PENGARUH LOKASI, PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT NASABAH UNTUK MENABUNG PADA PT BANK MUAMALATTbk CABANG KENDARI

SKRIPSI

Di Ajukan Sebagai Salah SatuS yarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Perbankan Syariah

OLEH:

HOMSATUN
NIM. 14020106071

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) KENDARI

2017/2018

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Kendari, 02 November 2017
12 Safar 1439 H

Penyusun

Homsatun
NIM: 14020106071

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Sultan Qaimuddin No. 17 Telp/Fax. 0401 3193710
E-mail. Febi_iain@yahoo.co.id-Website: http://febi.iainkendari.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul **"Pengaruh Lokasi, Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Nasabah Untuk Menabung Pada PT Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari"** yang di tulis oleh saudari Homsatun, NIM. 14020106071, Mahasiswa Fakulta Ekonomi Dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah, Institus Agama Islam Negeri (IAIN) Sultan Qaimuddin Kendari, telah di konsultasikan dan di setujui oleh pembimbing I dan pembimbing II dengan beberapa perbaikan, selanjutnya siap diujikan Munaqasyah.

Kendari, 02 November 2017
12 Safar 1438 H

H.Alfian Toar,.SP.MM
NIP.197003212000031001

Nurjannah,.S.Kom.M.Pd
NIP.197608062002501 2006

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Sultan Qaimuddin No. 17 Telp/Fax. 0401 3193710
E-mail. Febi_iain@yahoo.co.id-Website: http;//febi.iainkendari.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul **"Pengaruh Lokasi, Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Nasabah Untuk Menabung Pada PT Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari"** yang di susun oleh saudari Homsatun, NIM. 14020106071, Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari telah diuji dan dipertahankan dalam sidang Munaqasah pada hari Selasa, Tanggal 31 Oktober 2017 M, bertepatan dengan 12 Safar 1439 H, dan dinyatakan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dengan beberapa perbaikan.

Kendari, 02 November 2017 M
12 Safar 1439 H

DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Ketua	: H. Alfian Toar, SP.MM	(.....)
Sekertaris	: Nurjannah, S.Kom.M.Pd	(.....)
Anggota	: Dr. Wahyudin Maguni, SE.,M.Si	(.....)
	Dr. Husain Insawan, M.Ag	(.....)

Diketahui Oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
IAIN Kendari

Dra. Beti Mulu, M.Pd.I
NIP. 196312311992203201 0

KATA PENGANTAR

بسْم الله الرحْمن الرحيْم

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Karena atas Rahmat, Taufik dan Hidayah-nya yang selalu dicurahkan kepada hamba-hamba-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Karena atas perjuangan-nya, beliaulah yang membawa umatnya dari alam jahiliyah menuju kealam yang terang benderang yaitu di'nul Islam.

Terima kasih kepada Bapak H. Alfian Toar, SP.,M.M dan Ibu Nurjannah,S.Kom.,M.Pd selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dengan penuh ketekunan memberikan bimbingan dan saran yang penulis butuhkan.

Dengan segala kerendahan hati dan senantiasa mengharapkan Ridha-nya karena kepada-nya jugalah tempat kembalinya segala sesuatu, penulis terbuka saran dan kritikan demi perbaikan kearah yang lebih baik.

Dalam penyusunan penelitian ini, banyak pihak yang berjasa baik moril maupun materiil, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan kepada :

1. Orang tuaku tercinta Ayahanda Slamet M. dan Ibu Sitti Asyahyang telah merawat, mendidik dan menyekolahkan penulis hingga ke perguruan tinnggi dan motivasi-motivasi yang diberikan kepada penulis.

2. Bapa Dr.H.Nur Alim,M.Pd. sebagai Rektor IAIN Kendari yang telah memberikan arahan dan pembinaan guna keberhasilan studi penulis.
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) , Ibu Dra.Beti Mulu,M.Pd.I
4. Bapak Sodiman, M.Agselaku ketua Prodi Perbankan Syariah
5. Kepada kepala perpustakaan IAIN Kendari .yang telah menyediakan fasilitas untuk studi perpustakaan.
6. Kepada Bapak Dosen dan Ibu Dosen yang sudah memberikan ilmunya kepada saya sehingga saya sampai saat ini.
7. Kepada seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah melayani setiap keperluan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Kepada bapak Hulul S.H dan Bunda Yunita Indriyani yang telah memberikan dukungan, motivasi kepada penulis.
9. Kepada ketiga saudari penulis Sumiyati, Sugiyarsih dan Nur Azizah yang telah memberikan dukungan dan motivasi yang sangat berharga kepada penulis.
10. Kepada teman-teman seangkatan yang telah memberikan sumbangsih dan masukan kepada penulisan, serta selalu memberi support dan membantu selama penyusunan skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
11. Kepada semua pohak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberi motivasi kepada penulis hingga skripsi ini dspat terselesaikan.

Semoga mereka yang disebut di atas mendapat pahala yang setimpal dari Allah SWT, Segala bantuannya Aamiin. Semoga Allah, senantiasa melimpahkan Rahmat-nya kepada kita semua, khususnya teman-teman mahasiswa IAIN Kendari yang tercinta Aamiin.

Dengan segala do'a dan mengharap ridha-Nya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat. *Amiin*.....

Kendari 02 November 2017
12 Safar 1439 H

Penulis

Homsatun
NIM.14020106071

ABSTRAK

Homsatun. NIM 14020106071. *"Pengaruh Lokasi, Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Minat Nasabah Untuk Menabung Pada PT Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari"*. Melalui Pembimbing H.Alfian Toar,SP.MM dan Nurjannah,.S.Kom.M.Pd

Dalam meningkatkan citra Bank Muamalat sebagai Banksyariah dan salah satu lembaga jasa keuangan syariah di Kota Kendari maka salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menawarkan produk yang dapat memenuhi keputusan nasabah, sebab dengan produk yang sesuai dengan manfaat dan dapat memenuhi harapan nasabah. Maka Bank dapat meningkatkan nilai tambah dari produk yang di tawarkan oleh Bank Muamalat

Banyak perbankan syariah yang berkembang di masyarakat yang bersaing secara sehat untuk memberikan beberapa kemudahan masyarakat dalam simpanan maupun pembiayaan. Dalam memberikan jasa, perusahaan mempertimbangkan beberapa aspek diantaranya pelayanan, produk dan lokasi merupakan hal yang harus di utamakan dalam perusahaan jasa karena dengan pelayanan yang baik, lokasi yang strategis dan produk yang berkualitas secara tidak langsung akan menarik perhatian masyarakat untuk menggunakan jasa tersebut.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu suatu proses menemukan pengetahuan dengan menggunakan data yang berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Hasil pengujian menunjukan bahwa variabel independen (lokasi, pelayanan dan kualitas produk) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (minat menabung), pada PT Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari. Hasil analisis kofesien determinasi di tunjukan pada tabel 1.10 variabel lokasi, pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasbah untuk menabung pada Bnak Muamalat Cabang Kendari adalah sebesar 0,838 atau 84%, artinya bahwa masih ada variabel lain yang mempengaruhi minat nasabah untuk menabung pada Bank Muamalat yaitu 16% akan tetapi, variabel tersebut tidak diteliti dalam penelitian ini. Jadi sangat jelas bahwa lokasi, pelayanan dan kualitas produk pempengauh signifikan terhadap minat nasabah menabung pada PT Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari. Impilaksi dari penelitian ini adalah dapat memberikan masukan dan saran yang bermanfaat bagi Bank Muamalat Cabang Kendari dalam meningkatkan minat nasabah menabung pada PT Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ii

PERSETUJUAN PEMBIMBING iii

PENGESAHAN SKRIPSI iv

KATA PENGANTAR v

ABSTRAK viii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang 1
B. Rumusan masalah 5
C. Tujan dan Manfaat Penelitian 6
D. Defenisi Operasional 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Yang Relvan 10
B. Landasan Teori 12
   a. Teori Lokasi 12
   b. Teori Pelayanan 14
   c. Teori Kualitas Produk 15
C. Kerangka Pemikiran 17
D. Hipotesis Penelitian 20

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitan 23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 23
C. Populasi dan Sampel 24

1. Populasi 24
2. Sampel 24
D. Variabel Penelitian 25
E. Jenis dan Sumber Data 25
1. Jenis Data 25
2. Sumber Data 26
F. Tehnik Pengumpulan Data 26
G. Kisi-Kisi InstrumenPenelitian 27
H. Uju Validitas dan Reabilitas 30
I. Tehnik Analisis Data 32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 36
B. Karakteristik Responden 41
C. Hasil Penelitian Dan Pembahasan 43
1. Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas 44
2. Analisis Driskipsi Variabel 46
3. Analisa Hasil Penelitian 62
D. Pembahasan Dan Hasil Penelitian 67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 73
B. Keterbatasan Penelitian 74
C. Saran 75

DAFTARPUSTAKA..... xi

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Gambaran Responden Berdasarkan Usia..... 41

Tabel 1.2 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 42

Table 1.3 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan 43

Table 1.4 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Dan Reabillitas 45

Table 1.5 Makna Penilaian Secara Deskriptif Variabel Penelitian..... 47

Table 1.6 Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi 49

Table 1.7 Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan 55

Table 1.8 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk 58

Table 1.9 Distribusi Frekuensi Variabel Minat Menabung 61

Table 1.10 Hasil Etimasi Linier Berganda..... 63

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KENDARI