

**PENGARUH *CROSS SELLING CUSTOMER SERVICE*  
TERHADAP PENJUALAN PRODUK DEPOSITO  
(Studi pada BRISyariah KCP. Banjarbaru)**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**RAHMAT JUNAEDY**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2018 M / 1439 H**

**PENGARUH *CROSS SELLING CUSTOMER SERVICE*  
TERHADAP PENJUALAN PRODUK DEPOSITO  
(Studi pada BRISyariah KCP. Banjarbaru)**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

**Oleh:**

**RAHMAT JUNAEDY**

**1401160442**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
2018 M / 1439 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RAHMAT JUNAEDY  
NIM : 1401160442  
Tempat/Tgl.Lahir : Surabaya, 26 Juni 1996  
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah (Strata 1)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Banjarmasin, Januari 2018

Yang membuat pernyataan,



RAHMAT JUNAEDY  
NIM.1401160442

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh *Cross Selling Customer Service* Terhadap Penjualan Produk Deposito (Studi pada BRISyariah KCP. Banjarbaru)  
Ditulis oleh : RAHMAT JUNAEDY  
NIM : 1401160442  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program : Strata Satu (S-1)  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Tahun Akademik : 2017/2018  
Tempat dan tanggal lahir : Surabaya, 26 Juni 1996  
Alamat : Banjarbaru

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

Pembimbing I,



Dr. H. Jalaluddin, M. Hum  
NIP. 196611261991021002

Banjarmasin, Januari 2018

Pembimbing II,



Pati Muti Jabra, MSI  
NIP. 197404182002122001

Mengetahui :

Reza Fauzan Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin



Reza Fauzan, I.c., M.Si  
NIP. 1990410 200501 1010

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Pengaruh PENGARUH *CROSS SELLING* *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP PENJUALAN PRODUK DEPOSITO (Studi pada BRISyariah KCP. Banjarbaru), ditulis oleh Rahmat Junaidy, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 24 Januari 2018

Dan dinyatakan LULUS dengan nilai 92,7 predikat : A+ (Cumlaude)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam



## TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Jalaluddin, M.Hum.	1.
2. Pati Matu Jahra, S.Ag., MSI.	2.
3. Dr. Mahtud Yusuf, M.Si.	3.
4. Hariyanto, SE, MM.	4.

## ABSTRAK

**Rahmat Junaedy.** 2017. *Pengaruh Cross Selling Customer Service Terhadap Penjualan Produk Deposito (studi pada BRISyariah KCP. Banjarbaru).* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, pembimbing (I) Drs. H. Jalaluddin, M.hum dan pembimbing (II) Pati Matu Jahra, S.Ag., MSI.

**Kata kunci:** *Cross Selling*, BRISyariah KCP. Banjarbaru, Deposito.

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya kerjasama atau MOU antara BRISyariah dengan UIN Antasari Banjarmasin dan pemakaian modul dari BRISyariah. Hal ini menimbulkan tanda tanya besar bagi penulis kenapa *cross selling* ini telah menjadi salah satu penilaian pokok pada mata kuliah praktikum bank mini.

Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh *cross selling* terhadap penjualan, dan untuk mengetahui diantara 5 variabel *cross selling* mana yang sangat kuat pengaruhnya terhadap penjualan produk deposito.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket atau kuesioner untuk mengetahui tanggapan nasabah mengenai *Cross Selling* di BRISyariah KCP. Banjarbaru.

Melalui analisa kuantitatif mengukur pengaruh *Cross Selling Customer Service* terhadap Penjualan Produk Tabungan Deposito, maka penelitian ini menghasilkan, pertama: semua variabel dalam *Cross Selling* yang terdiri dari (X1) *Opening*, (X2) *Investigating*, (X3) *Demonstrating Capability*, (X4) *Obtaining Commitment*, dan (X5) *Closing* berpengaruh secara simultan terhadap (Y) Penjualan Produk Deposito pada BRISyariah KCP. Banjarbaru. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $F_{hitung}$  sebesar 5,758 di mana nilai ini lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,74 ( $5,758 > 2,74$ ) dan nilai *significance* sebesar 0,005, di mana nilai ini lebih kecil dari nilai  $\alpha$  sebesar 0,05 ( $0,005 < 0,05$ ). Kedua: variabel bebas yang meliputi (X1) *Opening*, (X2) *Investigating*, (X3) *Demonstrating Capability*, (X4) *Obtaining Commitment*, dan (X5) *Closing*, yang paling berpengaruh secara parsial adalah variabel (X5) *closing*.

Kelima variabel di dalam *Cross Selling* berpengaruh secara simultan, dan variabel yang paling kuat pengaruhnya adalah variabel *closing* (X5). Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai *significance* terendah sebesar 0,003 dengan taraf signifikan 0,05.

*Motto:*

PERCAYALAH, HASIL YANG LUAR BIASA  
DIDAPAT DARI PROSES YANG LUAR  
BIASA.

*(Rahmat Sunady)*

### ***Kata Persembahan***

*Bismillah, alhamdulillah wa syukurillah, terima kasih ya Allah puji syukur pada-Mu yang maha penyayang lagi maha pengasih. Syukurku karena telah mampu menyelesaikan karya ilmiah ini dengan seizinmu, hamba tiada daya dan upaya tanpa-Mu. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjunganku nabi besar Muhammad saw beserta kerabat-kerabat dan umat beliau hingga akhir jaman.*

*Sebuah karya ilmiah yang telah tersusun dengan penuh perjuangan ini aku persembahkan untuk mereka yang menyayangiku. Karya ilmiah ini disusun tidak dengan proses yang mudah, untuk itu dalam proses penyelesaian karya ini aku mendapat banyak sekali dorongan, motivasi, dan arahan-arahan serta ucapan semangat salah satunya yang selalu kudengan dari mulut sahabatku skaligus kawan hidupku.*

*Karya ilmiah ini aku persembahkan untuk ayahku SAMSI dan kakaku Rusma yang senantiasa sabar dalam mendidikku, untuk Nurlaili Fitriani sebagai orang yang selalu menemaniku dalam setiap kegalauan dan revisiku, untuk M. Ruspiani Abdi, S.kep yang selalu memacu semangatku ketika aku dalam kondisi malas, dan untuk ka Haji Arsyad serta ka Ilin yang telah membesarkanku secara lahir dan batin.*

*Karya ini akan menjadi salah satu bukti nyata bahwa seorang Rahmat Junaedy telah mampu membuktikan bahwa semua yang telah kalian berikan itu tidak akan sia-sia. Terimakasih Tuhan atas segala karuniamu, terimakasih ayah dan ibu atas kasih sayangmu, terimakasih sahabat atas perhatianmu, terimakasih kawan-kawanku atas canda tawa yang kalian berikan untukku, serta terimakasih untuk semua orang yang telah baik kepadaku dan tidak dapat kusebutkan namanya satu per satu.*



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Sesuai dengan Lampiran Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/u/1987 tanggal 10 September 1987 tentang Pembakuan Pedoman Transliterasi Arab-Latin

### 1. Konsonan

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

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	bā'	B	Be
ت	tā'	T	Te
ث	sā'	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	hā'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	khā'	Kh	ka dan ha
د	Dāl	D	De
ذ	Zāl	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	rā'	R	Er
ز	Zāi	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sād	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	D	de (dengan titik di bawah)
ط	tā'	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	zā'	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	...'	koma terbalik di atas

غ	Gain	G	ge
ف	fā'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Ki
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mīm	M	Em
ن	Nūn	N	En
و	Wāu	W	We
ه	hā'	H	Ha
ء	Hamzah	'...'	Apostrof
ي	yā'	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### 1) Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— ◌ —	Fathah	A	A
— ◌ —	Kasrah	I	I
— ◌ —	Dammah	U	U

Contoh:

كَتَبَ — kataba يَذْهَبُ — yazhabu فَعَلَ — fa'ala  
سُئِلَ — su'ila ذُكِرَ — zukira

### 2) Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
أَ .....	fathah dan yā'	Ai	a dan i
أُ .....	fathah dan wāu	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ – kaifa      هَوْلٌ – haula

### 3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أَ ..... ا .....	fathah dan alif atau yā'	Ā	a dan garis di atas
إَ .....	kasrah dan yā'	I	i dan garis di atas
أُ .....	dammah dan wāu	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ – qāla      قِيلَ – qila  
رَمَى – ramā      يَقُولُ – yaqūlu

### 4. Tā' Marbūtah

Transliterasi untuk tā' marbūtah ada dua.

#### 1) Tā' Marbūtah Hidup

Tā' marbūtah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

#### 2) Tā' Marbūtah Mati

Tā' marbūtah yang mati atau mendapat harkat sukūn, transliterasinya adalah /h/.

#### 3) Kalau pada suatu kata yang akhir katanya tā' marbūtah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang "al", serta bacaan kedua kata itu terpisah maka tā' marbūtah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ – raudah al-atfāl  
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ – al-Madinah al-Munawwarah

raudatul-atfāl al-Madinatul-Munawwarah

طَلْحَةَ – talhah

### 5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan denganebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رَبَّنَا – rabbanā نَزَّلَ – nazzala الْبِرِّ – al-birr  
الْحَجُّ – al-hajju نَعْمَ – nu‘ima

### 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال Namun, dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- 1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

- 2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf syamsiah maupun huruf qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung/hubung.

Contoh:

الرَّجُلُ – ar-rajulu أَلْسَيِّدَةُ – as-sayyidatu الشَّمْسُ – asy-syamsu  
الْقَلَمُ – al-qalamu الْبَدِيعُ – al-badi‘u الْجَلَالُ – al-jalālu

## 7. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

1) Hamzah di awal:

أَمْرٌ – umirtu أَكَلَ – akala

2) Hamzah di tengah:

تَأْخُذُونَ – ta'khuzūna تَأْكُلُونَ – ta'kulūna

3) Hamzah di akhir:

شَيْءٌ – syai'un النَّوْءُ – an-nau'u

## 8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara; bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ	–	Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqin
	–	Wa innallāha lahuwa khairur- rāziqin
فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ	–	Fa aufū al-kaila wa al-mizāna
	–	Fa aful-kaila wal- mizāna
بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا	–	Bismillāhi majrehā wa mursāhā
وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَظُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا	–	Wa lillāhi alā an-nāsi hijju al-baiti manistatā'a ilaihi sabilā
	–	Wa lillāhi alan-nāsi hijjul-baiti manistatā'a ilaihi sabilā

## 9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti

apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menulis huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- |   |   |   |
|---|---|---|
| وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ                                      | – | Wa mā <b>Muhammadun</b> illā rasūlun.                                 |
| إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا | – | Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lallazibi <b>Bakkata</b> mubārakan. |
| شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ                   | – | Syahru <b>Ramadāna</b> al-lazi unzila fihī al- <b>Qur'ānu</b> .       |
| وَلَقَدْ رَأَهُ بِالأُفُقِ المُبِينِ                                | – | Wa laqad ra‘āhu bil-ufuqil-mubini.                                    |
| الْحَمْدُ لله رَبِّ العَالَمِينَ                                    | – | Al-hamdu lillāhi rabbil-‘ālamina.                                     |

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang hilang, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- |                                   |   |   |
|-----------------------------------|---|---|
| نَصْرٌ مِنَ الله وَفَتْحٌ قَرِيبٌ | – | Nasrum <b>minallāhi</b> wa fathun qarib |
| الله الأَمْرُ جَمِيعًا            | – | <b>Lillāhi</b> al-amru jami‘an          |
|                                   | – | <b>Lillāhil-</b> amru jami‘an           |
| والله بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ      | – | <b>Wallāhu</b> bikulli syai'in ‘alimun  |

## 10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: "PENGARUH *CROSS SELLING CUSTOMER SERVICE* TERHADAP PENJUALAN PRODUK DEPOSITO (Studi pada BRISyariah KCP. Banjarbaru)" penelitian ini, guna memenuhi sebagian dari tugas-tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada UIN Antasari Banjarmasin.

Shalawat serta salam semoga selalu tercurah keharibaan Nabi besar Muhammad SAW beserta para keluarga, para sahabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan berupa bimbingan dan motivasi yang sangat berharga dari berbagai pihak. Karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih, terutama kepada yang terhormat :

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin Dr. H. Faturrahman Azhari, MHI yang telah menerima dan menyetujui skripsi ini untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Drs. H. Jalaluddin, M.hum, selaku pembimbing I dan Ibu Pati Matu Jahra, MSI selaku pembimbing II, yang banyak memberikan bimbingan, arahan dan koreksi dalam penulisan skripsi ini.
3. Para Dosen, Karyawan atau Karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan sampai menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ini.
4. Kepala Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta seluruh karyawannya

yang telah membantu penulis dalam meminjamkan buku-buku yang penulis perlukan dalam penulisan skripsi ini.

5. Pimpinan Cabang Pembantu BRISyariah KCP. Banjarbaru beserta karyawan(i) yang telah memberikan bantuan dan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian, juga para pegawai yang bersedia untuk bekerjasama dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Semua responden yang telah memberikan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Semoga bantuan, bimbingan dan arahan yang telah diberikan mereka kepada penulis mendapat ganjaran pahala di sisi Allah SWT.

Skripsi ini ditulis dengan kemampuan maksimal yang penulis miliki, namun tidak menutup kemungkinan masih terdapat kekurangan, baik dari segi materi, teori, maupun yang lain. Karena itu, segala saran, kritik dan koreksi terhadap isi skripsi ini sangat penulis harapkan terutama dari tim penguji skripsi ini.

Akhirnya, penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Amin ya Rabbal Alamin.

Banjarmasin, 11 Januari 2018



Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xx</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Definisi Operasional.....	11
F. Kerangka Pemikiran .....	14
G. Hipotesis Penelitian.....	15
H. Kajian Pustaka.....	15
I. Sistematika Penulisan.....	19
 <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Pelayanan Prima .....	21
B. Penjualan ( <i>selling</i> ).....	24
C. Konsep Mengenai Pelanggan .....	29

D. Simpanan Deposito ( <i>Time Deposit</i> ) .....	32
E. Deposito Berjangka .....	36
F. Sertifikat Deposito.....	36
G. <i>Deposit on Call</i> .....	37
H. Metode Perhitungan Bagi Hasil Deposito <i>Mudharabah</i> .....	38

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	39
B. Pendekatan Penelitian .....	39
C. Lokasi Penelitian .....	39
D. Populasi dan Sampel .....	39
E. Data dan Sumber Data.....	41
F. Instrumen Penelitian.....	42
G. Teknik Sampling .....	43
H. Teknik Pengumpulan Data .....	45
I. Variabel Penelitian .....	45
J. Desain Pengukuran.....	46
K. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data .....	47
L. Prosedur Penelitian.....	56

### **BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

A. Deskripsi Data Penelitian .....	58
B. Karakteristik Responden .....	58
C. Analisis Deskripsi Variabel.....	59
D. Analisis Data .....	73

### **BAB V PENUTUP**

A. Simpulan.....	89
B. Saran.....	90

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

No.	Uraian	Hlm.
1.	Tabel 3.1 Instrumen Penelitian .....	43
2.	Tabel 3.2 Sampel Penelitian.....	44
3.	Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
4.	Tabel 4.2 Frekuensi Jawaban X1.1 .....	60
5.	Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban X1.2 .....	61
6.	Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban X2.1 .....	62
7.	Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban X2.2 .....	63
8.	Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban X3.1 .....	64
9.	Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban X3.2 .....	65
10.	Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban X4.1 .....	66
11.	Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban X4.2 .....	67
12.	Tabel 4.10 Frekuensi Jawaban X5.1 .....	68
13.	Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban X5.2 .....	69
14.	Tabel 4.12 Frekuensi Jawaban Y1.1 .....	70
15.	Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban Y1.2 .....	71

16. Tabel 4.14 Frekuensi Jawaban Y1.3 .....	72
17. Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas.....	73
18. Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas.....	74
19. Tabel 4.17 Uji Multikolinieritas.....	76
20. Tabel 4.18 Uji Heteroskedastisitas.....	77
21. Tabel 4.19 Model Summary.....	82
22. Tabel 4.20 Coefficients .....	82
23. Tabel 4.21 Hasil Uji F.....	85
24. Tabel 4.22 Hasil Uji T.....	86

## **DAFTAR GAMBAR**

1. Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	14
2. Gambar 4.1 Uji Histogram.....	79
3. Gambar 4.2 Uji P-Plot.....	80