

**PENGARUH PRODUK, LOKASI, PROMOSI, DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG PADA BANK
MUAMALAT KANTOR CABANG BARABAI**

SKRIPSI

**OLEH
MURHAN**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M/ 1443 H**

**PENGARUH PRODUK, LOKASI, PROMOSI, DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG PADA BANK
MUAMALAT KANTOR CABANG BARABAI**

SKRIPSI

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

**Oleh :
Murhan
1601160417**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2022 M/ 1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Murhan
NIM : 1601160417
Tempat/Tgl. Lahir : Tamban Baru, 06 September 1998
Jurusan : Perbankan Syariah
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 di kemudian hari terbukti ia 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, 17 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,



Murhan

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Produk, Lokasi, Promosi, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Barabai

Ditulis oleh : Murhan

N I M : 1601160417

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2016

Tempat dan tanggal lahir : Tamban Baru, 06 September 1998

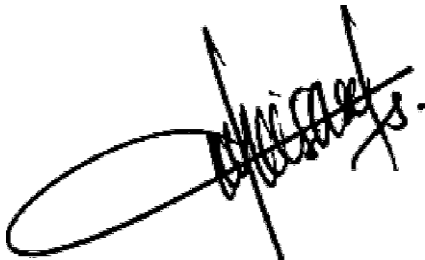
Alamat : Jl. Setia Usaha Desa Banua Asam RT.04/RW.02, Kec. Pandawan, Kab. Hulu Sungai Tengah

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

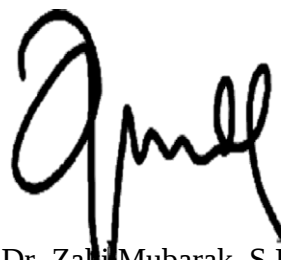
Banjarmasin, 10 Januari 2021

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

Pembimbing



Annisa Sayyid, S.H.I., M.SI.
NIP. 197710312002121002



Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si.
NIP.197710312002121002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Produk, Lokasi, Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Barabai”**, ditulis oleh Murhan, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 28 Maret 2022

Dinyatakan **LULUS** dengan predikat: A (81,9)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag.

NIP 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si. NIP. 197710312002121002	1.
2. H. Abdul Gafur, LC., M.A. NIP. 198103022009011014	2.
3. Elida Mahriani, S.E.I., M.M. NIP/NIDN. 2030108602	3.
4. Muhammad Qamaruddin, M.E. NIP. 198903132019031000	4.

ABSTRAK

Murhan. 2022. *Pengaruh Produk, Lokasi, Promosi, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Barabai*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si.

Kata Kunci: Produk, Lokasi, Promosi, Pelayanan, Keputusan Menabung.

Banyak hal yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah menabung, beberapa diantaranya seperti pada Bank Muamalat yang melakukan pembaharuan ke seluruh produknya, lokasi Bank Muamalat Kantor Cabang Barabai yang berada di pusat perekonomian Banua Anam, promosi tentang perbankan syariah yang gencar sekarang, dan peningkatan pelayanan dalam program transformasi Bank Muamalat.

Analisis data menggunakan bantuan aplikasi IBM SPSS 24 dengan beberapa teknik analisis seperti uji kuesioner, uji asumsi klasik, uji hipotesis serta uji regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian, pada uji t bahwa nilai signifikansi $< \alpha$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ disimpulkan bahwa variabel produk ($X_1 = 0,001 < 0,005$ atau $3,434 > 1,985$) dan pelayanan ($X_4 = 0,015 < 0,05$ atau $2,478 > 1,985$) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel keputusan nasabah menabung (Y), variabel lokasi ($X_2 = 0,369 > 0,05$ atau $0,903 < 1,985$) dan promosi ($X_3 = 0,060 > 0,05$ atau $1,904 < 1,985$) sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan nasabah menabung (Y). Berdasarkan uji F disimpulkan bahwa nilai sig $< 0,05$ yaitu $0,000 < 0,005$. Sedangkan F hitung $> F$ tabel yakni $11,691 > 2,466$. Diketahui bahwa secara keseluruhan (simultan) variabel produk, lokasi, promosi, dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan nasabah menabung pada Bank Muamalat Kantor Cabang Barabai.

MOTTO

يَأْتِيهَا النَّفْسُ الْمُطْمَئِنَّةُ ﴿٢٧﴾ أَرْجِعِي إِلَىٰ رَبِّكِ رَاضِيَةً مَّرْضِيَّةً

﴿٢٨﴾ فَأَدْخُلِي فِي عِبَادِي ﴿٢٩﴾ وَأَدْخُلِي جَنَّتِي ﴿٣٠﴾

“Hai jiwa yang tenang. Kembalilah kepada Tuhanmu dengan hati yang puas lagi diridhai-Nya. Maka masuklah ke dalam jama'ah hamba-hamba-Ku, dan masuklah ke dalam syurga-Ku.”
(QS. Al-Fajr : 27-30).

“Tidaklah sulit mempelajari suatu bidang keilmuan secara khusus, baik itu ilmu agama maupun ilmu pengetahuan umum. Melainkan lebih sulit menyeimbangkan antara keduanya”
(Murhan, 2022)

PERSEMBAHAN

Rasa syukur saya ucapkan kehadiran Allah swt. sehingga saya dapat mempersembahkan sebuah karya sederhana ini kepada :

Kedua orang tua tercinta

Atas setiap doa yang selalu terucap dan cinta kasih sayang yang tulus hingga sekarang.

Keluarga besar

Atas segala macam bentuk dukungan yang kalian berikan sangat berharga

Guru-guru dan dosen pengajar

Atas segala macam bimbingan dan pengetahuan yang kalian berikan sehingga dapat membentuk karakter pribadiku sekarang

Semua teman-temanku

Di mana pun kalian berada dan walaupun kita punya pemikiran berbeda serta arah tujuan berbeda, namun tetap saling mendukung

Diriku sendiri

Terima kasih MURHAN

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

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 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	Ža	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	Š	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

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَعَدِّدٍه	Ditulis	<i>muta ‘aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

3. Ta’marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبت	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جسبت	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(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 bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامت الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliya’</i>
----------------	---------	---------------------------

b) Apabila ta” marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة انظر	Ditulis	<i>Zakāt ul-fītri</i>
-----------	---------	-----------------------

4. Vokal Pendek

—	<i>Kasrah</i>	Ditulis	<i>I</i>
—	<i>fathah</i>	Ditulis	<i>a</i>
—	<i>ḍammah</i>	Ditulis	<i>u</i>

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif - جبهه	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	Dammah + wawu mati - فروض	ditulis	<i>ū - furūd</i>

6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya" mati - بيلكم	ditulis	<i>ai - Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati - قول	ditulis	<i>au - Qaulun</i>

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

أَؤْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعِدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al".

الْقُرْآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْقِيَّاس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

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

انسمبء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
انشمص	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي افروض	Ditulis	<i>Żawī al-furūd</i> atau <i>Żawil furūd</i>
أهم انسبء	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ، وَ الصَّلَاةُ وَ السَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَ الْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا
مُحَمَّدٍ وَ عَلَى آلِهِ وَ أَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Produk, Lokasi, Promosi, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Barabai”**, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, S.H.I., M.SI., dan Yusuf Assyahri, SE., ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Dr. H. Zaki Mubarak, S.E., M.Si., selaku Penasihat Akademik dan Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.
7. Teman-temanku di mana pun berada, terima kasih atas persahabatan yang diberikan dan saling mendukung satu sama lain walaupun kita punya tujuan masing-masing.
8. Terimakasih untuk LoveLive! School Idol!, BanG Dream!, dan D4DJ karena telah menghiburku dalam proses pengerjaan skripsi.
9. Untuk diriku sendiri terima kasih sudah berjuang sampai akhir.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 17 Januari 2022
Penulis,



Murhan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Signifikansi Penelitian.....	12
E. Definisi Operasional.....	13
F. Kerangka Pemikiran	22
G. Hipotesis Penelitian.....	22
H. Penelitian Terdahulu	24
I. Sistematika Pembahasan	26
BAB II PENGARUH PRODUK, LOKASI, PROMOSI, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG	28
A. Produk.	28
1. Pengertian Produk	28
2. Tingkatan Produk	29
3. Unsur-unsur Produk dalam Pemasaran.....	29
4. Setiap Siklus Kehidupan Produk	31
5. Produk dalam Perspektif Islam.....	33
6. Produk-produk Bank Syariah	35

B.	Lokasi	39
1.	Pengertian Lokasi	39
2.	Strategi Lokasi	40
3.	Faktor Penting dalam Pemilihan Lokasi.....	40
4.	Lokasi dalam Perspektif Islam	42
C.	Promosi.....	43
1.	Pengertian Promosi.....	43
2.	Tujuan Promosi	44
3.	Elemen-elemen Berpengaruh dalam Promosi	45
4.	Promosi dalam Perspektif Islam	48
D.	Pelayanan	50
1.	Pengertian Pelayanan.....	50
2.	Maklumat Pelayanan	51
3.	Faktor-faktor Untuk Meningkatkan Keunggulan Bersaing.....	52
4.	Mengelola <i>Service Excellence</i>	55
5.	Pelayanan dalam Perspektif Islam	56
E.	Keputusan Pembelian	59
1.	Pengertian Keputusan Pembelian	59
2.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	60
3.	Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	63
4.	Keputusan dalam Perspektif Islam	69
BAB III	METODE PENELITIAN	71
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	71
B.	Lokasi Penelitian	71
C.	Populasi dan Sampel	72
1.	Populasi	72
2.	Sampel	72
D.	Data dan Sumber Data.....	73
E.	Metode Pengumpulan Data	74
F.	Teknik Analisis Data	76
1.	Uji Kuesioner.....	76
2.	Uji Asumsi Klasik	77
3.	Uji Hipotesis	81
4.	Uji Regresi Linear Berganda	84
BAB IV	LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	86
A.	Penyajian Data.....	86
1.	Gambaran Umum Bank Muamalat.....	86
2.	Dekripsi Karakteristik Responden.....	95
B.	Analisis Data dan Hasil Penelitian	99
1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	99
2.	Uji Kuesioner.....	104
3.	Uji Asumsi Klasik	107
4.	Uji Hipotesis	110
5.	Uji Regresi Linear Berganda	115

BAB V PENUTUP.....	117
A. Simpulan.....	117
B. Saran-saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA.....	120
LAMPIRAN-LAMPIRAN	124

DAFTAR TABEL

Tabel I Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	95
Tabel II Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	95
Tabel III Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	96
Tabel IV Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	97
Tabel V Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	97
Tabel VI Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak Rumah ke Bank Muamalat Barabai.....	98
Tabel VII Persentase Hasil Kuesioner	99
Tabel VIII Persentase Hasil Kuesioner	100
Tabel IX Persentase Hasil Kuesioner.....	101
Tabel X Persentase Hasil Kuesioner	102
Tabel XI Persentase Hasil Kuesioner.....	103
Tabel XII Hasil Uji Validitas	104
Tabel XIII Hasil Uji Reliabilitas	107
Tabel XIV Hasil Uji Multikolonieritas	109
Tabel XV Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar I Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar II Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Barabai.....	88
Gambar III Uji Normalitas dengan Normal P-P Plot.....	108