

**PENGARUH PELAYANAN, MUTU DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PENGGUNA PRODUK TABUNGAN IB
MUAMALAT HAJI DAN UMRAH PADA BANK MUAMALAT
KANTOR CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
ASLAMIAH**



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

**PENGARUH PELAYANAN, MUTU, DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PENGGUNA PRODUK TABUNGAN IB
MUAMALAT HAJI DAN UMRAH PADA BANK MUAMALAT
KANTOR CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Aslamiah
1401160267**

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

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Pelayanan, Mutu dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin.

Ditulis oleh : Aslamiah
N I M : 1401160267
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2018/2019
Tempat dan Tanggal lahir : Pasungkan , 3 Mei 1996
Alamat : Jl. Pandu Km 3,5 Rt 18 No. 5 Banjarmasin

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

Banjarmasin, Mei 2018

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dra. Hj. Rusdiyah, MHI
NIP. 196706181992032001

Annisa Sayyid, MSI
NIP. 198305262011012007

Mengetahui:
Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,

H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.SI
NIP. 197904102005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Pengaruh Pelayanan, Mutu dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin. Ditulis oleh Aslamiah, telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 06 Juni 2018

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: B+ (78,65)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP. 196006091988031003

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Hj. Rusdiyah, MHI (Ketua)	
2. Annisa Sayyid, SHI, MSI (Anggota)	
3. Hariyanto, SE, MM (Anggota)	
4. Lutpi Sahal, SHI, MSI (Anggota)	

MOTO

***” Kau tak akan pernah mampu menyeberangi lautan
sampai kau berani berpisah dengan daratan”***

KATA TERIMAKASIH

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah swt. yang telah melimpahkan berkah, nikmat serta hidayah-Nya kepada penulis. Sehingga penulis berada pada titik pencapaian ini. Satu proses telah terlewati lagi. Satu pengalaman telah didapat lagi. Satu hasil telah dirasakan lagi. Terima kasih ya Allah. Shalawat dan salam untuk baginda tuntunanku nabi Muhammad saw. dan para sahabat beliau serta pengikut-pengikut beliau hingga yaumul akhir, semoga ini menjadi amal shaleh untuk keluarga ku ya Allah. Atas ridho-Mu ku persembahkan karya yang sangat sederhana ini untuk mereka yang istimewa dalam hidupku:

Untuk orang tua ku H. Maslan (Alm) dan Hj. Jum'ah yang paling aku cintai dan sayangi, terimakasih yang tak terhingga untuk restumu dan doa-doa mu yang selalu menyertai setiap langkah anakmu ini kalian penyemangat bagiku.

Guru, pengajar, serta pembimbing yang sangat aku hormati kalian tanpa pamrih menyiramkan berbagai ilmu kepadaku, terima kasih yang tak terhingga karena telah mengajarkan banyak hal kepada kami. Berbagi pengalaman selama masa perkuliahan sampai pada penulisan skripsi ini. Membagikan ilmu yang sangat berharga dan berguna bagi kami kelak. Untuk kedua dosen pembimbingku, terimakasih selalu membimbing dan menyemangatiku dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Terimakasih kepada sahabat aku Rabiatul Adawiyah, Murni Wulandari, Fitri Dwi Purwati, Linda Yulianti, Anis Maulida, Rina, Siti Sa'diyah, yang sudah membantu dan memberikan masukan kepada ku dalam menyurusk skripsi ini.

Terimakasih kepada teman seperjuanganku Perbankan Syariah 2014 khususnya PS E 2014 yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu. Bersama kalian aku dapat mengerti arti indahnya kebersamaan. Kalian tidak akan pernah aku lupakan . Tetap Semangat ...

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

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:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ś	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	Ẓa	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	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	Za	z	zet (dengan titik 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
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعدين	Ditulis	<i>Muta'qqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. Ta' marbutah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

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

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

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Kar mah al auliy ’</i>
---------------	---------	---------------------------

2. Apabila ta’ marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dhammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fiṭri</i>
------------	---------	----------------------

D. Vokal pendek

◌ِ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
◌َ	fathah	Ditulis	<i>A</i>
◌ُ	dammah	Ditulis	<i>U</i>

E. Vokal panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	<i>Ā Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya’ mati يسعى	Ditulis	<i>Ā yas’ā</i>
3	Kasrah + ya’ mati كريم	Ditulis	<i>Ī Karīm</i>
4	Dhammah + wawu mati فروض	Ditulis	<i>Ū Furūd</i>

F. Vokal rangkap

1	Fathah + ya’ mati بينكم	Ditulis	<i>Ai Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	<i>Au Qaulun</i>

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

أأنتم	Ditulis	<i>A’antum</i>
-------	---------	----------------

أعدت	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

H. Kata sandang alif + lam

1. Apabila diikuti huruf qamariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al"

القرآن	Ditulis	<i>al-qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-qiyās</i>

2. Apabila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf "al" nya.

السماء	Ditulis	<i>as-samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>zawī al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puji dan syukur bagi Allah Tuhan semesta alam. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad Saw. Beserta para keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Suatu berkah yang luar biasa dan layak penulis syukuri kepada Allah swt. yang telah melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya, sehingga selesailah skripsi yang berjudul, *Pengaruh Pelayanan, mutu dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin* dengan kemampuan yang penulis miliki.

Dalam penyusunan skripsi hingga sampai dengan selesai, penulis banyak sekali menerima bantuan dan arahan dari berbagai pihak. Kepada mereka semua diucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya, secara khusus penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah menyetujui judul skripsi ini untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan persetujuan dan menerima dari tahap proposal hingga akhirnya menjadi skripsi.

3. Ibu Dra. Hj. Rusdiyah, M.HI selaku dosen pembimbing I dan Ibu Annisa Sayyid, MSI. selaku pembimbing II yang telah memberi bimbingan, petunjuk, arahan dan koreksi dalam penyusunan konsep, materi, serta metode dalam pembuatan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen, Asisten Dosen, Karyawan/Karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang dengan tulus dan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Kepala Perpustakaan dan Staf Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin dan Perpustakaan Daerah Kalimantan Selatan yang telah memberikan layanan yang baik bagi peneliti dalam mendapatkan buku-buku yang diperlukan.
6. Pemimpin beserta seluruh pihak Pegadaian Syariah Cabang Kebun Banjarmasin yang telah banyak membantu dalam memberikan data informasi yang diperlukan penulis selama melakukan penelitian.
7. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Dengan menyadari sifat kekurangan manusia, maka tentunya dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, dan penulis berharap nantinya akan ada yang dapat lebih menyempurnakan lagi penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini mendapat berkah dan keridhoan Allah Swt. Sehingga dapat

memberikan manfaat bagi para pembaca, khususnya bagi diri penulis sendiri.

Amiin ya Robbal 'alamiin.

Banjarmasin, Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Signifikansi Penelitian	7
E. Definisi Operasional	8
F. Kajian Pustaka	10
G. Kerangka Pemikiran	13
H. Hipotesis Penelitian.....	14
I. Sistematika Penulisan	15

BAB II PELAYANAN, MUTU, PROMOSI, LOYALITAS NASABAH DAN PRODUK

TABUNGAN IB MUAMALAT HAJI DAN UMRAH

A. Pelayanan	17
B. Mutu	21
C. Promosi	22
D. Loyalitas Nasabah	24
E. Produk Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah	40

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	44
B. Lokasi Penelitian.....	44
C. Subjek dan Objek Penelitian	45
D. Populasi dan Sampel	45
E. Data dan Sumber Data	46

	F. Teknik Pengumpulan Data	47
	G. Variabel Penelitian	48
	H. Desain Pengukuran	49
	I. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data	51
	J. Tahapan Penelitian.....	58
BAB IV	PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	
	A. Gambaran Umum Bank Muamalat	60
	B. Data Penelitian	69
	C. Analisis data	81
	D. Uji Asumsi Klasik.....	84
	E. Analisis Regresi Linear Berganda	88
BAB V	PENUTUP	
	A. Simpulan.....	98
	B. Saran.....	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 variabel penelitian	50
Tabel 4.1 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.2 Karakter Responden Berdasarkan Usia	70
Tabel 4.3. Hasil jawaban responden terhadap indikator Bukti Fisik/Nyata.....	70
Tabel 4.4. Hasil jawaban responden terhadap indikator kehandalan	71
Tabel 4.5. Hasil jawaban responden terhadap indikator empati	72
Tabel 4.6. Hasil jawaban responden terhadap indikator daya tanggap	72
Tabel 4.7. Jumlah dan presentase jawaban responden terhadap variabel pelayanan	
Tabel 4.8. Hasil jawaban responden terhadap indikator kesesuaian	74
Tabel 4.9. Hasil jawaban responden terhadap indikator daya tahan	74
Tabel 4.10. Hasil jawaban responden terhadap indikator keandalan	75
Tabel 4.11. Jumlah dan presentase jawaban responden terhadap variabel mutu .	76
Tabel 4.12. Hasil jawaban responden terhadap indikator Periklanan	76
Tabel 4.13. Hasil jawaban responden terhadap indikator Promosi	77
Tabel 4.14. Hasil jawaban responden terhadap indikator <i>Personal selling</i>	77
Tabel 4.15. Jumlah dan presentase jawaban responden terhadap variabel Promosi	
Tabel 4.16. Hasil jawaban responden terhadap indikator melakukan pembelian secara teratur	79
Tabel 4.17. Hasil jawaban responden terhadap indikator membeli diluar lini produk/jasa	79
Tabel 4.18. Hasil jawaban responden terhadap indikator merekomendasikan produk lain	80
Tabel 4.19. Hasil jawaban responden terhadap menunjukkan kekebalan dari daya tarik pesaing	81
Tabel 4.20. Jumlah dan presentase jawaban responden terhadap variabel loyalitas nasabah	81
Tabel 4.21 Hasil uji validitas	82
Tabel 4.22 Hasil uji reabilitas	83
Tabel 4.23. Hasil Uji Multikorelasi	88
Tabel 4.24. Hasil Uji Regresi linear berganda	89
Tabel 4.25 Hasil uji regresi linear berganda	90
Tabel 4.26. Hasil Uji F	93
Tabel 4.27. Hasil Uji t	95