PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN DAN MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT UNTUK MENJADI NASABAH PADA BANK KALSEL KANTOR CABANG PEMBANTU SYARIAH (KCPS) PARINGIN

SKRIPSI

OLEH

MUHAMMAD ASY'ARI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ISLAM ANTASARI

BANJARMASIN

2022/1443

PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN DAN MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT UNTUK MENJADI NASABAH PADA BANK KALSEL KANTOR CABANG PEMBANTU SYARIAH (KCPS) PARINGIN

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana dalam Ilmu Perbankan Syariah

Oleh :

MUHAMMAD ASY'ARI (170101060604)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

BANJARMASIN

2022/1443

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Muhammad Asy'ari
NIM	: 170101060604
Jurusan/ Prodi.	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan 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, 28 Desember 2021

Yang Membuat Pernyataan,



Muhammad Asy'ari

Dipindai dengan CamScanner

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul	:	Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Mutu Pelayanan Terhadap Keputusan Masyarakat Untuk Menjadi Nasabah Pada Bank Kalsel KCPS Paringin
Ditulis oleh	:	MUHAMMAD ASY'ARI
N I M	:	170101060604
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Program	:	Strata Satu (S-1)
Program Studi	:	Perbankan Syariah
Tahun Akademik	:	2020/2021
Tempat dan tanggal lahir	:	Marias / 12-09-1999
Alamat	:	Desa Marias RT.01 Kec. Juai Kab. Balangan

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, 16 November 2021

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

H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI
NIP 19790410200501 1 010

Pembimbing,

Dra. Hj. Faridah, MHI.
NIP 196110071988032001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Mutu Pelayanan Terhadap Keputusan Masyarakat Untuk Menjadi Nasabah Pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah (KCPS) Paringin", di tulis oleh MUHAMMAD ASY'ARI, telah di ujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 14 Januari 2022

Dinyatakan lulus dengan predikat : 7.9 (B+)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin,

Dr. H. Sukarni, M.Ag

NIP. 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Hj. Faridah, MHI.	
(Ketua)	1.
2. Fahruddin, S.AB., ME.	
(Anggota)	2.
3. Yusuf Asyahri, SE., ME.	
(Anggota)	3.
4. Muhammad Qamaruddin, ME.	
(Anggota)	4.

ABSTRAK

Muhammad Asy'ari, 2021**.** *Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Mutu Pelayanan Terhadap Keputusan Masyarakat Untuk Menjadi Nasabah Pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah (KCPS) Paringin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing : Dra. Hj. Faridah, MHI.

Kata Kunci : Komunikasi pemasaran, mutu pelayanan, keputusan.

Adanya kemajuan yang pesat pada perekonomian global sekarang ini, mendorong pertumbuhan pada sektor jasa. Salah satu sektor jasa yang mengalami kemajuan di Indonesia adalah perbankan syariah. Kemajuan perbankan syariah ini didukung dengan adanya Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah.

Adanya persaingan bank lain yang berdiri di Daerah Balangan membuat bank syariah itu sendiri menyadari pentingnya komunikasi pemasaran dan kualitas pelayanan agar nasabah atau calon nasabah mau menggunakan jasa Bank Kalsel Syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa berpengaruhnya komunikasi pemasaran (X_1) dan mutu pelayanan (X_2) terhadap keputusan (Y) masyarakat untuk menjadi nasabah pada Bank Kalsel KCPS Paringin.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling* yang artinya pengambilan sampel dengan cara menyesuaikan syarat sampel dengan kriteria yang di perlukan oleh peneliti. Pengumpulan data di lakukan dengan menggunakan penyebaran angket atau kuesioner dan di dapatkan responden sebanyak 100. Berdasarkan hasil analisis dari penelitian ini, di dapatkan pernyataan bahwa komunikasi pemasaran dan mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat untuk menjadi nasbaah pada Bank Kalsel Syariah Paringin. Baik secara individu atau parsial, maupun secara serempak atau simultan.

MOTTO

"… dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah SWT. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah SWT. melainkan kaum yang kafir."

(Q.S. Yusuf : 87)

"Kegagalan bukanlah suatu akhir, teruslah mencoba tiada henti, karena kalau kau berhenti maka itulah kegagalan yang sesungguhnya"

"Teruslah Berusaha dan jangan menyerah. Berlarilah ke garis Finis kalau kau bisa, tapi kalau tidak bisa maka berjalanlah, dan apabila tidak bisa berjalan merangkaklah"

Satuhal yang harus kita pegang "Teruslah maju dan jangan berhenti karena kalau kita berhenti kita akan di jatuhan oleh orang lain"

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas Ridho-Mu Ya Allah skripsi ini telah selesai, sebuah langkah usai sudah. Namun ini bukan akhir dari perjalanan melainkan awal dari sebuah perjalanan yang lain dan Rasa syukur yang tak henti-hentinya saya ucapkan kepada Allah SWT. Karena selesainya skripsi ini.

Adapun dengan selesainya skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. *Orang yang paling banyak menginspirasi dalam hidupku, yang paling mendukung setiap langkaku dan yang senantiasa selalu mencurahkan kasih sayangnya padaku, yaitu kedua orangtuaku. Takkan pernah ku lupakan semua pengorbanan dan jerih payah yang engkau berikan untukku sehingga ku dapat raih kesuksesan ini. Asaku kelak adalah membahagiakan dirimu hingga akhir hayatmu, Aamiin...*

2. *Buat kaka dan adik-adikku serta istriku tersayang yang selalu memotivasi dan menginspirasiku, yang selalu memberiku senyum dan tawa semoga kesuksesan selalu senantiasa menemani kita semua, Aaminn....*

3. *Untuk para guruku yang selalu memberikan ilmu untukku cahaya dalam gelapku petunjuk di kala ketidaktahuanku nasehat ketika khilafku semoga jasa-jasamu berbuah pahala dari Allah SWT. Aamiinn....*

4. *Untuk sahabat-sahabat seperjuanganku kawana-kawan Perbankan Syariah khususnya angkatan 17 lokal E serta kawan-kawan Kost is the Best tetap semangat dan terima kasih karena selalu membersamai hari-hariku memberi*

kesan dan kenangan yang takkan terlupakan tak ada pertemuan tanpa adanya perpisahan semoga kita semua bisa bertemu lagi. Aaminn.....

5. *Dan terakhir untuk diri saya pribadi. Terima kasih telah kuat dan sabar sampai saat ini. Yang awalnya merasa proses ini sangat susah dilalui, tapi akhirnya bisa melewatinya dan menyelesaika dengan Alhamdulillah.*

Semoga Allah senantiasa mencurahkan rahmat, kasih saying dan keridhoan-Nya untuk kita semua. Aamiinn...

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد الله رب العالمين الصلاة والسلام على أشرف الأ نبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى اله وصحبه أجمعين. أمابعد.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya serta sholawat dan salam semoga tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan para pengikut beliau hingga akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi yang berjudul: "Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Mutu Pelayanan Terhadap Keputusan Masyarakat Untuk Menjadi Nasabah Pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah (KCPS) Paringin", 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 menyumbankan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Annisa Sayyid, M.SI dan Bapak Yusuf Assyahri, SE., ME. selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Dra. Hj. Faridah, MHI. selaku Pembimbing Skripsi dan penasehat 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, bapak dan istriku yang selalu memberikan dukungan, do'a, cinta, kasih sayang, dan pengorbanan yang tiada pernah habisnya.

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 hukum Islam, Amin.

Palangka Raya, 12 Januari 2022



(Muhammad Asy'ari)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ii

HALAMAN PERSETUJUAN ii

HALAMAN PENGESAHAN iii

ABSTRAK iv

MOTTO v

PERSEMBAHAN.....vi

KATA PENGANTAR..... viii

DAFTAR ISI.....xx

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN xxv

DAFTAR TABEL.....30

DAFTAR GAMBAR.....32

BAB I PENDAHULUAN..... Error! Bookmark not defined.

A. Latar Belakang Masalah .....**Error! Bookmark not defined.**

B. Rumusan Masalah .....**Error! Bookmark not defined.**

C. Tujuan Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

D. Manfaat Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

E. Definisi Operasional.....**Error! Bookmark not defined.**

F. Kerangka Teori / Pemikiran .....**Error! Bookmark not defined.**

G. Kajian Pustaka .....**Error! Bookmark not defined.**

H. Hipotesis Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

I. Sistematika Pembahasan (Out Line sementara) .....**Error! Bookmark not defined.**

BAB II KOMUNIKASI PEMASARAN DAN MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH ..... Error! Bookmark not defined.

A. Bank Syariah .....**Error! Bookmark not defined.**

1. Pengertian Bank Syariah .....**Error! Bookmark not defined.**

2. Tujuan dan Fungsi Bank Syariah .....**Error! Bookmark not defined.**

3. Prinsip Bank Syariah .....**Error! Bookmark not defined.**

4. Akad Bank Syariah .....**Error! Bookmark not defined.**

5. Sistem Operasional Bank Syari'ah .....**Error! Bookmark not defined.**

6. Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional ..... **Error! Bookmark not defined.**

B. Komunikasi Pemasaran ..... **Error! Bookmark not defined.**

1. Pengertian Komunikasi Pemasaran ..... **Error! Bookmark not defined.**

2. Deminsi Komunikasi Pemasaran ..... **Error! Bookmark not defined.**

a. Periklanan (advertising) ..... **Error! Bookmark not defined.**

b. Promosi penjualan (*sales promotion*) ..... **Error! Bookmark not defined.**

c. Hubungan Masyarakat (*public relation)* . **Error! Bookmark not defined.**

d. Penjualan Pribadi (*Personal Selling*) ..... **Error! Bookmark not defined.**

e. Pemasaran Langsung *(Dircet Marketing)* **Error! Bookmark not defined.**

C. Teori Ekonomi Islam Tentang Komunikasi Pemasaran... **Error! Bookmark not defined.**

D. Mutu Pelayanan ..... **Error! Bookmark not defined.**

1. Pengertian Pelayanan ..... **Error! Bookmark not defined.**

2. Dimensi Mutu Pelayanan ..... **Error! Bookmark not defined.**

E. Keputusan ..... **Error! Bookmark not defined.**

1. Pengertian dan Deminsi Keputusan ..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB III METODE PENELITIAN ..... Error! Bookmark not defined.

A. Jenis, Sifat, dan Lokasi Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

B. Populasi dan Sampel Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

1. Populasi penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

2. Sampel penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

C. Data dan Sumber Data ..... **Error! Bookmark not defined.**

D. Teknik Pengumpulan Data..... **Error! Bookmark not defined.**

E. Skala Pengukuran Variabel ..... **Error! Bookmark not defined.**

F. Teknik Pengolahan Data ..... **Error! Bookmark not defined.**

G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

H. Uji Asumsi Klasik ..... **Error! Bookmark not defined.**

I. Analisis Regresi Linier Berganda ..... **Error! Bookmark not defined.**

J. Pengujian Hipotesis..... **Error! Bookmark not defined.**

K. Koefisiensi Determinasi (R^2) ..... **Error! Bookmark not defined.**

L. Tahapan Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA . Error! Bookmark not defined.

A. Gambaran Umum Objek Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

B. Hasil Pengumpulan Data ..... **Error! Bookmark not defined.**

C. Karakteristik Responden ..... **Error! Bookmark not defined.**

D. Analisis Data ..... **Error! Bookmark not defined.**

1. Analisis Deskriptif Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. ..... **Error! Bookmark not defined.**
3. Uji Asumsi Klasik ..... **Error! Bookmark not defined.**
4. Uji Hipotesis ..... **Error! Bookmark not defined.**
5. Uji Regresi Linier Berganda ..... **Error! Bookmark not defined.**
6. Uji Koefisien Determinasi (R^2) ..... **Error! Bookmark not defined.**

E. Pembahasan ..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB V PENUTUP ..... Error! Bookmark not defined.

i. Kesimpulan ..... **Error! Bookmark not defined.**

ii. Saran ..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA.....Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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 0593/1987.

1. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nam
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	b	b	b
ت	ta	t	t
ث	sa‟	s	es (dengan titik diatas)
ج	jim	J	j
ح	ḥ}a‟	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha‟	k	ka dan
د	dal	d	d
ذ	zal	z	zet (dengan titik diatas)
ر	ra‟	r	e
ز	zai	z	z
س	sin	s	e
ش	syin	s	es dan
ص	ṣ}ad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍ}ad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭ}a’	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	ẓa‟	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	„	koma terbalik diatas
غ	gain	g	g
ف	Fa’	f	e
ك	ka	k	k
ل	la	l	„
م	mi	m	„
ى	nu	n	„
و	w	w	w
ة	ha	h	h
ء	ha	`	a
ي	ya	y	y

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

الْمُ	dit	*mutakabbir*
الْقُدُّو	dit	*al-*

III. Ta’ *marbutah* di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَمِيعٌ	ditulis	*jāmi'ah*
مَكْتَبَة	ditulis	*maktabah*

(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*

مَكْتَبَة الْجَمِيعٌ	ditulis	*al-maktabah al-jāmi'ah*

IV. Vokal pendek

	fathah	ditulis	A
	kasrah	ditulis	I
	dammah	ditulis	U
شَكَرَ	fathah	ditulis	*syakara*
قُرِىَ	kasrah	ditulis	*quri‟a*
يَنطِقُ	dammah	ditulis	*Yanṭiqu*

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاَمِيْلَة	ditulis ditulis	ā *Kāmilah*

2	fathah + ya mati عَلَى	ditulis ditulis	ā *'allā*
3	kasrah + ya mati شَدِيْدُ	ditulis ditulis	ī *Syadīd*
4	dammah + wawu mati الْقُبُوْرِ	ditulis ditulis	*ū* *qudūr*

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رُوَيْدًا	ditulis ditulis	ai ruwaidan
2	fathah + wawu mati وَفِرْعَوْنَ ذِى ٱلْأَوْتَادِ	ditulis ditulis	au wa fir'auna żi al-autād

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

ءَاَنْتُمْ اَشَدُّ خَلْقًا	ditulis	*a'antum asyaddu khalqan*

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

ا الْقُرْآن	ditulis	*Al-Qur'ān*
الْكِتَاب	ditulis	*al-kitāb*

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan di*idgamkan*

اَلصُّبْحُ	ditulis	*qs-şubhu*
اَسَاحِرَةٌا	ditulis	*as-sāhirāh*

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بِرُّ الوَالِدَيْنَ	Ditulis	*birru al-wālidaini*
اِذَا تَلَّهَا	Ditulis	*Iża tallāhā*

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen pengukuran 68

Tabel 3.2 Instrument penelitian 69

Tabel 4.1: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 88

Tabel 4.2: Karateristik Responden Berdasarakan Umur 89

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 90

Tabel 4.4: Periklanan 91

Tabel 4.5: Promosi Penjualan 92

Tabel 4.6: Hubungan masyarakat 93

Tabel 4.7: Penjualan Pribadi 93

Tabel 4.8: Pemasaran Langsung 94

Tabel 4.9: Jumlah Dan Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Komunikasi Pemasaran 95

Tabel 4.10: Bukti Fisik 96

Tabel 4.11: Kehandalan 96

Tabel 4.12: Daya Tanggap 97

Tabel 4.13: Jaminan dan Kepastian 98

Tabel 4.14: Kepedulian 98

Tabel 4.15: Jumlah Dan Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Mutu Pelayanan 99

Tabel 4.16: Atas dasar logika atau pertimbangan 100

Tabel 4.17: Alternatif yang harus dipilih 101

Tabel 4.18: Ada tujuan yang ingin dicapai 101

Tabel 4.19: Jumlah Dan Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Masyarakat (Y) 102

Tabel 4.20: Hasil Uji Validitas 105

Tabel 4.21: Hasil Uji Validitas 106

Tabel 4.22: Hasil Uji Reliabelitas 108

Tabel 4.23 Uji Normalitas 110

Tabel 4.24 Uji Multikolinearitas 111

Tabel 4.25 Uji Heterokedastisitas 112

Tabel 4.26 Uji T (Uji secara parsial) 113

Tabel 4.27 Uji F (Uji secara serempak) 115

Tabel 4.28 Uji Regresi Linier Berganda 116

Tabel 4.29. Uji Koefisien Determinasi (R^2) 118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran..... 14

Gambar 4.1. Uji Normalitas 108