

SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Religiusitas terhadap
Keputusan Nasabah Memilih Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang
Palembang**



DISUSUN OLEH :

DIANA SAFITRI

NIM 1720603085

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UIN RADEN FATAH PALEMBANG

1443 H / 2022 M

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas produk, kualitas pelayanan dan religiusitas mempengaruhi pada keputusan nasabah memilih bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah Bank Sumsel Babel Syariah kantor cabang Palembang.

Penelitian ini memakai metode kuantitatif. Dengan memakai metode penyebaran kuesioner kepada 126 nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang, dilaksanakan uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda dan uji hipotesis melalui program SPSS 21 *for windows*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih Bank Sumsel Babel Syariah kantor cabang Palembang. Secara simultan kualitas produk, kualitas pelayanan dan religiusitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah memilih Bank Sumsel Babel Syariah kantor cabang Palembang.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Religiusitas dan Keputusan Nasabah

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Amjad. *Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Proses Keputusan Nasabah Dalam Menabung Pada Bank Syariah Mandiri. Journal of Chemical Information and Modeling*. Vol. 53, 2019.
- Abhimantra, Anangadipa, A Rahmi Maulina, and Eka Agustianingsih. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah (Mahasiswa) Dalam Memilih Menabung Pada Bank Syariah.” *Proceeding PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitektur & teknik sipil)* 5 (2013): 8–9.
- Adam, Muhammad. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Aisyah, Muniaty, Umiyati, and Riyan Apriansyah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dengan Religious Behaviour Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus Pada Produk Tabungan BNI Syariah).” *Jurnal Liquidity* 6, no. 2 (2017): 119–132.
- Ali, Karnila. “Pengaruh Promosi Dan Atribut Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan Ekasave Pada Bank Eka Kantor Pusat Metro.” *Jurnal Ilmiah FE-UMM* 11, no. 1 (2017): 36–44.
- Andespa, Roni. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah.” *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan* Volume 2, no. 1 (2017).
- Asra, Abuzar, Puguh Bodro Irawan, and Agus Purwoto. *Metode Penelitian Survei*. Edited by Puguh Bodro Irawan and Abuzar Asra. Bogor: Penerbit In Media, 2015.

- Asraf. “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Menyimpan Dana Di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pasaman Barat Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderator.” *e-jurnal Apresiasi Ekonomi* volume 2 (2014): 61–72.
- Assauri, Sofjan. *Manajemen Operasi Produksi*. Edisi 3. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016.
- Bawono, Anton, and M.F Rahajeng Oktaviani. “Analisis Pemahaman , Produk , Dan Tingkat Religiusitas Terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN Menjadi Nasabah Bank Syariah Cabang Salatiga.” *Jurnal Muqtasid* vol 7, no. 1 (2016): 29–53.
- Farida, Beti Sanityatun, and Yusqi Mahfud. “Pengaruh Kualitsa Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dengan Religious Behavior Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus Pada Produk Tabungan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Wonosobo).” *journal of Economic, Business Engineering (JEBE)* 2, no. 2 (2021).
- Fauziah, Diah Retno Sufi, Edriana Pangestu, and Aniesa Samira Bafadhal. “Pengaruh Religiusitas, Sertifikasi Halal, Bahan Produk Terhadap Minat Beli Dan Keputusan Pembelian.” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 66, no. no 1 (2019): 37–46.
- FAUZIAH, FAJAR LINA. ... *Pelayanan, Citra Merek, Promosi Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menabung Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderating Studi ...*, 2020. <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/id/eprint/8215>.
- Gautama Siregar, Budi. “Pengaruh Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan

Menjadi Nasabah Tabungan Marhamah Pada Pt. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.” *TAZKIR: Jurnal Penelitian Ilmu-ilmu Sosial dan Keislaman* 4, no. 1 (2018): 1.

Gita, Danu Pranata. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.

Hapsari, Trisera Renny, Handoyo, and Widayanto. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Pada Bank Muamalat Indonesia Syariah (Studi Kasus Pada Kantor Kas Baiturrahman Bank Muamalat Indonesia Syariah Semarang).” *Univesitas Diponegoro* (2014).

Heryanto, Imam. “Analisis Pengaruh Produk, Harga, Distribusi, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship* 9, no. 2 (2015): 80–101.

Hikmawati, Fenti. *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali Pers, 2018.

Juliana, Juliana, and Johan Johan. “Pengaruh Brand Image Dan Brand Trust Sebagai Variabel Intervening Dalam Memilih Universitas.” *Journal of Business and Banking* 9, no. 2 (February 17, 2020): 229.

Kanzu, Hibba Al, and Harry Soesanto. “Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Religius Untuk Meningkatkan Minat Menabung Ulang (Studi Pada BNI Syariah Semarang).” *Jurnal Studi Manajemen & organisasi* 13 (2016): 14–27.

Katuuk, Pratiwi Veronika, Altje L Tumbel, and Reitty L Samadi. “Pengaruh Produk, Harga, Lokasi Dan Promosi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah

- Di Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Bahu.” *Jurnal EMBA* 7, no. 4 (2019): 4819–4828.
- Kurniawati, Rini. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Pembiayaan Murabahah Pada Bank BRI Syariah KCP Ngawi.” *Ponorogo : IAIN Ponorogo* (2019).
- Lemiyana. “Pengaruh Produk Terhadap Keputusan Nasabah Perbankan Syariah (Studi Kasus Perbankan Syariah Di Kota Palembang).” *I-Finance: a Research Journal on Islamic Finance* vol 4, no. 1 (n.d.): 31–43.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edited by Dedy A Halim. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat, 2016.
- Ma’arif, Saiful, and Dra. Rina Trisnawati. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Bertransaksi Di Bank Syariah.” *Publikasi Ilmiah* (2016).
- Maisur, Muhammad Arfan, and M Shabri. “Pengaruh Prinsip Bagi Hasil, Tingkat Pendapatan, Religiusitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Syariah Di Banda Aceh.” *Jurnal Magister Akuntansi* volume 4, no. 2 (2015): 1–8.
- Marimin, Agus, Abdul Haris Romadhoni, and Tira Nur Fitria. “Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* vol 01, no. 02 (2015): 75–87.
- Mayasari, Hesti, Nurlina, and Elly Wardiningsih. “Pengaruh Motivasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Sinarmas Syariah Padang.” *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 8, no. 2 (2017).
- Melayu, hasibuan. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta, n.d.

- Meliani, Aldeana, Ahmad Mulyadi Kosim, and Hilman Hakiem. "Pengaruh Religiusitas , Gaya Hidup , Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Busana Muslim Di Marketplace." *El-Mal : Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 4, no. 2 (2021): 174–186.
- Muhammad Rifai Kurnia. "Pengaruh Merek, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Peralatan Olahraga Tennis Meja Oke Sport Di Kecamatan Wonosari." *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)* 24, no. 1 (2016): 33–42.
- muljadi. *Etika Dan Komunikasi Bisnis Islam*. Jakarta Selatan: Penerbit Salemba Empat, 2019.
- Muri, Yusuf. *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2014.
- Muzaiyanah, Nur EVA. "Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Semarang)." *Salatiga: IAIN Salatiga. SKRIPSI* (2018): 5–24.
- Muzayyanah, Muhimatul. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Keputusan Nasabah Dalam Menabung Di BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara." *Purwokerto : IAIN Purwokerto* 3, no. 1 (2018): 10–20.
- Nasrullah, Muhammad. "Islamic Branding, Religiusitas Dan Keputusan Konsumen Terhadap Produk." *jurnal Hukum Islam (JHI)* 13, no. 02 (2015): 79–87. <http://e-journal.stain-pekalongan.ac.id/index.php/jhi%0AISLAMIC>.

- Nastiti, Niken, Arif Hartono, and Ika Farida Ulfah. "Pengaruh Religiusitas, Pengetahuan Perbankan, Pengetahuan Produk Perbankan, Pengetahuan Pelayanan Perbankan, Dan Pengetahuan Bagi Hasil Terhadap Preferensi Menggunakan Jasa Perbankan Syariah." *ASSET: Jurnal Manajemen dan Bisnis* 1, no. 1 (2018): 15–25.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Cetakan 9. Bogor: Ghalia Indonesia, 2014.
- Novita, Anggun Citra, Willem J.F.A. Tumbuan, and Maria V. J. Tielung. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Sulutgo Cabang Utama Manado." *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* 16, no. 1 (2016): 728–737.
- Nugroho, Robertus Andy, Nawazirul Lubis, and Apriatni EP. "Pengaruh Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Menabung Tabungan Simpedes Di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Semarang Pattimura." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* vol 3, no. 4 (2014): 10–20.
- Nurlaeli, Ida. "Pengaruh Faktor Budaya, Psikologi, Pelayanan, Promosi Dan Pengetahuan Tentang Produk Terhadap Keputusan Nasabah Memilih BPRS Di Banyumas." *Islamadina* 18, no. 2 (2017): 75.
- Oktarina, Amimah, and Asnaini. "Potensi Kontribusi Institusi Pendidikan Islam Terhadap Perkembangan Bank Syari'ah Di Indonesia." *Al-Intaj: Jurnal Ekonomi dan perbankan Syariah* 6, no. 1 (2020).
- Purnawati, Lesli, Ernawati, and Retno Susanti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Harga Sebagai Variabel Moderating." *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* 16, no. 3 (2016): 380–

386.

Ramadhaning, Rizqa, and Ari Setiawan. "Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Di BMT Sumber Mulia Tuntang." *STAIN Salatiga* vol 3, no. 2 (2012): 277–297.

Rianto, M. Nur. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Rozak, Abdul. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Gadai." *journal of Economic, Business Engineering (JEBE)* (2016).

Safitri, Feri Dwi. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 3, no. 2 (2018): 1–23.

Saibantono, Fitroh, Rahayu Triastity, and Retno Susanti. "Pengaruh Produk, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota Untuk Menabung (Survei Pada Anggota Kspps Bina Insan Mandiri Cabang Jeruksawit Karanganyar)." *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* 18, no. 1 (2018): 55–65.

Sheppard, Blair H., Jon Hartwick, and Paul R. Warshaw. "The Theory of Reasoned Action: A Meta-Analysis of Past Research with Recommendations for Modifications and Future Research." *Journal of Consumer Research* 15, no. 3 (1988): 325.

Shofwa, Yoiz. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Produk Simpanan Pada Bsm Cabang Purwokerto." *El-jizya : Jurnal*

Ekonomi Islam vol 4, no. 1 (2016): 189–215.

Sopiah, and Etta Mamang Sangadji. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2013.

Sugianto, Aprilli, and Sarli Rahman. “The Effect of Quality, Price, and Promotion on Purchase Decision of Shinyoku Light at Cv. Sinar Abadi Pekanbaru.” *Procuratio : Jurnal Ilmiah Manajemen* 7, no. 2 (2019): 174–184.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2014.

Suharsaputra, Uhar. *Metode Penelitian; Kuantitatif, Kualitatif Dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama, 2012.

Sulistiyono, Muhamad Aris. “Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Promosi Dan Tingkat Pendapatan Konsumen Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Pada PT.Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Kas Fe Condongcatur Yogyakarta).” *I-Economic* (2016): 1–28.

Suliyanto. *Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi Dengan SPSS*. Edited by FL. Sigit Suyantoro. 1st ed. Yogyakarta: Andi Publisher, 2012.

Suryaningtyas, Yanna. “Analisis Pengaruh Promosi Dan Kualitas Jasa Terhadap Keputusan Pembelian Di Yanna Anmaris Make Up Artist Surabaya.” *e-Jurnal Manajemen Kinerja* 1, no. 2 (2015): 90–100.

Susanto, Muhammad Dwi Ari, Handoyo Djoko Waluyo, and Sari Listyorini. “Pengaruh Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada KJKS Ummat Sejahtera Kec. Lasem.” *ilmu Administrasi Bisnis* 1, no. 1 (2012): 177–189.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Publisher, 2015.

- Utami, Wahyu, Marijati Sangen, and M Yudy Rachman. “Analisis Pengaruh Religiusitas, Kelompok Referensi Dan Motivasi Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Di Kota Banjarmasin).” *Wawasan Manajemen* 3, no. 1 (2015): 81.
- Wahjono, Sentot Imam. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Wahyudin, Larisa Pradisti, Sumarsono, and Siti Zulaikha Wulandari. “Dimensi Religiusitas Dan Pengaruhnya Terhadap Organizational Citizenship Behaviour.” *Jurnal Ekonomi bisnis dan Akuntansi* 20, no. 3 (2018): 1–13.
- Wijanarko, Pramonosidi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah.” *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)* (2016): 131.
- Yafie, Achmad Safrizal, Suharyono, and Yusri Abdillah. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan(Studi Pada Pelanggan Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang).” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 35, no. 2 (2016): 11–19.
- Yamit, Zulian. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia, 2013.
- Yatie, Vivieta Ary. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menabung: Studi Kasus Bank Syariah Di Surabaya.” *Jurnal Akuntansi Akunesa* vol 3 (2014).
- . “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menabung (Studi Kasus Bank Syariah Di Surabaya).” *Jurnal Akuntansi Akunesa* vol 3 (2014).

- Yuliawan, Eko. "Pengaruh Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada PT. Bank Syariah Cabang Bandung." *Jurnal wira Ekonomi Mikroskil* 1, no. 01 (2011): 21–30.
- Zeithaml, A Valerie, and Leonard I Berry. "Delivering Quality Service: Balancing Customer Percetions and Expectations." *New York: The Free Press* (1990): hlm 19.
- Zuhirsyan, Muhammad, and Nurlinda. "Pengaruh Religiusitas Dan Persepsi Nasabah Terhadap Keputusan Memilih Bank Syariah." *AL-Amwal : jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 10, no. 1 (2018): 48–62.
- Zulbahri, Arif. "Pengaruh Budaya Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Masyarakat Untuk Menabung Di Baitul Maal Wa Tamwil (Studi Kasus Desa Gaya Baru VII Kecamatan Seputih Surabaya Kabupaten Lampung Tengah)." *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)* 3, no. 1 (2019): 15–90.
- "Statistik Perbankan Syariah." *Otoritas Jasa Keuangan* (n.d.). www.ojk.go.id.