

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK
TABUNGAN HAJI DI BANK BJB SYARIAH CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh :

FIPPO MUHAMAD RIZKI

NIM. 1908203165

**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
1444 H / 2023 M**

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK
TABUNGAN HAJI DI BANK BJB SYARIAH CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh :

FIPPO MUHAMAD RIZKI

NIM. 1908203165

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

1444 H / 2023 M

ABSTRAK

FIPPO MUHAMAD RIZKI, NIM: 1908203165. “PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK TABUNGAN HAJI DI BANK BJB SYARIAH CIREBON”. Skripsi 2023

Persaingan yang terjadi antara lembaga dalam hal meningkatkan promosi dan kualitas pelayanan semakin ketat dan terus meningkat yang menyebabkan perekonomian terus berkembang. Lembaga-lembaga tersebut terus berinovasi sehingga mengakibatkan nasabah mendapatkan promosi dan kualitas pelayanan yang bervariasi. Dalam hal ini tentu saja nasabah akan memilih yang terbaik berdasarkan anggapan mereka.

Penelitian ini ditunjukkan untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan haji, dengan objek penelitiannya adalah nasabah bank BJB syariah Cirebon. Jenis penelitian ini yaitu dengan penelitian survey menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dengan sumber data berasal dari kuesioner dan observasi langsung kelapangan. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 95 dari 1.764 populasi. Dengan menggunakan rumus *slovin* standar *error* 0,1 atau 10%. Teknik analisis data yang digunakan penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji t, uji F dan uji koefisien determinan. Dengan bantuan software PASW SPSS versi 18.

Hasil yang ditemukan pada penelitian ini yaitu secara parsial pada variabel promosi dengan nilai $t_{hitung} (3,534) > t_{tabel} (1,98580)$ maka promosi berpengaruh positif dan secara signifikan terhadap keputusan nasabah, dengan adanya promosi dapat meyakinkan nasabah agar menggunakan suatu produk. Dan pada variabel kualitas pelayanan dengan nilai $t_{hitung} (3,003) > t_{tabel} (1,98580)$, hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah, dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan menambah kesetiaan konsumen. Kemudian pada tabel uji F *anova* di peroleh nilai F_{hitung} sebesar 25,359 dan nilai F_{tabel} sebesar 2,36. Maka F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($25,359 > 2,36$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel promosi dan variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan nasabah memilih produk tabungan haji.

KATA KUNCI: Promosi, Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah

ABSTRACT

FIPPO MUHAMAD RIZKI, NIM: 1908203165. "THE EFFECT OF PROMOTION AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER DECISIONS IN CHOOSING HAJJ SAVING PRODUCTS IN BANK BJB SYARIAH CIREBON". 2023 Thesis

Competition that occurs between institutions in terms of increasing promotion and service quality is getting tighter and continues to increase which causes the economy to continue to grow. These institutions continue to innovate resulting in customers getting various promotions and service quality. In this case, of course, customers will choose the best based on their assumptions.

This research is intended to analyze whether there is influence of promotion and service quality on customer decisions in choosing haj savings products, with the object of research being customers of BJB Syariah Cirebon bank. This type of research is survey research using a quantitative approach. The type of data used is primary data with data sources derived from questionnaires and direct observation of the field. The number of samples in this study were 95 of the 1,764 population. By using the slovin formula, the standard error is 0.1 or 10%. The data analysis techniques used in this study are validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test, t test, F test and test of the coefficient of determination. With the help of PASW SPSS software version 18.

The results found in this study are partially on the promotion variable with $t_{count} (3.534) > t_{table} (1.98580)$ so promotion has a positive and significant effect on customer decisions, with promotion it can convince customers to use a product. And for the service quality variable with a $t_{count} (3.003) > t_{table} (1.98580)$, this shows that the service quality variable has a significant positive effect on customer decisions, with good service quality it will increase consumer loyalty. Then in the F anova test table, the F_{count} value is 25.359 and the F_{table} value is 2.36. Then F_{count} is greater than F_{table} ($25.359 > 2.36$). This shows that the promotion variable and the service quality variable simultaneously have a positive and significant effect on the customer's decision to choose a haj savings product.

KEY WORDS: *Promotion, Service Quality, Customer Decision*

خلاصة

فيبو محمد رزقي، " NIM: 1908203165 تأثير الترويج وجودة الخدمة على قرارات العملاء في اختيار منتجات توفير الحج في بنك 2023 BJB SYARIAH CIREBON". أطروحة

المنافسة التي تحدث بين المؤسسات من حيث زيادة الترويج وجودة الخدمة تزداد إحصائيًا وتستمر في الزيادة مما يؤدي إلى استمرار الاقتصاد في النمو. تستمر هذه المؤسسات في الابتكار مما يؤدي إلى حصول العملاء على العديد من الترقية وجودة الخدمة. في هذه الحالة ، بالطبع ، سيختار العملاء الأفضل بناءً على افتراضاتهم.

يهدف هذا البحث إلى تحليل ما إذا كان هناك تأثير للترقية وجودة الخدمة على قرارات العميل في اختيار منتجات ادخار الحج ، مع كون موضوع البحث عملاء بنك BJB Syariah Cirebon. هذا النوع من البحث هو بحث مسح باستخدام نهج كمي. نوع البيانات المستخدمة هي البيانات الأولية مع مصادر البيانات المستمدة من الاستبيانات والمراقبة المباشرة للميدان. كان عدد العينات في هذه الدراسة 95 عينة من السكان البالغ عددهم 1.764. باستخدام صيغة slovin ، يكون الخطأ المعياري 0.1 أو 10٪. تقنيات تحليل البيانات المستخدمة في هذه الدراسة هي اختبار الصلاحية واختبار الموثوقية واختبار الافتراض الكلاسيكي واختبار الانحدار الخطي المتعدد واختبار t واختبار F واختبار معامل التحديد. بمساعدة برنامج PASW SPSS الإصدار 18.

النتائج التي تم العثور عليها في هذه الدراسة هي جزئيًا على متغير الترويج مع tcount (1.98580) > ttable (3.534) لذلك يكون للترويج تأثير إيجابي وهام على قرارات العملاء ، مع الترويج يمكن أن يقنع العملاء باستخدام منتج. وبالنسبة لمتغير جودة الخدمة مع tcount (3.003) > ttable (1.98580) ، فإن هذا يوضح أن متغير جودة الخدمة له تأثير إيجابي كبير على قرارات العميل ، مع جودة الخدمة الجيدة سيزيد من ولاء المستهلك. ثم في جدول اختبار F anova ، تكون قيمة Fcount هي 25.359 وقيمة Ftable هي 2.36. ثم Fcount أكبر من (2.36 > 25.359) Ftable يوضح هذا أن متغير الترقية و متغير جودة الخدمة لهما تأثير إيجابي وهام في نفس الوقت على قرار العميل باختيار منتج توفير الحج.

الكلمات الرئيسية: الترويج ، جودة الخدمة ، قرار العميل

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK TABUNGAN
HAJI DI BANK BJB SYARIAH CIREBON**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

FIPPO MUHAMAD RIZKI

NIM. 1908203165

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag

NIP. 197506012005011008

Nur Eka Setiowati, M.Si

NIP. 198103082006042001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Eef Saefullah M.Ag

NIP. 197603122003121003

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraakatuh

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara **Fippo Muhamad Rizki**, NIM: 1908203165 dengan judul “Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Tabungan Haji di Bank BJB Syariah Cirebon” kami bersepakat bahwa skripsi tersebut diatas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraakatuh

Cirebon, 7 Februari 2023

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag

NIP. 197506012005011008

Nur Eka Setiowati, M.Si

NIP. 198103082006042001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Eef Saefullah M.Ag

NIP. 197603122003121003

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul judul “Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Tabungan Haji di Bank BJB Syariah Cirebon” oleh Fippo Muhamad Rizki, NIM. 1908203165 telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada hari Rabu, 01 Maret 2023. Dihadapan dewan penguji dan dinyatakan lulus.

Skripsi ini telah memenuhi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosyah,

Ketua Sidang,

Sekretaris Sidang



Eef Saefullah, M.Ag

NIP. 197603122003121003

Nur Eka Setiowati, M.Si

NIP. 198103082006042001

Penguji I

Dr. H. Dewi Fatmasari, M.Si

NIP. 197301072003121003

Penguji II

Eef Saefullah, M.Ag

NIP. 197603122003121003

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmaanirrahiim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fippo Muhamad Rizki
NIM : 1908203165
TTL : Kuningan, 24 Mei 2000
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Tabungan Haji di Bank BJB Syariah Cirebon”** merupakan:

1. Hasil karya penulis yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana (S1) di Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.
2. Semua sumber yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini telah dicantumkan sesuai ketentuan atau pedoman karya tulis ilmiah.
3. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini sebagian maupun keseluruhan isinya merupakan karya plagiat, penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, 7 Februari 2023

Pembuat pernyataan,



FIPPO MUHAMAD RIZKI

NIM. 1908203165

MOTTO HIDUP

Jika kamu ingin dimudahkan dalam menjalani kerasnya kehidupan, hal pertama yang harus kamu lakukan adalah meminta doa dan ridha kedua orang tua mu untuk itu semua.

Dari sahabat Abdullah bin Umar ra, dari Nabi Muhammad Saw, beliau bersabda: *“Ridha Allah berada pada ridha kedua orang tua. Sedangkan murkanya berada pada murka keduanya”*

(HR At-Tirmidzi, Ibnu Hibban dan Al-Halim)



KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'amin...

Dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang, yang senantiasa memberikan rahmat dan karunia kepada setiap hamba-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat beserta salam selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan bagi seluruh umat muslim.

Sebagai ungkapan rasa syukur atas seselainya tugas akhir ini, saya persembahkan sebuah karya sederhana untuk orang-orang yang saya cinta dan sayang yang sangat berjasa dalam setiap langkah yang saya jalani hingga detik ini. Teruntuk Bapakku Sunaryo yang tiada henti dan tak mengenal kata lelah untuk menafkahi keluarga, bertanggung jawab dan melakukan apapun itu demi memberikan yang terbaik untuk keuangannya. Teruntuk Ibuku Titi Wartini yang telah melahirkan, begitu sabar, lembut dan tiada rasa lelah dalam membimbing dan mendidik hingga detik ini. Serta senantiasa mengiringi doa di setiap lika-liku kehidupanku, memberikan motivasi dan dorongan tiap waktunya, memberikan cinta dan kasih sayang serta pengorbanan yang tidak dapat digantikan oleh apapun itu dan terus berjuang melakukan apapun itu agar semangatku tetap terjaga.

Teruntuk Alm. Abah Kusman bin Kada, terima kasih sudah ikut merawat dan membimbing di masa kecil, menjadi salah satu rumah terbaik untuk mengadu dan berlindung. Mohon maaf apabila selama hidup selalu di repotkan dan membangkang ketika tidak sama jalan pikiran, bahkan hingga akhir hidup mu aku tidak bisa berbuat apa-apa karena ketidaktahuan dan jarak. Semoga sekarang abah tenang disana, amanah yang abah titipkan sudah terlaksana, *Al-Fatihah...*

Teruntuk Adikku, Efzian Alfiandra terimakasih sudah menjadi adik yang baik, penurut ke Ibu dan Bapak. Semangat melanjutkan kehidupan yang masih panjang Ian. Teruntuk pamanku Eeng Suherna, terimakasih untuk bimbingan selama melaksanakan perkuliahan, merekomendasikan IAIN Syekh Nurjati Cirebon sebagai tempat pelarian yang tepat. Terimakasih juga saya sampaikan kepada semua keluarga saya yang sudah ikut mendoakan dan mendukung terlaksananya misi amanah ini.

Teruntuk kamu, Khoirun Nisa.. teman pertamaku dimasa-masa perkuliahan, kita berdua dipertemukan oleh panasnya Cirebon dan terimakasih ya sudah ikut membersamai lika-liku perjuangan ini, terimakasih untuk semangat, doa, waktu dan semuanya. Semoga semua ini adalah awal dari perjalanan cerita panjang kita, *Aamiin..*

Teruntuk kawan-kawan kelas PS D seperjuangan ku yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih sudah menjadi teman dan ikut mewarnai masa-masa kuliahku, untuk Latifah Nurul 'Izzah terimakasih atas bantuannya selama perkuliahan online. Semoga kalian diberikan kelancaran dalam menggapai kesuksesan dan cita-cita kalian, *Aamiin.*

Teruntuk keluarga alumni Kuliah Kerja Nyata Desa Singkup 2022, terimakasih untuk semangatnya serta sudah menjadi keluarga setelah berpisah dan terus melanjutkan tali silaturahmi. Teruntuk angkatan El-Fazza 2019 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Teruntuk rekan dan rekanita PKPT IPNU-IPPNU IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Teruntuk teman-teman dan kakak-kakak seperjuangan Ikatan Mahasiswa Kuningan (IMK) terima kasih dan mohon maaf karena kurang aktif didalmnya. Semoga kalian diberikan kelancaran dan kemudahan dalam menggapai kesuksesan dan cita-cita kalian. *Aamiin..*

Saya persembahkan sebuah karya sederhana ini untuk kalian semua. Dan dengan kerendahan hati saya mengucapkan beribu-ribu terimakasih dan maaf. Semoga kita senantiasa tetap berada dalam lindungan Allah SWT, *Aamin..*

Dari Saya,

Fippo Muhamad Rizki

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Fippo Muhamad Rizki dilahirkan di Kuningan, 24 Mei 2000. Penulis adalah putra pertama dari dua bersaudara. Penulis lahir dari pasangan Sunaryo dan Titi Wartini. Penulis tinggal di RT 23 RW 04 Dusun Kliwon Desa Taraju Kecamatan Sindangagung Kabupaten Kuningan.

Penulis menyelesaikan pendidikan formal yaitu:

1. Tahun 2019-2023 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Jurusan Perbankan Syariah
2. Tahun 2015-2018 di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 3 Kuningan
3. Tahun 2012-2015 di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Kuningan
4. Tahun 2006-2012 di Sekolah Dasar Negeri 2 Taraju

Penulis menempuh program pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul **“Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Tabungan Haji di Bank BJB Syariah Cirebon”**, dibawah bimbingan Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag dan Ibu Nur Eka Setiowati, M.Si.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabaraakatuh

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat iman, islam, jasmani dan rohani serta hidayah-Nya. Sholawat beserta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Baginda besar yakni Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya semoga kita semua seluruh kaum muslimin termasuk dalam umatnya dan memperoleh syafat-syafatnya kelak di yaumul akhir.

Alhamdulillah Robbil'alamin atas izin dan pertolongan Allah SWT akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Tabungan Haji di Bank BJB Syariah Cirebon”** dan dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak sedikit hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi. Namun, dengan kesungguhan hati dan kerja keras serta dorongan dan doa dari semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung terutama kedua orang tua, sehingga membuat penulis tetap bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih tak terhingga kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak (Sunaryo) dan Ibu (Titi Wartini), terimakasih atas doa, kasih sayang, serta dukungan yang di berikan.
2. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M. Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah
4. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M. Ag., selaku dosen pembimbing I yang dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Selamat juga Pak atas pelantikan menjadi Rektor baru di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon tahun periode 2023-2027.

5. Ibu Nur Eka Setiowati, M.Si selaku dosen pembimbing II yang dengan sabar meluangkan waktu, tenaga dan pikiran ketika membimbing, memotivas dan memberikan arahan serta saran-saran kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Terimakasih pada seluruh Dosen Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon dan seluruh Staf Jurusan maupun Fakultas.
7. Alm. Abah Kusman bin Kada, terimakasih abah sudah menitipkan amanah ini, dan sekarang amanah tersebut sudah terselesaikan.
8. Teruntuk Khoirun nisa, terimakasih sudah sabar mebersamai perjalanan ini, mari kita lanjutkan episode indah selanjutnya dalam kehidupan kita.
9. Terimakasih adik saya Efzian Alfiandra dan paman saya Eeng Suherna dan tentunya semua keluarga saya yang sudah ikut mendoakan dan mendukung terlaksananya misi amanah ini
10. Terimakasih teman-teman seperjuangan Jurusan Perbankan Syariah, khususnya keluarga tercinta Perbankan Syariah D angkatan 2019 yang selama 4 tahun bersama menjalani studi bersama-sama.
11. Terimakasih keluarga besar Ikatan Mahasiswa Kuningan (IMK), keluarga Ponpes Ulumuddin khususnya angkatan El-Fazza dan keluarga besar PKPT IPNU IPPNU IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
12. Terimakasih untuk Bapak Devan Maulana dan seluruh pegawai Bank BJB Syariah KC Cirebon.
13. Terimakasih Keluarga besar alumni KKN TBM Desa Singkup 2022
14. Terimakasih untuk semuanya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga bantuan dan dukungan dari berbagai pihak tersebut menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT. Dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis menerima semua kritik dan saran yang bersifat membangun.

Cirebon, Februari 2023

Penulis

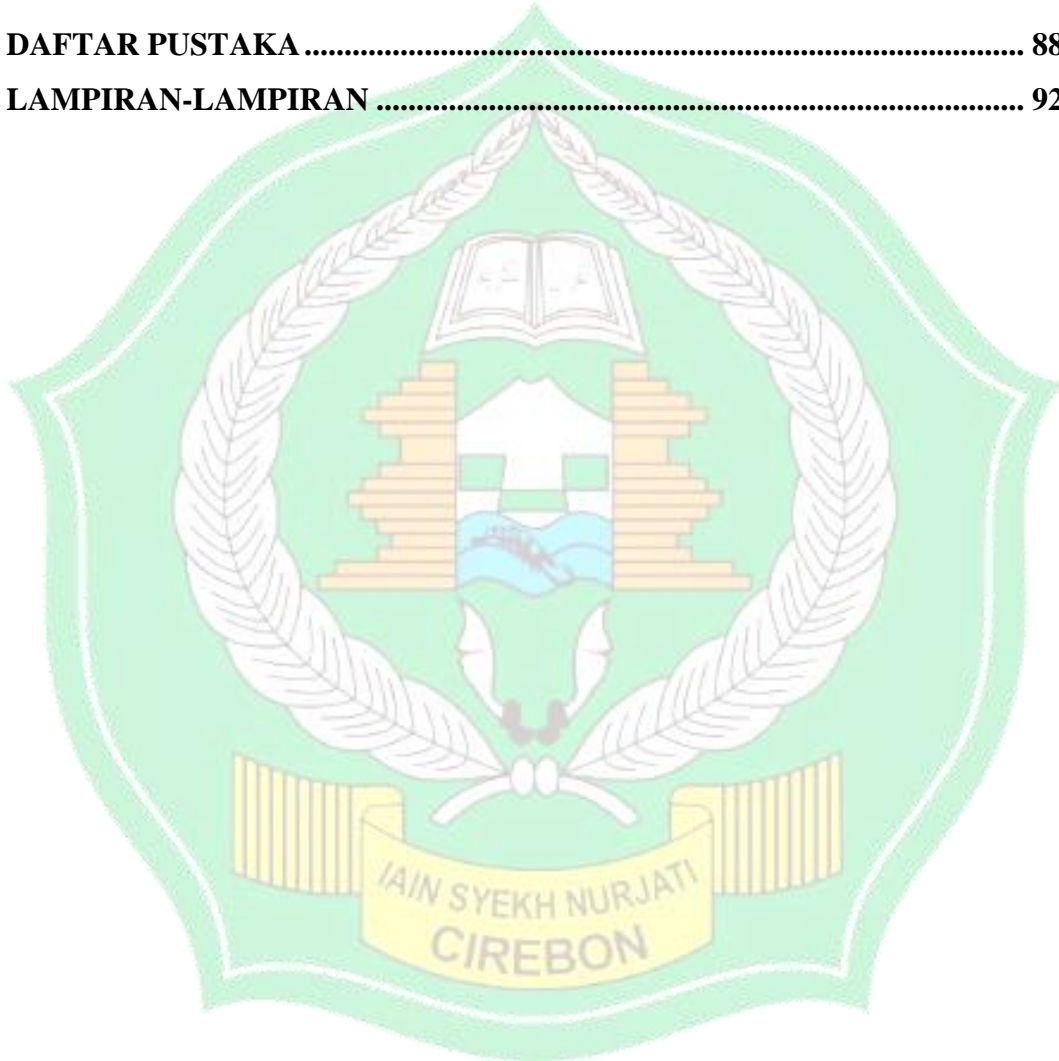
Fippo Muhamad Rizki

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
NOTA DINAS.....	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	vii
MOTTO HIDUP.....	viii
KATA PERSEMBAHAN	ix
RIWAYAT HIDUP	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	7
F. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Promosi	10
B. Kualitas Pelayanan	16
C. Keputusan Nasabah.....	21
D. Tabungan Haji	25
E. Penelitian Terdahulu	27

F. Kerangka Pemikiran.....	34
G. Hipotesis.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Tempat dan Waktu Penelitian	36
B. Jenis Penelitian.....	36
C. Sumber Data.....	36
D. Populasi dan Sampel	37
1. Populasi	37
2. Sampel.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Variabel Penelitian.....	39
G. Oprasional Variable Penelitian.....	40
H. Instrumen Penelitian.....	41
I. Teknis Analisis Data	42
1. Uji Instrumen.....	42
2. Uji Asumsi Klasik	43
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
4. Uji Koefisien Determinasi (r^2/R^2).....	45
5. Uji Hipotesis.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	47
1. Sejarah Singkat Berdirinya Bank BJB Syariah di Indonesia.....	47
2. Letak Geografis	49
3. Visi dan Misi Bank BJB Syariah.....	49
4. Struktur Organisasi.....	50
B. Karakteristik Responden	51
C. Uji Instrumen Penelitian	54
1. Hasil Uji Validitas	54
2. Hasil Uji Reliabilitas	55
D. Deskripsi Variabel Penelitian.....	56
E. Hasil Uji Penelitian	70
1. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	70

2. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	73
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	75
4. Hasil Uji Hipotesis	77
F. Pembahasan.....	81
BAB V PENUTUP.....	86
A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN	92

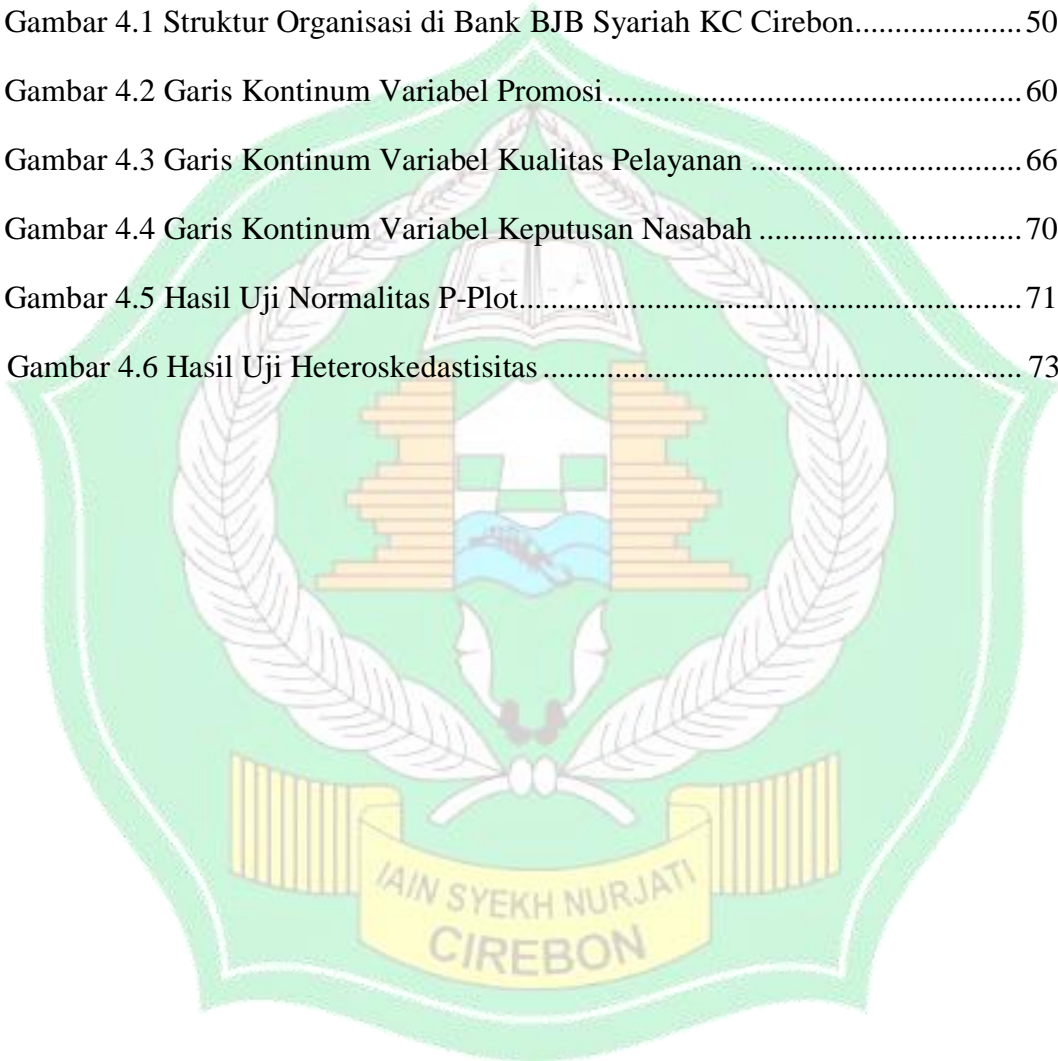


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Oprasional Variabel	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas	55
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Promosi	56
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Promosi.....	59
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	64
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Keputusan Nasabah.....	66
Tabel 4.12 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Keputusan Nasabah	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	74
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	75
Tabel 4.16 Hasil Output Uji Pengaruh Individu	76
Tabel 4.17 Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t).....	78
Tabel 4.18 Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Simultan (Uji F)	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Kantor Cabang Perbankan Syariah di Indonesia	2
Gambar 2.1 Skema Proses Pengambilan Keputusan.....	23
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi di Bank BJB Syariah KC Cirebon.....	50
Gambar 4.2 Garis Kontinum Variabel Promosi.....	60
Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan	66
Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel Keputusan Nasabah	70
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	71
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	73



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi adalah mengalihaksarakan suatu tulisan ke dalam aksara latin, misalnya dari aksara Arab ke aksara Latin. Berdasarkan Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Daftar huruf Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa'	ṣ	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal'	Ẓ	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Yet
ص	Sad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	‘	Koma terbalik diatas
غ	Gain	G	Ge

ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	ء	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 Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	<i>Fathah</i>	a	a
ِ	<i>Kasrah</i>	i	i
ُ	<i>Dammah</i>	u	u

2. Vokal Rangkap

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

Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَا...	<i>Fathah dan ya</i>	ai	a dan u
وَا...	<i>Fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ *kataba*
- فَعَلَ *fa`ala*
- كَيْفَ *kaifa*
- حَوْلَ *hau-la*

C. Maddah

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

Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَا...إَا...	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
إَا...	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
وَا...	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- 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”.

3. 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 / raudahtul 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'khuzu)
- شَيْءٌ (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:

- بِسْمِ اللّٰهِ 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. 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 harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- الرَّحْمٰنُ الرَّحِيْمُ (Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm)
- اللّٰهُ غَفُوْرٌ رَّحِيْمٌ (Allaāhu gafūrun rahīm)

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid