

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN
DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN JASA PERBANKAN SYARIAH
TABUNGAN iB MASLAHAH
(STUDI KASUS PADA NASABAH BANK BJB SYARIAH KCP
PONDOK LABU)**



SKRIPSI

**Disusun untuk Melengkapi Syarat-syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)**

Oleh:

AUNUNA

NIM : 1407027001

NIMKO : 3954020214162

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA
2017 M/1438 H**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Tabungan iB Masalah” (Studi Pada Nasabah PT Bank BJB Syariah KCP Pondok Labu)**”, merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Jakarta Selatan.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan ini telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Jakarta Selatan.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Jakarta Selatan.

Jakarta, 20 Desember 2017



Aununa

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Tabungan iB Masalah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BJB Syariah KCP Pondok Labu)”**, ditulis oleh **Aununa**, NIM: 1407027001, NIMKO: 3954020214162, telah disetujui untuk diajukan ke dalam sidang skripsi Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah.



Pembimbing,

Dr. H.M. Ma'rifat Iman KH., M.Ag.



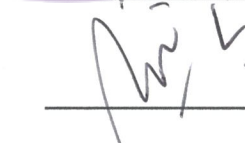
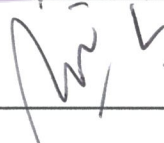
PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Tabungan iB Masalahah (Studi Kasus pada Nasabah Bank BJB Syariah KCP Pondok Labu)**”, ditulis oleh **Aununa**, NIM: 1407027001, NIMKO: 3954020214162, telah di ujikan pada hari Sabtu tanggal 18 November 2017, diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah.

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Dekan,


Fitri Liza, S.Ag., M.A.

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Fitri Liza, S.Ag., M.A.</u> Ketua		<u>20/12</u>
<u>Ir. Agung Haryanto, M.E.</u> Sekretaris		<u>20/12/2017</u>
<u>Dr. H.M. Ma'rifat Iman KH., M.Ag.</u> Anggota/Dosen Pembimbing		<u>12/12/2017</u>
<u>Rahmat Dahlan, S.E.I., M.Si.</u> Anggota/Penguji I		<u>11/12/2017</u>
<u>Novi Leidiparadewi, S.E., M.M.</u> Anggota/Penguji II		<u>9/12/2017</u>

ABSTRAK

Aununa, *Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Tabungan iB Masalah (Pada Nasabah PT Bank BJB Syariah KCP Pondok)*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah. Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh promosi, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah tabungan iB Masalah.

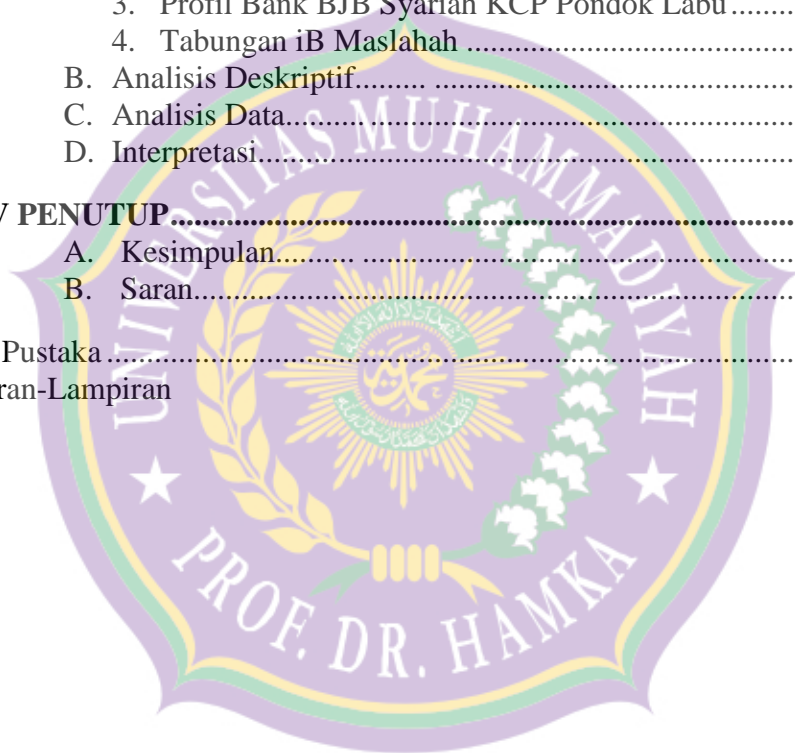
Dari hasil pengujian koefisien determinasi didapat nilai R Square dalam penelitian ini sebesar 0,212, jika R Square semakin besar maka akan dinyatakan semakin baik. Hasil penelitian yang dilakukan melalui uji t (parsial) menunjukkan bahwa variabel Promosi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah sebesar $2,117 > t_{tabel} 1,984$ dengan tingkat signifikan $0.037 \leq 0.05$. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah sebesar $2,067 > t_{tabel} 1,984$ dengan tingkat signifikan $0.041 \leq 0.05$. Variabel lokasi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah sebesar $5,131 > t_{tabel} 1,984$ dengan tingkat signifikan $0.000 \leq 0.05$. Dan dari hasil uji F menunjukkan bahwa variabel independen (kompetensi dan motivasi) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (kinerja karyawan) yang diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 11,4411 dan F tabel sebesar 2,68, dapat disimpulkan bahwa F hitung lebih besar dari pada F tabel.

Kata kunci: Promosi, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Keputusan

DAFTAR ISI

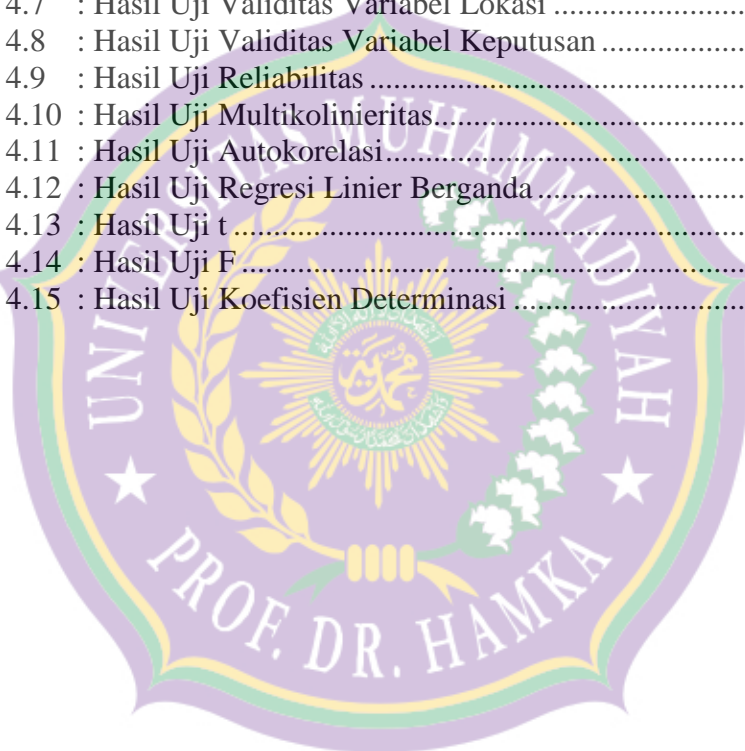
HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
F. Penelitian Terdahulu yang Relevan	8
G. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Bank Syariah	11
B. Pemasaran Bank	12
1. Pengertian Pemasaran Bank	12
2. Tujuan Pemasaran Bank	12
3. Bauran Pemasaran	13
C. Promosi	13
D. Kualitas Pelayanan	17
E. Lokasi	19
F. Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Tabungan iB Masalah	20
G. Kerangka Berpikir	26
H. Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	28
1. Jenis Penelitian.....	28
2. Variabel-variabel Penelitian.....	28
3. Populasi dan Sampel	29
4. Lokasi Penelitian	31
B. Sumber Data	31
1. Data Primer	31
2. Data Sekunder	31
C. Metode Pengumpulan Data	31
D. Metode Pengolahan Data	33

E. Metode Analisis Data.....	34
1. Analisis Deskriptif	34
2. Uji Validitas dan Reliabilitas	34
3. Uji Regresi Linier Berganda	35
4. Koefisien Determinasi.....	36
5. Uji Asumsi Klasik.....	36
6. Uji Hipotesis	37
BAB IV PEMBAHASAN.....	39
A. Sekilas Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
1. Sejarah Singkat Bank BJB Syariah	39
2. Visi dan Misi Bank BJB Syariah	41
3. Profil Bank BJB Syariah KCP Pondok Labu	41
4. Tabungan iB Maslahah	41
B. Analisis Deskriptif.....	44
C. Analisis Data.....	47
D. Interpretasi.....	59
BAB V PENUTUP.....	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	63
Daftar Pustaka.....	65
Lampiran-Lampiran	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Penghimpun Nasabah Tabungan iB Masalah Pada Bank BJB Syariah KCP Pondok Labu Tahun 2014-2016.....	5
Tabel 1.2	: Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	8
Tabel 3.1	: Bobot Jawaban Instrumen	32
Tabel 3.2	: Kisi-kisi Instrumen Variabel Penelitian	33
Tabel 4.1	: Fitur Tabungan iB Masalah.....	42
Tabel 4.2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.3	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4.4	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	46
Tabel 4.5	: Hasil Uji Validitas Variabel Promosi.....	47
Tabel 4.6	: Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.7	: Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	48
Tabel 4.8	: Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan	48
Tabel 4.9	: Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.10	: Hasil Uji Multikolinieritas.....	50
Tabel 4.11	: Hasil Uji Autokorelasi.....	54
Tabel 4.12	: Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	55
Tabel 4.13	: Hasil Uji t	57
Tabel 4.14	: Hasil Uji F.....	58
Tabel 4.15	: Hasil Uji Koefisien Determinasi	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir	26
Gambar 4.1 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	51
Gambar 4.2 : Grafik Normal P-Plot	52
Gambar 4.3 : Grafik Histogram.....	53



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah adalah bank yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah.¹

kegiatan operasionalnya industri perbankan di Indonesia yang pertama menggunakan sistem syariah adalah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk yang didirikan pada tahun 1991 dan memulai pada bulan Mei 1992. Pendirian bank tersebut, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Pemerintah Indonesia, dan mendapat dukungan nyata dari Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) serta beberapa pengusaha muslim lainnya.²

Masyarakat di negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Mereka menganggap bank merupakan lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan.³ Hal ini dikarenakan adanya tiga fungsi utama yang dilaksanakan oleh bank, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang.⁴

Salah satu fungsi bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan atau tabungan. Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008, tabungan adalah simpanan berdasarkan akad *wadi'ah* atau investasi dana berdasarkan

¹Ascarya dan Diana Yumanita, *Bank Syariah* (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan BI, 2005), h. 1.

²Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), h. 10-11.

³Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), h. 29.

⁴Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), h. 18.

mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat ketentuan tertentu yang disepakati, akan tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya.⁵

Pada bank konvensional penghimpunan dana dari masyarakat dilakukan dalam bentuk tabungan, deposito, dan giro yang lazim disebut dengan dana pihak ketiga. Dalam bank syariah penghimpunan dana dari masyarakat yang dilakukan tidak membedakan nama produk, tetapi melihat pada prinsip, yaitu prinsip *wadi'ah* dan prinsip *mudharabah*. Apapun nama produk, yang diperhatikan adalah prinsip yang dipergunakan atas produk tersebut, karena hal ini sangat terkait dengan besaran hasil usaha yang akan diperhitungkan dalam pembagian hasil usaha yang akan dilakukan antara pemilik dana/deposan (*shahibul maal*) dengan bank syariah sebagai *mudharib*.⁶

Dalam prinsip simpanan dikenal dengan istilah *Al-Wadiah*, yang maknanya adalah titipan dari satu pihak ke pihak yang lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penyimpan menghendakinya.⁷ Prinsip ini dikembangkan dalam bentuk produk simpanan, yaitu: Giro *Wadiah* dan Tabungan *Wadiah*. Selanjutnya adalah prinsip *Mudharabah* (prinsip bagi hasil) merupakan akad perjanjian antara dua orang atau lebih untuk melakukan kerja sama usaha. *Shahibul maal* akan menyerahkan modalnya sebesar 100% kepada *mudharib* sebagai pengelola usaha untuk digunakan dalam aktivitas perdagangan atau usaha. Keuntungan atas usaha perdagangan tersebut akan akan dibagikan dengan *shahibul maal*. Pembagian hasil usaha ini berdasarkan kesepakatan yang telah dituangkan dalam akad.⁸ Berdasarkan kewenangan yang diberikan

⁵M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Ekonomi Islam* (Solo: PT Era Adicitra Intermedia, 2011), h. 327-328.

⁶Muhammad Yusuf dan Wiroso, *Bisnis Syariah* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011), h. 90.

⁷Muhammad Yusuf dan Wiroso, *Bisnis Syariah*, h. 91.

⁸Ismail, *Perbankan Syariah*, h. 83-84.

oleh pihak penyimpan dana, prinsip *mudharabah* terbagi menjadi dua, yaitu *mudharabah mutlaqah* dan *mudharabah muqayyadah*⁹

Di Indonesia, peranan bank sangat dibutuhkan sekali dalam pembangunan ekonomi masyarakat, karena bank melaksanakan fungsi utamanya, yaitu menghimpun dana dari masyarakat berupa tabungan, giro, dan deposito. Misalnya saja di Indonesia, PT. Bank BJB Syariah yang berkedudukan dan berkantor pusat di kota Bandung, Jalan Braga No. 135. dan kantor cabang pembantuyang berkedudukan di Jalan Pondok Labu Raya No. 71 H Cilandak Jakarta Selatan yang melakukan kegiatan penghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, giro, dan deposito. Dari ketiga bentuk penghimpun dana dari masyarakat yang terdapat di Bank BJB Syariah adalah Tabungan iB Masalah yang diminati oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan Tabungan iB Masalah nasabahnya bisa berasal dari kelompok pegawai negeri, pegawai swasta, wiraswasta, pedagang, mahasiswa, dan lain-lain.

Agar produk yang dibuat dapat menarik keputusan nasabah untuk menggunakan produk maupun jasa yang ditawarkan oleh bank, maka harus dilakukannya promosi. Beberapa alat promosi yang sering digunakan dalam proses komunikasi pemasaran, yaitu periklanan, promosi penjualan, hubungan masyarakat, penjualan pribadi dan penjualan langsung.¹⁰

Hasil wawancara dengan ibu Qurratul Ainy, sebagai bagian *funding officer* Bank BJB Syariah KCP Pondok Labu. Untuk promosi yang dilakukan di Bank BJB Syariah KCP Pondok Labu, hanya dalam bentuk:¹¹

1. Periklanan hanya dilakukan melalui brosur dan kalender
2. Promosi penjualan hanya dilakukan melalui pemberian hadiah, seperti kotak pensil, handuk kepada nasabah, itupun jika persediaan masih ada

⁹Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, h. 109.

¹⁰Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran* (Jakarta: Kencana, 2008), h. 253.

¹¹Wawancara Pribadi dengan Qurratul Ainy, Jakarta, 02 Mei 2017.

3. Penjualan pribadi dilakukan oleh karyawan bagian *customer service* yaitu dengan menceritakan kebaikan menabung kepada masyarakat yang datang ke bank untuk membuka rekening tabungan.
4. Penjualan langsung dilakukan dengan cara menugaskan karyawan *funding officer* untuk mencari masyarakat yang mau menabungkan uangnya kepada Bank BJB Syariah KCP Pondok Labu.

Selain promosi, agar produk maupun jasa yang ditawarkan dapat menarik minat nasabah, dan dapat mempengaruhi nasabah dalam menabung, maka harus memperhatikan kualitas pelayanan. Terdapat lima dimensi dalam menentukan kualitas jasa atau pelayanan, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan empati (*emphaty*) dan berwujud (*tangibles*).¹²

Selain promosi dan kualitas pelayanan, yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung adalah lokasi. Penentuan lokasi bagi industri perbankan lebih ditekankan pada lokasi cabang. Penentuan lokasi kantor cabang bank dilakukan untuk cabang utama, cabang pembantu atau kantor kas. Penentuan lokasi kantor beserta sarana dan prasarana pendukung menjadi sangat penting, hal ini disebabkan agar nasabah mudah menjangkau setiap lokasi bank yang ada. Lokasi bank tidak dapat dilakukan secara sembarangan, tetapi harus mempertimbangkan berbagai faktor, hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pemilihan dan penentuan lokasi suatu bank adalah dengan pertimbangan sebagai berikut:¹³

1. Dekat dengan kawasan industri atau pabrik
2. Dekat dengan lokasi perkantoran
3. Dekat dengan lokasi pasar
4. Dekat dengan lokasi perumahan atau masyarakat
5. Mempertimbangkan jumlah pesaing yang ada di suatu lokasi

Hasil pra survai yang dilakukan peneliti dengan beberapa nasabah pada bulan Oktober dan Desember 2016 menunjukkan bahwa beberapa nasabah

¹²McDaniel, dkk, *Introduction to Marketing* (Canada: Cengage Learning, 2011), h. 420.

¹³Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 20014), h. 241.

kurang mengetahui jenis produk dan jasa layanan perbankan baru yang tersedia di Bank BJB Syariah KCP Pondok Labu. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan kurang menginformasikan jenis layanan baru kepada seluruh nasabah serta kurangnya promosi kepada masyarakat tentang jenis layanan jasa perbankan di Bank BJB Syariah KCP Pondok Labu. Hasil pra survai menunjukkan bahwa ada beberapa nasabah yang mengeluhkan lokasi parkir yang kurang luas.

Bank BJB Syariah KCP Pondok Labu selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada para nasabahnya agar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, namun tetap saja ada keluhan yang muncul dari nasabah, seperti adanya keluhan terkait lambatnya transaksi tabungan karena *teller* yang melayani nasabah hanya satu orang dan keluhan terkait pelayanan penggunaan ATM Bank BJB Syariah KCP Pondok Labu yang sering mengalami gangguan. Dari berbagai keluhan-keluhan yang dialami oleh para nasabah tersebut dapat berakibat mengurangi keputusan mereka untuk tetap menabung dan pada akhirnya akan dapat menurunkan jumlah nasabah Tabungan iB Masalah seperti yang terlihat pada tabel 1.1 yang mengemukakan pengumpulan Tabungan iB Masalah pada Bank BJB Syariah KCP Pondok Labu dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2016.

Tabel 1.1¹⁴

Penghimpunan Nasabah Tabungan iB Masalah

Pada Bank BJB Syariah KCP Pondok Labu Tahun 2014-2016

Tahun	Tabungan iB Masalah	Tabungan iB Masalah
	(Nasabah)	(Total Dana)
2014	523	634.113.218
2015	510	612.227.135
2016	534	657.213.117

Sumber: Bank BJB Syariah KCP Pondok Labu.

Jumlah nasabah yang menggunakan Tabungan iB Masalah Bank BJB Syariah KCP Pondok Labu pada tahun 2014 berjumlah 523 nasabah,

¹⁴ Wawancara Pribadi dengan Peni Listiyani Pohan, Jakarta, 26 Oktober 2017.

sedangkan pada tahun 2015 terjadi penurunan jumlah nasabah yang menggunakan Tabungan iB Masalah Bank BJB Syariah KCP Pondok Labu, yaitu berjumlah 510 nasabah dan pada tahun 2016 terjadipeningkatan jumlah nasabah yang menggunakan Tabungan iB Masalah Bank BJB Syariah KCP Pondok Labu yaitu berjumlah 534 nasabah.

Dari pemaparan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA PERBANKAN SYARIAH TABUNGAN iB MASLAHAH”**.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas, maka penulis melakukan identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya promosi kepada masyarakat tentang jenis layanan jasa perbankan di Bank BJB Syariah KCP Pondok Labu
2. Hanya sedikit jenis promosi yang dilakukan di Bank BJB Syariah KCP Pondok Labu
3. Lokasi parkir yang kurang luas
4. Lokasi Bank yang terlalu jauh
5. Lambatnya pelayanan di *teller* ketika nasabah menabung
6. Pelayanan penggunaan ATM yang sering terjadi gangguan

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis membatasi masalah yang dibahas dalam penelitian ini hanya pada “Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Tabungan iB Masalah.”

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah Tabungan iB Maslahah?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah Tabungan iB Maslahah?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah Tabungan iB Maslahah?
4. Apakah promosi, kualitas pelayanan, dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah Tabungan iB Maslahah?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah Tabungan iB Maslahah
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah Tabungan iB Maslahah
3. Untuk mengetahui apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah Tabungan iB Maslahah
4. Untuk mengetahui apakah promosi, kualitas pelayanan, dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah Tabungan iB Maslahah

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis dan Penelitian Lain

Penelitian ini bisa menambah wawasan dan pengetahuan dalam mengetahui tentang pengaruh promosi, kualitas pelayanan, dan lokasi

terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah Tabungan iB Maslahah. Dapat menjadi referensi bagi pembaca dan dapat memberikan informasi bagi penulis lain dalam penelitian selanjutnya.

2. Bagi Bank

Memberikan kontribusi kepada praktisi perbankan, terutama terkait dengan teori manajemen pemasaran, dan dapat dijadikan sebagai koreksi atau catatan untuk meningkatkan promosi, kualitas pelayanan dan lokasi yang lebih baik lagi.

F. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Tabel 1.2
Penelitian Terdahulu yang Relevan

No.	Referensi	Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Judul: “pengaruh bagi hasil, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa perbankan syariah tabungan <i>mudharabah</i> ” Nama Penulis: Atanasius Hardian Permana Yogiarto Tahun: 2015	Pada penelitian ini, penulis melakukan penelitian di bank Muamalat Pekalongan	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis sekarang adalah terletak pada variabelnya, yaitu variabel X promosi dan kualitas pelayanan.	Tempat dan waktu penelitian, subjek dalam penelitian, produk tabungan, serta pada variabel X3 dalam penelitian ini yaitu Lokasi.
2.	Judul: “pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung pada tabungan simanis PT. BPR Raga	Pada penelitian ini, penulis melakukan penelitian di BPR Raga Dana Sejahtera Padang	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis sekarang	Tempat dan waktu penelitian, subjek dalam penelitian, serta pada produk tabunganya

No.	Referensi	Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Dana Sejahtera Padang” Nama Penulis: Liza Novia Sari Tahun: 2015		adalah terletak pada variabelnya, yaitu variabel X promosi dan kualitas pelayanan	ng digunakan dalam penelitian ini.
3.	Judul: “pengaruh promosi, reputasi, dan lokasi strategis terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan haji bank Mandiri KCP Tangerang Bintaro Sektor III Nama Penulis: Neneng Fajriyah Tahun:2013	Pada penelitian ini penulis melakukan penelitian di bank Mandiri KCP Tangerang Bintaro Sektor III	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis sekarang adalah terletak pada variabelnya, yaitu variabel X promosi dan lokasi	Tempat dan waktu penelitian, subjek dalam penelitian, produk tabungan serta pada variabel X2 dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan.

Sumber: Data diolah

G. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran mengenai penelitian yang dilakukan, penelitian ini ditulis dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, serta sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori. Bab ini menguraikan beberapa teori yang dapat digunakan sebagai landasan penelitian. Hal yang dikemukakan dalam landasan teori diantaranya, teori yang berkaitan dengan pembahasan, kerangka berpikir, dan hipotesis.

Bab III Metodologi Penelitian. Bab ini menguraikan beberapa metode untuk menguji kebenaran dari hasil penelitian. Dalam bab ini menguraikan

tentang ruang lingkup penelitian, metode pengumpulan data, metode pengolahan data dan metode analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian. Bab ini menguraikan secara detail tentang deskripsi objek penelitian, analisis data dan interpretasi hasil penelitian.

Bab V Penutup. Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari penelitian dan saran.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Al-Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Ekonomi Islam*. Solo: Pt Era Adicitra Intermedia Persada, 2011.
- Ali, Zainuddin. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika, 2010.
- Ascarya, dan Diana Yumanita. *Bank Syariah*. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan BI, 2005.
- Assauri, Sofyan. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja grafindo Persada, 2002.
- Basuki, Agus Tri. *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis: dilengkapi Aplikasi SPSS & Eviews*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Bungin, M. Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Departemen Agama RI. *Al Qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: CV. Toha Putra Semarang, 1989.
- Ghozali, Imam. *Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: BPUD, 2001.
- Gitosudarmo, Indriyo. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 1994.
- Hermawan, Agus. *Komunikasi pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Kencana Group, 2011.
- Karim, Adiwarmanto A. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- McDaniel, Carl. Dkk. *Introduction to Marketing*. Canada: Cengage Learning, 2011.
- Rivai, Veithzal dan Arviyan Arifin. *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Rochaety, Ety. Dkk. *Metodologi Penelitian Bisnis: Dengan Aplikasi SPSS*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2007.
- Sandjaja dan Albertus Heriyanto. *Panduan Penelitian*. Jakarta: Prestasi Pustakaraya, 2006.
- Setiadi, Nugroho J. *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Kencana, 2008.

- Shimp, Terence A. *Advertising, Promotion, and Supplemental Aspects of Integrated Marketing Communications*. America: Thomson Learning, 2003.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES, 1989.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sunyoto, Danang. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: Media Pressindo, 2009.
- Tim Mitra Bestari. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Yogyakarta: UPFE UMY, 2003.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Umar, Husein. *Metode Riset Bisnis: Panduan Mahasiswa untuk Melaksanakan Riset dilengkapi Contoh Proposal dan Hasil Riset Bidang Manajemen dan Akuntansi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Yusuf, Muhammad dan Wiroso. *Bisnis Syariah*. Jakarta: Mitra Wacana, 2011.
- Runtunuwu, Johannes Gerardo. "Pengaruh Kualitas Produk Harga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe dan Resto Cabana Manado," dalam *Jurnal EMBA*, Vol 2, No.3 (2014). dari <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/5973/5492> (diakses 29 Juli 2017)
- Subarjo. "Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Perbankan," Dalam *Jurnal Sosio-Humaniora*, Vol 5, No.2 (2014). dari <http://lppm.mercubuana-yogya.ac.id/wp-content/uploads/2015/03/PENGARUH-DIMENSI-KUALITAS-JASA-TERHADAP-KEPUTUSAN-PEMBELIAN-JASA-PERBANKAN> (diakses 29 Juli 2016)
- <http://bjbsyariah.co.id/tentang-bjb-syariah/sekilas-bjb-syariah>.
- <http://www.bjbsyariah.co.id/tentang-bjb-syariah/visi-dan-misi>.
- <http://www.bjbsyariah.co.id/tentang-bjb-syariah/tabungan-ib-maslahah/>
- Brosur Produk Dana Bank BJB Syariah.
- Wawancara Pribadi dengan Qurratul Ainy. Jakarta, 02 Mei 2017.
- Wawancara Pribadi dengan Peni Listiyani Pohan. Jakarta, 26 Oktober 2017.