

**PENGARUH BAURAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MEMILIH PRODUK TABUNGAN TUNAS IB HASANAH
DI PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
FITRI YANTI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2020 M/ 1441 H**

**PENGARUH BAURAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MEMILIH PRODUK TABUNGAN TUNAS IB HASANAH
DI PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Perbankan Syariah**

Oleh :

Fitri Yanti

1501160162

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2020/1441 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitri Yanti

NIM : 1501160162

Tempat/Tgl.Lahir : Banjarmasin, 23 Desember 1996

Jurusan : S-1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/ makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 20 November 2019

Yang membuat pernyataan,



Fitri Yanti

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Bauran Produk Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Tunas iB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Ditulis Oleh : Fitri Yanti

NIM : 1501160162

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2019-2020

Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 23 Desember 1996

Alamat : Jl. A. Yani km.3,5 komplek. Karang paci No. 59

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 2 Oktober 2019

Pembimbing I,

Dra. Faridah, M.HI.
NIP. 196110071988032001

Pembimbing II

Yulia Hafizah, S.HI., M.El.
NIP. 197907242005012014

Mengetahui

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin,

Hafidzi Asnawi, Lc., M.SI.
NIP. 197904102005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Pengaruh Bauran Produk Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Tunas iB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin", ditulis oleh Fitri Yanti, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal: 07 Januari 2020

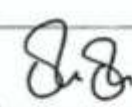
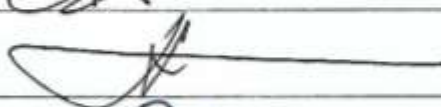
Dinyatakan LULUS dengan predikat: 81,5 (A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Fatmurahman Azhari, M.HI.
NIP. 196006091988031003

TIM PENGUJI:

| Nama | Tanda Tangan |
|-------------------------------|---|
| Dra. Hj. Faridah, M.HI |  |
| Yulia Hafizah, S.H.I., M.E.I. |  |
| Hariyanto, S.E., M.M. |  |
| Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I. |  |

ABSTRAK

Fitri Yanti. 2019. *Pengaruh Bauran Produk Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Tunas iB Hasanah di PT Bank BNI Syariah KC Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dra. Faridah, M. HI, (II) Yulia Hafizah, S.HI. M.EI.

Kata Kunci: Bauran produk; keputusan nasabah.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya jumlah nasabah yang menggunakan tabungan Tunas dari tahun ke tahun. Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah bauran produk yang terdiri dari kualitas, fitur, desain, dan layanan berpengaruh secara simultan atau parsial, dan untuk mengetahui variabel manakah yang lebih dominan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk Tabungan iB Hasanah. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*) dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan tabungan tunas, dengan menggunakan teknik *Nonprobability sampling* dan pendekatan *aksidental* dan jumlah sampel yang didapat adalah 373 responden. Adapun teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software SPSS 22 for Windows*.

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel bauran produk yang terdiri dari kualitas (X_1), fitur (X_2), desain (X_3), dan layanan (X_4) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah (Y) dimana nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($3,546 > 2,63$) dan nilai signifikan F sebesar 0,00 lebih kecil dari nilai α sebesar 0,05 ($0,00 < 0,05$). Sementara secara parsial hanya terdapat satu variabel yang berpengaruh signifikan yaitu variabel fitur (X_2) hal ini dapat dilihat dari hasil uji t dimana nilai t_{hitung} sebesar 2,418 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,966 dengan tingkat signifikansi 0,016 lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, variabel fitur juga menjadi variabel yang lebih mempengaruhi keputusan nasabah dengan nilai *Standardized Coefficients Beta* sebesar 0,125.

MOTTO

“YOLO”

(You Only Live Once)

KATA PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Sujud syukur kusembahkan kepada Allah swt yang maha pengasih dan maha penyayang. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan baginda Nabi besar Muhammad saw yang telah membimbing umatnya ke jalan yang lurus menuju ridha Allah swt. Yang telah memberikan cinta dan kasih sayang-Nya yang telah memberikanku kekuatan atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan.

Tugas akhir ini saya dedikasikan dengan tulus untuk:

- ❖ *Orang tua tercinta, Ayahanda (Alm. Rasidi) dan Ibunda (Hamdah) yang selalu mendo'akan, membimbing, dan memotivasiku hingga menjadi pribadi yang lebih baik.*
- ❖ *Saudara-saudari terkasih (Nurul Habibah, Rasidah, Rusita, Yasir Farid, S.Kom, dan Nurhidayati, S.Pd) yang selalu memberikan dukungan serta mengisi hari-hariku dengan penuh kasih sayang.*
- ❖ *Sahabat-sahabat terbaik (Eni Setya Rini, Khairunnisa, Linda Yuliawati, Nur Yolla Ramadhan, Andi Nurhasanah serta teman-teman kelas "PS D 2015") yang selalu rela meluangkan waktunya untuk menemani, memberikan bantuan, dukungan maupun motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|------|--------------------|-----------------------------|
| ا | alif | tidak dilambangkan | tidak dilambangkan |
| ب | ba | B | Be |
| ت | ta' | T | Te |
| ث | ša | š | es (dengan titik di atas) |
| ج | jim | J | Je |
| ح | ha' | ḥ | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | kha' | Kh | ka dan ha |
| د | dal | D | De |
| ذ | zal | Ẓ | zet (dengan titik di atas) |
| ر | ra' | R | Er |
| ز | zai | Z | Zet |
| س | sin | S | Es |
| ش | syin | Sy | es dan ye |
| ص | šad | š | es (dengan titik di bawah) |
| ض | ḍaḍ | ḍ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | ṭa' | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | ẓa' | ẓ | zet (dengan ririk di bawah) |
| ع | 'ain | ‘ | koma terbalik di atas |
| 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 | waw | W | we |
| هـ | ha' | H | ha |
| ء | hamzah | ﺀ | apostrof |
| ي | ya' | Y | Te |

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

| | | |
|--------|---------|-------------------|
| متكبر | Ditulis | <i>mutakabbir</i> |
| القدوس | Ditulis | <i>Al-quḍūs</i> |

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

| | | |
|-------|---------|-----------------|
| جامعة | Ditulis | <i>Jāmi'ah</i> |
| مكتبة | Ditulis | <i>maktabah</i> |

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

| | | |
|-----------------|---------|-------------------------------|
| المكتبة الجميلة | ditulis | <i>Al-maktabah al-jamilah</i> |
|-----------------|---------|-------------------------------|

IV. Vokal Pendek

| | | | |
|----|--------|---------|---|
| ◌َ | fathah | Ditulis | A |
| ◌ِ | kasrah | Ditulis | I |

| | | | |
|------|--------|---------|---------|
| ُ | dammah | Ditulis | U |
| شكر | fathah | Ditulis | Syakara |
| قرأ | kasrah | Ditulis | quri'a |
| ينطق | dammah | Ditulis | Yantiq |

V. Vokal Panjang

| | | | |
|---|--------------------------|---------|----------------------------|
| 1 | Fathah+alif كاملة | Ditulis | <i>Ā</i> <i>kāmilah</i> |
| 2 | Fathah+ya mati صلى | Ditulis | <i>Ā</i> <i>ṣallā</i> |
| 3 | Kasrah+ya mati شديد | Ditulis | <i>I</i> <i>syadid</i> |
| 4 | Dammah+ wawu mati صدر | Ditulis | <i>Ū</i> <i>ṣudūr</i> |

VI. Vokal rangkap

| | | | |
|---|---------------------------------------|---------|---|
| 1 | Fathah+ya mati رويد | Ditulis | <i>Ai</i> <i>ruwaidun</i> |
| 2 | Fathah+wawu mati وفرعون ذي الأوتاد | Ditulis | <i>Au</i> <i>wa fir'auna zi</i> <i>al-autād</i> |

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

| | | |
|----------------|---------|--------------------------------|
| أأنتم أشد خلقا | Ditulis | <i>a'antum asyaddu khalqan</i> |
|----------------|---------|--------------------------------|

VIII. Kata sandang alif+lām

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

| | | |
|--------|---------|------------------|
| القرآن | Ditulis | <i>Al-Qur'ān</i> |
| الكتاب | Ditulis | <i>Al-kitāb</i> |

b. Bila diikuti huruf *syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

| | | |
|---------|---------|-------------------|
| الصبح | Ditulis | <i>aṣ-ṣubhu</i> |
| الساهرة | Dituis | <i>As-sāhirah</i> |

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

| | | |
|----------|---------|---------------------------|
| بروالدين | Ditulis | <i>birru al-wālidaini</i> |
| إذاالشمس | Ditulis | <i>Iḏa asy-syamsu</i> |

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Swt. atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Bauran Produk Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Tunas ib Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin” sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.S.I., dan Yusuf Asyahri, SE., ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Dra. Faridah, M.HI selaku Pembimbing I skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. Ibu Yulia Hafizah, S.HI., M.EI. selaku Pembimbing II skripsi yang telah memberikan saran dan masukan terbaik untuk penulis selama menyelesaikan skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen UIN Antasari Banjarmasin terkhusus dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak memberikan bekal berbagai ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat selama penulis berstudi.
6. Para Nasabah Produk Tabungan Tunas iB Hasanah yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data dan memberikan informasi tambahan untuk skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya baik secara moril maupun materil yang tidak memungkinkan untuk disebutkan satu persatu disini.
Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait.

Sebagai akhir kata, penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT, semoga Allah membalas semua kebaikan pihak yang terlibat dan karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Banjarmasin, 20 Desember 2019

Penulis,

Fitri Yanti

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| ABSTRAK | v |
| MOTTO | vi |
| KATA PERSEMBAHAN | vii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA | viii |
| KATA PENGANTAR..... | xi |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 7 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 8 |
| D. Signifikasi Penelitian..... | 9 |
| E. Definisi Operasional..... | 9 |
| F. Kajian Pustaka..... | 11 |
| G. Kerangka Pemikiran | 13 |
| H. Hipotesis..... | 14 |
| I. Sistematika Penulisan | 15 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Konsep Pemasaran | 17 |
| B. Pemasaran dalam Islam | 18 |
| C. Bauran Produk..... | 21 |
| D. Pengambilan Keputusan Konsumen..... | 28 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Jenis Penelitian dan Lokasi Penelitian | 31 |
| B. Populasi dan Sampel Penelitian..... | 31 |
| C. Data dan Sumber Data | 33 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 34 |
| E.. Indikator Variabel..... | 35 |
| F.. Teknik Pengolahan Data..... | 36 |
| G. Tahap Penelitian | 40 |
| | |
| BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS | |

| | | |
|--------------|--|----|
| | A. Gambaran Umum Bank BNI Syariah KC Banjarmasin | 43 |
| | B. Karakteristik Responden | 48 |
| | C. Analisis Deskriptif Variabel | 50 |
| | D. Hasil Uji Instrumen | 61 |
| | E. Uji Asumsi Klasik | 64 |
| | F. Analisis Regresi Linier Berganda | 68 |
| | G. Pengujian Hipotesis | 72 |
| | H. Pembahasan | 77 |
| BAB V | PENUTUP | |
| | A. Simpulan | 79 |
| | B. Saran | 80 |
| | DAFTAR PUSTAKA | |
| | LAMPIRAN-LAMPIRAN | |
| | DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 4.1 Hasil uji heterokedastisitas | 67 |
| Gambar 4.2 Hasil uji normalitas | 68 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 1.1 | Data jumlah nasabah Tunas pada tahun 2017-2019..... | 6 |
| Tabel 1.2 | Kajian pustaka..... | 11 |
| Tabel 3.1 | Instrument menggunakan skala likert | 35 |
| Tabel 4.1 | Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin | 48 |
| Tabel 4.2 | Karakteristik responden berdasarkan Usia..... | 49 |
| Tabel 4.3 | Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan..... | 49 |
| Tabel 4.4 | Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan | 50 |
| Tabel 4.5 | produk tabungan sesuai dengan kebutuhan siswa..... | 51 |
| Tabel 4.6 | Kartu ATM dan buku tabungan atas nama anak..... | 51 |
| Tabel 4.7 | Layanan SMS notifikasike orang tua | 51 |
| Tabel 4.8 | Setoran melalui <i>Cash Deposit Machine</i> (CDM)..... | 52 |
| Tabel 4.9 | Tunas Card dapat digunakan sebagai kartu debit | 52 |
| Tabel 4.10 | Jawaban responden terhadap variabel kualitas (X1)..... | 53 |
| Tabel 4.11 | Penggunaan akad tabungan | 53 |
| Tabel 4.12 | Setoran awal yang ringan | 54 |
| Tabel 4.13 | Tidak dikenakan biaya administrasi..... | 54 |
| Tabel 4.14 | Diberikan kartu ATM gratis saat pembukaan rekening | 55 |
| Tabel 4.15 | Saldo tabungan dapat ditarik kapan saja | 55 |
| Tabel 4.16 | Jawaban responden terhadap variabel fitur (X2) | 55 |
| Tabel 4.17 | Gambar buku tabungan dan kartu ATM yang menarik | 56 |
| Tabel 4.18 | Gambar buku tabungan memiliki alternatif tersendiri | 56 |
| Tabel 4.19 | Bentuk buku tabungan yang kecil hingga mudah dibawa..... | 57 |
| Tabel 4.20 | Jawaban responden terhadap variabel desain (X3)..... | 57 |
| Tabel 4.21 | Kemudahan prosedur pembukaan rekening..... | 58 |
| Tabel 4.22 | Ketersediaan outlet di sekolah | 58 |
| Tabel 4.23 | Penyetoran tabungan yang mudah | 58 |
| Tabel 4.24 | Pelayanan karyawan kepada nasabah | 59 |
| Tabel 4.25 | Jawaban responden terhadap variabel fitur (X4) | 59 |
| Tabel 4.26 | Adanya kebutuhan dan keinginan | 60 |
| Tabel 4.27 | Informasi mengenai produk | 60 |
| Tabel 4.28 | Keputusan memilih produk..... | 60 |
| Tabel 4.29 | Jawaban responden terhadap variabel keputusan nasabah (Y).... | 61 |
| Tabel 4.30 | Hasil uji validasi..... | 62 |
| Tabel 4.31 | Hasil uji reliabilitas | 63 |
| Tabel 4.32 | Hasil uji multikolineritas | 64 |
| Tabel 4.33 | Hasil uji autokorelasi | 65 |
| Tabel 4.34 | Hasil uji regresi linier berganda | 70 |
| Tabel 4.35 | Hasil uji koefisien determinasi..... | 72 |
| Tabel 4.36 | Hasil uji F (Simultan)..... | 74 |
| Tabel 4.37 | Hasil uji T (Parsial)..... | 76 |