang di Pinrang.
5. Kepala Badan Kesbang dan Politik Kab.Pinrang di Pinrang.
6. Ketua STAIN Parepare di Parepare.
7. Camat Poleteang Kab.Pinrang di Pinrang.
8. Yang bersangkutan untuk diketahui.
9. Perangai.



BRI Syariah  
KANTOR CABANG PEMBANTU PINRANG  
Jl. Ahmad Yani No. 59 Pinrang

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor :

Yang bertandatangan di bawah ini Pimpinan BRI Syariah KCP Pinrang, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama	: Fatimah
Jenis Kelamin	: Perempuan
Nomor Stambuk / Nim	: 14.2300.018
Pekerjaan/Program Studi	: Mahasiswa/S1 IAIN Parepare
Alamat	: Andi Makkasau No.20 Maritenggae Suppa

Yang bersangkutan tersebut diatas benar telah mengadakan/melaksanakan Penelitian di BRI Syariah KCP Pinrang dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH TABUNGAN MUDHARABAH (STUDI NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH KCP PINRANG)"** pelaksanaannya pada tanggal

Dengan demikian keterangan surat ini kami buat dengan sebenarnya dalam mengingat sumpah jabatan dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, Mei 2018

  
Karyawan BRI Syariah KCP Pinrang  


**KUESIONER**  
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH**  
**TABUNGAN MUDHARABAH (STUDI NASABAH BANK RAKYAT**  
**INDONESIA SYARIAH KCP PINRANG)**

**I. Identitas Responden**

1	Nama Responden	
2	Alamat	
3	Jenis Kelamin	
4	Pekerjaan	

Pernyataan berikut ini adalah tentang kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih tabungan mudharabah (Studi Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang). Jawaban Bapak/Ibu cukup dengan memberikan tanda checklist (√) pada kolom tersebut.

**Keterangan:**

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

**II. PERTANYAAN**

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungan *mudharabah* di BRI Syariah KCP Pinrang

**1. Variabel (X) Kualitas Pelayanan**

No	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
<b>JAMINAN (ASSURANCE)</b>						
1.	a. Karyawan BRI Syariah KCP Pinrang memiliki pengetahuan tentang informasi produk – produknya.					
	b. Karyawan BRI Syariah KCP Pinrang membuat nasabah merasa aman dalam transaksi					
<b>KEHANDALAN (RELIABILITY)</b>						

2.	a. Karyawan BRI Syariah KCP Pinrang memberikan kemudahan prosedur pelayanan kepada nasabah					
	b. Karyawan BRI Syariah KCP Pinrang melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi.					
<b>FISIK NYATA (TANGIBLES)</b>						
3.	a. Karyawan BRI Syariah KCP Pinrang mengenakan pakaian yang rapi					
	b. Fasilitas yang dimiliki oleh BRI Syariah KCP Pinrang membuat nasabah merasa nyaman dalam bertransaksi					
<b>PERHATIAN (EMPATHY)</b>						
4.	a. Karyawan BRI Syariah KCP Pinrang memberikan perhatian atas kebutuhan nasabah					
	b. Karyawan BRI Syariah KCP Pinrang memberikan pelayanan dengan sopan, senyum, dan salam.					
<b>DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)</b>						
5.	a. Karyawan BRI Syariah KCP Pinrang menjalankan tugas dengan cepat dalam melayani nasabah					
	b. Karyawan BRI Syariah KCP Pinrang mampu berkomunikasi dengan baik dengan nasabah.					

**2. Variabel (Y) Keputusan Memilih Tabungan Mudharabah**

No	PERTANYAAN	PENILAIAN				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Produk tabungan mudharabah pada bank bri syariah bebas dari riba atau bunga.					
2.						
3.	Produk tabungan mudharabah pada bank bri syariah menghindari pembiayaan untuk bisnis haram.					
4.						
5.	Kepuasan nasabah dalam pelayanan tabungan mudharabah pada pegawai Bri Syariah					
6.	Keyakinan terhadap produk tabungan mudharabah bank bri syariah.					
7.						
8.	Saya menganggap dengan bertransaksi dengan BRI Syariah KCP Pinrang bisa menjadi jalan bermuamalah sesuai syariat Islam sehingga hal tersebut menjadi evaluasi alternatif bagi saya					
	Saya lebih tertarik untuk memutuskan mengambil tabungan mudharabah di BRI Syariah KCP Pinrang.					
	Suatu saat saya akan kembali mengambil tabungan mudharabah di BRI Syariah KCP Pinrang					
	Saya berusaha mencari informasi-informasi terkait syarat-syarat tabungan mudharabah di BRI Syariah KCP Pinrang.					

**Format Wawancara**

Dalam upaya memperoleh data, penelitian ini menggunakan wawancara sebagai metode utama untuk melakukan pengkajian data secara mendalam di Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Pinrang.

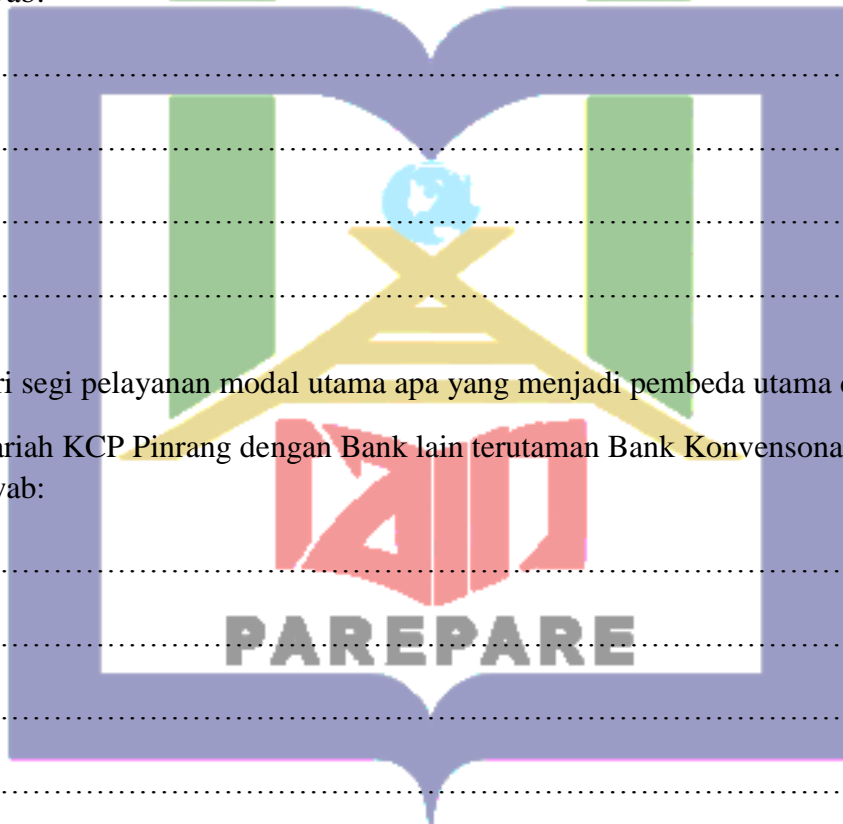
Nama :  
Jenis kelamin :  
Alamat :  
Jabatan :

**Variabel 2 Bentuk-bentuk Pelayanan di BRI Syariah KCP Pinrang.**

Pertanyaan – pertanyaan di bawah ini !

1. Pelayanan yang diberikan BRI Syariah kepada nasabah sehingga menarik minat nasabah untuk menggunakan produk bank syariah.

Jawab:



.....

.....

.....

.....

.....

2. Dari segi pelayanan modal utama apa yang menjadi pembeda utama diantara BRI Syariah KCP Pinrang dengan Bank lain terutama Bank Konvensional.

Jawab:



.....

.....

.....

.....

3. Dalam memberikan pelayanan, pasti ada juga strategi yang dilakukan terkait hal tersebut.

Jawab:

.....

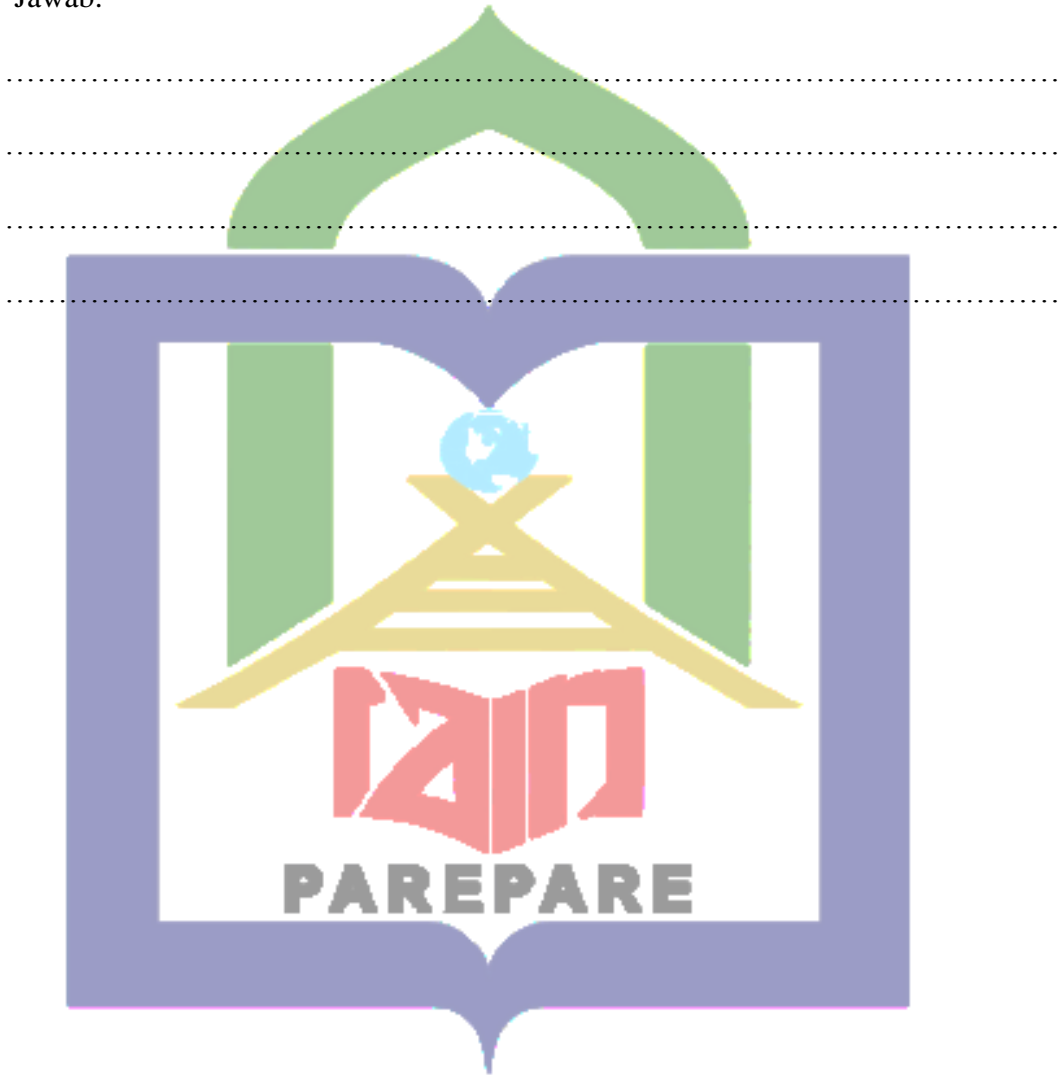


.....

.....

.....

4. Hal yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan?  
Jawab:



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurlaela

Umur :

Alamat : Pinrang

Jabatan : Branch Operasional Supervisor

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **Fatimah** yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Memilih Tabungan Mudharabah (Studi Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Pinrang)."**

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,

Pegawai Bank BRI Syariah KCP Pinrang

  
(.....**NURLAELA**.....)

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anggie Angreem

Umur :

Alamat : Pare-Pare

Jabatan : Teller

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara **Fatimah** yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Memilih Tabungan Mudharabah (Studi Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Pinrang)."**

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,

Pegawai Bank BRI Syariah KCP Pinrang

()

## 1. Uji Validitas Variabel X Kualitas Pelayanan

CORRELATIONS

/VARIABLES=Item\_1 Item\_2 Item\_3 Item\_4 Item\_5 Item\_6 Item\_7 Item\_8  
Item\_9 Item\_10 Jumlah\_Skor  
/PRINT=TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.

		Correlations										
		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Jumlah_Skor
Item_1	Pearson Correlation	1	0.027	.850**	0.044	0.058	0.118	0.085	0.071	.318**	0.073	.573
	Sig. (2-tailed)		0.809	0.000	0.694	0.603	0.288	0.444	0.522	0.003	0.513	0.000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Item_2	Pearson Correlation	0.027	1	0.031	.934**	0.189	0.024	0.149	0.042	-0.069	.867**	.690
	Sig. (2-tailed)	0.809		0.783	0.000	0.088	0.831	0.179	0.709	0.538	0.000	0.000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Item_3	Pearson Correlation	.850**	0.031	1	0.047	-0.115	0.087	0.013	0.083	.317**	0.117	.536**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.783		0.670	0.303	0.435	0.911	0.457	0.003	0.293	0.000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Item_4	Pearson Correlation	0.044	.934**	0.047	1	.218	-0.038	0.099	-0.006	-0.002	.955**	.703
	Sig. (2-tailed)	0.694	0.000	0.670		0.048	0.736	0.374	0.957	0.984	0.000	0.000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Item_5	Pearson Correlation	0.058	0.189	-0.115	.218	1	-0.100	0.105	0.105	-0.014	.230	.335
	Sig. (2-tailed)	0.603	0.088	0.303	0.048		0.368	0.346	0.343	0.899	0.036	0.002
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83

Item_6	Pearson Correlation	0.118	0.024	0.087	-0.038	-0.100	1	-0.105	0.038	0.014	-.060	0.187
	Sig. (2-tailed)	0.288	0.831	0.435	0.736	0.368		0.346	0.733	0.899	0.591	0.091
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Item_7	Pearson Correlation	0.085	0.149	0.013	0.099	0.105	-0.105	1	0.051	0.016	0.096	.314
	Sig. (2-tailed)	0.444	0.179	0.911	0.374	0.346	0.346		0.648	0.889	0.390	0.004
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Item_8	Pearson Correlation	0.071	0.042	0.083	-0.006	0.105	0.038	0.051	1	0.083	-.039	.310
	Sig. (2-tailed)	0.522	0.709	0.457	0.957	0.343	0.733	0.648		0.458	0.723	0.004
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Item_9	Pearson Correlation	.318**	-.069	.317**	-.002	-.014	0.014	0.016	0.083	1	0.012	.335**
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.538	0.003	0.984	0.899	0.899	0.889	0.458		0.917	0.002
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Item_10	Pearson Correlation	0.073	.867**	0.117	.955**	83	-0.060	0.096	-0.039	0.012	1	.704**
	Sig. (2-tailed)	0.513	0.000	0.293	0.000	0.036	0.591	0.390	0.723	0.917		0.000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Jumlah_Skor	Pearson Correlation	.573**	.690**	.536**	.703**	.335*	0.187	.314**	.310**	.335**	.704**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.091	0.004	0.004	0.002	0.000	
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83

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

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



Item_6	Pearson Correlation	.359**	0.083	0.189	0.174	0.036	1	0.120	.242*	.455**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.455	0.088	0.115	0.745		0.280	0.028	0.000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Item_7	Pearson Correlation	.282**	.361**	.227*	.417*	.249*	0.120	1	0.158	.571**
	Sig. (2-tailed)	0.010	0.001	0.039	0.000	0.023	0.280		0.152	0.000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Item_8	Pearson Correlation	.251*	0.140	.222*	.218*	.253*	.242*	0.158	1	.504**
	Sig. (2-tailed)	0.022	0.208	0.044	0.047	0.021	0.028	0.152		0.000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Jumlah_Skor	Pearson Correlation	.755**	.617**	.687**	.661**	.579**	.455**	.571**	.504**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83

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

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

TABEL DISTRIBUSI “t”

d.f	t <sub>0.10</sub>	t <sub>0.05</sub>	t <sub>0.025</sub>	t <sub>0.01</sub>	t <sub>0.005</sub>
1	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750
31	1.309	1.696	2.040	2.453	2.744
32	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738
33	1.308	1.692	2.035	2.445	2.733
34	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728
35	1.306	1.690	2.030	2.438	2.724
36	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719
37	1.305	1.687	2.026	2.431	2.715
38	1.304	1.686	2.024	2.429	2.712
39	1.304	1.685	2.023	2.426	2.708
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704
41	1.303	1.683	2.020	2.421	2.701
42	1.302	1.682	2.018	2.418	2.698
43	1.302	1.681	2.017	2.416	2.695
44	1.301	1.680	2.015	2.414	2.692
45	1.301	1.679	2.014	2.412	2.690

d.f	t <sub>0.10</sub>	t <sub>0.05</sub>	t <sub>0.025</sub>	t <sub>0.01</sub>	t <sub>0.005</sub>
61	1.296	1.671	2.000	2.390	2.659
62	1.296	1.671	1.999	2.389	2.659
63	1.296	1.670	1.999	2.389	2.658
64	1.296	1.670	1.999	2.388	2.657
65	1.296	1.670	1.998	2.388	2.657
66	1.295	1.670	1.998	2.387	2.656
67	1.295	1.670	1.998	2.387	2.655
68	1.295	1.670	1.997	2.386	2.655
69	1.295	1.669	1.997	2.386	2.654
70	1.295	1.669	1.997	2.385	2.653
71	1.295	1.669	1.996	2.385	2.653
72	1.295	1.669	1.996	2.384	2.652
73	1.295	1.669	1.996	2.384	2.651
74	1.295	1.668	1.995	2.383	2.651
75	1.295	1.668	1.995	2.383	2.650
76	1.294	1.668	1.995	2.382	2.649
77	1.294	1.668	1.994	2.382	2.649
78	1.294	1.668	1.994	2.381	2.648
79	1.294	1.668	1.994	2.381	2.647
80	1.294	1.667	1.993	2.380	2.647
81	1.294	1.667	1.993	2.380	2.646
82	1.294	1.667	1.993	2.379	2.645
83	1.294	1.667	1.992	2.379	2.645
84	1.294	1.667	1.992	2.378	2.644
85	1.294	1.666	1.992	2.378	2.643
86	1.293	1.666	1.991	2.377	2.643
87	1.293	1.666	1.991	2.377	2.642
88	1.293	1.666	1.991	2.376	2.641
89	1.293	1.666	1.990	2.376	2.641
90	1.293	1.666	1.990	2.375	2.640
91	1.293	1.665	1.990	2.374	2.639
92	1.293	1.665	1.989	2.374	2.639
93	1.293	1.665	1.989	2.373	2.638
94	1.293	1.665	1.989	2.373	2.637
95	1.293	1.665	1.988	2.372	2.637
96	1.292	1.664	1.988	2.372	2.636
97	1.292	1.664	1.988	2.371	2.635
98	1.292	1.664	1.987	2.371	2.635
99	1.292	1.664	1.987	2.370	2.634
100	1.292	1.664	1.987	2.370	2.633
101	1.292	1.663	1.986	2.369	2.633
102	1.292	1.663	1.986	2.369	2.632
103	1.292	1.663	1.986	2.368	2.631
104	1.292	1.663	1.985	2.368	2.631
105	1.292	1.663	1.985	2.367	2.630



Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468

**DOKUMENTASI KARYAWAN BANK BRI SYARIAH KCP PINRANG**



**DOKUMENTASI NASABAH BANK BRI SYARIAH KCP PINRANG**





## RIWAYAT HIDUP



Fatimah lahir pada tanggal 06 Agustus 1995, di Temappa. Anak ketiga dari 3 bersaudara, anak pertama bernama Rahma dan anak kedua bernama Nurliah, anak dari Abd. Rahman (Ayah) dan Nurmia (Ibu). Pernah bersekolah di SD Negeri 109 Temappa dan lulus tahun 2008. SMP Negeri 2 Parengki dan lulus tahun 2011. Dan kemudian melanjutkan sekolah di SMA Negeri 1 Suppa dan lulus tahun 2014.

Kemudian pada tahun yang sama yaitu tahun 2014, melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dan mengambil Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah dan menyusun skripsi dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Tabungan Mudharabah (Studi Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Pinrang)*". Penulis melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Bank BRI Unit Siengkang, dan melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Kelurahan Bangkala, Kecamatan Maiwa, Kabupaten Enrekang, Sulawesi Selatan.

Dengan ketekanan motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif.