

**PENGARUH *MARKETING COMMUNICATION* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
TABUNGAN WADIAH IB MASLAHAH DI BANK SYARIAH
(STUDI KASUS BJB SYARIAH KCP SUMBER)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat

untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Jurusan Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Disusun Oleh :

DIAN LESTARI

NIM. 1908203024

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON**

1444 H / 2023

**PENGARUH *MARKETING COMMUNICATION* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
TABUNGAN WADIAH IB MASLAHAH DI BANK SYARIAH
(STUDI KASUS BJB SYARIAH KCP SUMBER)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat

untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Jurusan Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Disusun Oleh :

DIAN LESTARI

NIM. 1908203024



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYEKH NURJATI CIREBON

1444 H / 2023

ABSTRAK

DIAN LESTARI. NIM: 1908203024, “PENGARUH *MARKETING COMMUNICATION* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN TABUNGAN WADIAH IB MASLAHAH DI BANK SYARIAH (STUDI KASUS BJB SYARIAH KCP SUMBER),” 2023.

Perbankan syariah sebagai salah satu lembaga keuangan syariah di Indonesia. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, suatu perbankan syariah memiliki beberapa faktor yang dapat mempengaruhi masyarakat untuk memutuskan menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan, kedua faktor tersebut diantaranya *marketing communication* dan kualitas pelayanan. *Marketing communication* menjadi alat yang dilakukan perusahaan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat terkait produk dan jasa yang ditawarkan. Sedangkan kualitas pelayanan menjadi suatu tindakan yang penting dilakukan oleh setiap pelaku bisnis sehingga nasabah akan merasa puas dan merekomendasikan kepada orang lain serta melakukan penggunaan ulang produk dan jasa bank syariah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *marketing communication* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan Wadiah IB Maslahah.

Dalam penelitian ini, obyek penelitiannya yaitu BJB Syariah KCP Sumber. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survey dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis data yang dilakukan yaitu data primer dengan sumber data yang berasal dari observasi dan kuesioner. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 70 dari 242 populasi. Dengan menggunakan rumus *slovin* standar *error* 0,1 atau 10%. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji koefisien berganda, dan uji hipotesis berupa uji t (parsial) dan uji F (simultan), dimana semua proses pengujian tersebut menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 22.

Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *marketing communication* terhadap keputusan nasabah dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,513 yang mana $> t_{tabel}$ 1,66757 serta pada nilai signifikansi sebesar 0,014 yang mana $< 0,1$. Kemudian terdapat pengaruh dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dengan nilai t_{hitung} sebesar 17,745 yang mana $> t_{tabel}$ 1,66757 serta pada nilai signifikansi sebesar 0,000 yang mana $< 0,1$. Dan secara simultan variabel *marketing communication* dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel keputusan nasabah dengan nilai F_{hitung} sebesar 216.841 yang mana $> F_{tabel}$ 2,17 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang mana $< 0,1$.

Kata Kunci: *Marketing Communication*, Kualitas Pelayanan, dan Keputusan Nasabah.

ABSTRACT

DIAN LESTARI. NIM: 1908203024, "INFLUENCE OF MARKETING COMMUNICATION AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER DECISIONS USING IN WADIAH IB MASLAHAH SAVINGS AT SHARIA BANK (STUDY AT BJB SHARIA KCP SUMBER)," 2023.

Islamic banking as one of the Islamic financial institutions in Indonesia. In carrying out its operational activities, an Islamic banking has several factors that can influence the community to decide to use the products and services offered, these two factors include marketing communication and service quality. Marketing communication is a tool used by companies to convey information to the public regarding the products and services offered. Meanwhile, service quality is an important action to be carried out by every business person so that customers will feel satisfied and recommend to others and re-use Islamic bank products and services. Therefore, this study aims to determine the effect of marketing communication and service quality on customers' decisions to use Wadiah IB Maslahah savings.

In this study, the research object was BJB Syariah KCP Sumber. The type of research used is survey research using a quantitative approach. The type of data used is primary data with data sources derived from observation and questionnaires. The number of samples in this study were 70 out of 242 populations. By using the slovin formula, the standard error is 0.1 or 10%. The data analysis technique used is validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression test, multiple coefficient test, and hypothesis testing in the form of t test (partial) and F test (simultaneous), where all the testing processes use the IBM SPSS application version 22.

The results of this study show that partially there is a positive and significant influence between marketing communication variables on customer decisions with a t_{count} value of 2.513 which is $> t_{table}$ 1.66757 and at a significance value of 0.014 which is < 0.1 . Then there is influence and significant between the service quality variable on customer decisions with a t_{count} value of 17.745 which is $> t_{table}$ 1.66757 and at a significance value of 0.000 which is < 0.1 . And simultaneously marketing communication variables and service quality affect customer decision variables with an F_{count} value of 216,841 which is $> F_{table}$ 2.17 and a significance value of 0.000 which is < 0.1 .

Keywords: Marketing Communication, Service Quality, and Customer Decisions.

مختصرة ن بذة

تأثير الاتصالات التسويقية وجودة الخدمة على قرارات "DIAN LESTARI. NIM: 1908203024" BJB SYARIAH (دراسة حالة من) العملاء باستخدام وديعة آي بي ماسلاحه في التوفير في بنك الشرقية KCP SUMBER" 2023.

المصرفية الإسلامية باعتبارها واحدة من المؤسسات المالية الإسلامية في إندونيسيا. في تنفيذ أنشطتها التشغيلية ، تمتلك الخدمات المصرفية الإسلامية العديد من العوامل التي يمكن أن تؤثر على المجتمع لاتخاذ قرار باستخدام المنتجات والخدمات المقدمة ، ويشمل هذان العاملان الاتصالات التسويقية وجودة الخدمة. الاتصالات التسويقية هي أداة تستخدمها الشركات لنقل المعلومات إلى الجمهور فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المقدمة. وفي الوقت نفسه ، تعد جودة الخدمة إجراءً مهمًا يجب أن يقوم به كل رجل أعمال حتى يشعر العملاء بالرضا والتوصية للآخرين وإعادة استخدام منتجات وخدمات البنك الإسلامي. لذلك ، تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير الاتصال Wadiah IB Maslahah التسويقي وجودة الخدمة على قرارات العملاء باستخدام مدخرات

نوع البحث المستخدم هو بحث مسح. BJB Syariah KCP Sumber في هذه الدراسة ، كان موضوع البحث باستخدام نهج كمي. نوع البيانات المستخدمة هي البيانات الأولية مع مصادر البيانات المستمدة من الملاحظة ، يكون slovin والاستبيانات. كان عدد العينات في هذه الدراسة 70 عينة من أصل 242. باستخدام صيغة الخطأ المعياري 0.1 أو 10٪. تقنية تحليل البيانات المستخدمة هي اختبار الصلاحية ، واختبار الموثوقية ، واختبار الافتراض الكلاسيكي ، واختبار الانحدار الخطي المتعدد ، واختبار المعامل المتعدد ، واختبار الفرضية (متزامن) ، حيث يتم استخدام جميع عمليات الاختبار الإصدار 22 من F (جزئي) واختبار t على شكل اختبار IBM SPSS تطبيق.

أظهرت نتائج هذه الدراسة أن هناك جزئيًا تأثير إيجابي وهام بين متغيرات الاتصال التسويقي على قرارات بقيمة معنوية 0.014 وهي > 0.1. ثم هناك تأثير t_{table} 1.66757 > وهي t_{count} 2.513 العميل بقيمة بقيمة t_{table} 1.66757 > وهي t_{count} 17.745 ودلالة بين متغير جودة الخدمة على قرارات العميل بقيمة معنوية 0.000 وهي > 0.1. وفي نفس الوقت ، تؤثر متغيرات الاتصالات التسويقية وجودة الخدمة على قيمة أهمية قدرها 0.000 وهي F_{table} 2.17 > تبلغ 216,841 وهي F_{count} متغيرات قرار العميل بقيمة > 0.1.

الكلمات الرئيسية: الاتصالات التسويقية وجودة الخدمة وقرارات العملاء

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH *MARKETING COMMUNICATION* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
TABUNGAN WADIAH IB MASLAHAH DI BANK SYARIAH
(STUDI KASUS BJB SYARIAH KCP SUMBER)**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Jurusan Perbankan Syariah (PS)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

DIAN LESTARI

NIM. 1908203024

Menyetujui

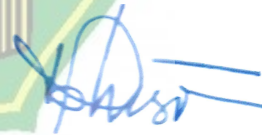
Pembimbing I

Pembimbing II



Nur Eka Setiowati, M.Si

NIP. 198103082006042001



Alvien Septian Haerisma, M.Si

NIP. 198009122006041001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Eef Saefullah, M.Ag

NIP. 197603122003121003

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara **Dian Lestari**, NIM. **1908203024** dengan Judul **“Pengaruh Marketing Communication Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan Wadiah IB Masalah Di Bank Syariah (Studi Kasus BJB Syariah KCP Sumber)”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut diatas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di Munaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Menyetujui

Pembimbing I



Nur Eka Setiowati, M.Si

NIP. 198103082006042001

Pembimbing II



Alvien Septian Haerisma, M.Si

NIP. 198009122006041001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Eef Saefulloh, M.Ag

NIP. 197603122008121003

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Marketing Communication* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan Wadiah IB Masalah Di Bank Syariah (Studi Kasus BJB Syariah KCP Sumber)**”, oleh **Dian Lestari, NIM. 1908203024**, telah diajukan dalam sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada hari Jum’at tanggal 03 Maret 2023.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosah

Ketua Sidang	Sekretaris Sidang
 <u>Eef Saefulloh, M.Ag</u> NIP. 197603122003121003	 <u>Nur Bka Setiowati, M.Si</u> NIP. 198103082006042001
Penguji I	Penguji II
 <u>Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si</u> NIP. 197301072009012001	 <u>Diana Djuwita, MM</u> NIP. 198003142008012018

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmannirahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul “**Pengaruh Marketing Communication Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan Wadiah IB Masalah Di Bank Syariah (Studi Kasus BJB Syariah KCP Sumber)**”, merupakan hasil karya saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu pernyataan memperoleh gelar strata satu (SI) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon dan semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai ketentuan yang berlaku di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Cirebon, 20 Februari 2023



(Dian Lestari)

NIM. 1908203024

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Dian Lestari
Tempat/ Tanggal Lahir : Cirebon, 31 Oktober 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Nama Bapak : Aripin
Nama Ibu : Arini (Almh)
Telp/ HP : 0821-1919-3600
Email : dianlestariadper@gmail.com
Alamat Lengkap : Desa Waruroyom Blok
Gentong RT 005 RW 004
Kec. Depok Kab. Cirebon.

Riwayat Pendidikan:

1. SDN 1 Waruroyom, Lulus Tahun 2013
2. SMPN 1 Depok, Lulus Tahun 2016
3. SMK Manba'ul 'Ulum, Lulus Tahun 2019
4. IAIN Syekh Nurjati Cirebon, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Lulus tahun 2023.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin

Puji dan Syukur kepada Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang. Karena atas izin dan karunia yang diberikan akhirnya Skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada baginda Rasulullah SAW. Skripsi dengan judul **“Pengaruh *Marketing Communication* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan Wadiah IB Masalah Di Bank Syariah (Studi Kasus BJB Syariah KCP Sumber)”** ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan serta untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon. Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, iringan do'a dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada Kedua Orang Tua ayahanda (Aripin) dan ibunda (Arini, Almh) yang telah menyayangi dan merawat selama ini, serta menjadi penyemangat hidup, kasih sayangnya tak tergantikan hingga sampai akhir hayat masih selalu penuh kasih sayang. Teruntuk kakaku, Taswi dan Sodikin yang telah menyayangi saya dan memberikan semangat kepada saya. Terimakasih atas do'a, dorongan, nasehat, semangat, cinta dan kasih sayang yang tak pernah berhenti.

Teruntuk sahabat saya Dinda dan Anis terima kasih sudah selalu menjadi sahabat terbaik walaupun kita dipisahkan karena kesibukan masing-masing. Teruntuk Anggi, Laela, Nurul, Uci, Anah terima kasih sudah menjadi teman seperjuangan dalam proses perkuliahan sampai proses penyusunan skripsi ini. Teruntuk Antoni selaku seseorang yang spesial terimakasih sudah ada disaat suka maupun duka. Teruntuk teman-teman KKN TBM Desa Pamengkang yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu. Teruntuk teman-teman kelas PS.A yang juga tidak bisa saya sebutkan satu-persatu. Terima kasih atas segala sabarnya dan terima kasih karena kalian sudah menjadi bagian dalam ceritaku selama menempuh pendidikan di IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Tak Lupa saya mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak BJB

Syariah KCP Sumber yang telah mendukung dan memberikan semangat sampai saat ini.

Saya Persembahkan karya sederhana ini untuk kalian semua, sekaligus sebagai syarat untuk lulus kuliah dari IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Dengan kerendahan hati saya mengucapkan beribu kata terimakasih dan maaf. Semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat dan semoga kita semua tetap berada dalam lindungan Allah SWT. Aamiin Allahumma Aamiin.



MOTTO HIDUP

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan.

Tidak ada kemudahan tanpa do’a.”

(Ridwan Kamil)

“Allah Tidak Akan Membebani Seseorang Itu Melainkan Sesuai Dengan
Kesanggupannya”.

(Q.S Al-Baqarah: 286)



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT, yang selalu mencurahkan segala rahmat dan kekuatan-Nya untuk bergerak, berfikir, dan berkarya dalam menggapai ridho-Nya, terutama dalam penulisan skripsi ini sehingga skripsi yang berjudul **“Pengaruh Marketing Communication Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan Wadiah IB Masalah Di Bank Syariah (Studi Kasus BJB Syariah KCP Sumber)”** dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Sholawat serta salam tetap selalu tucurahkan kepada Baginda Rasulullah SAW. Semoga kita mendapatkan syafa'atnya di akhir zaman nanti. Kemudian kedua Orang Tua, Keluarga, Teman, Saudara, dan pihak lainnya terimakasih atas dukungan moral, keikhlasan dan keridhoan, serta selalu mendukung penulis yang tiada hentinya.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak sedikit hambatan dan kesulitan yang dihadapi. Namun, berkat tujuan, kesungguhan hati dan kerja keras serta dorongan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga membuat penulis tetap bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dr. H. Didi Sukardi, M.H, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Eef Saefulloh, M.Ag, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Nur Eka Setiowati, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang dengan sabar membimbing, memotivasi dan memberikan saran-saran kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

5. Alvien Septian Haerisma, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan semakin baik.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang dengan sabar dan ikhlas dalam mengajarkan keilmuan selama penulis menempuh studi.
7. Seluruh Staff Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati yang berkenan dalam membantu penulis.
8. Ibu Nidya Rosliana Sakti selaku *Supervisor Operasional* dan para karyawan BJB Syariah KCP Sumber yang telah membantu dalam proses penelitian
9. Kedua orang tuaku tersayang, ayahanda Aripin dan Ibunda Arini (Almh) yang telah menjadi orang tua terhebat yang selalu memberikan kasih sayang, do'a, dukungan, motivasi, nasehat, perhatian, dan sabar dalam mendidiku.
10. Teman seperjuangan di kelas Perbankan Syariah.A angkatan 2019, yang telah memberikan dukungan, semangat dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu selama proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis hanya dapat mengucapkan terimakasih, serta berdoa atas segala dukungannya, semoga Allah SWT melipat gandakan pahala kebaikan. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak sekali kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, masukan yang konstruktif terhadap perbaikan skripsi ini sangat diharapkan penulis. Penulis pun berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya. Serta mohon maaf atas kekurangan & kesalahannya.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Cirebon, 20 Februari 2023

Penulis
(Dian Lestari)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
مختصرة ن بذة.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
NOTA DINAS.....	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
PERSEMBAHAN.....	x
MOTTO HIDUP	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN	xxii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
D. Sistematika Penulisan.....	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Keputusan Nasabah.....	10
1. Pengertian Keputusan Nasabah.....	10
2. Tahapan Pengambilan Keputusan.....	11
3. Keputusan Nasabah Menurut Pandangan Islam.....	13
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah	14
B. <i>Marketing Communication</i> (Komunikasi Pemasaran).....	16
1. Pengertian <i>Marketing Communication</i>	16
2. Tujuan <i>Marketing Communication</i>	18
3. <i>Marketing Communication</i> Dalam Pandangan Islam	19
4. Dimensi <i>Marketing Communication</i>	23
C. Kualitas Pelayanan.....	25
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	25
2. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	26
3. Ciri Pelayanan yang Baik.....	28
4. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan.....	29
D. Tabungan Wadiah.....	30
1. Pengertian Tabungan Wadiah	30
2. Macam-Macam Akad Wadiah.....	31
3. Syarat-Syarat Akad Wadiah.....	32
E. Penelitian Terdahulu (<i>Literatur Review</i>).....	32
F. Kerangka Pemikiran	42
G. Hipotesis Penelitian	45

BAB III METODE PENELITIAN

A. Sasaran, Waktu, dan Tempat Penelitian.....	48
1. Sasaran Penelitian	48
2. Waktu Penelitian	48
3. Tempat Penelitian.....	48

B. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	48
C. Sumber Data	49
D. Teknik Pengumpulan Data	49
1. Observasi.....	49
2. Kuesioner (Angket).....	50
E. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	50
1. Populasi.....	50
2. Teknik Pengambilan Sampel.....	50
F. Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	52
1. Variabel penelitian	52
2. Operasional variabel.....	52
G. Instrumen Penelitian	56
H. Teknik Analisis data	57
1. Analisis Deskriptif	57
2. Analisis Statistik	58
a. Uji Instrumen	58
1) Uji Validitas	58
2) Uji Reliabilitas	58
b. Uji Asumsi Klasik.....	59
1) Uji Normalitas <i>Probability-plots</i>	59
2) Uji Multikolinearitas	59
3) Uji Heteroskedasitas	59
c. Analisis Regresi Linear Berganda	60
d. Uji Model.....	60
1) Uji Koefisien Determinasi (R^2)	60
e. Uji Hipotesis	61
1) Uji T (Parsial).....	61
2) Uji F (Simultan)	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	63
1. Sejarah Singkat Berdirinya Bank Jabar Banten Syariah	63
2. Letak Geografis	64
3. Visi dan Misi BJB Syariah	65
4. Struktur Organisasi	65
B. Karakteristik Responden	66
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	67
C. Deskripsi Variabel Penelitian	68
1. Deskripsi Variabel <i>Marketing Communication</i>	68
2. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	72
3. Deskripsi Variabel Keputusan Nasabah	75
D. Hasil Penelitian	78
1. Uji Instrumen	78
a. Hasil Uji Validitas	78
b. Hasil Uji Reliabilitas	81
2. Uji Asumsi Klasik	82
a. Hasil Uji Normalitas	82
b. Hasil Uji Multikolinearitas	83
c. Hasil Uji Heterokedastisitas	84
3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	85
4. Uji Model	87
a. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	87
5. Uji Hipotesis	88
a. Hasil Uji Parsial (Uji t)	89
b. Hasil Uji Simultan (Uji F).....	91
E. Pembahasan Penelitian.....	92
1. Pengaruh <i>Marketing Communication</i> Terhadap Keputusan Nasabah	93

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah	94
3. Pengaruh <i>Marketing Communication</i> Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusann Nasabah	95
F. Analisis Ekonomi	96

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	99
B. Saran.....	100

DAFTAR PUSTAKA	101
-----------------------------	------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 0.1 Transliterasi Konsonan	xxii
Tabel 0.2 Transliterasi Vokal Tunggal.....	xxiv
Tabel 0.3 Transliterasi Vokal Rangkap.....	xxiv
Tabel 0.4 Transliterasi <i>Maddah</i>	xxv
Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Produk Tabungan BJB Syariah KCP Sumber	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (<i>Literatur Riview</i>)	33
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	53
Tabel 3.2 Skala Likert	56
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	67
Tabel 4.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Marketing Communication</i>	68
Tabel 4.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	72
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Keputusan Nasabah	75
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas (X1), (X2), dan (Y)	79
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas <i>Alpha Cronbach</i>	82
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	84
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	86
Tabel 4.10 Hasil Uji R^2 (Koefisien Determinasi).....	88
Tabel 4.11 Hasil Uji Parsial (Uji t)	89
Tabel 4.12 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran	45
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BJB Syariah KCP Sumber	66
Gambar 4.2 Garis Kontinum Variabel <i>Marketing Communication</i>	72
Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan	75
Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel Keputusan Nasabah	78
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas <i>P-Plot</i>	83
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	85



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

Transliterasi adalah mengalihaksarakan suatu tulisan kedalam aksara latin. Misalnya dari aksara arab ke aksara latin.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 h/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1 Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa'	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)

ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	ʿain	ʿ	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2 Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3 Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َئِ...	Fathah dan ya	Ai	a dan u
َؤ...	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ *Kataba*
- فَعَلَ *Fa`Ala*
- سئِلَ *Suila*
- كَيْفَ *Kaifa*
- حَوْلَ *Haula*

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4 Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا...ى...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ى...	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و...	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ *Qāla*
- رَمَى *Ramā*
- قِيلَ *Qīla*
- يَقُولُ *Yaqūlu*

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ *Raudah Al-Atfāl/Raudatul Atfāl*
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ *Al-Madīnah Al-Munawwarah/ Al-Madīnatul
Munawwarah*
- طَلْحَةَ *Talhah*

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ *Nazzala*
- الْبِرُّ *Al-Birr*

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ *Ar-Rajulu*

- الْقَلَمُ *Al-Qalamu*
- الشَّمْسُ *Asy-Syamsu*
- الْجَلَالُ *Al-Jalālu*

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ *Ta'khuẓu*
- شَيْئٌ *Syai'un*
- النَّوْءُ *An-Nau'u*
- إِنَّ *Inna*

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَإِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ *Wa Innalāha Lahuwa Khair Ar-Rāziqīn/*
Wa Innalāha Lahuwā Khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا *Bismillāhi Majrehā Wa Mursāhā*

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh

kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ *Alhamdu Lillāhi Rabbi Al-`Ālamīn/
Alhamdu Lillāhi Rabbil `Ālamīn*
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ *Ar-Rahmānir Rahīm/Ar-Rahmān Ar-Rahīm*

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ *Allaāhu gafūrun rahīm*
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا *Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an*

