

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN ULANG NASABAH UNTUK
MENABUNG DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG
PRABUMULIH**



Oleh:

Atiqah Devinna Luthfihanni

NIM: 1646100013

TUGAS AKHIR

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah
Palembang Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar**

Ahli Madya (A.Md)

PALEMBANG

2019



KEMENTERIAN AGAMA RI
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Alamat : Jl.Prof K.H Zainal Abidin Fikri, KM 3,5 Telepon (0711) 353276, Palembang 30126

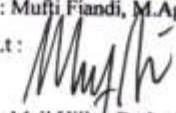
Formulir E.4


LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PROGRAM D3 PERBANKAN SYARIAH

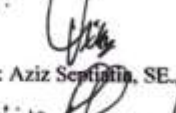
Nama : Atiqah Devinna Luthfihanni
NIM/Jurusan : 1646100013/D3 Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Ulang Nasabah Untuk Menabung Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Prabumulih.


Telah diterima dalam ujian munaqosyah pada hari/tanggal : **Rabu, 22 Mei 2019**


PANITIA UJIAN MUNAQOSAH


Tanggal Pembimbing Utama : Mufti Fiandi, M.Ag
t.t: 

Tanggal Pembimbing Kedua : Mail Hiliap Batin, SEI.,ME
t.t: 

Tanggal Penguji Utama : Titin Hartini, SE.,M.Si
t.t: 

Tanggal Penguji Kedua : Aziz Septiaini, SE., M.Si
t.t: 

Tanggal Ketua Sidang : Dinul Alfian Akbar, SE., M.Si
t.t: 

Tanggal Sekretaris : Hj. Siti Mardiah, S.Hi., M.Si
t.t: 



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5

Telp. (0711) Fax (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan
Kualitas Produk Terhadap Keputusan
Ulang Nasabah Untuk Menabung di Bank
Syariah Mandiri Kantor Cabang
Prabumulih.**

Ditulis Oleh : **Atiqah Devinna Luthfihaani**

NIM : **1646100013**

**Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Ahli Madya (A.Md)**

Palembang, Mei 2019

Dekan



Dr. Oodariah Barkah, M.H.I

NIP: 197611261997032002



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5
Telp. (0711), Fax (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Atiqah Devinna Luthfihanni

NIM : 1646100013

Program : D3 Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Kualitas Produk
Terhadap Keputusan Ulang Nasabah Untuk Menabung di
Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Prabumulih.

Menyatakan bahwa tugas akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian
atau karya saya sendiri, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, Mei 2019
Saya yang menyatakan,



Atiqah Devinna Luthfihanni
NIM. 1646100013



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5
Telp. (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

Formulir C

No. :
Hal : *Persetujuan Tugas Akhir Untuk Diuji*

Kepada Yth.
Ketua Program Studi
D3 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah
di
Palembang

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
Kami menyampaikan bahwa Tugas Akhir mahasiswa :

Nama : Atiqah Devinna Luthfihanni
NIM : 1646100013
Program Studi : D3 Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Ulang Nasabah Untuk Menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Prabumulih.

Telah selesai dibimbing seluruhnya dan dapat diajukan untuk mengikuti Ujian *Munaqosah* Tugas Akhir.

Demikianlah pemberitahuan kami, bersama ini dilampirkan Tugas Akhir mahasiswa yang bersangkutan.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, Mei 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

Mufti Firdaus, M.Ag.
NIP. 197605252007101005

Mail Hilian Batin, ME
NIP. 199306152019031013



**KEMENTERIAN AGAMA RI
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl.Prof.K.H Zainal Abidin Fikri, KM 3,5 - Telepon (0711) 353276, Palembang 30126

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Atiqah Devinna Luthfihanni
NIM/Jurusan : 1646100013/D3 PerbankanSyariah
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Prabumulih.

Palembang, Mei 2019
Ketua Prodi D3 PerbankanSyariah

Dinnul Alfian Akbar, SE.,M.Si
NIP.197803272003121003



KEMENTERIAN AGAMA RI
PROGRAM DIII PERBANKANSYARIAH
FAKULTASEKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UINRADEN FATAH PALEMBANG

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

FormulirD2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Tugas Akhir**

Kepada Yth.
Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Atiqah Devinna Luthfihanni
Nim/Jurusan : 1646100013 / D3 Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi , dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Ulang Nasabah Untuk Menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Prabumulih.

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap Tugas Akhirnya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid Tugas Akhirnya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, Desember 2018

Penguji Utama

Titin Hartini, S.E., M.Si
NIP. 197509222007102001

Penguji Kedua

Aziz Septiatin, S.E., M.Si
NIK. 150620121522

Mengetahui,

Wakil Dekan I



Dr. Maftukhatulosikhah, M.Ag
NIP.197509282006042001

MOTTO

“Mulailah dari tempatmu berada.”

“Gunakan yang kau punya.”

“Lakukan yang kau bisa”

PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini kupersembahkan kepada:

- **Kedua orang tua saya Bapak Marhudin dan Ibu Dewi Masitoh, kedua adik saya Ulfa dan Aisyah Beserta keluarga lainnya yang telah memberikan dukuan moral maupun materi serta kekuatan cinta dan do'a yang tiada henti.**
- **Sahabat-sahabatku**
- **Teman-teman seperjuanganku DPS₁**
- **Almamater yang aku banggakan**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan mengucap puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini dengan penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Prabumulih”. Salawat serta salam kepada semoga selalu dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. beserta keluarga dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini penulis menyadari keterbatasan pengetahuan yang dimiliki, sehingga menyebabkan tugas akhir ini belum sempurna, dan dalam menyelesaikan tugas ini penulis menemukan berbagai kendala, akan tetapi berbakti dukungannya dan bantuan berbagai pihak tugas ini dapat terselesaikan.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua tenaga, waktu, pikiran yang tak ternilai harganya. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua saya Bapak Marhudin dan Ibu Dewi Masitoh, kedua adik saya Ulfa dan Aisyah Beserta keluarga lainnya yang telah memberikan dukungannya moral maupun materi serta kekuatan cinta dan do'a yang tiada henti.

2. Bapak Prof. Drs. Sirozi, Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Ibu Dr. Qadariyah Barkah, M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang
4. Bapak Dinnul Alfian Akbar, SE, M.Si selaku Ketua Prodi D3 Perbankan Syariah .
5. Ibu Raden Ayu RitaWati, SE., M.H.I selaku selaku Sekretaris Prodi D3 Perbankan Syariah .
6. Bapak Mufti Fiandi,M.Ag dan Bapak Mail Hilian Batin, ME selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan saran serta memberikan pengarahan dengan sabar.
7. Seluruh Staf dan dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
8. Sahabat-sahabat saya yang senantiasa memberikan semangat dan doa.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Harapan Penulis semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Palembang, Mei 2019

Atiqah Devinna Luthfihanni
NIM 1646100013

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
NOTA DINAS.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Keputusan Nasabah Menabung.....	14
1. Pengertian Keputusan	14
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prilaku Konsumen	15
3. Proses Keputusan Konsumen	16
4. Keputusan Pembelian Dalam Islam.....	18

5. Indikator Keputusan Pembelian	19
B. Kualitas Pelayanan	20
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2. Kiat-kiat Pelayanan yang Baik	20
3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	21
C. Lokasi	25
1. Pengertian Lokasi	25
2. Jenis-jenis Interaksi Konsumen	25
3. Faktor-faktor Pertimbangan Penentuan Lokasi Bank.....	27
4. Indikator Lokasi.....	28
D. Kualitas Produk.....	30
1. Pengertian Kualitas Produk	30
2. Jenis-jenis Produk Berdasarkan Tingkatan	30
3. Indikator Kualitas Produk.....	31
E. Penelitian Terdahulu.....	33
F. Kerangka Pemikiran	35
G. Pengembangan Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Setting Penelitian	40
B. Desain Penelitian.....	40
C. Jenis dan Sumber Data	41
D. Populasi dan Sampel Penelitian	42
E. Teknik Pengumpulan Data	44

F. Variabel-Variabel Penelitian	45
G. Definisi Operasional Variabel.....	46
H. Instrumen Penelitian	47
1. Uji Validitas.....	47
2. Uji Reliabilitas.....	48
I. Teknik Analisis Data	48
1. Uji Asumsi Klasik	48
a). Uji Normalitas	48
b). Uji Multikolinearitas	49
c). Uji Heteroskedastisitas	49
d). Uji Linearitas	50
2. Analisis Regresi Linear Berganda	50
3. Uji Hipotesis	52
a). Uji Simultan (Uji F).....	52
b). Uji Parsial (Uji t)	52
c). Koefisien Determinasi (R^2).....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	54
1. Sejarah Bank Syariah Mandiri.....	54
2. Visi dan Misi Bank Bank Syariah Mandiri	56
B. Karakteristik Responden	57
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	59
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
C. Instrumen Penelitian.....	60
1. Uji Validitas.....	60
2. Uji Reliabilitas.....	62
D. Teknik Analisis Data.....	63
1. Uji Asumsi Klasik	63
a). Uji Normalitas	63
b). Uji Multikolinearitas	63
c). Uji Heteroskedastisitas	64
d). Uji Linearitas	65
2. Analisis Regresi Linear Berganda	67
3. Uji Hipotesis	69
a). Uji F.....	69
b). Uji t.....	70
c). Koefisien Determinasi (R^2).....	71
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah	72
2. Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah	73
3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah ...	74
BAB V PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN-LAMPIRAN	8

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	<i>Research Gap</i> Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah.....	7
Tabel 1.2	<i>Research Gap</i> Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah.....	8
Tabel 1.3	<i>Research Gap</i> Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah.....	11
Tabel 2.1	Peneliti Terdahulu.....	33
Tabel 3.1	Devinisi Operasional Variabel.....	46
Tabel 4.1	Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2	Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.3	Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	59
Tabel 4.4	Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas.....	63
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 4.9	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	65
Tabel 4.10	Hasil Uji Linearitas Keputusan Nasabah dan Kualitas Pelayanan.....	66
Tabel 4.11	Hasil Uji Linearitas Keputusan Nasabah dan Lokasi.....	66
Tabel 4.12	Hasil Uji Linearitas Keputusan Nasabah dan Kualitas Produk.....	67
Tabel 4.13	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	67
Tabel 4.14	Hasil Uji F.....	69
Tabel 4.15	Hasil Uji t.....	70

Tabel 4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	71
------------	--------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Tahap Proses Keputusan.....	16
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran.....	36

ABSTRAK

Dalam menghadapi persaingan bisnis suatu Bank harus memiliki strategi maupun upaya untuk mempertahankan usahanya agar tetap maju dan mendapatkan keuntungan, salah satunya dengan meningkatkan keputusan nasabah menabung di bank tersebut. Untuk itu suatu bank perlu menetapkan strategi lokasi, meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kualitas produk yang baik untuk nasabah karena hal tersebut sangat mempengaruhi keputusan nasabah untuk memutuskan menabung pada suatu bank.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan bantuan SPSS versi 21. Data yang digunakan yaitu data primer melalui penyebaran kuisioner kepada 96 orang nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Prabumulih yang menjadi responden dan data sekunder yang diperoleh dari berbagai artikel, jurnal, majalah dan website yang berkaitan dengan judul penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Metode yang digunakan pada penelitian menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, lokasi, dan kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Prabumulih. Hasil persamaan diperoleh $Y = -1,442 + 0,671(X_1) + 0,166(X_2) + 0,147(X_3)$. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung. Variabel lokasi memiliki nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung. Variabel kualitas produk memiliki nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, lokasi, kualitas produk dan keputusan nasabah menabung.*