# PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH PRODUK PEMBIAYAAN CICIL EMAS

## (Survei Pada Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr. Cipto)

## SKRIPSI

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

**Oleh :**
**INDRI DIYAH FRIANGGI**
**NIM: 1808203067**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**
**SYEKH NURJATI CIREBON**
**1443 H / 2022 M**

# ABSTRAK

**INDRI DIYAH FRIANGGI, NIM: 1808203067, "PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH PRODUK PEMBIAYAAN CICIL EMAS (Survei Pada Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr. Cipto)", 2022**

Promosi menjadi faktor paling penting dalam mempengaruhi keputusan nasabah karena promosi merupakan jenis komunikasi yang memberikan penjelasan serta meyakinkan nasabah terhadap jasa yang diberikan. Begitupun kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat diperhatikan oleh nasabah dalam memilih produk. Emas merupakan logam mulia yang sangat diminati oleh banyak orang dan bentuk investasi yang memiliki resiko rendah. Namun, masih banyaknya masyarakat belum mengetahui produk cicil emas membuat jumlah nasabahnya masih terbilang sedikit. Dengan adanya promosi dan kualitas pelayanan yang baik diharapkan produk cicil emas dapat membantu masyarakat berinvestasi walaupun tidak memiliki modal yang besar.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah produk pembiayaan cicil emas Bank Syariah Indonesia KC. Cirebon. Cipto. Variabel dependen pada penelitian ini adalah Keputusan Menjadi Nasabah Produk Pembiayaan Cicil Emas (Y). sedangkan variabel independen pada penelitian ini adalah Promosi ($X_1$), dan Kualitas Pelayanan ($X_2$).

Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah produk pembiayaan cicil emas yang berjumlah 180 nasabah. Sampel pada penelitian ini berjumlah 65 nasabah produk cicil emas dengan menggunakan rumus *slovin*. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu khusus untuk orang yang mengambil produk pembiayaan cicil emas pada Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr. Cipto. Metode analisis yang digunakan adalah metode kuantitatif. Metode analisis data menggunakan metode uji instrumen penelitian, analisis data, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda dan uji pengaruh individual dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 24.

Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa variabel promosi secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah produk pembiayaan cicil emas nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (6,265 > 1,669) dan $Sig_{hitung} < Sig_{tabel}$ (0,000 < 0,1). Pada variabel kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah produk pembiayaan cicil emas dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,901 > 1,669) dan $Sig_{hitung} < Sig_{tabel}$ (0,000 < 0,1). Secara simultan variabel promosi ($X_1$) dan kualitas pelayanan ($X_2$) berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah produk pembiayaan cicil emas (Y) dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ (39,105 > 2,39) dan $Sig_{hitung} < Sig_{tabel}$ (0,000 < 0,1), sedangkan nilai kontribusi sebesar 54,4% dan sisanya 45,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: Promosi, Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah, Cicil Emas.

## *ABSTRACT*

**INDRI DIYAH FRIANGGI, NIM: 1808203067, *"THE EFFECT OF PROMOTION AND QUALITY OF SERVICE ON THE DECISION TO BECOME A CUSTOMER OF GOLD INSTALLMENT FINANCING PRODUCTS (Survey at Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr. Cipto)"*, 2022**

*Promotion is the most important factor in influencing customer decisions because promotion is a type of communication that provides explanations and convinces customers of the services provided. Likewise, the quality of service is very important for customers in choosing a product. Gold is a precious metal that is in great demand by many people and a form of investment that has low risk. However, there are still many people who do not know about the gold installment product, making the number of customers still relatively small. With the promotion and good quality of service, it is hoped that the gold installment product can help people invest even though they do not have large capital.*

*This study aims to determine the effect of promotion and service quality on the decision to become a customer of the gold installment financing product of Bank Syariah Indonesia KC. Cirebon. Cipto. The dependent variable in this study is the decision to become a customer of the Gold Installment Financing Product (Y). while the independent variables in this study were Promotion ($X_1$), and Service Quality ($X_2$).*

*The population in this study were customers of the gold installment financing product, totaling 180 customers. The sample in this study amounted to 65 customers of gold installment products using the slovin formula. The sampling technique used purposive sampling method, which is specifically for people who take gold installment financing products at Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr. Cipto. The analytical method used is a quantitative method. The data analysis method used the research instrument test method, data analysis, classical assumption test, multiple linear regression test and individual influence test using the SPSS version 24 application.*

*The results of this study indicate that the promotion variable partially has a positive and significant influence on the decision to become a customer of gold installment financing products, the value of $t_{count} > t_{table}$ (6.265 > 1.669) and $Sig_{count} < Sig_{table}$ (0.000 < 0.1). The service quality variable partially has a positive and significant influence on the decision to become a customer of gold installment financing products with a value of tcount > $t_{table}$ (3.901 > 1.669) and $Sig_{count} < Sig_{table}$ (0.000 < 0.1). Simultaneously, the promotion variable ($X_1$) and service quality ($X_2$) affect the decision to become a customer of gold installment financing products (Y) with a value of $F_{count} > F_{table}$ (39.105 > 2.39) and $Sig_{count} < Sig_{table}$ (0.000 < 0 ,1), while the contribution value is 54.4% and the remaining 45.6% is influenced by other factors.*


*Keywords: Promotion, Service Quality, Customer Decision, Gold Installment.*

# الملخص

**إندري دياه فريانجى ، رقم الإعلان: 1808203067 ، "تأثير الترويج وجودة الخدمة على اتخاذ قرار بأن تصبح أحد عملاء منتج تمويل التقسيط الذهبي (دراسة استقصائية في بنك Syariah Indonesia KC Cirebon Dr. Cipto)" ، 2022**


يصبح الترويج أهم عامل في التأثير على قرارات العملاء لأن الترويج هو نوع من التواصل يقدم تفسيرات ويقنع العملاء بالخدمات المقدمة .وبالمثل ، فإن جودة الخدمة هي شيء يعتبره العملاء في اختيار المنتجات .إيماس هو معدن ثمين مطلوب من قبل العديد من الناس وشكل من أشكال الاستثمار التي لديها مخاطر منخفضة .ومع ذلك، لا يزال هناك الكثير من الناس الذين لا يعرفون المنتج قسط الذهب يجعل عدد العملاء لا يزال صغيرا إلى حد ما .مع الترويج وجودة جيدة من الخدمة، ومن المتوقع أن منتجات التقسيط الذهب يمكن أن تساعد الناس على الاستثمار على الرغم من أنها لا تملك رأس المال الكبير.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير الترويج وجودة الخدمة على قرار أن تصبح عميلاً لمنتج تمويل الأقساط الذهبية لبنك الشريعة الإندونيسي KC. سيريبون. سيبتو. المتغير التابع في هذه الدراسة هو القرار بأن تصبح عميلاً لمنتج تمويل أقساط الذهب (Y). بينما كانت المتغيرات المستقلة في هذه الدراسة هي الترويج ($X_1$) وجودة الخدمة ($X_2$).

السكان في هذه الدراسة هم عملاء منتجات تمويل الدفعة الذهبية التي تصل إلى 180 عميلا. بلغت العينة في هذه الدراسة إلى 65 عميلا لمنتجات الدفعة الذهبية باستخدام صيغة *سلوفين*. تقنية أخذ العينات باستخدام طريقة *أخذ العينات التنقية* ، والتي هي على وجه التحديد للأشخاص الذين يأخذون منتجات تمويل الدفعة الذهبية في بنك Syariah Indonesia KC Cirebon Dr. Cipto. الطريقة التحليلية المستخدمة هي طريقة كمية. أساليب تحليل البيانات باستخدام أساليب اختبار أداة البحث، وتحليل البيانات، واختبارات الافتراض الكلاسيكية، واختبارات الانحدار الخطي متعددة واختبارات التأثير الفردي باستخدام الإصدار 24 من تطبيق SPSS.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن متغير الترقية له تأثير إيجابي وهام جزئيًا على قرار أن تصبح عميلاً لمنتجات تمويل أقساط الذهب ، وقيمة ($t_{count} > t_{table}$ (6.265> 1.669 و $Sig_{count} < Sig_{table}$ (0.000 <0.1)يؤثر متغير جودة الخدمة جزئيًا بشكل إيجابي وهام على قرار أن تصبح عميلاً لمنتجات تمويل أقساط الذهب بقيمة ($t_{count} > t_{table}$ (3.901> 1.669 و $Sig_{count} < Sig_{table}$ (0.000 <0.1). في الوقت نفسه ، يؤثر متغير الترويج ($X_1$) وجودة الخدمة ($X_2$) على قرار أن تصبح عميلاً لمنتجات تمويل الأقساط الذهبية (Y) بقيمة ($F_{count} > F_{table}$ (39.105 > 2.39 و0> 0.000) $Sig_{count} < Sig_{table}$ ، 1) بينما تبلغ قيمة المساهمة 54.4٪ وتتأثر النسبة المتبقية 45.6٪ بعوامل أخرى



الكلمات المفتاحية: الترويج ، جودة الخدمة ، قرار العميل ، القسط الذهبي.

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH PRODUK PEMBIAYAAN CICIL EMAS (Survei Pada Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr. Cipto)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Jurusan Perbankan Syariah (PS)

Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam

Oleh :

**Indri Diyah Frianggi**

**1808203067**

Pembimbing:

| Pembimbing I, | Pembimbing II, |
|---|---|
| **Toto Suharto, SE., M.Si** | **Asep Saepullah, M.H.I** |
| **NIP. 19681123 200003 1 001** | **NIP. 19720915 200003 1 001** |

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,

**Eef Saefulloh, M.Ag**

**NIP. 19760312 200312 1 003**

**NOTA DINAS**

Kepada Yth,
**Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam**
**IAIN Syekh Nurjati Cirebon**
di-
**Cirebon**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudari: **Indri Diyah Frianggi**, NIM: **1808203067** dengan judul: **"PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH PRODUK PEMBIAYAAN CICIL EMAS (Survei Pada Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr. Cipto)"**.

Kami berpendapat bahwa skirpsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqasahkan.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Menyetujui:

| Pembimbing I, | Pembimbing II, |
|---|---|
| **Toto Suharto, SE., M.Si** | **Asep Saepullah, M.H.I** |
| **NIP. 19681123 200003 1 001** | **NIP. 19720915 200003 1 001** |

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,

**Eef Saefulloh, M.Ag**
**NIP. 19760312 200312 1 003**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **"PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH PRODUK PEMBIAYAAN CICIL EMAS (Survei Pada Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr. Cipto"** oleh **Indri Diyah Frianggi**, **NIM: 1808203067**, telah diajukan dalam Sidang Munaqosyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 10 Maret 2022.

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

Sidang Munaqosyah

| Ketua Sidang, | Sekretaris Sidang, |
|---|---|
| **Eef Saefulloh, M.Ag** | **Nur Eka Setiowati. M.Si** |
| **NIP. 19760312 200312 1 003** | **NIP. 19810308 200604 2 001** |

| Penguji I, | Penguji II, |
|---|---|
| **Dr. H. A. Syatori, M.Si** | **Abdul Ghoni, MA** |
| **NIP.19671228 200604 1 009** | **NIP.19841012 201903 1 008** |



vi

## PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

*Bismillahirahmanirrahim,*

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Indri Diyah Frianggi

NIM : 1808203067

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul: **"PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MANJADI NASABAH PRODUK PEMBIAYAAN CICIL EMAS (Survei Pada Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr. Cipto)".** Yang dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Strata Satu pada Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon, sebagaimana yang saya ketahui adalah bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Skripsi yang sudah pernah diajukan atau dipakai untuk mendapatkan gelar di lingkungan Institut Perguruan Tinggi lainnya, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang menjadi sumber informasi atau acuan yang dicantumkan sebagaimana mestinya.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya, sesuai dengan aturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dan klaim terhadap keaslian karya tulisan ini.

Cirebon, 24 Februari 2022

Indri Diyah Frianggi

NIM 1808203067

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Indri Diyah Frianggi, lahir di Majalengka pada tanggal 1 Juni 1998 dari pasangan Bapak Toharudin, S.Pd (Alm) dan Ibu Sri Sulastri. Saya merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Alamat tempat tinggal di Blok. Rabu RT/RW 001/004 Desa Kodasari Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka.

Penulis menyelesaikan pendidikan formal, yaitu:

1. TK Langensari 2004-2005
2. SDN Kodasari 1 tahun 2005-2011
3. SMP Negeri 1 Ligung pada tahun 2011-2014
4. SMK Negeri 1 Palasah pada tahun 2014-2017

Dalam bidang akademiknya penulis melanjutkan program sarjana strata satu (S1) pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Perbankan Syariah. Berkat petunjuk dan pertolongan Allah SWT, usaha dan disertai doa kedua orang tua dalam menjalani aktivitas akademik. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan skripsi yang berjudul: **"Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Produk Pembiayaan Cicil Emas (Survei Pada Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr. Cpto)"**.

Karena sejatinya kesempurnaan hanya milik Sang Maha Pencipta, maka penulis sangat mengharapkan kritik dan saran mengenai skripsi ini, dapat disampaikan kepada penulis melalui alamat e-mail indridiyahfrianggi@gmail.com

## PERSEMBAHAN SKRIPSI

Yang utama skripsi ini saya persembahkan untuk Allah SWT dan Rasulullah SAW karena telah memberikan rahmat dan karunia sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terimakasih untuk semua orang yang telah menemani saya dalam melangkah sampai sejauh ini. Terkhusus kepada Bapak (Alm) dan Ibu yang tak pernah berhenti memberikan kasih sayang, dukungan semangat serta financial kepada saya.

Tidak lupa saya ucapkan terimakasih kepada dosen pembimbing saya, bapak Toto Suharto, SE., M.Si dan bapak Asep Saepullah, M.H.I yang dengan ikhlas membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan Penelitian Skripsi saya ini.

Kemudian saya persembahkan untuk diri saya sendiri, yang telah sabar dan terus bekerja keras demi menyelesaikan penelitian ini, terimakasih telah berikhtiar dengan baik.

Tidak ada kata yang pantas saya ucapkan selain kata Terimakasih sebanyak-banyaknya, Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan atas kebaikan kalian diakhirat kelak. Aamiin…

**MOTTO**

*"Manusia yang unggul membuat kesulitan yang harus ia selesaikan sebagai prioritas utama, kesuksesan datang setelahnya"*

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, berupa ilmu pengetahuan, petunjuk dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **"PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH PRODUK PEMBIAYAAN CICIL EMAS (Survei Pada Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr. Cipto)"** shalawat serta salam terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan juga keluarga, sahabat serta para pengikut beliau hingga akhir zaman.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Sarjana Satu (S1) di Fakultas Syariah dan Ekonomi islam jurusan Perbankan Syariah, IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Atas bantuan semua pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag, selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang selalu memotivasi mahasiswa untuk menjadi pribadi yang berkualitas dan menjunjung nilai-nilai Islami.
2. Bapak Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Eef Saefullah M.Ag, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah yang senantiasa sabar dalam memberi arahan serta selalu memotivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Toto Suharto, SE., M.Si dan Bapak Asep Saepullah, M.H.I, selaku pembimbing skiripsi yang telah memberikan dukungan, arahan dan bimbingannya kepada penulis selama penyusunan skripsi.
5. Seluruh Dosen Jurusan Perbankan Syariah, terimakasih atas segala ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
6. Para staf akademik dan kemahasiswaan yang telah membantu kelancaran administrasi selama penulisan mahasiswa.

7. Bapak Setiawan Surya selaku Branch Manager Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr. Cipto, atas izin dan datanya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
8. Seluruh pegawai Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr. Cipto khususnya Bapak Yudi Wardiansyah dan Bapak Tisna Sumantri yang telah banyak membantu saya selama melakukan penelitian skripsi.
9. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Toharudin (Alm), Ibu Sri Sulastri, dan kakak saya Rina Agustina. Do'a, dan motivasi, sehingga penulis bisa menyelesaikan dalam menyusun penelitian skripsi ini.
10. Sahabatku Aulia Ayu Nindira dan Hesty Nariati yang tidak pernah bosan mendengarkan keluh kesah saya dan terus memotivasi saya agar tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi.
11. Teman-temanku, terkhusus kepada Indah Aulia Indayani, Yuni Fatmah, Rizqi Dea Fauziah, Qurotul 'Aeni, Choirunisa, dan Maudy Tegar Utami yang saling mendukung satu sama lain untuk sama-sama menyelesaikan skripsi.
12. Semua pihak yang tidak bisa penyusun sebutkan satu persatu yang selama ini telah membantu penyusun semoga amal baiknya mendapatkan balasan dari Allah SWT. Aamiin

Akhir kata, penyususn harap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penyususn khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Semoga segala bantuan, doa'a dan motivasi dari berbagai pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini mendapat ridha Allah SWT. Aamiin

Cirebon, 24 Februari 2022

Penyusun

Indri Diyah Frianggi

**DAFTAR ISI**

**ABSTRAK** ..... **i**

**ABSTRACT** ..... **ii**

**الملخص** ..... **iii**

**LEMBAR PERSETUJUAN** ..... **iv**

**NOTA DINAS** ..... **v**

**LEMBAR PENGESAHAN** ..... **vi**

**PERNYATAAN OTENTITAS SKIRPSI** ..... **vii**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP** ..... **viii**

**PERSEMBAHAN SKRIPSI** ..... **ix**

**MOTTO** ..... **x**

**KATA PENGANTAR** ..... **xi**

**DAFTAR ISI** ..... **xiiii**

**DAFTAR TABEL** ..... **xvii**

**DAFTAR GAMBAR** ..... **xix**

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN** ..... **xx**

**BAB I PENDAHULUAN** ..... **1**

A. Latar Belakang Masalah ..... 1
B. Perumusan Masalah ..... 5
C. Tujuan Penelitian ..... 6
D. Kegunaan Penelitian ..... 7
E. Sistematika Penelitian ..... 7

**BAB II LANDASAN TEORI** ..... **9**

A. Bank Syariah ..... 9
   1. Pengertian Bank Syariah ..... 9
   2. Dewan Pengawas ..... 10

3. Landasan Hukum Bank Syariah ..... 11
4. Tujuan dan Fungsi Bank Syariah ..... 12
5. Prinsip Operasional Bank Syariah ..... 12
B. Promosi ..... 15
1. Pengertian Promosi ..... 15
2. Tujuan Promosi ..... 17
3. Fungsi Promosi ..... 18
4. Dimensi Promosi ..... 18
5. Bauran Promosi ..... 19
6. Hukum Promosi Menurut Hukum Islam ..... 21
C. Kualitas Pelayanan ..... 23
1. Pengertian Kualitas Pelayanan ..... 23
2. Dimensi Kualitas Pelayanan ..... 24
3. Pelayanan Yang Unggul (*Service Excellence*) ..... 25
4. Konsep Pelayanan Dalam Perspektif Islam ..... 27
5. Etika Pelayanan ..... 28
6. Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan ..... 29
D. Keputusan Menjadi Nasabah ..... 31
1. Pengertian Keputusan ..... 31
2. Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen ..... 31
3. Proses Pengambilan Keuputusan Pembelian ..... 32
E. Cicil Emas ..... 34
1. Pengertian Cicil Emas ..... 34
2. Landasan Hukum Pembiayaan Cicil Emas ..... 35
F. Penelitian Terduhulu ..... 36
G. Kerangka Berfikir ..... 41
H. Hipotesis Penelitian ..... 42
**BAB III METODOLOGI PENELITIAN ..... 44**
A. Lokasi dan Waktu Penelitian ..... 44
B. Pendekatan Penelitian ..... 44
C. Jenis Penelitian ..... 45
D. Sumber Data ..... 45

E. Populasi dan Sampel ..... 46
F. Teknik Pengumpulan Data ..... 47
G. Teknik Analisis Data ..... 48
H. Definisi Operasional Variabel ..... 52
**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 58**
A. Gambaran Umum Objek Penelitian ..... 58
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia ..... 58
2. Profil Perusahaan ..... 69
3. Visi Bank Syariah Indonesia ..... 60
4. Misi Bank Syariah Indonesia ..... 60
5. Struktur Organisasi Bank Syariah ..... 61
B. Job Description Kepengurusan Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr. Cipto ..... 62
C. Karakteristik Identitas Responden ..... 65
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 66
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ..... 66
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... 67
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ..... 68
D. Gambaran Distribusi variabel ..... 68
1. Deskripsi Variabel Promosi ($X_1$) ..... 69
2. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan ($X_2$) ..... 73
3. Deskripsi Variabel Keputusan Menjadi Nasabah Produk Pembiayaan Cicil Emas (Y) ..... 79
E. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas ..... 85
1. Uji Validitas ..... 85
2. Uji Reliabilitas ..... 87
F. Hasil Uji Asumsi Klasik ..... 88
1. Uji Normalitas ..... 88
2. Uji Multikolinearitas ..... 90
3. Uji Heteroskedastisitas ..... 90
G. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda ..... 92
H. Hasil Uji Hipotesis ..... 93

1. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t) ..... 93
2. Uji Signifikansi Pengaruh Simultan (Uji F) ..... 96
I. Hasil Uji Koefesien Determinasi ($R^2$) ..... 97
J. Pembahasan Hasil Penelitian ..... 98
1. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Produk Pembiayaan Cicil Emas ..... 98
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Produk Pembiayaan Cicil Emas ..... 99
3. Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Produk Pembiayaan Cicil Emas ..... 100
K. Analisis Ekonomi ..... 101

**BAB V PENUTUP ..... 105**

A. Kesimpulan ..... 105
B. Saran ..... 105

**DAFTAR PUSTAKA ..... 107**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

**Tabel 1.1** Simulasi Angsuran Pembiayaan Cicil Emas ..... 4

**Tabel 2.1** Sasaran dan Manfaat *Service Excellence* ..... 26

**Tabel 2.2** Penelitian Terdahulu..... 36

**Tabel 3.1** Klasifikasi Skala Likert ..... 46

**Tabel 3.2** Definisi Operasional Variabel ..... 53

**Tabel 4.1** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 66

**Tabel 4.2** Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ..... 66

**Tabel 4.3** Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... 67

**Tabel 4.4** Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 67

**Tabel 4.5** Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel Promosi..... 69

**Tabel 4.6** Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Promosi ($X_1$) ... 72

**Tabel 4.7** Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan ..... 74

**Tabel 4.8** Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan ($X_2$) ..... 78

**Tabel 4.9** Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel Keputusan Menjadi Nasabah Produk Pembiayaan Cicil Emas ..... 80

**Tabel 4.10** Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Menjadi Nasabah Produk Pembiayaan Cicil Emas (Y) ..... 83

**Tabel 4.11** Hasil Uji Validitas Variabel Promosi ($X_1$) ..... 85

**Tabel 4.12** Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan ($X_2$) ..... 86

**Tabel 4.13** Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Menjadi Nasabah Produk Pembiayaan Cicil Emas (Y)..... 87

**Tabel 4.14** Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel $X_1$, $X_2$, dan Y ..... 88

**Tabel 4.15** Hasil Uji Normalitas *Kolmogorv Smirnov* ..... 89

**Tabel 4.16** Hasil Uji Multikolinearitas ..... 90

**Tabel 4.17** Hasil Uji Heteroskedastisitas ..... 91

**Tabel 4.18** Hasil Uji Regresi Linear Berganda ..... 92

**Tabel 4.19** Hasil Uji signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t) ..... 94

**Tabel 4.20** Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Simultan (Uji F) ..... 96

**Tabel 4.21** Hasil Uji Koefisien Determinasi ($R^2$) ..... 97

**Tabel 4.22** Indikator Yang Paling Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Produk Pembiayaan Cicil Emas ..... 103

IAIN SYEKH NURJATI
CIREBON

## DAFTAR GAMBAR

**Gambar 2.1** Kerangka Berfikir ..... 42

**Gambar 4.1** Logo Bank Syariah Indonesia ..... 59

**Gambar 4.2** Struktur Organisasi BSI KC Cirebon Dr. Cipto ..... 61

**Gambar 4.2** Garis Kontinum Variabel Promosi ..... 73

**Gambar 4.3** Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan ..... 79

**Gambar 4.4** Garis Kontinum Variabel Keputusan Menjadi Nasabah Produk Pembiayaan Cicil Emas ..... 84

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi adalah mengalihaksarakan suatu tulisan ke dalam 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 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

### A. Konsonan Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Keterangan |
|---|---|---|---|
| ا | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | ba’ | b | Be |
| ت | ta’ | t | Te |
| ث | sa’ | ṡ | Es (dengan titik diatas) |
| ج | jim | j | Je |
| ح | ha’ | ḥ | Ha(dengan titik di bawah) |
| خ | kha’ | kh | Ka dan Ha |
| د | dal | d | De |
| ذ | zal | ż | Zet (dengan titik di atas) |
| ر | ra’ | r | Er |
| ز | Zai | Z | Zet |
| س | sin | s | Es |
| ش | syin | sy | Es dan Ye |
| ص | sad | ṣ | Es (dengan titik di bawah) |
| ض | dad | ḍ | De (dengan titik dibawah) |
| ط | Ta | ṭ | Te (dengan titik dibawah) |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ظ | za | ẓ | Zet (dengan titik dibawah) |
| 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 | ’ | Apostrof |
| ي | ya’ | Y | Ye |

**B. Vokal**

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal (*monoftong*) dan vokal rangkap (*diftong*). Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, yaitu *fathah* (—َ—) untuk vokal *a*, *kasroh* (—ِ—) untuk vokal *i*, dan *dhummah* (—ُ—) untuk vokal *u*. Vokal rangkap bahasa Arab lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf yaitu *au*yaitu harakat *a* (*fathah*) diikuti *wawu* (و) *sukun* (mati), dan *ai* yaitu harakat *a* (*fathah*) diiringi huruf *ya’* (ي) *sukun* (mati).

Contoh vokal tunggal: كَسَرَ ditulis kasara

جَعَلَ ditulis ja‘ala

Contoh vokal rangkap:

1. Fathah + yā’ tanpa dua titik yang dimatikan ditulis ai *(أي)*.
   Contoh: كَيْفَ ditulis kaifa

2. Fathah + wāwu mati ditulis au *(او).*

   Contoh: هَوْلَ ditulis haula.

## C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang di dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.Vokal panjang ditulis, masing-masing dengan tanda hubung (-) diatasnya.

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|---|---|---|---|
| ا...َ | Fathah dan alif | Â | a dengan garis di atas |
| ...يَ | Atau fathah dan ya | | |
| ...يِ | Kasrah dan ya | Î | i dengan garis di atas |
| ...وُ | Dammah dan wau | Û | u dengan garis di atas |

Contoh: قَالَ ditulis *qâla*

قِيْلَ ditulis *qîla*

يَقُوْلُ ditulis *yaqûlu*

## D. *Ta' marbutah*

Transliterasi untuk *ta' marbutah* ada dua, yaitu : *ta' marbutah* yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta' marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh: رَوْضَةُ ٱلاَطْفَالِ ditulis *rauḍah al-aṭfāl*

رَوْضَةُ ٱلاَطْفَالِ ditulis *rauḍatul aṭfā*

## E. *Syaddah*

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid, dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Jika huruf ى ber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah ـِـيّ, maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah (i).

Contoh: رَبَّنَا ditulis *rabbanâ*

الحَدُّ ditulis *al-ḥaddu*

## F. Kata Sandang Alif + Lam (ال)

Transliterasi kata sandang dibedakan menjadi dua macam, yaitu :

1. **Kata sandang diikuti huruf *syamsiah***

   Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu atau huruf lam diganti dengan huruf yang mengikutinya.

   Contoh: الرَّجُلُ ditulis *ar-rajulu*

   الشَّمْسُ ditulis *as-syamsu*

2. **Kata sandang diikuti huruf *qamariah***

   Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditulis *al-*.

   Contoh: اَلْمَلِكُ ditulis *al-Maliku*

   القَلَمُ ditulis *al-qalamu*

## G. Hamzah

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir kata, maka ditulis dengan tanda apostrof (’).

Contoh :

**شيئ** ditulis *Syai’un*

**امرت** ditulis *Umirtu*

**النوء** ditulis *An-Nau’u*

## H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara, bisa terpisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh: وَاِنَّ اللهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِيْنَ

Ditulis: *Wa innallâha lahuwa khair al-râziqîn atau Wa innallâha lahuwa khairurrâziqîn.*

## I. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem huruf Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf kapital tetap digunakan. Penggunakan huruf kapital sesuai dengan EYD, di antaranya huruf kapital digunakan untuk penulisan huruf awal, nama diri, dan permulaan kalimat. Bila 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 kapital untuk allah hanya berlaku bila dalam tulisan arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf / harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh: البُخاَرِي ditulis *al-Bukhârî*

البَيْهَقِي ditulis *al-Baihaqî*

IAIN SYEKH NURJATI CIREBON