

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN BAGI HASIL
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH BANK BNI SYARIAH
KANTOR CABANG BANJARMASIN DALAM
MENGUNAKAN AKAD MUDARABAH**

SKRIPSI

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

**Oleh :
Nur Laili Rahmah
NIM. 1401160333**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2018 M / 1438 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawahini:

Nama : Nur Laili Rahmah
NIM : 1401160333
Tempat/ Tgl. Lahir : Muara Lahei 03 Juli 1997
Jurusan : Perbankan Syariah/Strata Satu (S1)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin.

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 dikemudian hari terbukti 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, Juli 2018
Yang membuat pernyataan,

Nur Laili Rahmah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : **Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Bagi hasil Terhadap Keputusan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin Dalam Menggunakan Akad Mudarabah**

Ditulis oleh : Nur Laili Rahmah
NIM : 1401160333
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2017/2018
Tempat dan Tanggal Lahir : Muara Lahei, 3 Juli 1997
Alamat : Lahei II RT 002 Kelurahan Lahei II, Kecamatan Lahei, MuaraTeweh Kalimantan Tengah Kab. Barito Utara.

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

Banjarmasin, Juli 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

H. Badrian, S.Ag., M.Ag
NIP. 197307171997031002

Sulaiman Kurdi, M.Si
NIP.19711116200031002

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

H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI
NIP.197904102005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah”, ditulis oleh Nur Laili Rahmah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum’at

Tanggal : 20 Juli 2018

Dinyatakan LULUS dengan Predikat: B+ (78,7)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI.
NIP.19600609 198803 1 003

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. H. Badrian, S.Ag., M.Ag. (Ketua)	1.
2. Sulaiman Kurdi, S.Ag., MSI. (Anggota)	2.
3. Yulia Hafizah, SHI, MEI. (Anggota)	3.
4. Ilham Akbar, SH, M.Kn. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Nur Laili Rahmah. 2018. Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Bagi hasil Terhadap Keputusan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin Dalam Menggunakan Akad Mudarabah. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) H. Badrian, S.Ag., M.Ag (II) Sulaiman Kurdi, M.Si.

Kata Kunci: Promosi, Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil, Keputusan Nasabah.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya nasabah yang kurang mengetahui jenis produk dan layanan perbankan baru yang tersedia di BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan kurang menginformasikan jenis layanan baru kepada seluruh nasabah serta kurangnya promosi kepada masyarakat tentang jenis layanan jasa perbankan di BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan pengaruh secara parsial dari bagi hasil, promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah.

Jenis penelitian ini adalah eksplanatori dan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode kuesioner dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif melalui analisis regresi berganda dengan bantuan aplikasi *Software SPSS* versi 22.

Penelitian ini menghasilkan temuan-temuan: *Pertama:* Secara simultan Promosi, Kualitas Pelayanan dan Bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah sebesar 66,7%. *Kedua:* Secara parsial promosi, kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah. Variabel promosi memberikan pengaruh sebesar 18,4% terhadap keputusan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah. Variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 36% terhadap keputusan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah. Variabel bagi hasil memberikan pengaruh sebesar 29,8% terhadap keputusan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah.

MOTO

**JANGAN PERNAH MENYERAH
TERUSLAH BERUSAHA
UNTUK MENCAPAI SESUATU YANG BISA MEMBUAT
KEDUA ORANGTUA DAN KELUARGA BANGGA**

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Atas ridho-Mu kupersembahkan karya yang sangat sederhana ini untuk mereka yang istimewa dalam hidupku:

Dua orang yang paling ingin aku bahagiakan di dunia ini, Ayah dan ibuku yang tidak akan terganti selamanya, terimakasih atas do'a, biaya serta dukungan yang kalian curahkan selama ini yang tak mungkin bisa ku membalasnya dengan apapun hingga nafasku berhenti. Kasih yang tak pernah pilih kasih, sayang yang tak pernah berpenghalang, dan cinta yang tak pernah pudar dari kalian berdua. Kalian motivator terhebat bagiku.

Guru, pengajar, serta pembimbing, "Dosen pengajar dan guru-guruku yang 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 dosen pembimbingku, terimakasih selalu membimbing dan menyemangatiku dalam menyelesaikan tugas akhir ini".

Untuksahabat-sahabatkudanteman seperjuanganku, Terimakasih, kalian semua ikut andil dalam penyelesaian skripsi ini. Anak-anak Perbankan Syariah Lokal E 2014th, terimakasih sudah menjadi bagian dari perjalanan kisahku, Keluarga besar ku UKM Sanggar Bahana Antasari yang sangat berkesan, semuanya yang selalu men-supportku. Masukan, dukungan, dan kritik kalian semoga bisa membuatku lebih baik.

Hanya kepada-Mu ya Allah, kuserahkan segala urusan, semoga engkau meridhoi jerih payah ku selama ini, dan memberikan petunjuk –Mu kepadaku untuk mencapai hari esok yang lebih cerah,,

Āmīn Ya Rabbal al-āmin.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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
ب	bā`	B	-
ت	tā`	T	-
ث	šā`	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	J	-
ح	hā`	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	khā`	Kh	-
د	Dal	D	-
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	rā`	R	-
ز	Zai	Z	-
س	Sīn	S	-
ش	Syīn	Sy	-
ص	Šād	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā`	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	zā`	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	-
ف	fā`	F	-
ق	Qāf	Q	-

ك	Kaf	K	-
ل	Lām	L	-
م	Mim	M	-
ن	Nun	N	-
و	Wāwu	W	-
ه	hā`	H	-
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	yā`	Y	-

B. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

متعدين	Ditulis	<i>muta‘aqqidīn</i>
عدة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

C. Tā‘marbūtah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

Biladimatikan ditulis kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti salat, zakat, dan sebagainya.

Contoh: هبة ditulis *hibah*

2. Apabila tā‘marbūtah hidup atau dengan harakat, fāthah, kasrah dan dammah ditulis t.

Contoh: كرامة الأولياء ditulis *Karāmatul-auliyā‘*

D. Vokal Pendek

ـَ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
ـِ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
ـُ	Dammah	Ditulis	<i>U</i>

E. Vokal Panjang

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

F. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	Ai <i>Bainakum</i>
---	----------------------------	---------	-----------------------

G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (')

Contoh: أنتم dituliskan *antum*.

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf qamariyah ditulis *al-*

Contoh: القلم dituliskan *al-qalamu*

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, huruf *al-* diganti dengan huruf syamsiyyah yang mengikutinya.

Contoh: الشمس dituliskan *al-syamsu* (baca: asy-syamsu)

I. Kata dalam Rangkaian Frasa atau Kalimat

1. Ditulis kata per kata, atau
2. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut.

Contoh: **في القرآن الكريم** ditulis *fi al-Qur'ān al-karīm*.

J. Huruf Kapital

Penulisan huruf kapital atau besar disesuaikan dengan EYD.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ
سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan taufik dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw beserta keluarga, sahabat dan para pengikut beliau hingga akhir zaman, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudharabah Pada Nasabah Bank BNI Syariah Banjarmasin”.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, terutama kepada yang terhormat:

1. Rektor UIN Antasari Banjarmasin Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, M.A.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI.
3. Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.Si selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
4. Bapak H. Badrian, S.Ag., M.Ag dan Bapak Sulaiman Kurdi, M.Si selaku pembimbing I dan Pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan

dan petunjuk serta koreksi dalam rangka menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.

5. Seluruh dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama peneliti berstudi di Jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
6. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pelayanan yang baik dalam peminjaman buku-buku yang diperlukan dalam pembuatan Skripsi ini.
7. Kepada pihak Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang telah memberikan izin riset, waktu dan data yang diperlukan, sehingga penelitian yang dilakukan peneliti bisa menjadi sebuah Skripsi.

Semoga Allah SWT, melimpahkan rahmat, karunia-Nya dan ganjaran yang berlipat ganda dari kebaikan mereka semua. Skripsi ini dibuat dengan usaha yang semaksimal mungkin oleh penulis. Akhirnya penulis berharap, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. *Āmīn Ya Rabbal al-āmin.*

Banjarmasin, Juli 2018

Penulis

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	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Signifikansi Penelitian	9
E. Definisi Operasional	10
F. Kerangka Pemikiran	11
G. Hipotesis Penelitian	12
H. Penelitian Terdahulu	13
I. Sistematika Penulisan	16
BAB II LANDASAN TEORI	18
A. Keputusan Nasabah Menggunakan Akad Mudarabah	18
B. Promosi	29
C. Kualitas Pelayanan	35
D. Bagi Hasil	38

BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	45
B. Lokasi Penelitian	45
C. Populasi dan Sampel	46
D. Teknik Pengumpulan Data	47
E. Teknik Analisa Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN	60
A. Gambaran Umum BNI syariah Kantor Cabang Banjarmasin .	60
B. Penyajian Data	86
C. Pembahasan Hasil Penelitian	120
BAB V PENUTUP	112
A. Kesimpulan	126
B. Saran	126
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	130
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	131

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbandingan Penelitian Sekarang dengan Penelitian Terdahulu	16
Tabel 2.1	Perbedaan Bagi Hasil dan Suku Bunga	41
Tabel 3.1	Pengambilan Keputusan Autokorelasi	57
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	83
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	84
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	84
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	85
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	86
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	88
Tabel 4.7	Deskripsi Responden Terhadap Variabel Promosi.....	89
Tabel 4.15	Deskripsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan....	94
Tabel 4.23	Deskripsi Responden Terhadap Variabel Bagi Hasil	100
Tabel 4.34	Deskripsi Responden Terhadap Variabel Keputusan Menggunakan Akad Mudarabah.....	106
Tabel 4.42	Hasil Uji Normalitas.....	112
Tabel 4.43	Hasil Pengujian Multikolinieritas.....	113
Tabel 4.44	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	12
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BNI Syariah Cabang Banjarmasin	66
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	114