

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TABUNGAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
DALAM MENABUNG DI BPRS BUANA MITRA PERWIRA
CABANG BANJARNEGARA**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

IAIN PURWOKERTO

Oleh:

**MUHIMATUL MUZAYYANAH
NIM. 1323205012**

**JURUSAN EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PURWOKERTO
2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TABUNGAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MENABUNG DI BPRS BUANA MITRA PERWIRA CABANG
BANJARNEGARA**

Oleh:

Muhimatul Muzayyanah

NIM. 1323205012

Muzayyanah108@yahoo.com

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kondisi persaingan lembaga keuangan yang dari waktu ke waktu semakin ketat, sehingga setiap perusahaan harus menciptakan strategi yang baik untuk dapat mempertahankan dan meraih pangsa pasar yang lebih luas serta dapat meningkatkan nasabah untuk menabung. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara.

Metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada nasabah produk tabungan BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara. Sampel yang diambil sebanyak 93 responden nasabah produk tabungan. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 16. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif responden, uji validitas, uji reliabilitas, analisis uji asumsi klasik, regresi linier berganda, dan uji hipotesis.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung, hal ini ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} 2,224 lebih besar dari t_{tabel} 1,986. (2) kualitas produk tabungan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung, hal ini ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} 2,122 lebih besar dari t_{tabel} 1,986. (3) kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung, hal ini ditunjukkan dengan nilai F_{hitung} 7,022 lebih besar dari F_{tabel} 3,10.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Tabungan dan Keputusan Nasabah Dalam Menabung

**THE EFFECT OF SERVICE AND SAVING PRODUCT QUALITY ON
CUSTOMERS' DECISION IN SAVING AT BPRS BUANA MITRA
PERWIRA BRANCH OF BANJARNEGARA**

by:

Muhimatul Muzayyanah

NIM. 1323205012

Muzayyanah108@yahoo.com

State Institute of Islamic Studies Purwokerto

ABSTRACT

This study is motivated by the competitive condition of financial institution that is increasingly tight from time to time, so that every company must create a good strategy to be able to maintain and achieve a wider market share as well as increase customers' decision in saving. This study aimed at finding out whether or not the service and saving product quality partially and simultaneously affected the customer's decision in saving at BPRS Buana Mitra Perwira Branch of Banjarnegara.

Data collection method used in this study was giving questionnaire. The questionnaires were distributed to the customers of BPRS Buana Mitra Perwira Branch of Banjarnegara. Samples taken were 93 respondents of the customers. The sampling technique used in this study was purposive sampling. The data obtained were processed using SPSS version 16. The data analysis techniques used in this study were descriptive of respondents, validity test, reliability test, classical assumption test analysis, multiple linear regression, and hypothesis testing.

The results of the study showed that: (1) the quality of service affected the customers' decision in saving, it could be seen from the value of t_{value} 2.224 that was higher than t_{table} 1.986; (2) the quality of saving product affected the customers' decision in saving, it could be seen from the value of t_{value} 2.122 that was higher than t_{table} 1.986; (3) the quality of service and saving product simultaneously affected the customers' decision in saving, it was proven by the value of F_{value} 7.022 that was higher than F_{table} 3.10.

Keywords: Service Quality, Saving Product Quality, and Customers' Decision in Saving

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Operasional	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Hipotesis Penelitian	9
G. Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Pustaka	12
B. Kerangka Teori	15
1. Kualitas Pelayanan.....	15
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	19
c. Ciri-ciri Pelayanan	22

d. Sikap Melayani Nasabah	25
2. Kualitas Produk	27
a. Pengertian Kualitas Produk	27
b. Dimensi Kualitas Produk	29
c.	
3. Keputusan Nasabah Menabung	30
a. Pengertian Pengambilan Keputusan	30
b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah.....	33
c. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Nasabah Dalam Menabung.....	35
d. Hubungan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung.....	36
4. Menabung	38
C. Landasan Teologis	40
D. Hipotesis Penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	42
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	42
D. Sumber Data Penelitian	43
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
F. Variabel dan Indikator Penelitian	44
G. Metode Pengumpulan Data	47
H. Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	56
B. Deskripsi Responden	63
C. Hasil Analisis Data	
1. Uji Validitas.....	67
2. Uji Reliabilitas.....	69
3. Uji Asumsi Klasik	70

4. Analisis Regresi Linear Berganda	72
5. Uji Hipotesis	73
6. Uji Koefisien Determinasi	76
D. Pembahasan	77
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	81
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



IAIN PURWOKERTO

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor perbankan sangat strategis perannya dalam memajukan perekonomian masyarakat. Perannya yang menghimpun dana dari masyarakat yang memiliki dana untuk kemudian disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan dana membuat dana masyarakat menjadi produktif menghasilkan produk barang dan jasa. Bisnis perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang mengalami perkembangan cukup pesat. Sehingga bisnis perbankan mengalami persaingan yang sangat ketat dalam memberikan layanan yang baik pada nasabah, dan menyediakan produk-produk yang inovatif bagi nasabah sehingga dapat memberikan kemudahan bagi para pelanggannya dalam bertransaksi.

Untuk lebih memacu pertumbuhan bank, maka diperlukan strategi pemasaran yang tepat agar dapat unggul dan mampu mengemban perannya secara maksimal. Untuk tujuan itu tentu diperlukan pemahaman tentang perilaku konsumen khususnya faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah untuk menabung.¹

Salah satu strategi yang perlu dilakukan oleh bank agar nasabah termotivasi untuk menabung yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Dengan kata lain, bank tersebut harus memberikan pelayanan yang berkualitas.² Kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan

¹Asraf, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menyimpan Dana Di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pasaman Barat Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderator," *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, (Vol.2, No.1, Januari 2014), hlm.62.

²Rizqa Ramadhani Tyas, Ari Setiawan, "Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang," *Jurnal Muqtasid*, (Vol 3 No.2 Desember 2012), hlm.280

pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan yang diinginkan oleh para pelanggan.³

Kualitas pelayanan dan keputusan nasabah menabung memiliki hubungan yang erat karena usaha-usaha yang dilakukan pemasar dalam memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah sehingga nasabah merasa nyaman dan aman menyimpan dananya di bank. Pelayanan yang baik akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan. Jika masyarakat simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank itu akan lebih lancar. Pelayanan juga merupakan daya penarik bagi (calon) nasabah untuk menjadi nasabah pada suatu bank.⁴ Oleh karena itu, bank harus memiliki strategi untuk menjaga kualitas bank. Sehingga, bank dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan tersendiri kepada nasabahnya. Pelayanan itu juga harus dilakukan secara terus menerus tanpa henti, karena bank bekerja berdasarkan kepercayaan sehingga *value* itu menjadi penting.

Produk adalah salah satu variabel dalam kelompok *marketing mix* yang dapat mempengaruhi seseorang untuk menjadi nasabah pada suatu bank.⁵ Dalam persaingan dunia perbankan sedang berlomba menarik nasabah dengan menyajikan produk yang benar-benar dapat memberikan kepuasan yang signifikan. Konsumen akan memilih produk yang terbaik dari banyak pilihan yang sangat kompetitif. Itu sebabnya keadaan ini mengharuskan agar setiap perusahaan kreatif membuat produk yang berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang memuaskan. Produk yang berkualitas adalah produk yang akan dicari oleh para konsumen, karena konsumen menginginkan terpenuhinya kepuasan apabila menggunakan produk tersebut.⁶

Kualitas produk merupakan kemampuan produk untuk menampilkan fungsinya, hal ini termasuk waktu kegunaan dari produk, keandalan,

³Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Pemasaran Strategik* (Yogyakarta: ANDI, 2002), hlm.77.

⁴Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), hlm.153.

⁵Gita Danupranata, *Manajemen Perbankan Syariah* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), hlm.48.

⁶Harman Malau, *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm.38-39.

kemudahan dalam penggunaan dan perbaikan, dan nilai-nilai yang lainnya. Salah satu tujuan dari pelaksanaan kualitas produk adalah untuk mempengaruhi nasabah dalam menentukan pilihannya untuk menggunakan produk, sehingga memudahkan nasabah dalam pengambilan keputusan menabung.⁷

Secara umum calon nasabah yang akan menabung tentu memilih bank yang akan memberikan keuntungan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu untuk memutuskan menabung. Selain itu nasabah juga memperhatikan kualitas produk yang ditawarkan sehingga nasabah termotivasi untuk menggunakannya. Nasabah akan mempertimbangkan hal tersebut untuk mencari kepuasan dalam menyimpan dananya di bank, karena bagaimanapun nasabah dalam perilakunya akan mencari kepuasan yang maksimal dalam memenuhi kebutuhannya. Kesan utama nasabah terhadap suatu perbankan tergantung dari hasil perbankan tersebut. Nasabah mau menggunakan produk suatu bank banyak dipengaruhi oleh kualitas. Itulah sebabnya perbankan harus memberikan perhatian terhadap kualitasnya agar produk yang dijalankan dapat menarik banyak calon nasabah.⁸

BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah) Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara merupakan BPR Syariah yang berdiri pada tahun 2014, dan merupakan BPR Syariah satu-satunya di Banjarnegara.⁹ BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara sebuah perusahaan jasa perbankan yang menjalankan fungsi perbankan yaitu menarik dana dari masyarakat kemudian menyalurkan kepada pihak-pihak yang memerlukan modal melalui fasilitas pembiayaan.¹⁰ Salah satu cara yang dilakukan bank dalam mengumpulkan dana yaitu melalui produk tabungan. Yang mana produk tabungan sebagai

⁷Djunaedi, "Pengaruh CSR dan Kualitas Produk Terhadap Citra Bank dan Keputusan Menabung di BNI Syariah Kota Kediri," *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, (Vol 3 No.2 September 2016), hlm.106

⁸Farhana Aprilia Irfa'i, "Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.," Skripsi Jurusan Perbankan Syariah, (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2016), hlm.16.

⁹Dokumen Otoritas Jasa Keuangan Purwokerto Tentang Data Jumlah Bank Perkreditan Rakyat Syariah Di Banjarnegara.

¹⁰<https://www.syariahbank.com/>, diakses pada tanggal 7 Desember 2017 pukul 08.30.

komponen utama produk perbankan yang paling sering menjadi fokus perhatian para pelaku perbankan.¹¹

Kualitas produk dan kualitas pelayanan merupakan dua hal yang bisa memberikan daya saing sebuah Lembaga Keuangan Syariah di masyarakat. Dalam menghadapi persaingan dunia perbankan yang semakin kompetitif, BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara berusaha mengedepankan kualitas pelayanan dan kualitas produk dalam usaha menarik nasabah untuk menabung.

Fasilitas layanan yang diberikan BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara untuk memberikan kenyamanan, kemudahan, dan keamanan bagi nasabah berupa pelayanan dari karyawan yang sopan, ramah, sigap atau tanggap, profesional, dan mampu melayani dengan cepat dan tepat. Pelayanan yang dilakukan karyawan kepada nasabah selalu menerapkan slogan 4S yaitu senyum, salam, sapa, dan semangat. Kemudahan transaksi dengan pelayanan tradisional yaitu layanan jemput bola. Selalu menjalin silaturahmi dengan nasabah, ketika ada nasabah yang jarang menabung maka karyawan bank akan mendatangi nasabah tersebut untuk memberikan pengarahan atau motivasi agar mereka kembali untuk menabung dan tetap setia dengan BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara. Untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah dan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi nasabah BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara memberikan pelayanan secara langsung (*walk in service*) meliputi 1) Dalam menawarkan produk 2) Pelayanan informasi, pelayanan informasi merupakan pelayanan pemenuhan kebutuhan nasabah akan informasi yang terkait dengan produk jasa bank; 3) Pelayanan penanganan atau keluhan, pelayanan penanganan atau keluhan merupakan layanan terkait dengan penyelesaian keluhan nasabah terkait dengan produk ataupun pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank.¹²

¹¹Muhammad Syafei Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Genna Insani, 2009), hlm.129.

¹²Hasil Wawancara dengan Bapak Saefudin bagian Marketing Funding BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara 15 Agustus 2017 pukul 08.30 .

BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara menawarkan produk tabungan yang beragam dan memiliki inovasi produk, produk tabungan yang ditawarkan diantaranya: 1) Tabungan IB Syariah, tabungan ini ditujukan untuk para pelaku pasar, pengusaha ataupun ibu rumah tangga, simpanan ini penarikannya dapat dilakukan setiap saat; 2) Tabungan Mitra Sipantas yaitu tabungan yang dapat dipergunakan untuk persiapan biaya perjalanan ibadah haji/umroh, untuk keperluan biaya pendidikan anak, atau untuk perencanaan dana pensiun; 3) TabunganKu iB merupakan tabungan yang ditujukan untuk anak-anak sebagai pembelajaran untuk menabung sejak usia dini dan penghematan uang saku. Setoran untuk menabung mudah dijangkau oleh nasabah, persyaratan pembukaan rekening tabungan mudah hanya menyerahkan kartu identitas, bebas biaya administrasi, adanya hadiah saat pembukaan rekening, setiap awal tahun bank akan membagikan kalender kepada nasabah yang aktif menabung, adanya bonus sebesar 1%-3% dan bagi hasil 57% untuk nasabah dan 43% untuk bank.¹³

Upaya yang dilakukan BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara dalam menghadapi persaingan dunia perbankan yang semakin kompetitif dengan mengedepankan kualitas pelayanan dan kualitas produk, dan upaya tersebut telah dilakukan secara maksimal. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya jumlah nasabah yang menabung di BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahunnya.

Tabel 1.1
Pertumbuhan Jumlah Nasabah Produk Tabungan di BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara

Tahun	Jumlah Nasabah (Orang)	Pertumbuhan	(%)
2014	415	-	-
2015	600	185	0,45
2016	890	290	0,48
2017	1342	452	0,51

¹³Hasil Wawancara dengan Bapak Setyo bagian Marketing Funding BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara 16 Agustus 2017 pukul 09.00 .

Sumber: Dokumen BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara

Berdasarkan tabel 1.1 di atas terlihat bahwa peningkatan jumlah nasabah yang menabung di BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara. Pada tahun 2014 sampai 2015 terjadi kenaikan jumlah nasabah sebesar 0,45%. Pada tahun 2015 sampai 2016 terjadi kenaikan jumlah nasabah sebesar 0,48%. Dan pada tahun 2016 sampai 2017 terjadi kenaikan jumlah nasabah sebesar 0,51%. Berdasarkan informasi di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa dari tahun ke tahun jumlah nasabah yang menabung di BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara terus mengalami peningkatan.

Alasan peneliti memilih BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara sebagai tempat penelitian karena BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara merupakan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah satu-satunya di Banjarnegara. Dalam bersaing dengan lembaga keuangan lain BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara memiliki strategi yaitu dengan mengedepankan kualitas pelayanan dan kualitas produk, dan upaya tersebut telah dilakukan secara maksimal dan mendapatkan respon positif dari nasabah. Dibuktikan dengan meningkatnya jumlah nasabah yang menabung, menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun.

Dan alasan peneliti melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan sebagai objek penelitian dikarenakan pelayanan yang diberikan dan produk tabungan yang ditawarkan BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara mendapat respon positif dari nasabah. Nasabah yang menabung di BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara rata-rata alasan mereka menabung karena pelayanan yang diberikan oleh BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara sangat baik dan produk yang ditawarkan menarik dan bisa memenuhi kebutuhan nasabah.¹⁴

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam untuk dijadikan penelitian dengan judul **“Pengaruh**

¹⁴Hasil Wawancara dengan nasabah produk tabungan BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara, 6 Desember 2017, pukul 09.30 WIB.

Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Di BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara.”

B. Definisi Operasional

Untuk menghindari timbulnya salah pengertian dalam memahami permasalahan dalam penelitian yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Di BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara”*, maka untuk memperjelas istilah-istilah kunci yang terkandung dalam judul tersebut sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁵ Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.¹⁶ Kualitas Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.¹⁷

2. Kualitas Produk Tabungan

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁸ Produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan pasar untuk diperhatikan, dibeli dan digunakan ataupun dikonsumsi yang dapat memuaskan kebutuhan atau kemauan.¹⁹ Tabungan adalah simpanan

¹⁵Etta Mamang Sangadji & Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis:Himpunan Jurnal Penelitian* (Yogyakarta: Andi, 2013),hlm.99.

¹⁶ Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001), hlm. 152.

¹⁷ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Ofset, 2001), hlm.87.

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 99.

¹⁹ Philip Kotler & Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm.560.

berdasarkan wadiah dan atau investasi dana berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati (buku tabungan, slip penarikan, ATM dan sarana lainnya), tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.²⁰ Kualitas produk adalah evaluasi menyeluruh pelanggan atas kebaikan kinerja barang dan jasa.²¹

3. Keputusan Nasabah Menabung

Keputusan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang secara sadar dan atas keinginan pribadi masing-masing. Nasabah adalah orang yang menjadi pelanggan (menabung, melakukan pembiayaan) di bank atau lembaga keuangan. Menabung adalah kegiatan mengamankan dana agar dana tidak mengalami pengurangan jumlah pokok.²² Jadi keputusan menabung berarti memilih dan menetapkan suatu alternatif yang dianggap paling menguntungkan dari beberapa alternatif yang dihadapi untuk menabung atau menyimpan uang.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara?
2. Apakah kualitas produk tabungan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara?

²⁰ Ahmad Dahlan, *Bank Syariah Teoritik, Praktik, Kritik* (Yogyakarta: Teras, 2012), hlm.137.

²¹ Etta Mamang Sangadji & Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*,... hlm.188.

²² Muhamad, *Manajemen keuangan Syariah Analisis Fiqh dan Keuangan* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014), hlm.432.

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara.
2. Mengetahui adanya pengaruh kualitas produk tabungan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara.
3. Mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Bagi BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara dapat dijadikan sebagai salah satu pertimbangan dan bahan acuan tentang bagaimana faktor-faktor tertentu mempengaruhi nasabah untuk menabung.

2. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan di bidang ekonomi, serta dapat dijadikan sebagai wacana dan referensi bagi mahasiswa atau pihak lain yang memiliki keterkaitan untuk meneliti pada bidang yang sama.

3. Bagi Peneliti

Sebagai upaya untuk menerapkan teorinya ke dalam kondisi riil, serta penelitian ini untuk memperluas wawasan atau menambah pengetahuan dan pengalaman tentang masalah yang sedang diteliti.

4. Bagi Pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan di bidang ekonomi, serta dapat dijadikan sebagai wacana dan referensi bagi mahasiswa atau pihak lain yang memiliki keterkaitan untuk meneliti pada bidang yang sama.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Secara umum gambaran sistematika penulisan skripsi terdiri dari 5 bab sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

Bab 2 Landasan Teori. Bagian ini memaparkan teori yang terkait dengan kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan serta pengaruhnya terhadap keputusan nasabah dalam menabung.

Bab 3 Metode Penelitian yang meliputi jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, populasi dan sampel penelitian, variabel dan indikator penelitian, dan metode analisis data penelitian.

Bab 4 Hasil Penelitian dan pembahasan yang meliputi deskripsi pelaksanaan penelitian mengenai gambaran kondisi umum subjek penelitian yaitu BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara terdiri dari sejarah pendirian, letak geografis, serta struktur organisasi. Selanjutnya penulis akan memaparkan mengenai analisis data yang menjawab terkait pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara. Dengan menggunakan metode kuantitatif.

Bab 5 Penutup yang mencakup kesimpulan dari pembahasan, dan saran-saran.

Pada bagian akhir penelitian, penulis cantumkan daftar pustaka yang menjadi referensi dalam penyusunan penelitian ini, beserta lampiran-lampiran yang mendukung, serta daftar riwayat hidup penulis.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Di BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung. Hal ini dibuktikan dengan berdasarkan nilai t_{hitung} 2,224 lebih besar dari t_{tabel} 1,986. Penelitian ini sesuai dengan penelitian Mahanani Karno Putro yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung. Pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap nasabah sehingga dapat menarik nasabah agar menabung.
2. Kualitas produk tabungan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung. Hal ini dibuktikan dengan berdasarkan nilai t_{hitung} 2,122 lebih besar dari t_{tabel} 1,986. Hal ini sesuai dalam buku Sutisna bahwa agar produk yang ditawarkan bank dapat diterima oleh nasabah maka produk yang ditawarkan harus berkualitas sesuai dengan harapan nasabah. Dengan kualitas produk suatu bank yang memenuhi atau melebihi harapan nasabah, akan berakibat pada diterimanya produk tersebut oleh nasabah dan akan memudahkan nasabah dalam pengambilan keputusan menabung.
3. Kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah dalam menabung. Hal ini dibuktikan berdasarkan uji F (uji simultan) yang menunjukkan nilai F_{hitung} 7,022 lebih besar dari F_{tabel} 3,10. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara ada beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan. Dalam bank ini kedua faktor yang

peneliti teliti mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung sebesar 13,5%, sesuai dengan uji koefisien determinasi (R^2) yang menunjukkan nilai sebesar 0,135. Dan sisanya 86,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang peneliti tidak teliti.

B. Saran

1. Bagi BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara diharapkan lebih meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang telah diberikan bank kepada nasabah, sebab melihat hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dengan melihat hasil pembahasan dan kesimpulan menunjukkan adanya kontribusi dari kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung.
2. BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara harus lebih memperhatikan produk yang dimiliki mengingat besarnya peran kualitas produk terhadap keputusan nasabah dalam menabung, maka disarankan agar bank untuk selalu meningkatkan kualitas produknya yang memiliki kekhasan sesuai dengan kebutuhan nasabah dibandingkan dengan produk bank lain, sehingga produk-produk yang dimiliki lebih unggul.
3. Melihat hasil penelitian yang menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan hanya berpengaruh secara bersama-sama sebesar 13,5%, maka sebaiknya bank perlu mempertahankan kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan yang telah ada dan meningkatkan faktor-faktor lain selain kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminudin Aziz, Fathul. 2012. *Manajemen Dalam Prespektif Islam*. Cilacap: El Bayan.
- Antonio, Muhammad Syafei. 2009. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Genna Insani
- Apriyanti, Reni. 2015. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Iklan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Nasabah Yang Menabung di PT BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta”, Skripsi. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.
- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asraf. 2014. “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menyimpan Dana Di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pasaman Barat Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderator”, *Jurnal Apresiasi Ekonomi*. Vol 2 No.1.
- Assauri, Sofian. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Dahlan, Ahmad. 2012. *Bank Syariah Teoritik, Praktik, Kritik*. Yogyakarta: Teras.
- Damar, Amalia. 2015. “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menabung Pada BRI Syariah Di Surabaya”, Artikel Ilmiah. Surabaya: STIE Perbanas Surabaya.
- Danupranata, Gita. 2015. *Manajemen Perbankan Syariah*. Jakarta: Salemba Empat.
- Djunaedi. 2016. “Pengaruh CSR dan Kualitas Produk Terhadap Citra Bank dan Keputusan Menabung di BNI Syariah Kota Kediri”, *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*. Vol 3 No.2.
- Dokumen Otoritas Jasa Keuangan Purwokerto Tentang Data Jumlah Bank Perkreditan Rakyat Syariah Di Banjarnegara.
- Ghozali, Imam. 2009. *Ekonometrika Teori Konsep dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasan, Iqbal. 2004. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. 2001. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- <https://www.syariahbank.com>
- Indrianto, & Supomo. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFU UGM.
- Irfa'i, Farhana Aprilia. 2016. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri”, Skripsi. Tulungagung: IAIN Tulungagung.

- Isna, Alizar, & Warto. 2013. *Analisis Data Kuantitatif Panduan Praktis Untuk Penelitian Sosial Dilengkapi Dengan Analisis Regresi Nominal dan Ordinal*. Purwokerto: STAIN Press.
- J Supranto. 2009. *Statistik Teori dan Aplikasi Edisi Ketujuh Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Karno, Mahanani. 2015. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Tabungan Terhadap Keputusan Menabung Pada BRI Di Surabaya", Artikel Ilmiah. Surabaya: STIE Perbanas Surabaya.
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip, & Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, & Susanto. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kuncoro, Mudrajad. 2007. *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi Edisi Ketiga*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Lupiyoadi, Rambat, & Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi, Ali. 2015. "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di BMT Tunang Cabang Salatiga". Skripsi. Salatiga: IAIN Salatiga.
- Malau, Harman. 2017. *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung: Alfabeta.
- Muhamad. 2014. *Manajemen Keuangan Syariah Analisis Fiqh dan Keuangan*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Priyanto, Dwi. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS Dan Tanya Jawab Ujian Pendadaran*. Yogyakarta: Gava Media.
- Putri, Asti Dwi. 2016. "Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada Produk Tabungan BSM PT. Bank Syariah Mandiri KC Simpang Patal Palembang", Skripsi. Palembang: UIN Raden Fatah Palembang.
- Rohmad, & Supriyanto. 2015. *Pengantar Statistik*. Yogyakarta: Kalimedia.
- Sangadji, Etta Mamang, & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Sarjono, Hardi, & Julianiita, Winda. 2011. *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwita, H Ade. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Studi Kasus Pada Perumda BPR Majalengka", *Jurnal Ilmiah Manajemen & Akuntansi*. Vol 4 No.1.

- Shihab, M Quraish. 2000. *Tafsir A-Misbah Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an: Volume 1*. Jakarta: Lentera Hati.
- Sudartik. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Periklanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Pada PT BPR Semarang Margatama Gunadana", Skripsi. Semarang: UNES.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: ALFABETA.
- Suliyanto. 2009. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: ANDI.
- Sumarni, Murti. 2002. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Liberty.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy, & Chandra, Gregorius. 2002. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi Ketiga*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*
- Tyas, Rizqa Ramadhaning, & Ari Setiawan. 2012. "Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang", *Jurnal Muqtasid*. Vol 3 No.2.
- Umar, Husein. 2008. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.