

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT KOTA
BANJARBARU DALAM MEMILIH BANK SYARIAH INDONESIA**

**SKRIPSI
OLEH
KHAIRUNIDA**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2023 M/1444 H

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT KOTA BANJARBARU
DALAM MEMILIH BANK SYARIAH INDONESIA**

SKRIPSI

OLEH

KHAIRUNIDA



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2023 M/1444 H

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT KOTA BANJARBARU
DALAM MEMILIH BANK SYARIAH INDONESIA**

SKRIPSI

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

Oleh :

KHAIRUNIDA

180105020029

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN**

2023 M/ 1444 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khairunida
NIM : 180105020029
Tempat/Tgl. Lahir : Amuntai, 06 Juli 1999
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, 4 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan


Khairunida

PERSETUJUAN

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Keputusan Masyarakat Kota Banjarbaru dalam Memilih Bank Syariah Indonesia

Ditulis oleh : Khairunida

N I M : 180105020029

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : Semester Ganjil/2022-2023

Tempat dan tanggal lahir : Amuntai, 06 Juli 1999

Alamat : Jl. H. Saberan Effendi, Desa Palampitan Hilir, RT. 06, RW. 002, Kec. Amuntai Tengah Kab. Hulu Sungai Utara Kalimantan Selatan

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, Januari 2023

Pembimbing

Mengetahui,

Ketua Program Studi SI Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin,



Dr. H. Sukarni, M. Ag
NIP. 196304171991021001

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Keputusan Masyarakat Kota Banjarbaru dalam Memilih Banks syariah Indonesia”, ditulis oleh Khairunida, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 16 Januari 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: B+ (3,5)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M. Ag

NIP. 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Sukarni, M. Ag. (Ketua)	1.
2. Ansharullah, S.Ag. M.Fil.I. (Anggota)	2.
3. Elida Mahriani, S.E.I., M.M (Anggota)	3.
4. Faqih El Wafa, S.H.I., M.S.I (Anggota)	4.

ABSTRAK

Khairunida. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Keputusan Masyarakat Kota Banjarbaru dalam Memilih Bank Syariah Indonesia*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. H. Sukarni, M.Ag.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, Keputusan Nasabah.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebijakan merger tiga bank umum syariah menjadi Bank Syariah Indonesia yang secara teori akan memperkuat kelembagaan dan berdampak pada layanan dan kepuasan nasabah. Adanya penggabungan tiga bank Syariah BUMN ini akan berdampak pada keputusan masyarakat dalam memilih Bank hasil merger tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi Bank syariah Indonesia dan untuk mengetahui pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap keputusan masyarakat Kota Banjarbaru dalam memilih Bank Syariah Indonesia.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis data deskriptif. Alat pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Variabel yang di uji adalah kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi, dan keputusan nasabah memilih Bank Syariah Indonesia. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi Bank Syariah Kota Banjarbaru sangat baik dan sesuai dengan harapan nasabah dan penelitian ini menyatakan bahwa secara signifikan variabel kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan masyarakat Kota Banjarbaru dalam memilih bank Syariah Indonesia. Adapun untuk variabel fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel keputusan masyarakat Kota Banjarbaru dalam memilih Bank Syariah Indonesia, variabel fasilitas hanya berpengaruh secara simultan terhadap variabel keputusan masyarakat Kota Banjarbaru dalam memilih Bank Syariah Indonesia.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Janganlah kamu berduka cita, sesungguhnya Allah bersama kita”(QS. Ath-

Taubah: 40)

“Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan.” (QS. Al-Mujadillah: 11)

Man Shabara Zhafira

“Siapa yang bersabar maka ia akan beruntung”

“Jangan bosan berdo’a dan berusaha. Jalani, nikmati dan syukuri. Awali dengan bismillah In Sya Allah pasti berakhir dengan Alhamdulillah”

(Penulis)

“If there is a will, there is a way...”

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang sangat mendalam, saya selaku penulis mengucapkan Alhamdulillah Rabbil'alamin, karena telah diselesaikannya skripsi ini. Saya selaku penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya.

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa

Karya yang sederhana ini untuk:

Allah subhanahu wa ta'ala yang senantiasa memberikan nikmat, kekuatan, dan kemudahan dalam mengerjakan skripsi ini dan bisa di selesaikan dengan baik.

Bapak dan Ibu tercinta, yang selalu memberikan dukungan dan mendidik saya dengan penuh kasih sayang, yang selalu mendoakan kebaikan untuk saya.

Kakak-kakakku tersayang, yang selalu memberi semangat, dukungan, materi, serta doa yang tulus.

Bapak dosen pembimbing akademik, Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag, yang banyak sekali membantu saya dalam mengerjakan skripsi ini, dengan memberikan arahan serta saran agar skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya yang tak ternilai.

Pimpinan Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru beserta jajarannya yang telah memberikan saya izin riset dan memberikan data yang saya butuhkan serta bantuan sehingga penelitian ini dapat berjalan lancar.

Sahabat-sahabat terkasih yakni, Miana, Noor Maulida, Munirah, Jannatul Ahdah, Mahmudah, Siti Masitah, Nur Annisa, Siti Fatimatuzzahra, dan teman-teman Lokal A Perbankan Syariah.

Serta berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan semuanya yang telah memberikan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat di selesaikan.

Dan semua orang yang memberikan energi positif kepada saya selama perkuliahan ini.

Almamater saya Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0543b/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ha'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	zal	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	sad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	t}	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

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
الْقُدُّوس	Ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' *marbutah* di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَة	Ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مَكْتَبَة	Ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

َ	Fathah	Ditulis	a
ِ	Kasrah	Ditulis	i
ُ	Dammah	Ditulis	u
شكر	Fathah	Ditulis	syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	quri’a
ينطق	Dammah	Ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif	Ditulis	<i>a></i>
	كاملة	Ditulis	<i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati	Ditulis	<i>a></i>
	صلى	Ditulis	<i>s}alla></i>

3	kasrah + ya mati	Ditulis	<i>i></i>
	شديد	Ditulis	<i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati	Ditulis	<i>u></i>
	صدور	Ditulis	<i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati	Ditulis	ai
	رويد	Ditulis	<i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati	Ditulis	au
	وفرعون ذي الأوتاد	Ditulis	<i>wa fir'auna z\i al-auta>d</i>

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

أأنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
----------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kita>b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
-------	---------	--------------------

الساهرة	Ditulis	<i>as-sa>hirah</i>
---------	---------	-----------------------

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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 Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Keputusan Masyarakat Kota Banjarbaru dalam Memilih Bank Syariah Indonesia” 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:

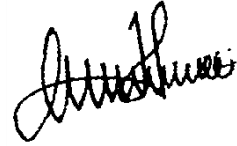
1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, M.SI., dan Yusuf Asyabri, SE., ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku dosen Pembimbing akademik 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. Pimpinan Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru beserta jajarannya yang telah memberikan saya izin riset dan memberikan data yang saya butuhkan serta bantuan sehingga penelitian ini dapat berjalan lancar.
8. Ayah dan Ibu saya, kakak dan adik, dan keluarga, yang telah memberikan saya doa, semangat, dan dukungan sehingga skripsi ini selesai.
9. Sahabat-sahabat terkasih yakni, Miana, Noor Maulida, Munirah, Jannatul Ahdah, Mahmudah, Siti Masitah, Nur Annisa, Siti Fatimatuzzahra, dan teman-teman Lokal A Perbankan Syariah.
10. Serta berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan semuanya yang telah memberikan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat di selesaikan.

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, 4 Januari 2023

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Khairunida', written in a cursive style.

Khairunida

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Definisi Operasional	6
F. Kerangka Pemikiran	8
G. Hipotesis Penelitian	9
H. Penelitian Terdahulu.....	10
I. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II PERILAKU KONSUMEN, KEPUTUSAN KONSUMEN, KUALITAS PELAYANAN, INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, INDIKATOR LOKASI.....	14
A. Pengertian Keputusan Konsumen	14
1. Perilaku Konsumen.....	14
2. Keputusan Konsumen	15
3. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen.....	15
4. Proses Pengambilan Keputusan.....	23
B. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	26

C. Pengertian Fasilitas.....	31
D. Pengertian Lokasi.....	32
E. Hubungan antara Variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi dengan Keputusan Nasabah	35
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	38
B. Lokasi Penelitian	39
C. Jenis dan Sumber Data	39
D. Populasi dan Sampel.....	40
E. Identifikasi Variabel Penelitian.....	41
F. Teknik Pengumpulan Data.....	42
G. Instrumen Penelitian	42
H. Teknik Analisis Data	46
BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	54
A. Penyajian Data	54
B. Deskripsi Variabel Penelitian.....	60
C. Hasil Penelitian	90
D. Pembahasan dan Hasil Uji Hipotesis.....	110
E. Analisis Data	112
BAB V PENUTUP.....	119
A. Simpulan	119
B. Saran-saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA.....	121
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	125

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel dan Indikator	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	58
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap pernyataan petugas memberikan pelayanan yang sama dan adil pada setiap nasabah	60
Tabel 4.6 Tanggapan responden terhadap pernyataan kecepatan petugas dalam melakukan transaksi	60
Tabel 4.7 Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas memberikan pelayanan kepada nasabah hingga tuntas	61
Tabel 4.8 Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas memberikan layanan informasi sesuai waktu yang di janjikan.....	62
Tabel 4.9 Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas memberikan dan menjelaskan informasi dengan jelas kepada nasabah dan calon nasabah	63
Tabel 4.10 Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas mampu menjelaskan produk dengan jelas dan mudah dipahami	64
Tabel 4.11 Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah dan calon nasabah.....	65
Tabel 4.12 Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas BSI mampu membina hubungan yang baik dengan nasabah	66
Tabel 4.13 Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas selalu melayani dengan sopan dan ramah.....	66
Tabel 4.14 Tanggapan responden terhadap pernyataan dalam memproses transaksi petugas selalu berkomunikasi dengan baik.....	67
Tabel 4.15 Tanggapan responden terhadap pernyataan ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap	68

Tabel 4.16	Tanggapan responden terhadap pernyataan penampilan Petugas yang rapi, bersih, dan menarik	69
Tabel 4.17	Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas BSI memberikan perhatian yang lebih untuk nasabah	70
Tabel 4.18	Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas BSI melakukan komunikasi dengan nasabah baik langsung, surat menyurat maupun melalui telepon.	71
Tabel 4.19	Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas memberikan pelayanan dengan hati, sabar, jelas, dan teliti	71
Tabel 4.20	Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas BSI memproses dengan cepat atas transaksi yang saya lakukan.....	72
Tabel 4.21	Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas dapat menyelesaikan keluhan dan mengatasi masalah yang dihadapi nasabah	73
Tabel 4.22	Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas dapat menggali dan mengenali kebutuhan nasabah dan produk BSI yang sesuai	74
Tabel 4.23	Tanggapan responden terhadap pernyataan Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru memiliki gedung yang bagus dan bersih	75
Tabel 4.24	Tanggapan responden terhadap pernyataan Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru memiliki ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, dan tertata.....	76
Tabel 4.25	Tanggapan responden terhadap pernyataan ketersediaan ATM dari Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru yang memenuhi kebutuhan nasabah	76
Tabel 4.26	Tanggapan responden terhadap pernyataan Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru memiliki produk-produk perbankan yang beragam, menarik, dan menjawab kebutuhan nasabah.....	77
Tabel 4.27	Tanggapan responden terhadap pernyataan Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru memiliki perangkat yang cukup dan baik untuk melayani nasabah (seperti komputer, pena, meja, dll)	78
Tabel 4.28	Tanggapan responden terhadap pernyataan Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru berada di lokasi yang mudah di jangkau	79
Tabel 4.29	Tanggapan responden terhadap pernyataan Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru berada di lokasi yang mudah dilihat jelas di tepi jalan	80
Tabel 4.30	Tanggapan responden terhadap pernyataan Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru memiliki tempat parkir yang luas dan rapi	81
Tabel 4.31	Tanggapan responden terhadap pernyataan Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru memiliki halaman yang luas.....	82

Tabel 4.32	Tanggapan responden terhadap pernyataan Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru berada di tempat yang lingkungannya nyaman	83
Tabel 4.33	Tanggapan responden terhadap pernyataan tersedianya pos-pos keamanan di sekitar gedung bank	83
Tabel 4.34	Tanggapan responden terhadap pernyataan saya menggunakan Bank Syariah Indonesia karena adanya kebutuhan	84
Tabel 4.35	Tanggapan responden terhadap pernyataan saya menggunakan Bank Syariah Indonesia karena tuntutan dari pekerjaan	85
Tabel 4.36	Tanggapan responden terhadap pernyataan saya melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia karena mengetahui dari keluarga dan teman saya.....	86
Tabel 4.37	Tanggapan responden terhadap pernyataan saya melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia karena persyaratannya mudah	87
Tabel 4.38	Tanggapan responden terhadap pernyataan saya menggunakan Bank Syariah Indonesia karena kemauan saya sendiri	88
Tabel 4.39	Tanggapan responden terhadap pernyataan saya melakukan menggunakan Bank Syariah Indonesia karena pelayanan yang baik	89
Tabel 4.40	Tanggapan responden terhadap pernyataan saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas di Bank syariah Indonesia Kota Banjarbaru.....	90
Tabel 4.41	Hasil Uji Validitas	91
Tabel 4.42	Hasil Uji Reabilitas	94
Tabel 4.43	Hasil Uji Normalitas.....	95
Tabel 4.44	Hasil Uji Linearitas Varabel Kualitas Pelayanan (X1).....	96
Tabel 4.45	Hasil Uji Linearitas Variabel Fasilitas (X2)	97
Tabel 4.46	Hasil Uji Linearitas Variabel Lokasi (X3).....	98
Tabel 4.47	Hasil Uji Multikolinearitas	100
Tabel 4.48	Hasil Uji Heteroskedastisitas	101
Tabel 4. 49	Hasil Uji regresi linear berganda.....	103

Tabel 4.50 Hasil Uji T.....	105
Tabel 4.51 Hasil Uji F.....	108
Tabel 4.52 Hasil Uji Koefisien Determinasi	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	8
-------------------------------------	---