

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarism atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 9 Mei 2019

Deana Afriyani
15150027

ABSTRAK

Nama: Deana Afriyani, NIM: 151500297, Judul Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank Bjb Syariah Kantor Cabang Serang.

melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau komunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas rumusan masalah, yaitu (1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menabung? (2) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menabung?. Penelitian ini bertujuan; (1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menabung?. (2) Untuk mengetahui besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menabung?.

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, studi pustaka dan kuesioner (angket). Penelitian ini dilakukan pada Bank BJB Syariah Kantor Cabang Serang dengan jumlah populasi tidak terhingga dan yang menjadi sampel yaitu 97 orang responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable independen kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menabung, hal ini dilihat dari uji t, pada penelitian ini didapatkan nilai signifikan $0.000 < 0.05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ $3.074 > 1.98525$. dan dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat menabung nasabah sehingga H_0 ditolak dan H_a diteima. Dari pengujian secara koefisien determinasi (R Square) sebesar $0.090 \times 100\% = 0.09\%$, artinya besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabang menabung sebesar 0.09%, sedangkan sisa nya 99.91% dijelaskan oleh faktor yang tidak diteliti.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, Minat nasabah menabung*

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Nomor : Nota Dinas
Lamp : 1 (satu) Eksemplar
Hal : **PengajuanMunaqasah**
a.n. Deana Afriyani
NIM :151500297

KepadaYth
DekanFakultasEkonomidanBisnis
Islam UIN SMH Banten
Di –
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermakluman dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudaraa **Deana Afriyani, NIM. 151500297** Dengan judul skripsi "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank Bjb Syariah Kantor Cabang Serang**", diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasah pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasahkan.

Demikian, atas perhatian ibu, kami ucapakan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wh

Serang, 18 April 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. H.MA. Tihami M.A., M.M
NIP. 19510815 198103 1 004

Dedi Sunardi, M.H
NIP. 19800926 200901 1007

**PENGESAHAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT NASABAH MENABUNG DI
BANK BJB SYARIAH KANTOR CABANG SERANG**

Oleh:

**DEANA AFRIYANI
NIM.151500297**

Menyetujui;

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. H.MA. Tihami. M.A., M.M
NIP. 19510815 198103 1 004

Dedi Sunardi, M.H
NIP. 19800926 200901 1007

Mengetahui,
Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

Ketua
Jurusan Perbankan Syariah,

Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI
NIP. 19640212 199103 2 003

Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si
NIP. 19830611 200604 2 001

PENGESAHAN

Skripsi a n. **DEANA AFRIYANI**, NIM: **151500297**yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank Bjb Syariah Kantor Cabang Serang**telah diujikan dalam siding munaqosah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten, pada tanggal 09 Mei 2019

Skripsi tersebut telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten.

Serang, 09 Mei 2019

Siding Munaqosyah

Ketua Merangkap Anggota , Sekretaris Merangkap Anggota,

Dr. Itang, M.Ag.

NIP.197108041998031003

Iqin Ainul Yaqin, M.E

NIDN.2021079002

Anggota:

Penguji I,

Penguji II,

Dr. H. Efi Syarifudin, M.M.

NIP.197803142005011005

Anita, M.Si.

NIP.198208082015032003

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. H.MA. Tihami. M.A., M.M

NIP. 19510815 198103 1 004

Dedi Sunardi, M.H

NIP. 19800926 200901 1007

PERSEMBAHAN

Alhamdulilah ku panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir.

Karya sederhana ini tidak mampu membala cinta dan kasih kalian. Kepada Bapak (Iwan Sofyan), Mama (Satirah) dan Adik (Chelsea Sofiani). Tugas akhir ini ku persembahkan untuk kalian.Tiada kata yang bisa menggantikan segala sayang, usaha, semnagat dan segala pengorbanan yang diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.Lautan kasih sayang kalian menghantarkan aku ke gerbank kesuksesan.Tiada kata seindah kasih mu, tiada kasih setulus kasih kalian untuk ku, dan tiada cinta semurni cinta kalian. Dalam setiap langkahku ada keringat yang kalian teteskan untukku, dalam setiap setiap perjuanganku selalu ada doa kalian.

TERIMAKASIH, Kalianku ☺☺

MOTTO

اَنْفُرُوا حِفَاً وَ ثِقَالاً وَ جَاهِدُوا بِأَمْوَالِكُمْ وَ اَنْفُسِكُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ ذُلِّكُمْ خَيْرٌ لَكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ

“Berangkatlah kamu baik dalam keadaan merasa ringan maupun berat, dan berjihadlah kamu dengan harta dan dirimu di jalan Allah. Yang demikian itu adalah lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui”

(QS. At-Taubah:41)

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Penulis Deana Afriyani dilahirkan pada tanggal 19 April 1998, merupakan putri pertama dari pasangan Bapak Iwan Sofyan dan Ibu Satirah.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah sebagai berikut: MI Nurul Falah Panyairan-Petir-Serang lulus pada tahun 2009, SMP Nur El-Falah Kubang-Petir-Serang lulus pada tahun 2012, SMA Nur-El-Falah Kubang-Petir-Serang mengambil program Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) lulus pada tahun 2015, penulis melanjutkan ke Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanudin” Banten pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan Jurusan Perbankan.

Selama menjadi mahasiswa penulis juga aktif di Organisasi eksternal dan internal kampus UIN SMH Banten.Kegiatan ekternal penulis yaitu menjadi pengurus PMII Rayon FEBI sebagai biro kewirausahaan pada tahun 2017.Kegiatan internal yang digeluti penulis selama menjadi mahasiswa yaitu KES (Komunitas Ekonomi Syariah) sebagai anggota pada tahun 2016.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penyusun panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan anugerah dan kekuatan pada penyusun, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah member petunjuk kepada umat manusia dengan kemuliaan akhlaknya.

Dalam penulisan skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank Bjb Syariah Kantor Cabang Serang** merupakan tugas akhir yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung ataupun tidak langsung karena itu melalui kesempatan ini penyusun mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten, yang telah mengelola dan mengembangkan UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten lebih maju.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten, yang telah membantu memberikan motivasinya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tulus hati.

3. Ibu Hendrieta Ferieka,SE.,M.Si Ketua Jurusan Perbankan Syariah UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi
4. Bapak Havid Risyanto, M.Sc sekretaris jurusan Perbankan Syariah yang telah memberikan nasehat, pengarahan, motivasi, koreksi, dan meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. H. M.A. Tihami, MA., M.M. pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan, motivasi, koreksi, perbaikan di dalam penulisan skripsi ini
6. Bapak Dedi Sunardi MH pembimbing II yang telah memberikan arahan, motivasi, koreksi, perbaikan di dalam penulisan skripsi ini.
7. Segenap dosen dan staff Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mengajarkan ilmunya kepada penulis sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Segenap staff Bank BJB Syariah Kantor Cabang Serang yang telah membantu memberikan berupa data yang berkaitan dengan yang akan dilakukan penelitian oleh penulis
9. Teruntuk Muhammad Fauzul Azim yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis
10. Sahabat terbaik penulis Nengtia Maedasari, Dian Israeni Putri G, Nidaul Hasanah, Fatia Hamalat R, Emma Juliana Pratiwi, Mulyanti, Maulia Rizka, Renita Khotimah, Khotib

Triana yang telah menjadi keluarga kedua, yang selalu menemani sejak menjalani perkuliahan sehingga skripsi ini selesai dibuat

11. Dan teman-teman PBS-D angkatan 2015 yang telah memberikan semangat, dukungan dan motivasi selama menjalani proses perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi

Akhirnya hanya kepada Allah penyusun berserah diri dan semoga seluruh amal kebaikan dari semua pihak mendapat balasan dari Allah SWT dan menjadi amal penyelamat di dunia dan akhirat. Aamiin. Penyusun berharap kiranya karya tulis ini turut mewarnai ilmu pengetahuan dan dapat memberikan manfaat kepada penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Serang, 09 Mei 2019

Deana Afriyani
NIM: 151500297

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
PENGESAHAN.....	iv
PERSETUJUAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP PENULIS	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah	5
C. Perumusan Masalah	5
D. Tujuan Masalah.....	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Metodologi Penelitian.....	7
G. Kerangka Pemikiran.....	10
H. Sistematika Pembahasan.....	17

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan	18
1. Pengertian pelayanan	18
2. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah	22
3. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	27
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	28
5. Kualitas Layanan Dalam Perbankan Syariah.....	29
6. Tujuan dan Fungsi Pelayanan	31
7. Pengukuran Kinerja Pelayanan	32
8. Pelayanan Dalam Perbankan Syariah	32
B. Minat Nasabah Menabung	37
1. Definisi Minat	37
2. Faktor Yang Mempengaruhi Minat.....	39
3. Macam-Macam Minat.....	41
4. Menabung Dalam Perspektif Islam.....	42
C. Hubungan Antar Variabel	47
D. Penelitian Terdahulu	48
E. Hipotesis	50

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	51
B. Populasi dan Sampel	51
C. Jenis Penelitian.....	53
D. Teknik Pengumpulan Data.....	53
E. Uji Instrument Penelitian	57
1. Uji Validasi	57
2. Uji Reabilitas	58

F. Teknik Analisi Data	59
1. Analisis Regresi Linear Sederhana	59
2. Uji Asumsi Klasik.....	60
3. Uji Koefisien Korelasi	65
4. Uji Koefisien Determinasi	66
5. Uji Hipotesis	66
G. Operasional Variabel Penelitian.....	67

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	73
B. Pembahasan Hasil Penelitian	82
1. Profil Responden.....	82
2. Pengujian.....	86
C. Pembahasan.....	103

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	105
B. Saran	106

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	48
3.1. Dasar Pengambilan Keputusan Uji Normalitas	
Berdasarkan uji kolmogorof	63
3.2.Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	65
3.3.Operasional Variabel	71
4.1.Persentase Jenis Kelamin Responden	84
4.2.Persentasi Usia Responden	85
4.3.Persentasi Pekerjaan Responden.....	85
4.4.Persentasi Penghasilan Responden	86
4.5.Uji Validasi Variabel X	87
4.6.Uji Validasi Variabel Y	88
4.7.Uji Reliability Variabel X	89
4.8.Uji Reliability Variabel Y	90
4.9.Hasil Uji Kolmogorof-Smirnor.....	93
4.10Hasi Uji Glejser	95
4.11Output Analisis Regresi Linear Sederhana.....	96
4.14 Uji Koefisien korelasi	99
4.12Pedoman Interpretasu Koefisien Korelasi	99
4.13Uji Koefisien Determinasi	100
4.14Uji Hipotesis	101

DAFTAR GAMBAR

1.1.Kerangka Pemikiran	17
4.1.Struktur Organisasi.....	79
4.2.Hasil Uji Normalitas.....	92
4.3.Kurva Uji Dua Arah	102