

**Pengaruh *People, Process, dan Physical Evidence* Terhadap Keputusan
Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang
Patal Palembang**



Oleh:

Arda Jawahir

NIM: 1656300032

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden
Fatah Palembang untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Salah Satu Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**

**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN FATAH
PALEMBANG**

2020



PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin, Telepon 0711 333276, Palembang 30126

Formulir E.4

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM

Nama : Arda Jawahir
Nim/Jurusan : 1656300032 / S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *People, Process dan Physical Evidence* Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah Maodini Kantor Cabang Simpang Parai Palembang.

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal	Pembimbing Utama	: Hilda, S.E., M.Si tt:
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Rachmania, S.E., M.Si tt:
Tanggal	Penguji Utama	: Dr. Zainal Arifan, MM, MBA tt:
Tanggal	Penguji Kedua	: Hj. Siti Mardiah, S.HI, M.S.II tt:
Tanggal	Ketua	: Dr. Dikrul Alfian Akbar, SE, M.Si tt:
Tanggal	Sekretaris	: Aziz Septianto, SE, M.Si tt:



UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh *People, Process* dan *Physical Evidence* Terhadap
Keputusan Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor
Cabang Simpang Patal Palembang.

Ditulis Oleh : Arda Jawahir

NIM : 1656300032

Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Palembang, 17 September 2020

Dekan

Dr. Meri Junaidi, M.A.
NIP. 196901241998031001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arda Jawahir

NIM : 1656300032

Program Studi : S1 Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh *People, Process* dan *Physical Evidence* Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, 12 Agustus 2020

Saya yang menyatakan,



Arda Jawahir

1656300032



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

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

Formulir D.2

Hal : Mohon Izin Penjilidan Skripsi

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

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Arda Jawahir
Nim/Jurusan : 1656300032/ S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *People, Process dan Physical Evidence* Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang.

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

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

Palembang, 23 September 2020

Penguji Utama

Dr. Zainal Berlian, MM, MBA
NIP. 196203051991011001

Penguji Kedua

Hi. Siti Mardiah, S.H.I, M.S.H
NIDN. 2019108101

**Mengetahui
Wakil Dekan I**

Dr. Rika Lidyah, SE, M.Si, Ak.CA
NIP 197504082003122001



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

Alamat : Jl. Prof. KH Zainal Abidin Faki, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C

Hal : Persetujuan Ujian Skripsi

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

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

- *Judul Skripsi : **"Pengaruh *People, Process, dan Physical Evidence* Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang."**
- Ditulis Oleh : Arda Jawahir
- Nim/ Program Studi : 1656300032/ SI Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam ujian *Komprehensif* dan sidang *Munaqoyah* ujian skripsi.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 23 Juni 2020

Pembimbing Utama

Hilda, SE., M.Si
 NIP. 19740214 200312 2 002

Pembimbing Kedua

Rachmania, SE., M.Si
 NIDN. 198406042019032008



KEMENTERIAN AGAMA
 UIN RADEN FATAH PALEMBANG
 PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C.2

NOTA DINAS

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

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Disampaikan dengan Hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi berjudul:

"Pengaruh *People, Process, dan Physical Evidence* Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang."

Yang ditulis Oleh :

Nama : Arda Jawahir
 NIM : 1656300032
 Program Studi : S1 Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa Skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam ujian *Komprehensif* dan sidang *Manaqoryah* ujian skripsi.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 23 juni 2020

Pembimbing I

Hilda, SE., M.Si
 NIP. 19740214 200312 2 002

Pembimbing II

Rachmania, SE., M.Si
 NIDN. 198406042019032008

MOTTO:

**“Bersyukurlah Kepadaku Dan Kepada Dua Orang Ibu Bapakmu,
Hanya Kepada-kulah Kembalimu.”**

(QS Luqman : 14)

**”Ridho Allah Tergantung Pada Kerelaan Kedua Orang Tua Dan
Murka Allah Tergantung Pada Kemarahan Orang Tua”.**

(HR. Turmudzi)

**“Sesungguhnya Tiada Lain Kesuksesanku
Karena Berkat Kedua Orang Tauku”**

(Arda Jawahir)

Persembahan:

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk:

- **Kedua orang tuaku tercinta, Haryadi, ST dan Ir. Mursyidah. Ms.i yang tidak pernah berhenti memberikan semangat serta doa.**
- **Ibu Hilda, SE, M.Si yang selalu memberikan semangat dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.**
- **Kedua Kakak perempuanku dan Adikku tersayang, Ulfah Khumairoh, Sp.,M.Si dan Rizky Ardillah Amd.Gz dan Naufaila Rahmadhani yang selalu memberikan motivasi dan hiburan selama ini.**
- **Sahabatku, Nur Malia, SE dan Dhella Octorisa Putri, S.Ked yang selalu ada dan memberikan support dalam menyelesaikan skripsi ini.**
- **Teman Terkasihku Dody Candra yang selalu ada untuk memberikan dukungan, perhatian, kebaikan, dan kebijaksanaan dalam menyelesaikan skripsi ini.**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb

Alhamdulillah, Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq, dan juga hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *People, Process* dan *Physical Evidence* Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal.”** Shalawat serta salam semoga selalu dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga besar dan segenap pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas dan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Penulis sadar akan keterbatasan kemampuan yang ada dan penulis menyadari bahwa untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini tidaklah mudah karena begittu banyak hambatan dan kesulitan, namun berkat Doa, Bimbingan dan semangat dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan rencana. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak, terutama penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, Ms.i, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Ibu. Dr. Qodariah Barkah, M.H.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
3. Ibu. Dr. Titin Hartini, S.E., M.Si., selaku Ketua Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatalah Palembang.

4. Bapak Dr. Chandra Zaki Maulana, M.M, selaku Sekretaris Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
5. Ibu. Hilda, S.E, M.Si, selaku Pembimbing I yang telah membimbing saya dengan sabar memberikan waktu, semangat, ilmu, arahan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Ibu. Rachmania. S.E, M.Si, selaku Pembimbing II yang telah membimbing saya dengan sabar hingga skripsi ini selesai.
7. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang yang telah membantu peneliti dari awal proses pengajuan judul hingga skripsi ini selesai.
8. Kepada Orang Tuaku tercinta, yaitu papaku Haryadi, ST dan mamaku Ir. Mursyidah M.Si yang senantiasa memberikanku Berkah serta Doa yang Tulus dan selalu memberikah Dukungan selama ini.
9. Dan untuk Kakak Perempuan dan Adikku tersayang, Ulfah Khumairoh, Rizky Ardillah dan Naufalia Rahmadhani yang selalu menjadi tempat berlindung dan berteduh, selalu memberikan hiburan, semangat serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk Sahabatku sedari SD sampai sekarang Nur Malia dan Dhella Otorisa Putri yang telah memberikah Motivasi, dukungan, semangat, perhatian, dan hiburan selama pembuatan skripsi ini.
11. Untuk Sahabatku sedari SMA Rizky Zurriyati dan Hendra Maryandi yang selalu ada memberikan motivasi dan semangat selama ini.
12. Untuk Teman Terkasihku Dody Candra yang senantiasa selalu ada disampingku disaat susah maupun senang, Terima Kasih telah memberikan perhatian, semangat dan motivasi selama ini terima kasih banyak.

13. Untuk Sahabatku Ajeng Ayudiah Kinanti, Abdus Salam, Anasyah Septiyanti, Bayu Seka, Wasita Sari yang telah membantu peneliti dalam proses terjun langsung ke lapangan dan membantu setiap peneliti kesulitan mengerjakan skripsi.
14. Untuk sahabatku, Anasyah Septiyanti, Anggita Desiana Putri, Andesta Sudistari, Ajeng Ayudiah Kinanti, Andika Putera Rizeki, Angga Saiful Amri, Ahmad Farhan, Ahmad Firdaus, Abdus Salam yang selalu memberikan motivasi dan semangat setiap harinya terima kasih banyak.
15. Teman-teman seperjuanganku terkhusus teman kelasku SPS 1 dan Kelompok KKN ku, serta teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu terima kasih telah memberikan semangat, saran dan telah menjadi pendengar serta memotivasi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dari penyusunan skripsi ini baik dari segi materi maupun penulisan mengingat masih banyak kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Untuk itu kritik dan saran yang membangun sangatlah penulis harapkan untuk pembelajaran kedepannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Palembang, Agustus 2020

Penulis

Arda Jawahir

Nim. 1656300032

ABSTRAK

Saat ini perbankan syariah telah memasuki persaingan berskala global, sehingga setiap perusahaan harus menciptakan strategi pemasaran yang dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat dan dapat meraih pasar yang lebih luas. Sebagai upaya pembaruan pemasaran secara terus-menerus untuk dapat bersaing dalam menarik keputusan nasabah. Untuk itu perlu adanya penelitian mengenai Pengaruh *People*, *Process* dan *Physical Evidence* Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang.

Pemasaran mencakup kegiatan yang sangat luas dan meliputi segala aktivitas perusahaan untuk mengetahui serta memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat melalui suatu proses penciptaan, penawaran dan pertukaran barang dan jasa. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan pendekatan *kuantitatif*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuisioner yang dibagikan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal. sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Random Sampling* yang secara Acak ditemui, dan sampel dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 75 responden. Data diolah menggunakan alat analisis SPSS Versi 16. Analisis ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji statistik melalui koefisien Determinan (R^2) dan uji statistik t.

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan hasil bahwa variabel *People* tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah. Sedangkan variabel *Process* dan *Physical Evidence* Berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Simpang Patal. ***People, Process, dan Physical Evidence*** secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $12,236 > 2,73$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan koefisien determinasi (adjusted r square) sebesar 0,313 yang artinya pengaruh variabel independen (X) terhadap dependen (Y) sebesar 31,3%.

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti menunjukkan bahwa variabel *People* Tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menjadi Nasabah, sedangkan variabel *Process* dan *Physical Evidence* Berpengaruh positif dan Signifikan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah. Beberapa Saran peneliti kepada bank antara lain :Meningkatkan kualitas Karyawan (*People*) agar karyawan Bank Syariah Mandiri KC Simpang Patal Palembang memiliki daya tarik

yang lebih daripada bank syariah lain. Diharapkan mampu mempertahankan serta meningkatkan strategi marketing mix (Bauran Pemasaran jasa) sebagai acuan dalam mengambil kebijakan yang sangat berpengaruh pada Bank Syariah Mandiri Simpang Patal dalam proses Pelayanan Jasa.

Kata kunci : People, Process, Physical Evidence, Keputusan Nasabah.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
FORMULIR E4	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
FORMULIR D2.....	v
FORMULIR C.....	vi
FORMULIR C2.....	vii
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Masalah.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Sistematika Penulisan	14
BAB II. LANDASAN TEORI	17
A. Landasan Teori.....	17
1. Pemasaran.....	17
2. Marketing Mix (Bauran Pemasaran Jasa)	18

1) People	19
a. Pengertian People	19
b. Indikator People.....	22
2) Process	22
a. Pengertian Process	22
b. Indikator Process	24
3) Physical Evidence	24
a. Pengertian Physical Evidence	24
b. Indikator Physical Evidence	27
4) Keputusan Nasabah	28
a. Pengertian Keputusan Nasabah	28
b. Indikator Keputusan Nasabah	31
B. Penelitian Terdahulu.....	31
C. Reasearch Gap.....	36
D. Kerangka Pemikiran	38
E. Hipotesis	40
BAB III. METEDOLOGI PENELITIAN.....	43
A. Jenis Dan Sumber Data.....	43
1. Jenis Data	43
2. Sumber Data.....	43
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	44
1. Lokasi.....	44
2. Waktu Penelitian.....	44
C. Populasi Dan Sampel Penelitian	44
D. Variabel Peneltian	45
a. Variabel Bebas (Independen)	45

b. Variabel Terikat (Dependen).....	46
E. Definisi Operasional Variabel.....	46
F. Teknik Pengumpulan Data.....	48
1. Observasi.....	49
2. Kuesioner	49
G. Teknik Analisis Data.....	49
1. Uji Validitas Dan Reliabelitas	49
2. Uji Asumsi Klasik.....	50
a. Normalitas.....	50
b. Linieritas	51
c. Multikolenieritas	51
d. Heterokedastisitas.....	51
3. Uji Hipotesis.....	52
a. Uji t (Parsial).....	52
b. Uji F (Simultan)	52
c. Uji Determinan (R ²).....	52
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	55
1. Deskripsi Responden	55
1) Jenis Kelamin.....	55
2) Usia.....	56
3) Pendidikan	57
2. Rekapitulasi Deskripsi Responden	59
B. Deskripsi Lokasi Peneitian	59
1. Profil Bank Syariah Mandiri	59
2. Visi Dan Misi	62

3. Produk-Produk Bank Syariah Mandiri.....	62
C. Hasil Dan Pembahasan	66
1. Uji Kualitas Data	66
a. Uji Validitas Data.....	66
b. Uji Reliabelitas Data	67
a) Uji Reliabelitas <i>People</i>	68
b) Uji Reliabelitas <i>Process</i>	68
c) Uji Reliabelitas <i>Physical Evidence</i>	69
d) Uji Reliabelitas Keputusan Nasabah.....	69
D. Teknik Analisis Data	70
1. Uji Asumsi Klasik.....	70
a. Uji Normalitas.....	70
b. Uji Linieritas	71
1) Uji Linieritas <i>People</i>	71
2) Uji Linieritas <i>Process</i>	72
3) Uji Linieritas <i>Physical Evidence</i>	73
c. Uji Multikolenieritas	73
d. Uji Heterokedastisitas.....	75
2. Uji Hipotesis.....	76
a. Uji T (Parsial)	76
b. Uji F (Simultan)	78
c. Uji Determinan (R ²).....	80
E. Hasil Pembahasan	80
1. Pengaruh <i>People</i> Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandir Kantor Cabang Simpang Patal	82
2. Pengaruh <i>Process</i> Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal	83

3. Pengaruh <i>Physical Evidence</i> Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal	84
F. Rekapitulasi Hasil Penelitian	85
BAB V. PENUTUP	87
A. Simpulan	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

1.1	Tabel Research Gap.....	7
1.2	Tabel Penelitian Terdahulu	31
1.3	Tabel Reaearch Gap	36
3.1	Tabel Definisi Operasional Variabel	46
4.1	Tabel Karakteristik Responden	55
4.2	Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.3	Tabel Responden Berdasarkan Usia	56
4.4	Tabel Responden Berdasarkan Pendidikan.....	57
4.5	Tabel Rekapitulasi Deskripsi Responden	59
4.6	Tabel Uji Validitas	67
4.7	Tabel Uji Reliabelitas People.....	68
4.8	Tabel Uji Reliabelitas Process	68
4.9	Tabel Uji Reliabelitas Physical Evidence.....	69
4.10	Tabel Uji Reliabelitas Keputusan Nasabah	69
4.11	Tabel Uji Normalitas	70
4.12	Tabel Uji Linieritas People	71
4.13	Tabel Uji Linieritas Process.....	72
4.14	Tabel Uji Linieritas Physical Evidence	73
4.15	Tabel Uji Multikolenieritas.....	74
4.16	Tabel Uji Heterokedastisitas	75
4.17	Tabel Uji T (Parsial).....	77
4.18	Tabel Uji F (Simultan).....	79
4.19	Tabel Uji Determinan (R ²).....	80
4.20	Tabel Rekapitulasi Hasil Penellitian	85

DAFTAR GAMBAR

2.1	Gambar Struktur Pengambilan Keputusan	29
2.2	Gambar Kerangka Pemikiran.....	39
4.1	Gambar Deskripsi Jenis Kelamin	56
4.2	Gambar Deskripsi Usia.....	57
4.3	Gambar Deskripsi Pendidikan	58

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank merupakan suatu lembaga yang berperan penting dalam perekonomian suatu negara. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara tersebut. Lembaga Perbankan dan keuangan syariah pada saat ini sedang mengalami perkembangan yang sangat pesat.

Saat ini perbankan syariah telah memasuki persaingan berskala global, merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh bank syariah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat. Untuk memaksimalkan potensi diatas bank syariah dituntut melakukan berbagai upaya pembaruan terus-menerus untuk dapat bersaing dalam menarik keputusan nasabah.

Bank Syariah merupakan bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain dalam penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha. Bank Syariah mempunyai prinsip yang berbeda dengan bank konvensional.¹ Perbedaan yang mendasar adalah bagaimana mendapatkan keuntungan, dimana bank konvensional dikenal dengan bunga, sedangkan pada bank syariah melarang adanya bunga melainkan dengan menggunakan prinsip bagi hasil.

¹ Alfi Ayu Tantriyani, skripsi: “*pengaruh strategi marketing mix (product, place, promotion, price, people, process, physical evidence) dan shariah compliance terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah*”. (Salatiga, IAIN Salatiga. 2019). Hal 1.

Salah satu upaya pembaruan yang dapat dilakukan bank syariah adalah melayani keinginan nasabah sehingga muncul suatu keinginan dari masyarakat untuk mendirikan lembaga keuangan yang sesuai dengan syariah Islam, yaitu bank syariah saat ini. Meskipun faktor keyakinan adalah salah satu faktor yang dominan dalam mendorong nasabah untuk bertransaksi di bank syariah, namun masih banyak alasan dan faktor-faktor lain yang mampu mempengaruhi keputusan masyarakat untuk mau menjadi nasabah bank syariah di Indonesia.

Indonesia sendiri merupakan Negara berkembang dengan mayoritas penduduk muslim.² Prospek usaha lembaga keuangan syariah yang sangat baik dimana mayoritas penduduk Indonesia adalah muslim. Pendapatan perkapita penduduk yang masih tergolong rendah. Dengan banyaknya lembaga keuangan syariah yang berdiri baik non-bank maupun bank, masyarakat muslim Indonesia dihadapkan banyak pilihan untuk menggunakan jasa keuangan syariah tersebut. Pada akhirnya kondisi dan situasi tersebut menciptakan dinamika bisnis yang semakin kompetitif diantara pelaku bisnis dalam sektor industri jasa keuangan syariah. Sehingga dengan meningkatnya intensitas persaingan, persoalan pemasaran menjadi penting untuk difokuskan dalam rangka membangun *image* kepercayaan bagi kelangsungan suatu usaha.

Jasa perbankan syariah saat ini tidak hanya dilirik masyarakat muslim saja namun mampu dilirik oleh masyarakat non muslim juga karena dinilai dapat memberikan keadilan bagi nasabah yang menggunakan produk bank syariah ketimbang menggunakan bank konvensional. Serta perusahaan-perusahaan bank syariah saat ini telah memiliki strategi dan cara

² Yoiz Sofwa, Skripsi: "*pengaruh kualitas produk dan Religiusitas terhadap keputusan nasabah Produk simpanan pada BSM KC Purwokerto*". (Purwokerto, IAIN Purwokerto, 2015). Hal 4.

masing-masing untuk mengembangkan dan meningkatkan keputusan nasabah dengan cara melakukan strategi pemasaran yang beragam terutama menggunakan pemasaran *marketing mix*.

Menurut Kotler Amstrong³ faktor-faktor yang mempengaruhi adanya keputusan konsumen antara lain : Faktor sosial, budaya, religius, keluarga, ekonomi, persepsi, motivasi, kelompok acuan dan memori. Faktor-faktor ini perlu diperhatikan agar info yang diberikan oleh perusahaan dapat dipahami oleh konsumen agar mampu mendapatkan keputusan nasabah. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa konsumen mengambil keputusan dengan didasari oleh faktor-faktor perilaku konsumen, maka dari itu perusahaan harus mampu memberikan informasi dan komunikasi yang baik agar konsumen dapat memahami keputusan yang diambil telah dipikirkan sebelum dapat keputusan nasabah”

Ada kemungkinan produsen tidak akan membeli produk atau jasa perusahaan lagi setelah merasakan ketidaksesuaian kualitas produk atau jasa yang didapatkan dengan keinginan atau apa yang digambarkan sebelumnya. Strategi yang bisa dikembangkan oleh manajemen bank syariah adalah dengan mengembangkan strategi bauran pemasaran.

Baik Bank syariah maupun Bank Konvensional menawarkan begitu banyak kualitas produk yang mampu memanjakan nasabah dari segi fasilitas pelayanan, kepercayaan dan strategi yang digunakan. Pemasaran sangat penting dilakukan oleh seluruh perusahaan dalam proses pengembangan perusahaan yang berorientasi profit maupun non profit.

Daya guna pemasaran yang bertujuan agar perusahaan mampu bertahan di tengah-tengah persaingan yang sangat ketat. Pemasaran juga

³ Siti Umi Hanik, Jati Handayani. “Keputusan nasabah dalam memilih perbankan syariah”. JABPI Vol 22. No 2. Juli 2014. ISSN: 1411 6871. Hal 191.

mampu digunakan untuk menghadapi pesaing-pesaing yang dari waktu ke waktu semakin meningkat dengan seiring perkembangan zaman. Dampak dari pesaing yang tinggi di pasar perbankan ini adalah tingkat kepuasan nasabah, jika nasabah merasa puas maka nasabah cenderung akan percaya terhadap produk bank tersebut, sedangkan sebaliknya jika nasabah merasa kecewa setelah menggunakan produk jasa yang diberikan bank maka cenderung untuk berpindah pada bank lain.

Pembeda bauran pemasaran perusahaan jasa seperti bank syariah dengan perusahaan lainnya adalah strategi *people*, *process*, dan *physical evidence*⁴. Sehingga implementasi strategi bauran pemasaran tersebut dapat mendorong dan mempengaruhi keputusan masyarakat dalam menabung di bank syariah. Melalui sektor jasa keuangan inilah dana atau potensi investasi yang ada pada masyarakat disalurkan ke dalam kegiatan-kegiatan produktif sehingga pertumbuhan ekonomi dapat terwujud.

Bauran pemasaran atau *marketing mix* Menurut Kotler & Armstrong⁵ adalah seperangkat alat pemasaran yang digunakan perusahaan untuk terus-menerus mencapai tujuan pemasaran di pasar sasaran. Dalam hal ini, bagaimana strategi bauran pemasaran yang dilakukan oleh masing-masing bank syariah di industri yang penuh persaingan pada saat ini. Strategi bauran pemasaran merupakan media penyampaian maksud dan nilai-nilai jasa yang ditawarkan sehingga dapat diterima dan dimengerti oleh masyarakat untuk memilih bertransaksi dengan bank syariah melalui kelebihan-kelebihan yang dimiliki bank syariah.

⁴ Roni Andespa. "pengaruh *people*, *process*, dan *physical evidence* terhadap keputusan menabung". Maqdis: *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*. Vol 4. No.1. Januari-juni 2019.

⁵ Kotler, P. Armstrong, G. "Prinsip-Prinsip Pemasaran". Jakarta. Erlangga. 2011. Hal 18.

Rendahnya tingkat kepuasan nasabah merupakan suatu ancaman bagi bank tersebut, karena nilai kepuasan nasabah sebagai modal utama suatu bank untuk memperoleh loyalitas nasabah. Jika suatu bank mengalami penurunan jumlah nasabah akan mengancam keberlangsungan bisnis bank.

Bank harus meningkatkan dan mempertahankan nasabah, harus mampu tepat pada pasar sasaran dengan efektif dan efisien. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang mengimplikasikan bauran pemasaran jasa yang menekankan pada unsur *people*, *process* dan *physical evidence* untuk mengatasi permasalahan tersebut.

People yaitu berkaitan dengan karyawan berhubungan langsung dengan calon Nasabah, dimana tugasnya antara lain memberikan informasi yang menarik dan lengkap kepada calon Nasabah tersebut.⁶ Sumber daya manusia pada bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang meliputi Security, Karyawan dan Teller. Karyawan dituntut memiliki keahlian, kompetensi, kesopanan, selektif dan komunikatif dalam melayani nasabah.

Process merupakan kegiatan yang akan dilalui oleh calon Nasabah dari mulai mencari informasi, memilih alternatif sampai pada akhirnya membuat keputusan untuk memilih PT yang sesuai.⁷ Mekanisme dalam bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang dituntut dapat memenuhi kepuasan nasabah memilih bank dengan menerapkan mekanisme transaksi kemudahan, kecepatan, ketelitian dan penyampaian terhadap keluhan sesuai yang dibutuhkan.

⁶ Lupiyoadi, H. “*Manajemen pemasaran Jasa*”. Jakarta Salemba Empat. 2009. Hal 76. Jurnal Riset Bisnis dan investasi Vol. 4, No. 3, Desember 2018 21 ISSN 2460-8211. Hal 13.

⁷ Zeithaml, V, A., & Bitner, M, J. “*Service Marketing*”. Singapore. Mc. Graw Hill Comparues Inc. 2009. Hal 167. Jurnal Riset Bisnis dan investasi Vol. 4, No. 3, Desember 2018 21 ISSN 2460-8211. Hal 13.

Sedangkan, *Physical Evidence* berupa fasilitas serta sarana-prasarana yang mendukung untuk penyelenggaraan produk yang akan dipasarkan untuk nasabah juga merupakan daya tarik tersendiri untuk menambah keyakinan calon nasabah memilih PT yang memiliki bukti fisik yang memadai.⁸ Bukti fisik sebagai fasilitas yang diberikan perusahaan dan untuk menciptakan kenyamanan dan kepuasan pelanggan maka diperlukan bukti sara fisik suatu perusahaan. Sarana fisik antara lain seperti lingkungan fisik dalam bangunan fisik perusahaan, peralatan, perlengkapan, logo, warna, dan barang-barang lainnya dengan *service* yang diberikan seperti tiket, sampul, dan label.

Dilihat dari banyaknya minat nasabah menggunakan produk Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang dari waktu ke waktu senantiasa berinovasi menyesuaikan dan mengembangkan produknya agar sesuai dengan perubahan selera nasabah dan tingkat persaingan yang sudah ada. Tentu saja suatu bank sudah menerapkan strategi pemasaran namun belum maksimal, sehingga dapat diukur menggunakan konsep strategi pemasaran sebagai mengetahui apakah banyak minat telah memenuhi kebutuhan yang diinginkan nasabah atau belum menggunakan *People, Process* dan *Physical Evidence*.

Hal ini akan selalu berhubungan dengan perilaku nasabah dalam melakukan proses pengambilan keputusan dalam memilih bank syariah ini. Hal-hal apa saja yang dipertimbangkan dan hal-hal apa saja yang sebenarnya menarik perhatian nasabah dalam memilih bank syariah apabila dilihat dari sisi strategi bauran pemasaran bank syariah yang diterima oleh nasabah.

⁸ Yazid. "Pemasaran Jasa Edisi Empat". Jogjakarta: Ekonisisa Kampus Fakultas Ekonomi UII. 2008. Hal 136. Jurnal Riset Bisnis dan investasi Vol. 4, No. 3, Desember 2018 21 ISSN 2460-8211. Hal 13.

Dari banyaknya lembaga keuangan yang ada di Indonesia membuat keadaan perbankan syariah akhir-akhir ini semakin memperlihatkan tingkat persaingan yang sangat ketat. Selain itu, minat masyarakat terhadap perbankan syariah juga mengalami peningkatan dari peningkatan minat masyarakat terhadap bank syariah, menunjukkan bahwa Bank Syariah Mandiri berpotensi besar untuk menjadi pilihan utama masyarakat, baik untuk melakukan penyimpanan uang, pembiayaan maupun transaksi. Kotler dan Armstrong,⁹ menjelaskan mengenai model perilaku konsumen yang diawali dengan adanya rangsangan pemasaran dari perusahaan dan rangsangan dari luar perusahaan. Sehingga keputusan menjadi nasabah sangat dipengaruhi oleh adanya rangsangan pemasaran yang diberikan Bank kepada nasabah melalui strategi Pemasaran *people* (orang), *process* (proses) dan *physical evidence* (Bukti fisik).

Berdasarkan Hasil Penelitian Terdahulu, mengidentifikasi adanya *research gap* dari 3 variabel independen yaitu *people*, *process* dan *physical evidence* yang mempengaruhi keputusan nasabah yaitu sebagai berikut:

1.1 Tabel *research gap*

Variabel Independen	Variabel Dependen	Pengaruh	Tidak pengaruh	Peneliti
<i>People</i>	Keputusan	1. Berpengaruh signifikan 2. Berpengaruh namun tidak signifikan 3. Berpengaruh		1. Mia Erisha, dkk. 2016 2. Faisal Rakhman, 2017. 3. Dr. Hj. Nunung

⁹Syamsul ibad dkk. "pengaruh bauran pemasaran (*Product, Price, Place, Promotion,*

Process, people, and Physical Evidence) terhadap keputusan pembelian". *Jurnal riset management*. Kotler dan Armstrong, 2001, *Prinsip-prinsip pemasaran*, Malang.

		positif signifikan	4. tidak berpengaruh signifikan	Ayu Sofiati 4. Syamsul Ibad, Rois Arifin dkk,2016.
<i>Process</i>	Keputusan	1. Berpengaruh signifikan 2. Berpengaruh namun tidak signifikan	3. Tidak berpengaruh signifikan	1. Roni Andespa, dkk. 2019 2. Lady Fransisca senaen. 3. Nurwasiq Febriyanto, 2017.
<i>Physical evidence</i>	Keputusan	1. Berpengaruh sangat lemah dan tidak signifikan 2. Berpengaruh positif dan signifikan 3. Secara simultan berpengaruh signifikan	4. Tidak berpengaruh signifikan	1. Angelique Verona Wijaya, 2012 2. Alfi Ayu Tantriyani, 2019. 3. Rizka ulfa Baiti 4. Nurwasiq Febriyanto, 2017

Rizka (2016) melakukan penelitian dengan judul, “Pengaruh Marketing Mix terhadap keputusan menjadi nasabah Tabungan IB

Muamalat di Bank Muamalat KCP Salatiga.” dapat disimpulkan bahwa *People* berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan nasabah namun bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah sehingga Para nasabah tidak menjadikan bukti fisik sebagai landasan dalam pengambilan keputusan menjadi nasabah.

Alfi (2019) melakukan penelitian dengan judul, “Pengaruh *Marketing Mix (Product, Price, Promotion, Place, People, Process, Physical Evidence)* dan *Shariah Compliance* Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah pada Bank BRI KCP Sragen Atrium).” dapat disimpulkan bahwa *people* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa *people* tidak menjadi faktor dominan dalam mempengaruhi nasabah. *process* dan *physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa *process* dan *physical evidence* menjadi faktor dominan dalam mempengaruhi nasabah.”

Pentingnya dilakukan penelitian untuk membahas fenomena-fenomena di atas agar kedepan nasabah yang memilih atau menggunakan produk Tabungan Bank Syariah dan memiliki suatu citra dari perbedaan setiap Bank. Konsumen lebih mampu membedakan karakteristik Bank Syariah yang dirasakan dengan kriteria evaluasi. Maka dari itu objek penelitian ini adalah Bank Syariah Mandiri (BSM) sebagai lembaga perbankan di Indonesia.

Dalam upaya mengantisipasi perubahan-perubahan yang terjadi baik internal maupun eksternal, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal senantiasa memberikan kontribusi yang optimal sehingga terdapat pendapatan melalui layanan yang unggul dalam penghimpunan penyaluran dana pemerintah daerah dan masyarakat guna meningkatkan pembangunan

ekonomi daerah. Upaya tersebut antara lain dengan peningkatan nilai manfaat produk yang ditawarkan secara berkelanjutan, dengan meningkatkan kualitas sumber daya serta menerapkan strategi pemasaran yang tepat, efektif, dan efisien, agar Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal memiliki daya saing yang kuat untuk menempatkan dananya, maka pelayanan yang diberikan kepada nasabah atau masyarakat itu penting. Agar suatu Perusahaan tetap bertahan dan tetap bersaing dalam dunia perbankan serta dalam mengembangkan bisnisnya, maka bank harus menetapkan strategi yang tepat untuk dapat menarik Keputusan Nasabah.

Secara umum nasabah mengikuti suatu proses atau tahapan dalam pengambilan keputusan. Secara tidak langsung setiap Bank Syariah maupun Konvensional tentu telah menerapkan strategi pemasaran dalam memasarkan produknya, akan tetapi hal yang dilakukan belum maksimal. Adanya beberapa kendala dalam pengembangan produk Bank Syariah adalah bagian Marketing, untuk melaksanakan pengembangan produk Bank tersebut perusahaan memperkenalkan berbagai macam fasilitas dengan produk-produk yang memudahkan nasabah dalam melakukan Transaksi yang akan diperoleh Nasabah. Hal ini tentu merupakan salah satu kunci keberhasilan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal dalam memberikan kepercayaan kepada nasabah dalam menggunakan produk.

Peneliti merasa sangat tertarik untuk dikaji karena transaksi Bank sangat pesat perkembangannya. Peneliti ingin mengkaji mulai dari pelayanan jasa keuangan, proses penggunaan produk suatu bank tersebut, hingga masalah Nasabah, karena persaingan semakin lama semakin ketat dalam dunia Perbankan saat ini. Oleh karena itu perusahaan mampu memberikan pelatihan yang lebih baik guna meningkatkan Kualitas karyawan serta agar dapat menyampaikan jasa dengan kualitas yang tinggi.

Berdasarkan fenomena latar belakang diatas peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai strategi *marketing mix*, yang terdiri dari *people* (orang), *process* (proses) dan *physical evidence* (bukti fisik) di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal sehingga dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap Bank Syariah tersebut serta memberikan kepercayaan penuh pada Nasabah. Bank ini berdiri pada Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999 dengan menjalankan bisnis berbasis syariah , Per Desember 2017 Bank Syariah Mandiri memiliki 737 kantor layanan di seluruh Indonesia, dengan akses lebih dari 196.000 jaringan ATM.¹⁰ Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal dari Palembang yang berada di JL. R. Sukamto No. 6A, 8 ilir, Kec. Ilir Timur II, Kota Palembang yang didirikan untuk melayani nasabah yang berada di sekitarnya.

Berdasarkan uraian di atas adanya strategi pemasaran perusahaan mampu memberikan apa yang diinginkan nasabah dalam bank. Dan juga adanya strategi pemasaran ini memberikan nasabah kemudahan dalam mengambil keputusan suatu bank tersebut untuk dikonsumsi masyarakat agar tidak memberikan kesan yang buruk terhadap bank tersebut. Berdasarkan *research problem* dan *research gap* di atas, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh *people*, *process* dan *physical evidence* terhadap keputusan nasabah.

Peneliti ingin mencari tahu apakah strategi pemasaran yang diterapkan di bank syariah tersebut dapat mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah tabungan atau tidak. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul, sebagai berikut :

¹⁰ <https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>

“Pengaruh People, Process dan Physical Evidence terhadap Keputusan menjadi Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah *People* berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah mandiri kantor cabang simpang patal?
2. Apakah *Process* berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri kantor cabang simpang patal?
3. Apakah *Physical Evidence* berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri kantor cabang simpang patal?
4. Apakah *People, Process, dan Physical Evidence* berpengaruh terhadap Keputusan menjadi Nasabah?

C. Tujuan Masalah

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah disebutkan, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh *people* terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah mandiri kantor cabang simpang patal.
2. Untuk menguji pengaruh *Process* terhadap keputusan menjadi nasabah syariah mandiri kantor cabang simpang patal.
3. Untuk menguji pengaruh *Physical Evidence* terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah mandiri kantor cabang simpang patal.
4. Untuk menguji pengaruh *people, process dan physical evidence* terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Simpang Patal.

D. Manfaat Penelitian

Kegunaan penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi perusahaan maupun pihak yang terlihat di dalamnya.. diantaranya adalah:

1. Manfaat praktis

- a. Bagi Nasabah, penelitian ini dapat menjadi pertimbangan nasabah sebelum melakukan transaksi dan mengambil keputusan apakah ada pengaruh dari *people, process dan physical evidence terhadap* keputusan menjadi nasabah pada Bank syariah Mandiri kantor cabang simpang patal. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan membantu nasabah secara langsung dengan masalah penelitian yang serupa.
- b. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat menjadi acuan sebagai referensi bagi perusahaan untuk mengetahui pengaruh-pengaruh apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah, yang kemudian dapat diterapkan oleh perusahaan.

2. Manfaat teoritis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menjadi saranan untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti di bidang ekonomi pada umumnya dan dibidang strategi pemasaran pada khususnya.
- b. Kegunaan teoritis, penelitian ini dapat memperkaya studi mengenai manajemen, khususnya yang terkait dengan *people, process dan physical evidence terhadap* keputusan menjadi nasabah.
- c. Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi serta peneliti dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk, prinsip bagi hasil dan religiusitas terhadap

keputusan menjadi nasabah pada Bank syariah Mandiri kantor cabang simpang patal.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman dan memperjelas pembahasan maka penulisan skripsi ini dibagi ke dalam bab yang berurutan dan saling berkaitan, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat pebelitian, jadwal penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang kajian teori, hasil penelitian yang relevan dan kerangka berfikir. Serta dalam bab ini menguraikan teori-teori mendasar yang mendasari pembahasan secara terperinci yang memuat tentang pengertian *People*, *Process*, dan *Physical Evidence* terhadap keputusan menjadi nasabah.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang waktu dan lokasi penelitian, metodologi penelitian, variabel, definisi operasional variabel, populasi dan sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan tentang gambaran umum penelitian, pengujian dan hasil analisis data, pembahasan hasil analisa

data dan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang disebutkan dalam rumusan masalah.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari serangkaian pembahasan skripsi berdasarkan analisis yang telah dilakukan serta saran-saran untuk disampaikan kepada obyek penelitian atau bagi peneliti selanjutnya.

