

**PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN
PEMBIAYAAN UMRAH DI PT BANK BNI SYARIAH
KANTOR CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
YULITA HERLINA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2019 M/1440 H**

**PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN
PEMBIAYAAN UMRAH DI PT BANK BNI SYARIAH
KANTOR CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Yulita Herlina
1501161319**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2019 M/1440 H**

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Pembiayaan Umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Ditulis oleh : Yulita Herlina
N I M : 1501161319
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2018-2019
Tempat dan Tanggal lahir : Batu Putih 11- Nopember-1997
Alamat : Jl. A Yani Km. 4,5 Komplek Polri Bina Brata Manunggal II Gang VI

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, April 2019

Pembimbing I

Dra Faridah, M.HI.
NIP. 196110071988032001

Pembimbing II

Erissa Nilasari, S P., M.P.
NIP. 198408282009012006

Mengetahui:

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



H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.SI.
NIP. 1979041092005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Pembiayaan Umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Ditulis oleh Yulita Herlina telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 16 April 2019

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: A (84)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

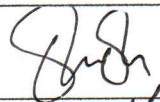
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I

NIP. 19600609 198803 1 003

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
Dra. Hj. Faridah, H.HI.	
Hariyanto, S.E., M.M.	
Erissa Nilasari, S.P., M.P	
Lutpi Sahal., S.HI., M.SI.	

MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.

“Perjuangan adalah awal dari kesuksesan

Namun halangan dan rintangan kunci kesabaran”

KATA PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan untuk:

Allah SWT dan Rasulullah SAW

Puji syukur ku panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan aku kesehatan, kelancaran, serta telah memberikan karunia nikmat yang tak terhingga dalam menyusun skripsi ini. Serta wahai Engkau Ya Rasulullah SAW yang telah memberikan ku pengetahuan akan ajaran Tuhanku dan membawaku dari jurang kejahilan menuju kehidupan yang terang benderang.

Ayah, Ibu serta adik-adikku tercinta

Yang telah berjuang dengan penuh keikhlasan, yang telah memberikan aku kasih dan sayang yang tiada terhingga dengan penuh ketulusan yang tak kenal lelah dan batas waktu. Untuk adik-adikku tercinta terimakasih kalian juga selalu memberi semangat untuk aku.

Terima kasih kepada dosen pembimbing yang tidak jenuh serta sabar dalam membimbing aku menyelesaikan skripsi ini.

Sahabat Tercinta

Yang selalu menemani dalam susah maupun senang. Terima kasih sudah menjadi sahabat terbaikku selama ini.

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	Ẓa	ẓ	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

متعقدين	Ditulis	<i>Muta’aqqidin</i>
عدة	Ditulis	‘iddah

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.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā’</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>
ُ	ḍammah	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-qiyaṣ</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>ẓawī al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian dengan judul “Pengaruh Harga, fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap peningkatan Jumlah Nasabah Pembiayaan Umrah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin”

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan Strata 1 Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat, dan saran serta kerjasama dari berbagai pihak, khususnya pembimbing, segala hambatan tersebut akhirnya dapat diatasi.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari kekurangan, baik aspek kualitas maupun aspek kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Semua ini didasarkan dari keterbatasan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, sudah sepatutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Rektor UIN Antasari Banjarmasin, Bapak Prof. Dr. Mujiburahman, MA.
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI.
3. Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI.

4. Dosen pembimbing Ibu Faridah, M.H.I dan Ibu Erisa Nilasari, S.P., M.P yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan-karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak memberikan ilmu dan layanan yang baik selama penulis menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Kepala UPT perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta seluruh karyawan-karyawati yang banyak membantu penulis dalam melengkapi literatur-literatur yang diperlukan.
7. Pemimpin PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin Bapak Yuni
8. Segenap pegawai PT Bank BNI Syariah Kantor Caban Banjarmasin JL. A. Yani, yang dengan ramah dan ikhlas menerima dan membantu penulis dalam melakukan penelitian hingga selesai.
9. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah bersedia memberikan masukan dan bantuan untuk penyusunan skripsi ini. Akhirnya, dengan mengharap ridha dan karunia-Nya semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi amal ibadah. Amin

Banjarmasin, April 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
MOTTO.....	vii
KATA PERSEMBAHAN.....	viii
PEDOMAN TRANSILITERASI ARAB-INDONESIA.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Definisi Operasional	9
F. Kerangka Berpikir.....	11
G. Hipotesis Penelitian	12
H. Penelitian Terdahulu	14
I. Sistematika Penulisan	16

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Pembiayaan	18
B. Tujuan dan Fungsi Pembiayaan	18
C. Pembiayaan dalam Perspektif Syariah	21
D. Unsur-Unsur Pembiayaan dalam Perspektif Syariah	26
E. Bauran Pemasaran	28
a. Harga	29
b. Fasilitas	37
c. Kualitas Pelayanan	41
F. Keputusan Nasabah	47

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis, dan pendekatan penelitian	53
B. Lokasi Penelitian	53
C. Populasi dan Sampel	54
D. Data dan Sumber Data	55
E. Teknik Pengumpulan Data	56
F. Teknik Pengukuran Data	56
G. Teknik Pengolahan Data	59
H. Teknik Analisis Data	59
I. Tahap penelitian	67

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Profi PT Bank BNI Syariah Kantor Cbang Banjarmasin.....	69
B. Penyajian Data	82
1. Karakteristik Responden	82
2. Deskripsi Variabel.....	85
C. Analisis Data	102
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	104
2. Uji Asumsi Klasik.....	106
a. Uji Normalitas.....	104
b. Uji Multikolinieritas.....	105
c. Uji Heteroskedastisitas.....	106
3. Analisis Regresi Linier Berganda	107
4. Pengujian Hipotesis.....	110
a. Uji T	110
b. Uji F	112
c. Uji <i>Koefisien Determinan</i>	114
5. Analisis.....	115

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	119
B. Saran	120

DAFTAR PUSTAKA	122
----------------------	-----

LAMPIRAN LAMPIRAN	
-------------------------	--

DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	
---------------------------	--

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peningkatan Jumlah Nasabah.....	5
Tabel 3.1 Variabel Penelitian	58
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan jenis kelamin	83
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	83
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	84
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Penghasilan	84
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Status.....	85
Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan Usia	85
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Pembayaran Pembiayaan Cicilan Umrah Perbulan Relatif Ringan	86
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Uang Muka Pembiayaan Umrah Terjangkau.....	86
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Pembayaran Ujrah Pembiayaan Umrah terjangkau	87
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Pembiayaan Umrah yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan nasabah	87
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Pembiayaan Umrah yang Ditawarkan Sesuai Dengan Fasilitas yang Didapatkan	88
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Pembiayaan Umrah yang Ditawarkan Sesuai Dengan Manfaat yang dirasakan	88
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Pembiayaan Umrah Yang ditawarkan berkisar antara 20-200 Juta	89
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Terhadap Uang Muka Pembiayaan Umrah yang ditawarkan Lebih Murah dibandingkan Bank Lain	89
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap fasilitas berupa Kartu Atm yang disediakan untuk Berangkat umrah	90
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Pembayaran cicilan melalui Autodebit Dari Rekening Nasabah.....	91

Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Kebersihan Ruang Tunggu di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin	91
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas Bank BNI Syariah	92
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Petugas Bank BNI Syariah dalam Memproses Transaksi berkomunikasi dengan baik	93
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Terhadap Petugas Bank BNI Syariah Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Secara Sama dan Adil	93
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Terhadap Petugas Bank BNI Syariah dalam menindaklanjuti apabila ada kesalahan dan kekeliruan dengan segera	94
Tabel 4. 22 Tanggapan Responden Terhadap Petugas Bank BNI Syariah dalam memproses transaksi dengan cepat	94
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Terhadap Petugas Bank BNI dalam menanggapi keluhan nasabah siap dan cepat.....	95
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Nasabah Melakukan Pembiayaan Umrah di Bank BNI Syariah	95
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Terhadap Petugas bank BNI Syariah dapat dipercaya Memiliki Komitmen dalam Bidang Keuangan	96
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Terhadap Petugas Bank BNI Syariah dalam melayani Selalu Menyebut Nama Nasabah.....	96
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Terhadap Petugas Bank BNI Syariah dalam Memberikan informasi produk dengan Jelas Kepada Nasabah	97
Tabel 4.28 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Pembiayaan Umrah Karena Adanya Kebutuhan.....	98
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Pembiayaan Umrah Mengetahui dari Keluarga	98
Tabel 4.30 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan nasabah Melakukan Pembiayaan Umrah Karena Jangka Waktu.....	99
Tabel 4.31 Tanggapan Responden Terhadap Persyaratannya mudah Saat Melakukan Pembiayaan Umrah.....	99
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Pembiayaan Umrah Karena Kemauan Sendiri	100
Tabel 4.33 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Pembiayaan Umrah Karena Pelayanan yang Baik.....	100

Tabel 4.34 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Pembiayaan Umrah Krena pelayanan yang memuaskan	101
Tabel 4.35 Tanggapan Responden Terhadap Keamanan Melakukan Pembiayaan Umrah di Bank BNI Syariah	101
Tabel 4.36 Data Uji Validitas.....	103
Tabel 4.37 Data Uji Reliabilitas.....	104
Tabel 4.38 Data Uji Normalitas	105
Tabel 4.39 Data Uji Multikolinieritas	106
Tabel 4.40 Data Uji Hteroskedastisitas	107
Tabel 4.41 Analisis Regresi Linier Berganda	108
Tabel 4.42 Data Uji T (Uji Parsial).....	110
Tabel 4. 43 Data Uji F (Uji Simultan).....	113
Tabel 4.44 Data Uji Koefisien determina	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	12
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin	72