PREFERENSI MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN MUHAMMAD ARSYAD AL-BANJARY TERHADAP PILIHAN PRODUK, BAURAN PELAYANAN, DAN SUASANA KANTOR BANK SYARIAH

SKRIPSI

OLEH:

HERWIDA FIESTA DINOVA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2016 M/ 1437 H

PREFERENSI MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN MUHAMMAD ARSYAD AL-BANJARY TERHADAP PILIHAN PRODUK, BAURAN PELAYANAN, DAN SUASANA KANTOR BANK SYARIAH

Skripsi

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

Oleh
Herwida Fiesta Dinova
NIM. 1201160235

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2016 M/1437 H

ABSTRAK

Herwida Fiesta Dinova. 2016. *Preferensi Mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Terhadap Pilihan Produk, Bauran Pelayanan, dan Suasana Kantor Bank Syariah*. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I) Prof. Dr. H. M. Fahmi Al Amruzi,M. Hum. (II) Haryanto, SE, MM.

Kata Kunci: Preferensi, pilihan produk, bauran pelayanan, suasana kantor

Penelitian ini dilakukan karena semakin berkembangnya perbankan syariah, terutama di Indonesia. Bank dituntut selalu selalu meningkatkan produk, bauran pelayanan, dan suasana kantor yang dijalankan guna meningkatkan hasil yang ingin dicapai. Dalam rangka meningkatkan kinerja operasional perbankan syariah dalam berusaha melayani kebutuhan secara luas dan menyeluruh, bank syariah harus memperhatikan perilaku nasabahnya yang mencerminkan pribadi seseorang melakukan pembelian jasa dan seseorang tersebut memilih dan membeli produk tabungan sehingga dapat meningkatkan efektifitas kinerja bank.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pilihan produk, bauran pelayanan, dan suasana kantor bank syariah mempunyai pengaruh terhadap preferensi mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary

Jenis penelitian ini adalah *field research,* adapun sifat penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian survei, yang mana populasi penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Studi Islam tahun ajaran 2012/2016 prodi Ekonomi Syariah Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary, pengumpulan data dilakukan dengan teknik berskala likert yang dibagikan kepada sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* yang menghasilkan jumlah sempel sebanyak 70 orang.

Melalui teknik kuantitatif, teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, dengan menggunakan tahapan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Dibuktikan dengan uji T, dan uji F dengan bantuan aplikasi SPSS *for Windows* 19.

Berdasarkan analisis data secara simultan, pilihan produk, bauran pelayanan, dan suasana kantor bank syariah mempunyai pengaruh terhadap preferensi mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary, hal ini diperoleh berdasarkan data bahwa nilai F_{hitung} sebesar 19,741, nilai tersebut lebih besar dari nilai F_{tabel} yang sebesar 2,74 dan Sig diketahui bernilai 0,000 dan nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan. Analisis secara parsial pilihan produk dan bauran pelayanan lebih berpengaruh terhadap preferensi mahasiswa.Hal ini dapat dilihat dari tabel *Coefficient,* dimana nilai t_{hitung} variabel pilihan produk (X_1) lebih besar dari t_{tabel} 1,668 dan nilai t_{hitung} variabel bauran pelayanan (X_2) lebih besar dari t_{tabel} .

MOTTO

Don't compare your life to other. You have no idea what they have been through

-Sam Cawthorn-

Born Again Still Your Daughter

-Herwida Fiesta Dinova-

NO PAIN NO AGAIN

KATA PERSEMBAHAN

Teriring do'a dan Rahmat-Mu ya Allah
Aku persembahkan karya sederhana ini untuk
Ibu Bapak tercinta beserta Om dan Tanteku
Yang telah berusaha sekuat tenaga dengan tetesan keringat membesarkanku dan mendidikku dengan penuh kasih sayang dan Segenap perhatian serta do'a untuk menjadikanku anak yang berguna
Yang selalu membantuku menggapai impianku
Yang selalu menasehatiku ketika aku patah semangat
Yang selalu memotivasiku untuk terus maju sampai detik ini
Do'amu pelapang jalanku menuju ridho-Nya
Kasih sayangmu takkan pernah terabaikan hingga akhir hayatku

Buat adik-adikku
Yang selalu membuat tertawa dengan jahilnya,
Yang selalu memberikan semangat dan inspirasi
Semoga kebahagiaan dan kesuksesan selalu setia menemanimu

Untuk para dosenku
Yang selalu memberikan ilmu untukku
Cahaya dalam gelapku
Petunjuk di kala ketidaktahuanku
Nasehat ketika khilafku
Semoga jasa-jasamu berbuah pahala dari Allah SWT. Amiin

Untuk sahabat-sahabat seperjuanganku
Lily, Rezky Saputri, dan anak-anak Perbankan Syariah
Khususnya angkatan '12 lokal B
Yang selalu mewarnai hari-hariku
Memberi kesan dan kenangan yang takkan terlupakan
Tak ada pertemuan tanpa adanya perpisahan
Semoga waktu tak memisahkan persahabatan kita

Semoga Allah senantiasa mencurahkan rahmat, kasih sayang dan keridhoan-Nya untuk kita semua. Amiin..

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

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:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidakdilambangkan	Tidakdilambangkan
ب	Ba’	B	Be
ت	Ta’	T	Te
ث	S|a’	S|	es (dengantitik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	H{a	H{	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Z|a	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	S{ad	S{	es (dengan titik di bawah)
ض	D{ad	D{	de (dengan titik di bawah)
ط	T{a	T{	te (dengan titik di bawah)
ظ	Z{a	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
ى	Ya’	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	***Muta’aqqidin***
عدة	Ditulis	***‘iddah***

3. Ta’marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	***Hibbah***
جزية	Ditulis	***Jizyah***

(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.

كرمة الأولياء	Ditulis	***Kara>mah al auliya>*** ‘

b) Apabila ta’ marbutah hidup dengan harakat, fatha, kasrah, dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	***Zaka>tul-fi**t}**ri***

4. Vokal Pendek

ـِ	Kasrah	Ditulis	***I***
ـَ	Fath{ah	Ditulis	***A***
ـُ	D{amah	Ditulis	***U***

5. Vokal Panjang

1	Fath}ah + alif **جاهلية**	Ditulis	a>-*ja>hiliyyah*
2	Fath}ah + ya'mati **يسعى**	Ditulis	a>- *yas 'a>*
3	Kasrah + ya'mati **كريم**	Ditulis	i> - *kari>m*
4	D{amah + wawu mati **فروض**	Ditulis	u> - *furu>d{*

6. Vokal Rangkap

1	Fath}ah + ya' mati **بينكم**	Ditulis	ai – *Bainakum*
2	Fath}ah + wawu mati **قول**	Ditulis	au – *Qaulun*

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

أأنتم	Ditulis	*a'antum*
أعدت	Ditulis	*U 'iddat*
لئن شكرتم	Ditulis	*La 'in syakartum*

8. Kata sandang alif + lam

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

القرأن	Ditulis	*al-Qur'a>n*
القياس	Ditulis	*al-Qiya>s*

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

السماء	Ditulis	*as-Sama>*
الشمس	Ditulis	*Asy-Syams*

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	*Z|awi> al-furu>d* atau *Z|awil furu>d*
أهل السنة	Ditulis	*ahl as-sunnah* atau *ahlussunnah*

KATA PENGANTAR

بسم الله الر حمن الر حيم

الحمد لله رب العا لمين والصلا ة والسلا م على ا شر ف الأ نبياء و المر سلين سيد نا محمد و على اله وصحبه اجمعين، ا ما بعد

Dengan nama Allah yang maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Segala Puji bagi Allah Tuhan semesta alam, Shalawat dan Salam atas semulia-mulia para Nabi dan Rasul, Sayyidina Muhammad dan atas semua keluarga dan sahabatnya. Dengan Hidayah Allah swt. penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: *(Preferensi Mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al- Banjary Terhadap Pilihan Produk, Bauran Pelayanan, dan Suasana Kantor Bank Syariah),* guna memenuhi sebagian dari tugas-tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi Syariah.

Salawat dan salam semoga selalu tercurah keharibaan Nabi Muhammad saw. beserta para keluarga, para sahabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman, sebagai obor penerang bagi umat Islam di seluruh dunia.

Dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan berupa bimbingan dan motivasi yang sangat berharga dari berbagai pihak. Karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih, terutama kepada yang terhormat :

1. Dekan Fakultas Syariah IAIN Antasari Banjarmasin yang telah menerima dan menyetujui skripsi ini untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan kemudahan bagi kelancaran proses penggarapan desain proposal yang penulis ajukan.
3. Prof. Dr. H. M. Fahmi Al Amruzi, M. Hum, selaku pembimbing I dan Haryanto. S.E, M.M, selaku pembimbing II, yang banyak memberikan bimbingan, arahan dan koreksi dalam penulisan skripsi ini.
4. Para Dosen, Asisten Dosen, Karyawan/Karyawati Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin, yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan serta bantuan selama penulis berstudi di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
5. Kepala Perpustakaan Pusat IAIN Antasari Banjarmasin dan Kepala Perpustakaan Fakultas Syariah beserta seluruh karyawannya yang telah membantu penulis dalam peminjaman buku-buku yang penulis perlukan.
6. Dr. H. Mustatul Anwar, M. Mpd, M. Kes. selaku Rektor, Galuh Nashrullah KMR, S. Ag., M. Ag. selaku Dekan Fakultas Studi Islam, Arie Syantoso, SHI., MSI. selaku ketua jurusan Ekonomi Syariah dan beserta karyawan Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LP2M) Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan riset penelitian.
7. Semua responden yang telah memberikan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Semoga bantuan, yang telah diberikan mereka kepada penulis mendapat ganjaran pahala di sisi Allah swt.

Skripsi ini ditulis dengan kemampuan maksimal yang penulis miliki, namun tidak menutup kemungkinan masih terdapat kekurangan, baik dari segi materi maupun metodologi. Karena itu, segala saran, kritik dan koreksi terhadap isi skripsi ini sangat penulis harapkan terutama dari tim penguji skripsi ini.

Demikian kata pengantar yang dapat penulis utarakan mudah-mudahan segala amal baik semua pihak yang membantu dibalas oleh Allah swt. dengan balasan berlipat ganda dan semoga skripsi yang sederhana ini bermanfaat bagi pembacanya. Amin.

Banjarmasin, 29 Juni 2016

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ii
PERSETUJUAN iii
PENGESAHAN iv
ABSTRAK v
MOTTO vi
KATA PERSEMBAHAN vii
PENDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN viii
KATA PENGANTAR xii
DAFTAR ISI xv
DAFTAR TABEL xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Signifikansi Penelitian 8
E. Definisi Operasional 9
F. Kerangkapemikiran 11
G. Hipotesis Penelitian 12
H. Kajian Pustaka 13
I. Sistematika Penulisan 19

BAB II PREFERENSI, PILIHAN PRODUK, BAURAN PELAYANAN, DAN SUASANA KANTOR BANK SYARIAH

A. Preferensi 21
B. Preferensi Dalam Islam 24
C. Faktor-faktor Yang Memengaruhi Preferensi 26
D. Bank Syariah 31
E. PilihanProduk 40
F. BauranPelayanan 43
G. Suasana Kantor 45

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian 48
B. Lokasi Penelitian 49
C. Populasi dan Sampel 49
D. Data dan Sumber Data 51

E. Teknik Pengumpulan Data 52
F. Variabel Penelitian 52
G. Skala Pengukuran 53
H. Teknik Pengolahan 54
I. Teknik Analisis Data 55
J. Tahapan Penelitian 61

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 63
B. Karakteristik Responden 68
C. Analisis Deskripsi..... 70
D. Hasil Analisis Instrumen Data..... 92
E. Pembahasan 107

BAB VPENUTUP

A. Simpulan..... 113
B. Saran 114

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP