

**Pengaruh Tata Letak(Layout) Terhadap Loyalitas
Nasabah Pada Bank Kaseh Syariah KCPS Kedai
Gatot Subroto Banjarmasin**

SKIRPSI

OLEH

NORHALIMAH



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2021 M/ 1442 H**

**Pengaruh Tata Letak(Layout) Terhadap Loyalitas
Nasabah Pada Bank Kalsel Syariah KCPS Kedai
Gatot Subroto Banjarmasin**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Dalam Ilmu
Perbankan Syariah**

**Oleh:
Norhalimah
140160324**

UNIVERSITAS ISLAM NEGARA ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

BANJARMASIN

2021 M/ 1442 H

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Tata Letak (Layout) Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Kalsel Syariah KCPS Kedai gatot Subroto Banjarmasin

Ditulis Oleh : Norhalimah
NIM : 1401160324
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2021
Tempat dan Tanggal Lahir : Negara, 15 Desember 1995
Alamat : jl. Keramt Desa Sungai Mandala RT. 02 RW.001 No. 34 kec. Daha Utara Kab. HSS

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan didepan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Biasnis Islam UIN Antasari Basnjarmasin.

Banjarmasin, 26 Juli 2021

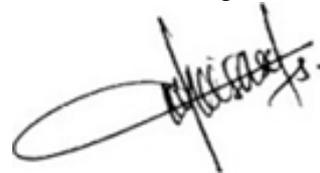
Pembimbing I



Dr. H. Sukarni, M. Ag

NIP. 19630417 199102 1 001

Pembimbing II



Annisa Sayyid, S.H, M.SI

NIP. 19830526 201101 2 007

Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

UIN Antasari Banjarmasin



Haris Fauliqi Asnawi, Lc., M.SI

NIP. 19790410 200501 1 010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Pengaruh Tata Letak (Layout) Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Kalsel Syariah KCPS Kedai Gatot Subroto Banjarmasin", ditulis oleh Norhalimah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 29 Juli 2021 Dinyatakan LULUS dengan predikat: 77

(B+)



Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Antasari Banjarmasin

Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI

NIP. 19600609 198803 1 003

Tim Penguji

Nama		Tanda Tangan
1. Dr.H. Sukarni, M.Ag (Ketua)	1.	
2. Annisa Sayyid, SHI., MSI (Anggota)	2.	
3. Difi Dahliana, ME (Anggota)	3.	
4. Erissa Nilasari, MP (Anggota)	4.	

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Norhalimah
NIM : 1401160324
Tempat/Tgl.Lahir : Nagara, 15 Desember 1995
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Banjarmasin, 05 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan,


Norhalimah

KATA PENGANTAR

puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Tata Letak(Layout) Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Kalsel Syariah KCPS Kedai Gatot Subroto Banjarmasin:. Dalam skripsi ini dibahas mengenai pengaruh tata letak/*layout* terhadap loyalitas nasabah. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti sidang skripsi jurusan Perbankan Syariah UIN Antasari Banjarmasin.

selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yg penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis beranggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat penulis persembahkan. Tetapi penulis menyadari bahwa tidak tertutup kemungkinan di dalamnya terdapat kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Penulis melalui kata pengantar ini menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Faturrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI. Dan Yusuf Ansyahri, S.E.,M.E., selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku dosen pembimbing I dan Annisa Sayyid, S.H.I, M.SI., selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan dan koreksi kepada penulis selama dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Para Dosen, Karyawan atau Karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuanyang bermanfaat bagi penulis selama perkuliahan sampai selesainya studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Kepala Perpustakaan Pusat UIN Antasari dan Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta seluruh stafnya yang telah membantu penulis dalam peminjaman buku-buku yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Kepala Bank Kalsel KCPS Kedai Gatot Subroto dan para stafnya yang telah memberikan izin dan berkenan memberikan informasi kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
7. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Hanya ini yang dapat penulis sampaikan, akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT serta mohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan yang telah penulis lakukan baik disengaja maupun tidak disengaja. Semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat serta menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam untuk selanjutnya. *Amiin Ya Rabbal'alamin*. Banjarmasin, 05 Agustus 2021

Penulis



Norhalimah

ABSTRAK

Norhalimah, 2021. *Pengaruh Tata Letak(Layout) Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Kalsel KCPS Kedai Gatot Subroto*. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing (1) Dr. H. Sukarni, M.Ag. (2) Annisa Sayyid, S.H.I, M.SI.

Kata Kunci: Lokasi, Tata letak/*Layout*, Loyalitas Nasabah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tata letak/*layout* secara simultan dan parsial terhadap loyalitas nasabah Bank Kalsel KCPS Kedai Gatot Subroto Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif-kuantitatif. Pengumpulan data dengan menggunakan metode kuesioner dan studi dokumen. Objek penelitian ini adalah tata letak/*layout* ruangan (X1) dan tata letak / *layout* gedung (X2) terhadap terhadap loyalitas nasabah (Y). Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Kalsel KCPS Kedai Gatot Subroto Banjarmasin yang dijadikan sampel sebanyak 100 orang. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda, uji T dan uji F.

Penelitian ini menghasilkan temuan-temuan, pertama: tata letak / *layout* ruangan (X1) dan tata letak / *layout* gedung (X2) berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji F dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($4,117 > 3,090$) dan nilai signifikansi F sebesar $0,019 < 0,05$. Sedangkan cara parsial tata letak / *layout* ruangan (X₁) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah, hal ini dapat dilihat dari uji T dimana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($-0,781 > -2,276$) dan tata letak / *layout* gedung yang menunjukkan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,251 > 2,276$) dengan nilai sig. $0,013 < 0,05$ yang berarti berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.

MOTTO

***“ SESUNGGUHNYA ALLAH TIDAK AKAN MERUBAH KEADAAN SUATU
KAUM SEHINGGA MEREKA MERUBAH KEADAAN YANG ADA PADA
DIRI MEREKA SENDIRI” (Q.S. Ar Ra'd : 11)***

PERSEMBAHAN

“Segala Puji Bagi ALLAH SWT”

Sholawat serta salam kita tuturkan kepada Nabi Muhammad SAW

Skripsi ini dipersembahkan untuk “Mama dan Abah” yang membesarkan, mendidik dan menjaga ku. Terima kasih yang tidak terhingga bahkan tidak dapat diungkapkan untuk semua jasa dan kebaikan yang selama ini kalian berikan. Terimakasih untuk semua saudaraku atas motivasi dan semangat untuk menjadi pribadi yang lebih baik lagi.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

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, sebagai berikut:

1. 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	Ḥa'	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha

د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ḍa'	Ḍ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Ghain	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	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Yā'	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	muta' aqqidin
عدة	Ditulis	'iddah

3. Ta' marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	Hibbah
جزية	Ditulis	Jizyah

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaannya kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	Karāmah al auliyā'
---------------	---------	--------------------

b) Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	Zakātul-fitri
------------	---------	---------------

4. Vokal Pendek.

ـ	Kasrah	Ditulis	I
َ	Fathah	Ditulis	A
ُ	Dammah	Ditulis	U

5. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif جا هلية	-	Ditulis	ā - jāhiliyyah
2.	Fathah+ ya'mati يسعى	-	Ditulis	ā- yas'ā
3.	Kasrah + ya'mati كريم	-	Ditulis	I - karim
4.	Dammah + wawu mati فروض	-	Ditulis	û - furud

6. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati بينكم	-	Ditulis	ai- Bainakum
2.	Fathah + wawu mati		Ditulis	au- Qaulun

قول		
-----	--	--

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

أَنْتُمْ	Ditulis	a‘antum
أَعْدَةٌ	Ditulis	u‘iddah
لَئِنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	la‘in syakartum

8. Kata sandang alif + lam

- a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

القرآن	Ditulis	al-Qur’ān
القياس	Ditulis	al-Qiyās

- b) Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al”nya.

السماء	Ditulis	as-Samā
الشمس	Ditulis	asy-Syams

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

زَوِي الْفُرُودِ	Ditulis	Ẓawī al-furud atau Ẓawil furud
------------------	---------	-----------------------------------

أهل السنة	Ditulis	ahl as-sunnah atau ahlussunnah
-----------	---------	-----------------------------------

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	vi
MOTTO	vii
KATA PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	vii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Signifikansi Penelitian	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Kerangka Pemikiran.....	9

G. Hipotesis Penelitian.....	10
H. Kajian Pustaka.....	12
I. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II LINGKUNGAN KERJA DAN KINERJA PEGAWAI.....	14
A. Tata Letak / <i>Layout</i>	14
B. Penentuan <i>Layout</i> Gedung	23
C. Penentuan Tata Ruangan.....	25
D. Loyalitas Nasaban	28
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	41
B. Lokasi Penelitian.....	41
C. Populasi dan Sampel	42
D. Teknik Pengumpulan Data.....	44
E. Desain Pengukuran.....	44
F. Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	56
A. Penyajian Data.....	56
B. Analisis.....	75
BAB V PENUTUP	91
A. Simpulan	91
B. Saran-Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN-LAMPIRAN	96
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	107

