

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK DEPOSITO  
MUDHARABAH**

**( Studi Kasus Di PT Bank Perkreditan Rakyat Syariah Harapan Bersama  
Tahun 2019-2020 )**



**Oleh:**

**AYUNI UMMAMI**  
**NIM 200502063**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM  
MATARAM  
2024**

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK DEPOSITO  
MUDHARABAH**

**(Studi Kasus Di PT Bank Perkreditan Rakyat Syariah Harapan Bersama  
Tahun 2019-2020 )**

**Skripsi**

**Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Mataram untuk melengkapi  
persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi**



**Oleh:**

**AYUNI UMMAMI**  
**NIM 2005063**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM  
MATARAM**

**2024**



Perpustakaan **UIN Mataram**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Oleh Ayuni Ummami, NIM 200502063 Dengan Judul “Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Produk Deposito Mudharabah Pada PT Bank Perkreditan Rakyat Syariah Harapan Bersama Selong Lombok Timur” Telah Memenuhi Syarat Dan Disetujui Untuk Diuji.

Disetujui Pada Tanggal : 26 Januari 2024



Pembimbing

Perpustakaan UIN Mataram

Gatot Suhirman, M.SI  
198712302019031005

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Mataram, 29 Januari 2024

Hal : Ujian Skripsi

**Yang Terhormat**

**Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**Di Mataram**

*Assalamu'alaikum, Wr Wb*

Dengan hormat, setelah melaksanakan bimbingan, arahan, dan koreksi, kami berpendapat bahwa skripsi :

Nama Mahasiswa : Ayuni Ummami

NIM : 200502063

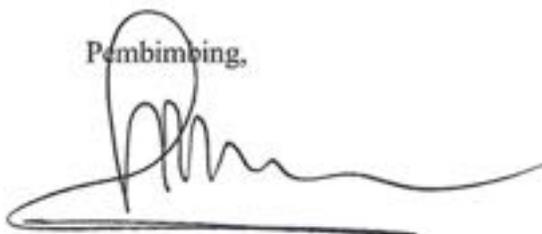
Jurusan/ prodi : Perbankan Syariah

Judul : Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Produk Deposito Mudharabah.

Telah Memenuhi Syarat Untuk Diajukkan Dalam Sidang Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Mataram. Oleh Karena Itu, Kami Berharap agar Skripsi Ini Dapat Segera di-Munaqasyah-Kan.

*Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Pembimbing,



Gatot Suhirman, M.SI  
NIP. 198712302019031005

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ayuni Ummami  
NIM : 200502063  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Produk Deposito Mudharabah ( PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah Harapan Bersama Selong)” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Jika saya terbukti melakukan plagiat tulisan/karya orang lain, siap menerima sanksi yang telah ditentukan oleh lembaga.

Perpustakaan UIN Mataram

Mataram, 29 Januari 2024  
Saya yang menyatakan,



Ayuni Ummami  
NIM. 200502063

## PENGESAHAN

Skripsi oleh : Ayuni Ummami, NIM: 200502063 dengan judul “Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Produk Deposito Mudharabah Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah Harapan Bersama Selong Lombok Timur”, telah dipertahankan didepan dewan penguji Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Mataram pada tanggal

**Dewan Penguji**

Gatot Suhirman, M.SI  
Ketua sidang/pembimbing

Din Hary Fitriadi, M.Ag.  
( Penguji 1 )

Nurul Susanti, M.E.  
( Penguji 2 )

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
M A T A R A M

Perpustakaan UIN Mataram

Mengetahui  
Dekan fakultas syariah

  
PROF. DR. RIDUAN MAS'UD, M.Ag.  
NIP. 197111102002121001

**MOTTO**

**“ Terlahir Dari Keluarga  
Sederhana Tidak Akan  
Menghalangiku Untuk Meraih  
Cita-Cita”**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
M A T A R A M

Perpustakaan UIN Mataram

## PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Q. S Al-Baqarah: 286 “Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan dia mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya”.

Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Alhamdulillahirobbil’alamin, dengan mengucapkan syukur atas rahmat Allah SWT dan sebagai ucapan terimakasih skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Cinta pertamaku dan panutanku, Ayahanda Almarhum. Mahmud. Semoga beliau ditempatkan di sisi terbaik oleh Allah SWT. Beliau memang tidak sempat menyaksikan wisudaku, beliau juga memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, dan memberikan dukungan sampai akhir hayatnya sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai selesai.
2. Pintu surgaku, Ibu Jumaiyah. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, beliau juga tidak sempat merasakan Pendidikan sampai dibangku perkuliahan, tapi semangat, motivasi serta doa yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Kepada cinta kasih ketiga, saudara-saudara saya. Elvawadi, Wirawan Hadi S.E, dan Windayani S.S. Terimakasih atas segala doa, usaha, motivasi, yang telah diberikan untuk adik terakhir ini.
4. Kepada Dosen pembimbingku Pak Gatot Suhirman, M.SI ( LEE MEN HO) terimakasih atas masukan dan ilmu yang telah diberikan dan juga dedikasinya terhadap saya. Terimakasih juga telah

menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun laporan tugas akhir ini dan telah sabar hadapi saya yang selalu merepotkan bapak. Sehat2 gih pakkkkkkkkkk.

5. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya. Zamroni Dama Saputra S. AB, Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada saya. Telah mejadi rumah, pendamping dalam segala hal yang menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, memberi semangat untuk pantang menyerah.
6. Kepada kedua sahabatku, Fadlia Galib dan Zanali Auliyen terimakasih selama didunia perkuliahan yang selalu memberikan saran dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas skripsi ini.
7. Terakhir, diri saya sendiri, Ayuni Ummami atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Semoga saya tetap rendah hati, karena ini baru awal dari semuanya.

Perpustakaan UIN Mataram

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji hanya bagi Allah, tuhan semesta alam dan shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada nabi Muhammad, juga kepada keluarga, sahabat, dan semua pengikutnya. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa proses penyelesaian skripsi ini dan

1. Gatot Suhirman, M.SI. Sebagai Pembimbing yang memberikan sebagian ilmunya, serta bimbingan, motivasi, dan koreksi mendetail, terus-menerus, tanpa bosan di tengah kesibukannya dalam suasana keakraban menjadikan skripsi ini lebih matang dan cepat selesai.
2. Din Hary Fitriadi, M.Ag. dan Nurul Susianti, M.E. sebagai penguji yang telah memberikan saran konstruktif bagi penyempurnaan skripsi ini.
3. Dr. Sanurdi, M.S.I. sebagai ketua program studi perbankan syariah universitas islam negeri mataram beserta jajarannya.
4. Prof. Dr. Riduan Mas'ud, M. Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram.
5. Prof. Dr. H. Masnun, M.Ag. Selaku Rektor UIN Mataram yang telah memberi tempat bagi penulis untuk menuntut ilmu dan memberi bimbingan dan peringatan untuk tidak berlama-lama di kampus tanpa pernah selesai.

Semoga Allah SWT, membalas jasa dan segala bantuan dan dorongan yang telah penulis dapatkan dari pihak-pihak tersebut diatas. Penulis menyadari bahwa sebagai hamba Allah SWT, tidak akan terlepas dari segala kekhilafan serta segala keterbatasan, oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat diharapkan dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini, semoga

skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Mataram, 25 Januari 2024

Penulis,



Ayuni Ummami



Perpustakaan UIN Mataram

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN LOGO</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>vi</b>
<b>PENGASAHAN DEWAN PENGUJI</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN MOTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	
<b>ABSTRAK</b> .....	
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah Dan Batasan Masalah.....	7
C. Tujuan Dan Manfaat.....	8
D. Definisi Operasioanl.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA dan HIPOTESIS PENELITIAN</b> .....	<b>17</b>
A. Kajian Pustaka.....	17
B. Kerangka Berpikir.....	27
C. Hipotesis Penelitian.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>30</b>
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	30
B. Populasi Dan Sampel.....	30

C. Waktu Dan Tempat Penelitian .....	32
D. Variabel Penelitian .....	32
E. Desain Penelitian.....	33
F. Instrumen/ Alat Dan Bahan Penelitian .....	33
G. Teknik Pengumpulan Data/Prosedur Penelitian.....	34
H. Teknik Analisis Data.....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
A. Hasil Penelitian.....	40
B. Pembahasan .....	51
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>56</b>
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>62</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data nasabah PT BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur .....	6
Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	32
Tabel 3.2 Pembagian Variabel.....	33
Tabel 4.1 Struktur Organisasi.....	38
Tabel 4.2 Jumlah Responden berdasarkan jenis kelamin .....	40
Tabel 4.3 jumlah responden berdasarkan tahun Angkatan .....	41
Tabel 4.4 Nilai awal <i>loading factor</i> .....	43
Tabel 4.5 Nilai akhir <i>loading factor</i> .....	44
Tabel 4.6 Nilai <i>discriminaty validity ( cross loading )</i> .....	45
Tabel 4.7 Nilai <i>cronbach's alpha, rho_A, Composite Reliability</i> .....	46
Tabel 4.8 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	47
Tabel 4.9 Hasil analisis uji <i>multicollinearity</i> .....	47
Tabel 4.10 Nilai <i>R-Square</i> .....	48
Tabel 4.11 Nilai <i>path coefficient</i> .....	50
Tabel 4.12 Hasil uji hipotesis .....	51

Perpustakaan UIN Mataram

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Keterkaitan Antar Variabel.....	28
Gambar 4.1 Awal model structural.....	49
Gambar 4.2 Akhir model structural.....	49



Perpustakaan UIN Mataram

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 dokumentasi kegiatan

Lampiran 2 kuisisioner



Perpustakaan **UIN Mataram**

# **ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK DEPOSITO MUDHARABAH**

**Oleh:**

**Ayuni Ummami**  
**NIM 200502063**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh BPR Syariah, dimana mayoritas masyarakat muslim memilih bank syariah untuk menitipkan dananya. Salah satu penitipan dana dengan prinsip syariah adalah deposito mudharabah di PT Bank Perkreditan Rakyat Harapan Bersama Selong Lombok Timur yang memiliki tingkat pertumbuhan nasabah yang fluktuatif. Berdasarkan kegiatan promosi yang dilakukan dan pelayanan yang diberikan merupakan esensi paling penting bagi kelangsungan hidup suatu badan usaha termasuk BPR Syariah. Maka dalam hal tersebut dirumuskan masalah, Analisis pengaruh pelayanan terhadap Kepuasan nasabah dalam menggunakan produk deposito mudharabah.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap deposito. Dari hasil uji hipotesis, menunjukkan nilai path coefficients menunjukkan nilai sebesar 0,333 yang berarti berpengaruh positif karena berkisar antara 0 sampai dengan 1. Dan Kepuasan berpengaruh positif terhadap deposito. Dari hasil uji hipotesis menunjukkan nilai path coefficients sebesar 0,637 yang berarti mempunyai pengaruh positif.

**Kata Kunci :** Pelayanan , Kepuasan, Deposito.

# ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION USING MUDHARABAH DEPOSITO PRODUCTS

By:

Ayuni Ummami  
NIM. 200502063

## ABSTRACT

This research is motivated by BPR Syariah, where the majority of Muslim communities choose sharia banks to entrust their funds. One of the deposits for funds using sharia principles is mudharabah deposits at PT Bank Perkreditan Rakyat Harapan Bersama Selong, East Lombok, which has a fluctuating customer growth rate. Based on the promotional activities carried out and the services provided, it is the most important essence for the survival of a business entity, including BPR Syariah. So in this case the problem is formulated, Analysis of the influence of service on customer satisfaction using mudharabah deposito products.

Based on the research results, service has a positive and significant effect on deposits. From the results of the hypothesis test, the path coefficient value shows a value of 0.333, which means it has a positive effect because it ranges from 0 to 1. And satisfaction have a positive effect on deposits. From the results of the hypothesis test, the path coefficient value is 0.637, which means it has a positive influence.

**Keywords:** Services, Satisfacion, Deposits.

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Industri perbankan syariah telah mengalami pertumbuhan yang pesat seiring dengan bertambahnya zaman. Pada zaman modern ini perbankan syariah memiliki peran besar dalam memajukan perekonomian negara maupun untuk mempermudah aktivitas masyarakat yang ada di negara tersebut. Hadirnya perbankan syariah, masyarakat telah memperoleh solusi supaya terhindar dari transaksi yang riba yang dilakukan perbankan konvensional.

Perbankan syariah merupakan suatu perwujudan dari permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu jasa perbankan/ keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah dan kegiatan operasionalnya menggunakan prinsip bagi hasil sesuai dengan syariat islam yang berlandaskan Al- Qur'an dan hadist.<sup>1</sup> Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>2</sup>

Di Indonesia lembaga keuangan dibagi menjadi dua kelompok, yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank. Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) merupakan salah satu contoh lembaga keuangan bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kehadiran Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) di Indonesia semakin menambah daftar nama perbankan

---

<sup>1</sup>Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Pranadamedia Group, 2010), hlm. 38.

<sup>2</sup>Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 32.

syariah, karena Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) dalam sistem perbankan di Indonesia merupakan sebuah lembaga keuangan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas transaksi pembiayaan yang tidak berbasis riba.<sup>3</sup>

Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) dalam mendukung laju pertumbuhan perekonomian dalam bidang penghimpunan dana dari masyarakat juga menjadi perhatian penting. Karena seiring dengan kemajuan ekonomi yang mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi, maka upaya menarik nasabah untuk produk yang dimiliki oleh BPRS sangatlah penting dan lembaga keuangan harus mampu memberikan kepuasan kepada nasabah.

Nasabah merupakan seseorang yang menjadi perhatian yang penting, karena nasabah telah pandai memilih produk mana yang menurut mereka memberikan keuntungan lebih, serta pelayanan yang memuaskan. Perilaku konsumen atau nasabah menjadi sangat menentukan dalam proses pengambilan keputusan pembelian atau memilih produk yang mereka inginkan.

Pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung<sup>4</sup>.

Dalam perbankan kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil dari penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan menggunakan suatu produk jasa bank. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kualitas yang diterima, jika harapannya lebih tinggi daripada kualitas produk jasa,

---

<sup>3</sup>Husaeni Uus Ahmadi, "Determinan Pembiayaan Pada Bank Perkreditan Rakyat Syariah Di Indonesia", Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol. 7,1, (2017), hlm. 50.

<sup>4</sup>Indasari, "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Pt Bank Syariah Indonesia", Banda Aceh, Vol 5, Nomer 2, hlm, 24.

maka dia akan merasa tidak puas, sebaliknya jika harapannya sama dengan kualitas produk jasa, maka dia akan merasa puas.<sup>5</sup>

Kepuasan nasabah biasanya disertai dengan loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah menyangkut apa yang diungkapkan oleh nasabah tentang persepsi dan harapannya terhadap jasa perbankan yang diperoleh dari bank. Sedangkan loyalitas berkaitan dengan apa yang dilakukan nasabah setelah berinteraksi dalam suatu proses layanan perbankan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah saja tidaklah cukup, karna puasa atau tidak puas hanyalah suatu bentuk emosi. Disamping itu, loyalitas nasabah tidak kalah relevannya untuk dianalisis karena sikap loyal nasabah akan timbul setelah nasabah merasakan puas atau tidak puas terhadap layanan perbankan yang diterimanya.<sup>6</sup>

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler, Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup>Haudi Wijoyo, *Teknik Pengambilan Kepuasan*, (Solok: Insan Cendikia Mandiri, 2020), hlm.1

<sup>6</sup>Tjiptono, “*Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Prodik Deposito Mudharabah*”, Jurnal, UIN Al-raniry, 2004, hlm.386.

<sup>7</sup>Tjiptono, “*Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Prodik Deposito Mudharabah*”, Jurnal, UIN Al-raniry, 2004, hlm.177

Produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik dalam memuaskan kebutuhan sehari-hari maupun sesuatu yang perlu dimiliki oleh pembeli. Pemahaman dan sosialisasi kepada masyarakat luas tentang item dan kerangka keuangan syariah di Indonesia masih sangat terbatas, hal ini dapat berdampak pada pilihan calon nasabah dalam memilih produk tabungan di BPRS.<sup>8</sup>

Mudarabah adalah suatu bentuk kerjasama antara dua pihak atau lebih dalam suatu kemitraan atau proyek, dimana pihak pertama menyediakan dana (*shahibul maal*) dan pihak kedua berfungsi sebagai pengelola usaha (*mudharib*), dan kesepakatan keuntungan akan dibagi menurut kesepakatan nisbah (*rasio*) yang disepakati bersama, dan kerugian ditanggung oleh pemberi dana selama kerugian itu terjadi karena risiko usaha. Namun, jika kerugian tersebut disebabkan oleh penipuan atau kelalaian pengelola usaha, maka ia wajib menanggung kerugian tersebut<sup>9</sup>

Menurut Syafi'i Antonio Al-mudarabah biasanya diterapkan pada produk pembiayaan dan pendanaan. Dalam hal penghimpunan dana, mudarabah diterapkan pada tabungan berjangka, yaitu tabungan yang ditujukan untuk keperluan khusus seperti tabungan haji, tabungan qurban, dan sebagainya. Serta simpanan reguler dan simpanan khusus (*special investment*) dimana dana yang disimpan nasabah dikhususkan untuk usaha-usaha tertentu, seperti murabahah atau ijarah. Sedangkan dalam pembiayaan mudarabah diterapkan pada pembiayaan modal kerja, seperti modal kerja perdagangan dan jasa. Serta investasi khusus (*mudarabah muqayyadah*), yaitu sumber dana khusus dengan penyaluran khusus dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Shahibul Maal.<sup>10</sup>

Setiap manusia membuat sejumlah keputusan dalam setiap aspek atau aktivitas kehidupan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) keputusan berkaitan dengan hal yang telah ditetapkan yang sudah

---

<sup>8</sup>Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih Dan Keuangan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2014) Edisi.5, Cet.20.hlm. 357

<sup>9</sup>Dani Ramdani, *Prinsip Bagi Hasil dalam Akad Mudarabah dan Musyarakah pada Bank syariah. (jurnal aktualita, universitas islam bandung, 2018) hlm 558*

<sup>10</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Cet.1, Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm.97.

dipertimbangkan, sikap terakhir yang harus dilakukan dalam mengambil tindakan. Menurut Kotler dan Armstrong keputusan pembelian ialah tahap proses keputusan dimana konsumen secara aktual melakukan pembelian produk. Menurut Schiffman dan Kanuk keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua pilihan alternatif atau lebih. Seorang konsumen yang hendak memilih harus memiliki pilihan alternatif.<sup>11</sup>

Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) memiliki beberapa produk penghimpunan dana yaitu berupa simpanan amanah, tabungan wadiah dan deposito wadiah/ mudharabah.<sup>12</sup> Salah satu produk penghimpunan dana yang dikembangkan dan ditawarkan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) adalah produk deposito mudharabah. Deposito mudharabah menggunakan prinsip-prinsip mudharabah yang sesuai dengan ketentuan hukum syariah.

Deposito mudharabah merupakan dana investasi yang ditempatkan oleh nasabah yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu, sesuai dengan perjanjian yang dilakukan bank dan nasabah investor.<sup>13</sup> Deposito mudah diprediksi ketersediaannya karena terdapat jangka waktu dalam penempatannya. Sifat deposito yaitu penarikannya hanya dapat dilakukan sesuai jangka waktunya, sehingga pada umumnya balas jasa berupa nisbah bagi hasil yang diberikan oleh bank untuk deposito lebih tinggi dibandingkan tabungan mudharabah.<sup>14</sup>

Berikut jumlah data nasabah deposito pada Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Harapan Bersama Selong Lombok Timur, dibawah ini :

---

<sup>11</sup>Usman Efendi, *Psikologi Konsumen*, (Jakarta:Rajawali Press, 2016), hlm. 248.

<sup>12</sup><https://universalbpr.co.id/blog/bprs-bpr-pengertian-dan-perbedaanya/>. Diakses pada 18 Desember 2020.

<sup>13</sup>Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011) hlm. 91.

<sup>14</sup>*Ibid*, hlm. 91.

**Tabel 1.1**

**Data Nasabah Deposito Bank Pekreditan Rakyat  
Syariah (BPRS) Harapan Bersama Selong  
Lombok Timur**

<b>Nasabah Bank Metro Madani</b>	
<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
2019	401
2020	422
<b>Total</b>	<b>823</b>

*(Sumber : Data Jumlah Nasabah Deposito  
Investasi Mudharabah BPRS Selong Lombok Timur  
tahun 2019-2020).<sup>15</sup>*

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah nasabah yang menggunakan produk deposito mengalami kenaikan setiap tahunnya. Pada tahun 2019 nasabah produk deposito mengalami pertambahan sebesar 44 nasabah, sehingga kenaikan jumlah nasabah menjadi 401 nasabah. Pada tahun 2020 jumlah nasabah produk deposito berjumlah 422 nasabah, setelah mengalami kenaikan nasabah sebesar 21 nasabah.

Meningkatnya jumlah deposito mudarabah ini, menunjukkan pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang tinggi pada BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur. Oleh sebab itu, BPRS Harapan

---

<sup>15</sup>*Ibid.*

Bersama Selong Lombok Timur dituntut untuk mampu bersaing dengan mendapatkan dan mempertahankan nasabah yang dimiliki. Adapun menurut “Fasiha Kamal mengatakan bahwa kunci persaingan di pasar perbankan adalah kualitas total yang meliputi penekanan pada kualitas produk, kualitas biaya, kualitas layanan, kualitas pengiriman tepat waktu, kualitas estetika, dan bentuk kualitas lainnya yang terus berkembang dalam rangka memberikan kepuasan yang berkelanjutan kepada nasabah dalam hal menciptakan nasabah yang setia. Sehingga meningkatnya persaingan usaha memacu manajemen untuk lebih memperhatikan setidaknya dua hal penting, yaitu "excellence" dan "value". Hanya perusahaan yang memiliki keunggulan yang dapat memenuhi atau memenuhi kebutuhan konsumen yang dapat menghasilkan produk yang berkualitas<sup>16</sup>

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, penulis mengangkat sebuah penelitian yang berjudul : **“ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MELAKUKAN DEPOSITO MUDHARABAH PADA PT BPRS HARAPAN BERSAMA SELONG LOMBOK TIMUR”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan menggunakan produk deposito mudharabah di PT BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur?

---

<sup>16</sup>Abdul Kadir Arno, Ishak, Fasiha Kamal, *The Performance of Competitiveness of Sharia Banking (Indonesia-Pakistan) Using Porter's Diamond Theory*, (FITRAH: Jurnal Kajian Ilmu- ilmu Keislaman, 2021), Vol.2

## **C. Tujuan dan Manfaat**

### **1. Tujuan penelitian**

Sesuai dengan pertanyaan penelitian yang dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Kepuasan Nasabah Terhadap produk Deposito Mudharabah Pada BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur.

### **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dihasilkan dari penelitian ini yaitu:

Adanya penelitian ini tentunya dapat menambah wawasan dan informasi penulis dan diharapkan menjadi referensi dan perbandingan untuk penelitian yang sudah ada dan yang akan datang. Kemudian bagi BPRS dapat menjadi masukan dan dapat menjadi bahan evaluasi dalam mengembangkan produknya.

## **D. Definisi Operasional**

### **1. Pelayanan**

#### **a. Pengertian pelayanan**

pelayanan adalah tingkat kehebatan yang diharapkan dan penguasaan atas kehebatan untuk memenuhi keinginan klien. Menurut Kotler, pelayanan adalah setiap kegiatan atau gerakan yang dapat diajukan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak material dan tidak membawa kepemilikan. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku ini bisa terjadi baik saat pertukaran. Sangat mungkin dianggap bahwa kualitas pelayanan adalah semua jenis latihan yang diselesaikan oleh organisasi untuk memenuhi asumsi pembeli<sup>17</sup>Dapat disimpulkan bahwa

---

<sup>17</sup>Philip Kotler, “*Manajemen Pemasaran*”, ( Jakarta: Prenhallindo, 2002), hlm. 82.

kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan untuk situasi ini dicirikan sebagai bantuan atau administrasi yang diberikan oleh pemilik bantuan sebagai akomodasi, kecepatan, hubungan, kapasitas dan keramahan yang berfokus pada mentalitas dan sifat menawarkan jenis bantuan untuk loyalitas konsumen. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai penekanan pada pemenuhan kebutuhan dan prasyarat, serta kepraktisan untuk memenuhi asumsi klien.<sup>18</sup>

#### **b. Indikator pelayanan**

Menurut Freddy Rangkuti mengemukakan sepuluh kriteria kualitas pelayanan, yaitu :

1. Keandalan  
kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Karyawan harus dapat diandalkan oleh nasabah dalam mengatasi segala masalah yang timbul kepada diri nasabah.
2. *Competence (kemampuan)*,  
kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik kepada nasabah. kemampuan merujuk pada kombinasi pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang memungkinkan seseorang atau suatu organisasi untuk mencapai tujuan atau tugas tertentu. Kemampuan adalah sifat atau kualitas yang mencakup kapasitas untuk melakukan suatu tindakan atau pekerjaan dengan baik.
3. *Courtesy (keramahan)*,  
sopan santun petugas bank dalam menghadapi nasabah. Keramahan sikap atau perilaku yang menunjukkan kehangatan, ramah tamah, dan penerimaan terhadap orang lain. Ini melibatkan kemauan untuk membantu, menyambut,

---

<sup>18</sup>William, "Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam", (Jurnal : Universitas Putera Batam, 2020). Vol.8 No.1, hlm. 20.

dan menciptakan lingkungan yang bersahabat. Orang yang bersikap ramah cenderung membuat orang lain merasa diterima dan nyaman.

4. *Security (keamanan)*,

jaminan keamanan bagi nasabah, nasabah tidak perlu takut dananya hilang atau rusak, sebab bank mampu menjaga dengan baik dana nasabahnya. Untuk memberikan rasa aman ini, dana nasabah telah dijamin kepada Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

5. *Understanding (memahami nasabah)*,

terjadinya saling pengertian antara nasabah dan petugas bank. Memahami nasabah adalah kemampuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan, preferensi, dan harapan dari para pelanggan atau nasabah suatu perusahaan atau layanan. Pemahaman ini menjadi dasar untuk menyediakan pelayanan atau produk yang lebih relevan, efektif, dan memenuhi kepuasan pelanggan. Dalam konteks layanan keuangan, pemahaman nasabah menjadi sangat penting bagi lembaga keuangan untuk memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan finansial nasabah.

## **2. Kepuasan**

### **a. Pengertian kepuasan**

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan apa yang diharapkan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Sebaliknya, bila kinerja sesuai atau melebihi harapan maka pelanggan akan merasa puas atau sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabat-kerabatnya serta janji dan informasi dari pemasar dan saingannya, Kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) adalah sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen terhadap barang atau jasa setelah mereka memperoleh atau mempergunakannya. Sikap seorang pelanggan kerap terbentuk sebagai akibat dari kontak langsung dengan objek sikap. Husain & Sani mengungkapkan bahwa

kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Berdasarkan konsumsi atau pemakaian produk/merek tertentu dan juga merek lainnya dalam kelas produk yang sama, pelanggan membentuk harapannya mengenai kinerja seharusnya dari merek yang bersangkutan. Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, menimbulkan respon positif berupa terjadinya pembelian ulang, dan menganjurkan konsumen lain agar membeli produk yang sama. Keuntungan berlipat ganda akan diperoleh produsen, melalui penyebaran informasi positif dari konsumen ke konsumen lain. Hal ini lebih dikenal sebagai mouth to mouth advertisting (Hadiwidjaja, 2014).

#### **b. Indikator kepuasan**

Indikator kepuasan nasabah dapat membantu perusahaan untuk mengukur sejauh mana pelanggan merasa puas dengan produk atau layanan yang mereka terima.

Pertama ada persentase pelanggan yang tetap setia atau kembali untuk melakukan pembelian kembali dapat menjadi indikator kuat dari kepuasan nasabah. kedua Jumlah pembelian berulang dari pelanggan yang sama dapat mencerminkan kepuasan dan loyalitas. Ketiga Menilai rata-rata nilai transaksi atau pembelian per pelanggan dapat memberikan gambaran tentang seberapa banyak pelanggan menilai produk atau layanan Anda. Keempat Jumlah dan jenis keluhan pelanggan dapat memberikan wawasan tentang area-area yang mungkin perlu perbaikan. Kelima Menilai seberapa cepat perusahaan merespons pertanyaan atau keluhan pelanggan dapat menjadi indikator keefektifan layanan pelanggan. Keenam survei kepuasan nasabah dengan pertanyaan terstruktur dapat memberikan data kuantitatif tentang sejauh mana pelanggan merasa puas. Ketujuh Jika produk atau layanan melibatkan pembayaran berkala, tingkat ketepatan waktu pembayaran dapat mencerminkan kepuasan pelanggan. Dan yang terakhir Melibatkan pelanggan dalam aktivitas seperti program loyalitas, kontes, atau survei dapat menciptakan interaksi positif dan meningkatkan kepuasan.

### 3. Deposito mudharabah

#### a. Pengertian deposito mudharabah

Mengingat pengaturan Peraturan No. 10 Tahun 1998, deposito didefinisikan sebagai simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank atau pada saat jatuh tempo. Dalam pasal 1 ayat 22 Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008, Deposito *mudharabah* yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dengan bank syariah dan UUS.<sup>19</sup>

Sebagaimana dikemukakan oleh “Muh. Ruslan Abdullah dan Fasiha” mengatakan bahwa akad yang ditunjukkan oleh standar deposito adalah mudharabah. Alasan mudharabah adalah kerjasama antara pemilik aset (shahibul maal) dan pengelola aset (mudharib), atas nama bank.

#### b. Landasan hukum deposito Mudharabah

Dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional nomor 03/DSN-MUI/IV/2000 tertanggal 01 April 2000 tentang deposito memberikan landasan syariah dan ketentuan tentang deposito mudharabah sebagai berikut:

---

<sup>19</sup>Khotibul Umam, “Perbankan Syariah: Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia”, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hlm. 95-96.

1) Al-qur'an<sup>20</sup>

a) Surah al- Jumuah/10:62

كَثِيرًا اللَّهُ وَادْكُرُوا اللَّهَ فَضْلًا مِنْ وَابْتَعُوا الْأَرْضَ فِي فَاَنْتَثِرُوا الصَّلَاةُ فَصِيَّتِ فَإِذَا  
تُفْلِحُونَ لَعَلَّكُمْ

Terjemahan :

Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung.

Dari ayat tersebut menjelaskan dalam tafsir Al- Mukhtashar. Jika kalian sudah menyelesaikan salat Jum'at maka menyebarlah kalian di muka bumi untuk mencari rezeki yang halal dan untuk menuntaskan keperluan-keperluan kalian. Carilah karunia Allah dengan kerja yang halal dan keuntungan yang halal. Dan ingatlah kepada Allah saat kalian mencari rezeki yang halal itu dengan zikir yang banyak dan jangan sampai mencari rezeki itu menjadikan kalian lupa terhadap zikir kepada Allah, agar kalian mendapatkan kemenangan dengan apa yang kalian inginkan dan selamat dari apa yang kalian hindari.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Kementrian Agama, *Al-Qur'an Al-Karim*, (Bogor: Unit Percetakan Al-Qur'an, 2018).

<sup>21</sup>Tafsir Al-Mukhtashar, *Surat Al-Jumu'ah Ayat 10*, <https://tafsirweb.com/10910-surat-al-jumuaah-ayat-10.html>, diakses pada 17 Juni 2022.

b) Surah An-Nisa/29:4

أَنْ إِلَّا بِالْبَاطِلِ بَيْنَكُمْ أَمْوَالِكُمْ تَأْكُلُوا لَا أَمْثُوا الَّذِينَ أَيُّهَا يَا  
اللَّهُ إِنَّ ۖ أَنْفُسَكُمْ تَفْتُلُوا وَلَا ۖ مِنْكُمْ تَرْضَى عَنْ تِجَارَةٍ تَكُونُ  
رَجِيمًا بِكُمْ كَانِ

Terjemahan :

Hai orang-orang yang beriman! Janganlah kalian saling memakan (mengambil) harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan sukarela diantaramu.

Ayat diatas menjelaskan bahwa larangan Allah Swt mengkonsumsi harta dengan cara yang batil. Kata batil oleh Al- Syaukani dalam kitabnya Fath Al-Qadir, diterjemahkan ma laisa bihaqqin (segala apa yang tidak benar). Bentuk batil ini sangat banyak. Dalam ayat ini sesuatu disebut batil dalam jual beli jika dilarang oleh syara". Adapun perdagangan yang batil jika didalamnya terdapat unsur "MAGHRIB" yang merupakan singkatan dari maisir (judi), gharar (penipuan), dan riba. Lebih luas dari itu, perbuatan yang melanggar nash-nash syar"i, juga dipandang sebagai batil seperti mencuri, merampok, korupsi dan sebagainya.<sup>22</sup>

2) Al- hadist

Akad *Mudarabah* juga ditegaskan dalam salah satu

---

<sup>22</sup>Tafsir Al-Syaukani, *Tafsir Surah An-Nisa" Ayat 29: Prinsip Jual Beli dalam Islam*, <https://tafsiralquran.id/tafsir-surah-an-nisa-ayat-29-prinsip-jual-beli-dalam-islam/amp/>, diakses pada 17 Juni 2022

hadits, yaitu:

Telah menceritakan kepada kami Al Hasan bin Ali Al Khallal berkata, telah menceritakan kepada kami Bisyr bin Tsabit Al Bazzar berkata, telah menceritakan kepada kami Nashr bin Al Qasim dari 'Abdurrahman bin Dawud dari Shalih bin Shuhaib dari Bapaknya ia berkata, "Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda:

"Tiga hal yang di dalamnya terdapat barakah; jual beli yang memberi tempo, peminjaman, dan campuran gandum dengan jelai untuk di konsumsi orang-orang rumah bukan untuk dijual". (HR. Ibnu Majah).<sup>23</sup>

### c. Keuntungan dan Kerugian deposito mudharabah

Deposito mudharabah adalah suatu bentuk investasi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dalam Islam. Dalam deposito mudharabah, terdapat dua pihak utama: depositan (shahibul maal) yang menyimpan uangnya dan bank atau lembaga keuangan (mudharib) yang menggunakan dana tersebut untuk berbagai proyek atau investasi syariah. Keuntungan dan kerugian dari deposito mudharabah dapat bervariasi tergantung pada berbagai faktor. Berikut adalah beberapa keuntungan dan kerugian yang mungkin terkait dengan deposito mudharabah:

1. Profit saring, Keuntungan dari investasi atau proyek yang didanai dengan deposito mudharabah dibagi antara depositan dan bank sesuai dengan kesepakatan awal. Ini memberikan peluang bagi depositan untuk mendapatkan hasil yang baik jika proyek atau investasi berhasil.
2. Kepatuhan syariah, Deposit mudharabah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, yang menghindari kegiatan bisnis yang melibatkan riba (bunga) atau aktivitas yang dianggap haram dalam Islam.
3. Partisipasi dalam Pembangunan ekonomi, Dengan menyediakan dana bagi proyek atau investasi yang mematuhi prinsip syariah, depositan dapat turut serta dalam pembangunan ekonomi tanpa melibatkan unsur

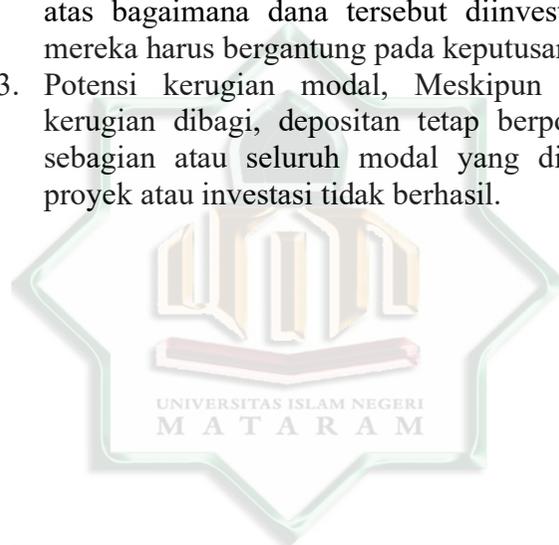
---

<sup>23</sup>Abu Abdullah Muhammad bin Yazid Al-Qazwiiniy, Sunan Ibnu Majah, Kitab. At-Tijaaraat, Juz. 2, No. 2289, (Beirut – Libanon: Darul Fikri, 1982 M), h. 768.

bunga.

Kemudin ada kerugian deposito sebagai berikut :

1. Risiko bisnis, investasi atau proyek yang didanai melalui deposito mudharabah dapat menghadapi risiko bisnis, dan jika proyek tersebut mengalami kerugian, depositan juga dapat merasakan dampaknya.
2. Keterbatasan control, Deposit mudharabah melibatkan bank atau lembaga keuangan sebagai mudharib yang mengelola dana. Deposit tidak memiliki kendali langsung atas bagaimana dana tersebut diinvestasikan, sehingga mereka harus bergantung pada keputusan bank.
3. Potensi kerugian modal, Meskipun keuntungan dan kerugian dibagi, depositan tetap berpotensi kehilangan sebagian atau seluruh modal yang diinvestasikan jika proyek atau investasi tidak berhasil.



Perpustakaan UIN Mataram

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN

#### A. Kajian Pustaka

Peninjauan literatur yang relevan, atau penelitian sebelumnya untuk menghindari duplikasi dan memastikan keaslian dan validitas penelitian. Punaji mengatakan bahwa tinjauan pustaka adalah deskripsi atau uraian tentang literatur yang berkaitan atau relevan dengan bidang tertentu seperti yang terdapat dalam jurnal ilmiah, artikel atau buku. Selain mengembangkan kerangka teori, peneliti berharap memperoleh data yang valid juga melegitimasi peneliti.

1. Novianto Abdullah Syukur, Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya, “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penghimpunan Deposito Mudharabah Perbankan Syariah Di Indonesia*”.

Tujuan atas penelitian ini ialah guna analisis faktor-faktor yang memberi pengaruh pengumpulan deposito mudharabah di bank syariah Indonesia dari tahun 2005 sampai 2013). Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk rumah tangga gross (GDP) juga total kantor berimplikasi signifikan atas deposito mudharabah, dan level deposito mudharabah tidak terpengaruh oleh inflasi dan tingkat bagi hasil<sup>24</sup>

2. Pratiwi Intan, Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Deposito Mudharabah*”.

---

<sup>24</sup> Syukur Novianto Abdulloah, “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penghimpunan Deposito Mudharabah Perbankan Syariah Di Indonesia*”, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol 11, Nomer 4, Desember 2013, hlm. 596 .

Tujuan atas penelitian ini ialah guna menganalisis keputusan nasabah saat menggunakan deposito mudharabah BPRS. Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya keempat faktor penelitian dengan sebagian mempengaruhi keputusan pelanggan dalam menggunakan produk presentasi mudharabah BPRS Pertama: bagi hasil pada tingkat signifikan<sup>25</sup>.

3. Usrati Chaira, Skripsi Program Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam Perbankan Syariah, “*Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Deposito Mudharabah Pada Bank Aceh Syariah*”.

Jumlah nasabah deposito mudharabah atas tahun ke tahun selalu naik Bank Aceh Syariah menunjukkan bahwa bunga juga kepercayaan pelanggan yang tinggi. Dari rumus soal Penelitian ini guna nampak bagaimana efek hubungan, promosi juga layanan bunga sebagian atas deposito mudharabah atau pada saat yang sama. Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner atas 100 responden nasabah yang memakai produk deposito mudharabah. Nilai penelitian ini memperlihatkan bahwasanya variabel rasio untuk hasil, periklanan juga pelayanan berimplikasi positif juga signifikan minat nasabah guna memakai produk deposito mudharabah baik sebagian atau bersamaan. Proposal Penelitian Perbankan Aceh Syariah dirancang untuk lebih aktif dalam promosi produk mereka dan mendistribusikannya dengan lebih aktif.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup>Pratiwi Intan, “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Deposito Mudharabah*”, (Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo), hlm. 24.

<sup>26</sup>Usrati Chaira, “*Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Deposito Mudharabah Pada Bank Aceh Syariah*”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh), hlm. 15.

4. Satyarini Julia Noermawati Eka, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, *“Analisis Faktor Yang Menjadi Alasan Nasabah Memilih Deposito Mudharabah Di BPRS XYZ”*.

Eksplorasi ini disebut dengan pemeriksaan terhadap variabel-variabel yang menyisihkan nasabah memilih cicilan BPRS XYZ dan contoh yang digunakan adalah nasabah yang menyisihkan uangnya sebagai simpanan jaminan. Dari penggunaan gambaran umum, ditemukan bahwa 33 responden dapat digunakan sebagai tes ujian. Karena jumlah responden umumnya sedikit, maka teknik Chocrani digunakan dalam perangkat pemeriksaan informasi Q Test. Mengingat efek samping dari tinjauan tersebut, sangat mungkin diduga bahwa nasabah menyimpan subsidi sebagai simpanan di BPRS XYZ mengingat beberapa faktor. Sangat mungkin terlihat dari perhitungan bahwa  $Q\text{-number } (36.00) > Q\text{-table } (12.592)$  mengimplikasikan bahwa  $H_0$  dihilangkan. Selain itu, hasil ini juga dapat dianggap sebagai variabel yang paling dominan. Pelayanan dan faktor keamanan yang dimiliki klien memiliki persentase yang sama (93,94).<sup>27</sup>

5. Yuliananda Debby Ismira Tri, Program Studi Akutansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember, *“Analisis Faktor-Faktor Yang Dipertimbangkan Dalam Penentuan Nisbah Bagi Hasil Deposito Mudharabah Dan Perlakuan Akutansinya Pada BPR Syariah Asri Madani Nusantara”*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membedakan variabel-variabel yang harus dilihat dalam menentukan minat nasabah untuk

---

<sup>27</sup>Satyarini Julia Noermawati Eka, *“Analisis Faktor Yang Menjadi Alasan Nasabah Memilih Deposito Mudharabah DiBPRS XYZ”*, *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, Vol.7, Nomer 2, Desember 2017, hlm.120.

melakukan deposito mudharabah Bank perkreditan rakyat syariah Harapan Bersama Selong Lombok Timur.

## 1. Pelayanan

### a) Definisi pelayanan

Definisi pelayanan menurut J.Supranto adalah "sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik".<sup>28</sup> Menurut Gonroos yang dimaksud pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat intraksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen. Menurut Kotler mengungkapkan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>29</sup>

### b) Faktor- faktor yang mempengaruhi pelayanan

Pelayanan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang memainkan peran penting dalam memberikan pengalaman positif atau negatif kepada pelanggan. Berikut adalah beberapa faktor yang umumnya mempengaruhi pelayanan:

#### 1. kualitas karyawan

Karyawan yang berkompeten, ramah, dan berpengetahuan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Keterampilan interpersonal, pengetahuan produk atau layanan, dan sikap positif karyawan dapat meningkatkan kualitas pelayanan

---

<sup>28</sup>J.Supranto, "*Analisis pengaruh kualitas pelayanan konsumen*", (Skripsi, universitas Muhammadiyah makassar), hlm. 8.

<sup>29</sup> Gonroos , "*pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan*", (skripsi, Universitas Telkom, Ilmu Administrasi Bisnis, Bandung), hlm. 17.

2. Pelatihan karyawan

Pelatihan yang baik dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan dalam memberikan pelayanan. Pelatihan yang terkini membantu karyawan mengatasi perubahan teknologi dan tuntutan pasar.

3. Budaya Perusahaan

Nilai-nilai dan budaya perusahaan memainkan peran penting dalam cara karyawan berinteraksi dengan pelanggan. Jika budaya perusahaan mendorong pelayanan pelanggan yang unggul, karyawan cenderung lebih peduli terhadap kepuasan pelanggan.

4. Infrastruktur dan teknologi

Infrastruktur dan teknologi yang canggih dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Sistem teknologi informasi yang baik, situs web yang responsif, dan aplikasi seluler dapat meningkatkan kemudahan akses pelanggan.

5. Ketersediaan sumber daya

Ketersediaan sumber daya, seperti personel yang cukup dan peralatan yang memadai, dapat memengaruhi kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan dengan baik, terutama dalam situasi puncak atau saat meningkatnya permintaan.

6. Umpan balik pelanggan

Respon terhadap umpan balik pelanggan dapat memengaruhi pelayanan secara keseluruhan. Perusahaan yang responsif terhadap keluhan atau masukan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

7. Ketepatan informasi

Pemberian informasi yang akurat dan jelas kepada pelanggan dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan. Ketidakjelasan atau informasi yang salah dapat merugikan kepercayaan pelanggan.

## 2. Kepuasan

### a) Definisi Kepuasan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).<sup>28</sup> Sedangkan nasabah menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan adalah pihak atau orang yang menggunakan jasa Bank.<sup>30</sup>

Bagi perusahaan yang berfokus kepada pelanggan, kepuasan pelanggan adalah sasaran dan sekaligus alat pemasaran.<sup>30</sup> Sedangkan pendapat lain bahwa kepuasan konsumen adalah proses seorang pelanggan dalam membuat keputusan membeli, juga untuk menggunakan dan membuang barang-barang dan jasa yang dibeli serta termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian dan penggunaan produk<sup>31</sup>

Secara umum, kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas dan jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas, namun apabila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan amat puas atau senang.<sup>32</sup> Sedangkan menurut Nur Rianto kepuasan pelanggan adalah harapan atau hasil yang dirasakan yang berupa keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik itu berupa barang atau jasa<sup>32</sup>

### b) Faktor – faktor yang mempengaruhi Kepuasan

Beberapa faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah :

#### 1. Kualitas produk dan layanan

Kualitas produk atau layanan menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan nasabah. Produk atau layanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan akan meningkatkan tingkat kepuasan.

---

<sup>30</sup> Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, (www.hukumonline.com), h.5.

<sup>31</sup> Lamb Charles, Joseph Hair, Marketing, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), h.88.

<sup>32</sup>M. Nur Rianto Al Arif, Dasar-Dasar..., h. 193.

2. Pelayanan pelanggan

Kualitas pelayanan pelanggan, termasuk respons cepat, kemudahan berkomunikasi, dan penanganan yang efektif terhadap pertanyaan atau masalah pelanggan, dapat sangat memengaruhi kepuasan.

3. Harga

Faktor harga juga berperan penting. Pelanggan ingin merasa bahwa mereka membayar harga yang wajar dan adil untuk produk atau layanan yang mereka terima

4. Pengalaman pengguna

Pengalaman menyeluruh selama interaksi dengan produk atau layanan, termasuk antarmuka pengguna, kemudahan penggunaan, dan aspek-aspek lainnya, dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan nasabah.

5. Ketersediaan dan aksesibilitas

Ketersediaan produk atau layanan, serta kemudahan akses ke mereka, dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efisien dapat meningkatkan

6. Kepercayaan dan reputasi merek

Kepercayaan terhadap merek atau perusahaan dapat memainkan peran kunci. Merek yang dianggap dapat diandalkan dan memiliki reputasi baik cenderung menciptakan kepuasan yang lebih tinggi.

7. Persepsi nilai

Pelanggan mengevaluasi nilai relatif dari produk atau layanan terhadap biaya yang dikeluarkan. Persepsi nilai yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

8. Komunikasi efektif

Komunikasi yang jelas dan efektif dari perusahaan kepada pelanggan, termasuk informasi mengenai produk, promosi, dan kebijakan, dapat memainkan peran penting dalam kepuasan nasabah.

### 3. Deposito mudharabah

#### a) Definisi deposito mudharabah

Deposito mudharabah adalah reksa dana pelanggan yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan murtad hanya dapat dilakukan pada waktu-waktu tertentu dalam sehari berdasarkan kesepakatan antar bank dan klien investasi. Deposit, mudah diprediksi ketersediaan dana, karena ada jangka waktu tertentu untuk ini dalam pengaturan. Sifat deposit yaitu Penarikan hanya dapat dilakukan pada tanggal jatuh tempo waktu, jadi biasanya gaji berupa bagi hasil yang ditawarkan bank pada deposito yang lebih tinggi dari pada untuk menyelamatkan mudharabah. Konsep deposito sangat beragam dari segi terminologi

Deposito adalah investasi berbasis dana akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah Penarikan hanya dapat dilakukan berdasarkan kesepakatan antara deposan dan bank syariah dan/atau Unit Usaha Syariah.<sup>33</sup>

Deposito adalah satu tempat di mana pelanggan dapat berinvestasi berupa surat berharga. Pemilik penyimpanan diundang deposan Setiap deposan menerima bunga deposito. Bunga untuk bank deposan dibayar bunga tertinggi dibandingkan deposito jika deposito atau tabungan diperlukan, maka sebagian deposito bank dianggap instrumen mahal.<sup>34</sup>

Deposito adalah produk perbankan memang ditujukan untuk tujuan investasi dalam bentuk surat berharga Perbankan syariah menggunakan prinsip mudharabah Berbeda dengan perbankan jasa

---

110. <sup>33</sup> Rizal Yaya, *Akuntansi Perbankan Syariah*, (Jakarta: Salemba Empat, 2016), hlm.

102. <sup>34</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014) hlm.

tradisional yang memberikan manfaat berupa bunga kepada deposan, kemudian di perbankan Islam keuntungan yang dibayarkan kepada deposan adalah bagian keuntungan dalam besaran rasio disepakati di awal kontrak.<sup>35</sup>

b) Faktor – faktor yang mempengaruhi deposito mudharabah

Beberapa faktor- faktor yang mempengaruhi deposito mudharabah, seperti: bagi hasil, biaya promosi dan produk domestik<sup>36</sup>

Adapun keputusan untuk melakukan deposito mudharabah dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang memainkan peran penting dalam memahami dan memilih jenis investasi ini. Berikut adalah beberapa faktor yang dapat mempengaruhi deposito mudharabah:

1. Prinsip dan nilai keagamaan

Keputusan untuk melakukan deposito mudharabah dapat dipengaruhi oleh nilai-nilai keagamaan dan prinsip syariah yang dianut oleh individu atau lembaga keuangan. Pihak yang ingin menghindari riba atau kegiatan yang dianggap tidak sesuai dengan prinsip syariah mungkin lebih memilih deposito mudharabah.

2. Ketertarikan terhadap keuntungan Bersama

Deposit mudharabah melibatkan kesepakatan pembagian keuntungan antara pemilik dana (shahibul maal) dan pengelola dana (mudharib). Keinginan untuk berpartisipasi dalam keuntungan bersama ini dapat memotivasi seseorang atau lembaga untuk memilih deposito mudharabah.

---

<sup>35</sup> Anshori Abdul Ghofur, *Perbankan Syariah di Indonesia*, ( Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, Cet Ke-2, 2009), hlm. 99.

<sup>36</sup>[www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)

3. Kepercayaan pada pengelolaan dana

Kepercayaan terhadap lembaga atau individu yang akan mengelola dana dalam skema mudharabah adalah faktor kunci. Keberhasilan dan rekam jejak pengelola dalam memperoleh keuntungan secara etis dapat memengaruhi keputusan untuk melakukan deposito mudharabah.

4. Prospek usaha dan investasi

Analisis terhadap prospek usaha atau investasi yang akan didukung oleh dana mudharabah menjadi faktor yang signifikan. Pemilihan usaha yang potensial dapat meningkatkan peluang mendapatkan keuntungan yang baik.

5. Tingkat resiko

Tingkat risiko yang diterima oleh pemilik dana dalam deposito mudharabah juga dapat mempengaruhi keputusan. Meskipun prinsip mudharabah memiliki risiko yang terkendali, tetapi adanya ketidakpastian dalam bisnis dan ekonomi perlu dievaluasi.

6. Kondisi ekonomi pasar

Kondisi ekonomi dan pasar yang sedang berlangsung dapat memengaruhi hasil investasi dalam deposito mudharabah. Perubahan dalam suku bunga, inflasi, dan faktor ekonomi lainnya dapat mempengaruhi kinerja investasi.

7. Ketepatan informasi dan transparan

Ketersediaan informasi yang akurat dan transparan tentang bagaimana dana mudharabah akan dikelola dan prospek keuntungan dapat memengaruhi kepercayaan dan keputusan investor.

#### 8. Tujuan investasi

Tujuan investasi yang dimiliki oleh pemilik dana juga berperan dalam memilih deposito mudharabah. Jika tujuan jangka panjang atau pendanaan untuk proyek tertentu dapat terpenuhi dengan skema mudharabah, hal ini dapat memengaruhi keputusan.

#### 9. Regulasi dan kepatuhan syariah

Tingkat regulasi dan kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam praktik mudharabah dapat memengaruhi kepercayaan investor. Adanya lembaga pengawas dan regulasi yang kuat dapat memberikan keyakinan kepada pemilik dana.

harabah adalah parameter atau kriteria yang dapat digunakan

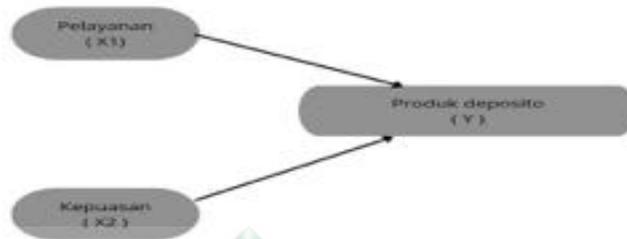
### **B. Kerangka Berpikir**

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting<sup>37</sup> Berdasarkan kerangka pemikiran maka peneliti gambarkan paradigma penelitian hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebagai berikut:

---

<sup>37</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 272.

**Gambar 2.1**  
**Paradigma Penelitian Keterkaitan Antar Variabel**



Berdasarkan kerangka pemikiran diatas dapat dijelaskan bahwa kepuasan nasabah dalam memilih deposito mudharabah dipengaruhi oleh dua faktor diantaranya faktor pelayanan dan kepuasan. Dari alur kerangka berfikir dalam penelitian ini, bahwa kedua faktor ini merupakan variabel bebas (*independen*) yang akan memberikan pengaruh atau tidak adanya pengaruh yang menjadi sebab dari variabel terikatnya (*dependen*) yaitu kepuasan nasabah menggunakan deposito mudharabah di PT BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur. Selain itu peneliti juga ingin melihat variabel mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah baik secara parsial ataupun secara semultan dari kedua variabel yang dipilih sebagai dugaan sementara untuk mendeskripsikan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan deposito mudharabah.

## 2. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya atau jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian dalam perumusan masalah. Dikatakan sementara karena merupakan jawaban yang berdasarkan teori, artinya masih perlu dilakukan pengujian secara empirik.<sup>38</sup> Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti mengajukan beberapa hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

Diduga pelayanan ( X1 ) dan Kepuasan ( X2 ) berpengaruh signifikan terhadap deposito mudharabah ( Y )



---

<sup>38</sup>*Ibid.*

## BAB III

### Metode Penelitian

#### A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif kausalitas. Menurut Sugiyono, penelitian asosiasi bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih. Sedangkan bentuk kausal adalah sebab-akibat, dan dari situ (kausal) mencari seberapa besar pengaruh variabel bebas (variabel yang mempengaruhi) dan terikat (variabel yang dipengaruhi).<sup>39</sup>

##### 2. Pendekatan penelitian

Dalam pendekatan penelitian kuantitatif, arah dan fokus penelitian adalah membangun teori berdasarkan data atau fakta yang ada.<sup>40</sup> penelitian kuantitatif adalah kajian sistematis terhadap suatu fenomena dengan mengumpulkan data yang dapat diukur dengan menggunakan teknik statistik, matematika atau komputer.<sup>41</sup>

#### B. Populasi Dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah yang dapat digeneralisasikan yang terdiri dari: objek/subjek yang memiliki sifat dan sifat tertentu yang

---

<sup>39</sup>Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm.11.

<sup>40</sup>Kurniawan Agung Widhi dan Puspitaningtyas Zarah, “*Metode Penelitian Kuantitatif*”, (Yogyakarta: Pandiva Buku, 2016), hlm. 18.

<sup>41</sup>Ramadhan Muhammad, “*Metode Penelitian*”, (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021), hlm.6.

ditentukan oleh peneliti yang dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi itu bukan hanya orang, tetapi juga benda dan benda alam lainnya.<sup>42</sup> Populasi penelitian ini adalah 823 yang merupakan nasabah deposito mudharabah tahun 2019-2020.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi dan karakteristik. Dalam penelitian ini dalam mengambil sampel menggunakan rumus slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Sampel minimum

N = Sampel populasi

e = Nilai *margin of error* (besar kesalahan) dari ukuran populasi (dalam penelitian ini 0,1).

$$n = \frac{823}{1 + 823(0,1)^2} = \frac{823}{1 + 823(0,1)} = \frac{823}{1 + 82,3} = \frac{823}{83,3} = 9,88 = 10$$

Setidaknya ada 10 orang yang representatif dalam sampel. Maka metode yang digunakan adalah purposive sampling/judgement sampling .

Menurut Juliandi purposive sampling/judgement sampling adalah pemilihan sampel dari suatu populasi berdasarkan pertimbangan tertentu, baik pakar maupun ilmiah.<sup>43</sup> Teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan, kriteria nasabah deposito mudharabah.

---

<sup>42</sup>*Ibid.*

<sup>43</sup> Juliandi Azura, Irfan dan Saprinal Manurung, “*Metode Penelitian Bisnis*”, (Medan: UMSU Press, 2014), hlm.58.

## C. Waktu Dan Tempat Penelitian

### 1. Waktu penelitian

Waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah enam bulan yaitu :

**Tabel 3.1**  
**Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	Bulan Ke-					
		1	2	3	4	5	6
1.	Penyusunan proposal	√	√				
2.	Seminar proposal			√			
3.	Memasuki lapangan			√	√		
4.	Tahap seleksi dan analisis				√		
5.	Membuat draf laporan				√		
6.	Diskusi draf laporan				√		
7.	Penyempurnaan laporan				√	√	√
8.	Sidang skripsi						√

### 2. Tempat penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada nasabah deposito mudharabah PT BPRS harapan Bersama Selong Lombok Timur.

## D. Variabel Penelitian

Variabel bebas ( *Independent Variable* ) adalah suatu kondisi yang diperoleh melalui manipulasi oleh pelaku eksperimen untuk membangun hubungan dengan fenomena yang diamati. Sedangkan variabel terikat ( *Dependent Variable* ) merupakan variabel dalam penelitian sebagai bentuk pengukuran untuk mengetahui seberapa

besar pengaruh variabel bebas tersebut.<sup>44</sup> Berikut adalah tabel distribusi variabel:

**Table 3.2**

<b>Variabel bebas ( Independent Variable )</b>	<b>variabel terikat (Dependent Variable)</b>
Pelayanan dan Kepuasan	Deposito

**Pembagian variabel**

**E. Desain Penelitian**

Metode penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan analisis data berupa *numeric*/angka. Oleh karena itu penelitian kuantitatif adalah penelitian yang datanya berupa angka-angka yang kemudian dianalisis untuk membuktikan hipotesis yang telah ditetapkan dengan menggunakan statistik. Penelitian kuantitatif adalah pengolahan informasi yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada nasabah deposito PT BPRS Harapan Bersama Selong Lombok timur untuk menentukan sampel penelitian kemudian dianalisis secara statistik menggunakan SmartPLS versi 3.0.

**F. Instrumen/ Alat Dan Bahan Penelitian**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Dalam kuesioner, peneliti mengajukan sejumlah pertanyaan yang harus diselesaikan oleh subjek. Pertanyaan- pertanyaan tersebut dalam hal variabel *exsogen* dan variabel *endogen*.

---

<sup>44</sup>Syofian Siregar, “*Metode Penelitian Kuantitatif*”, (Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri, 2017), hlm. 38.

Adapaun indikator dari masing-masing variabel. yaitu :

1. Indikator pelayanan ( X1 )
2. Indikator kepuasan (X2)
3. Indikator deposito (Y)

### **G. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner.<sup>45</sup> Dalam penelitian ini kuesioner digunakan untuk memperoleh informasi tentang variabel X1 yaitu Pelayanan, X2 Kepuasan dan variabel Y yaitu deposito mudharabah pada PT BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur.

### **H. Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Tingkat pengukuran yang digunakan untuk mengukur variabel adalah skala Likert, dimana responden diberikan sejumlah pertanyaan kemudian dimintai jawabannya. Selain itu, jawabannya berupa poin pada skala Likert. Beri nilai pada skala ini dari 1 hingga 5 dengan informasi berikut:

1. Sangat setuju (SS) = skor 5
2. Setuju (S) = skor 4
3. Kurang setuju (KS) = skor 3
4. Tidak setuju (TS) = Skor 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) = Skor 1

Metode analisis data menggunakan perangkat lunak terkomputerisasi SmartPLS versi 3.0 digunakan dalam penelitian ini. mari kita lakukan tes terlebih dahulu dalam penelitian dengan langkah-langkah sebagai berikut:

---

<sup>45</sup>Suharsini Arikunto, “*Prosedur Penelitian Suatu Praktek*”, (Jakarta: Bumi Aksara, 1989), hlm.124.

## 1. Outer model ( model *measurement* )

Model tersebut mendefinisikan hubungan antara variabel laten dan indikatornya, atau kita dapat mengatakan bahwa model eksternal menentukan hubungan antara masing- masing indikator dan variabel latennya. Tes pada model eksternal.

### a. *Convergent validity*

Nilai *convergent validity* merupakan nilai loading faktor dari variabel laten dan indeksnya. nilai yang diharapkan  $> 0,7$ .

### b. *Discriminant validity*

*Discriminant validity* ini merupakan nilai cross loading faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai loading pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai loading konstruk lainnya

### c. *Discriminant validity*

Data dengan composite reliability  $> 0,8$  memiliki reliabilitas yang tinggi.

### d. *Average variance extracted (AVE)*.

Nilai AVE harus  $> 0,5$ . Pengujian yang dilakukan adalah pengujian bentuk luar untuk indikator reflektif, sedangkan pengujian lainnya dilakukan untuk indikator formatif, dan pengujian yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) *Significance of weights*, nilai bobot indikator yang dihasilkan dengan konstruk harus signifikan
- 2) *Multicollinearity*, Uji ini digunakan untuk mengetahui hubungan antar indikator dan untuk mengetahui apakah bentuk indikator mengalami multikolinearitas dengan menggunakan nilai VIF. Antara nilai VIF 5-10, dapat dikatakan indikator tersebut multikolinieritas.

## 2. Inner model (model *structural*)

Model struktural digunakan untuk menguji hubungan antara konstruksi laten. Beberapa tes model struktural adalah:

- a. R-squared adalah konstruk endogen. Nilai R-squared merupakan koefisien determinasi antar konstruk endogen. Nilai R-squared 0,67 (kuat), 0,33 (sedang), 0,19 (lemah)
- b. *Estimate for path coefficient* adalah nilai koefisien jalur atau besarnya efek atau hubungan antara konstruk laten yang dibuat dengan prosedur bootstrapping.

## 3. Pengujian hipotesis

Dalam pengujian hipotesis, hal ini dapat dilihat dari nilai T-statistik dan nilai probabilitas (*p-values*). Untuk menguji hipotesis yaitu menggunakan nilai statistik sedemikian rupa sehingga T-statistic yang digunakan untuk nilai cut off  $\alpha$  yaitu 0,05 atau 5% adalah 2,01 (sampel 50). Dengan demikian, penerimaan dan penolakan hipotesis adalah  $H_a$  dan  $H_0$  ditolak dan jika T-statistik  $> 2,01$ . Untuk menolak dan menerima hipotesis dengan probabilitas  $H_a$ , diterima jika P-value  $< 0,05$ . kemudian dinyatakan sebagai diagram rute.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah umum lokasi penelitian**

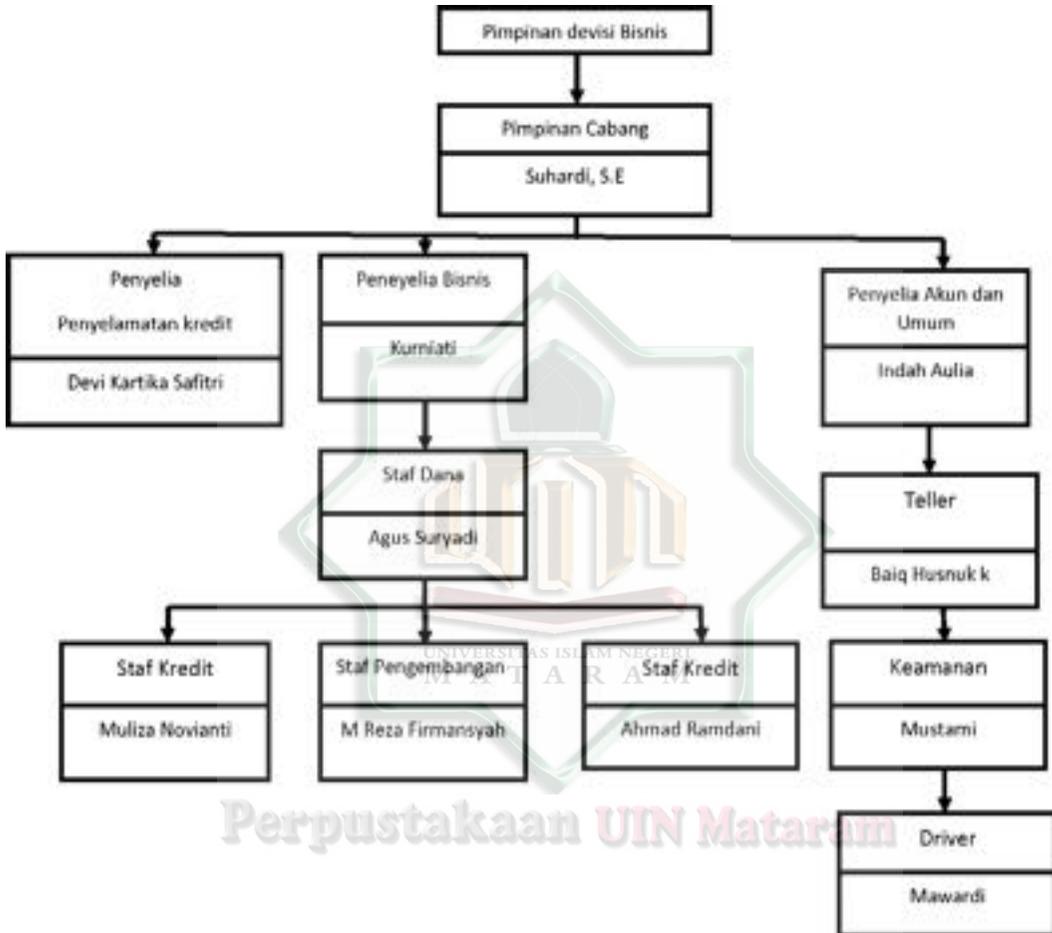
PT BPRS Harapan bersama selong lombok timur didirikan pada tahun 1998 setelah mendapat ijin sebagai Bank Perkreditan Rakyat Syariah dan ikut dalam program penjaminan Pemerintah. PT BPRS Harapan bersama berlokasi di Jl. Ahmad Yani No.6, Pancor, Kec. Selong, Kabupaten Lombok Timur, Nusa Tenggara Barat. 83611 sebagai kantor pusat. Setelah diakuisisi pada tanggal 17 Mei 2002 BPRS Harapan Bersama melakukan penggantian Manajemen dan perubahan sistem yang lebih professional. Letak kantor pusat sangat mudah dijangkau baik dengan angkutan umum atau kendaraan pribadi.

##### **2. Visi dan Misi PT. BPRS Harapan Bersama**

1. Visi adalah: Menjadikan BPRS sebuah bank yang sehat, kuat dan bernilai tinggi bagi pemegang saham, nasabah dan karyawan dengan menyediakan produk dan jasa keuangan yang terbaik dan terpercaya serta membantu upaya mereka dalam mencapai cita-cita dan aspirasinya.
2. Misi adalah: Melayani masyarakat, terutama masyarakat pedesaan dalam rangka membantu mereka meningkatkan taraf kehidupan yang lebih baik.

### 3. Struktur Organisasi

Table 4.1  
Struktur organisasi



Sumber : *PT BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur*

#### **4. Produk Bank Dan Pelayanan Jasa BPRS**

##### **1. Deposito dan keuntungan deposito**

###### **a. deposito**

1. Deposito adalah simpanan yang pencairannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu dan syarat-syarat tertentu.
2. Deposito dapat dicairkan setelah jangka waktu berakhir
3. Deposito yang akan jatuh tempo dapat diperpanjang secara otomatis.

###### **b. Keuntungan deposito**

1. Dapat dijadikan jaminan kredit
2. Memperoleh hasil bunga yang lebih tinggi dari bentuk simpanan lain
3. Dapat mengelola keuangan secara lebih terencana sesuai dengan kebutuhan dan jangka waktu deposito

##### **2. Kredit BPRS**

BPRS Harapan bersama selong lombok timur menyediakan faasilitas kreditnya untuk :

- a. Modal kerja atau usaha
- b. Investasi pendukung usaha misalnya untuk membeli mesin ataupun kendaraan.
- c. biaya Pendidikan dan renovasi rumah

##### **3. Tabungan BPRS**

Manfaat menabung di PT BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur.

1. Suku bunga tabungan BPR kompetitif dan menarik.
2. Biaya administrasi ringan bahkan ada yang bebas biaya.
3. Jaringan kantor BPR tersebar dari kota hingga ke desa.
4. Saldo minimum tabungan rendah dan setoran selanjutnya juga kecil.
5. Setoran tabungan dapat dilakukan dengan uang pecahan atau receh.
6. Tabungan di BPR dapat digunakan sebagai agunan kredit.
7. Layanan jemput bola oleh petugas BPR sehingga tidak perlu repot menandatangani kantor BPR.
8. BPR dapat melayani tabungan secara berkelompok sebagai

bagian dari pembiayaan.

9. Tabungan di BPR di jamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sesuai dengan ketentuan dan persyaratan yang berlaku

## **B. Hasil penelitian**

### **1. Deskripsi Identifikasi Responden**

Responden merupakan sumber informasi pasti yang terkandung dalam penelitian ini. ketidak konsistennya uraian penelitian dapat membuat hasil suatu penelitian tampak normal atau tidak sesuai dengan apa yang diharapkan dari tujuan penelitian sebelumnya. Penelitian ini melibatkan 90 nasabah deposito mudharabah pada PT BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur. Seluruh kuesioner yang telah disebarakan dapat digunakan sebagai data dalam penelitian ini.

#### **a. jenis kelamin**

Identifikasi berbasis jenis kelamin dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana responden dapat berkontribusi dalam penelitian ini. Selain itu, identitas berbasis jenis kelamin digunakan sebagai faktor konseptual yang juga dapat dipengaruhi cara seseorang berfikir dan bertindak ketika melakukan sesuatu. Berikut ini penyajian jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat sebagai berikut:

**Table 4.2**

#### **Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin**

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-laki	59	64,8%
2.	Prempuan	31	35,2%
	Jumlah	90	100%

Berdasarkan pada table diatas terlihat jumlah responden laki-laki

sebanyak 59 orang atau 64,8% dan jumlah responden perempuan sebanyak 31 orang atau 35,2%. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa nasabah laki-laki lebih banyak berkontribusi dalam penelitian ini.

b. Tahun Angkatan

Identifikasi berdasarkan tahun angkatan digunakan sebagai faktor dalam penelitian karena angkatan juga dijadikan sebagai acuan bagi seluruh tindakan dan pemikiran mahasiswa berdasarkan tingkatan yang berbeda. Oleh karena itu, semakin tinggi angkatan, maka kondisi mental nasabah akan lebih baik dibandingkan nasabah baru. Berikut disajikan jumlah responden berdasarkan tahun angkatannya yaitu:

**Tabel 4.3**  
**Jumlah responden berdasarkan tahun angkatan**

No	Angkatan	Frekuensi	Persentase
1.	2019	60	69%
2.	2020	30	30%
	Jumlah	90	100%

Berdasarkan table diatas, hasil identifikasi dihitung berdasarkan tahun angkatan terlihat jumlah responden angkatan 2019 sebanyak 60 orang atau 69%, sedangkan jumlah responden 2020 sebanyak 30 orang atau 30%. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa identifikasi responden berdasarkan tahun angkatan lebih dominan pada tahun 2019, hal ini dikarenakan nasabah pada jenjang lebih tinggi memiliki pemikiran yang matang dibandingkan nasabah pada level baru.

c. Deskripsi variabel penelitian

Dalam analisis deskriptif variabel ini merupakan bagian dari statistic deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui kontribusi frekuensi tanggapan responden terhadap kuesioner yang disebarakan dan untuk menjelaskan secara umum variabel-variabel penelitian.

Dalam penelitian ini teknik pengolahan data yang digunakan adalah metode Analisis data menggunakan software SmartPLS versi 3.0 yang dijalankan di komputer. PLS (partial Least Squares) adalah metode analisis persamaan struktural (SEM) berbasis versi yang dapat menguji model pengukuran dan juga model struktural secara bersamaan. Berikut hasil pengujian datanya:

a) Pengujian kualitas data melalui penilaian outer model  
(*measurement Model*)

Dalam evaluasi eksternal, model pengukuran digunakan untuk evaluasi Variabel indikator yang mencerminkan suatu konstruk. Dengan analisis empiris berfungsi untuk membangun validitas dan reliabilitas konstruk yang mencerminkan parameter variabel laten berdasarkan teori dan penelitian empiris.

Beberapa kriteria yang digunakan dalam melakukan teknik analisis data, salah satu caranya adalah dengan menggunakan aplikasi SmartPLS yang digunakan untuk mengevaluasi model eksternal meliputi validitas konvergen, konsistensi internal, dan validitas diskriminan

ii. Uji *convergent validity*

Convergent validity adalah pengujian yang menunjukkan hubungan antara indikator/faktor dengan variabel laten. Saat mengukur suatu variabel laten ditentukan oleh besarnya nilai faktor loading, faktor pemuatan ini adalah nilai yang dihasilkan oleh setiap indeks. Dengan nilai standar. Validitas konvergen merupakan nilai pemuatan faktor pada variabel laten beserta indikator-indikatornya. Nilai yang diharapkan  $>0,7$ . Di bawah ini dapat melihat nilai Loading faktor masing-masing indikator pada Tabel 4.4 dibawah ini:

**Tabel 4.4**  
**Nilai awal *loading factor***

	X1	X2	Y
X1.1	0,917		
X1.2	0,909		
X1.3	0,883		
X1.4	0,913		
X2.1		0,874	
X2.2		0,823	
X2.3		0,863	
X2.4		0,897	
X2.5		0,893	
Y1.1			0,898
Y1.2			0,893
Y1.3			0,877
Y1.4			0,879

Berdasarkan tabel 4.4 diatas terlihat bahwa data tersebut merupakan data pengolahan awal validitas konvergen ( outer loadings) setiap indikator sebelum dilakukan modifikasi. Artinya, indikator apapun yang berada dibawah kisaran 0,6 dinyatakan tidak valid/dibawah standar. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada variabel dibawah standar yang akan dihilangkan.

Table dibawah ini menunjukkan nilai loading faktor yang dihasilkan untuk setiap nilai indikator yang diubah atau dihitung untuk indikator yang menjadi valid.

**Tabel 4.5**  
**Nilai akhir *loading factor***

	X1	X2	Y
X1.1	0,277		
X1.2	0,284		
X1.3	0,269		
X1.4	0,275		
X2.1		0,229	
X2.2		0,220	
X2.3		0,228	
X2.4		0,233	
X2.5		0,239	
Y1.1			0,282
Y1.2			0,288
Y1.3			0,270
Y1.4			0,288

Masing-masing indikator dari variabel pelayanan dan kepuasan dan variabel deposito adalah 0,6. Dengan demikian, semua indikator tersebut dinyatakan valid sebagai pengukur variabel laten. Pada variabel pelayanan dan kepuasan diketahui masing-masing indikator signifikan dalam membentuk variabel, namun diantara variabel tersebut yang paling dominan atau terkuat adalah indikator X1.2 yang mempunyai nilai sebesar 0,284 dengan pernyataan indikator tersebut adalah “Dalam pelaksanaan pelayanan dan kepuasan nasabah tidak ada kendala”. Pada variabel deposito indikator yang valid adalah Y.1 dengan nilai 0,282.

c) Uji *discriminaty validity*

*Discriminaty validity* merupakan nilai loading faktor yang berguna dalam menentukan apakah suatu konstruk cukup diskriminatif, terutama dengan membandingkan nilai loading konstruk yang dituju lebih besar dibandingkan nilai loading

konstruk lainnya. Pada table dapat dijelaskan hasil uji validitas diskriminan masing-masing variabel.

**Tabel 4.6**  
**Nilai *discriminaty validity* ( *cross loading* )**

	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>rho_A</b>	<b>Composite Reliability</b>	<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>
<b>X1</b>	<b>0,927</b>	<b>0,927</b>	<b>0,948</b>	<b>0,820</b>
<b>X2</b>	<b>0,920</b>	<b>0,921</b>	<b>0,940</b>	<b>0,758</b>
<b>Y</b>	<b>0,910</b>	<b>0,910</b>	<b>0,936</b>	<b>0,787</b>

Pada table diatas terlihat seluruh nilai cross loading pada masing-masing indikator setiap variabel mempunyai nilai cross loading yang paling tinggi dibandingkan dengan nilai cross loading indikator variabel lainnya dengan standar nilai 0,6. Hal ini menunjukkan bawa setiap variabel memiliki *discriminaty validity* yang baik.

d) *Composite reability*

Composite reability merupakan suatu nilai dimana digunakan untuk menguji nilai reliability antara indikator dari konstruk yang membentuknya atau seberapa ampuh atau sesuai dengan lapangan. Berikut adalah nilai composite reliability dan crombach alpha pada table 4.7

**Tabel 4.7**  
**Nilai cronbach's alpha, rho\_A, Composite**

	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>rho_A</b>	<b>Composite Reliability</b>	<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>
<b>X1</b>	<b>0,927</b>	<b>0,927</b>	<b>0,948</b>	<b>0,820</b>
<b>X2</b>	<b>0,920</b>	<b>0,921</b>	<b>0,940</b>	<b>0,758</b>
<b>Y</b>	<b>0,910</b>	<b>0,910</b>	<b>0,936</b>	<b>0,787</b>

***Reliability***  
**dan *Average Variance Extracted (AVE)***

Berdasarkan tabel diatas terlihat nilai composite reability variabel pelayanan sebesar 0,948, variabel Kepuasan sebesar 0,940 dan variabel deposito 0,936. Dengan demikian ketiga variabel yang dianalisis mempunyai composite reability yang baik karena nilainya lebih besar dari 0,8. Selain itu, dilihat dari nilai rho\_a pada variabel pelayanan sebesar 0,927, variabel Kepuasan sebesar 0,921 dan variabel deposito sebesar 0,910. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut mempunyai reliabilitas yang baik karena semuanya lebih dari 0,7. Dengan demikian, hasil pengukuran (outer model) kita dapat melanjutkan ke langkah selanjutnya yaitu mengevaluasi model structur (inner model).

e) *Avarege variance extracted*

Kemudian dalam uji validity convergent juga mengevaluasi mean dari hasil AVE (Average variance extracted) , jika suatu model mempunyai nilai AVE > 0,5 maka model tersebut dapat dikatakan mempunyai validitas konvergen dengan kapasitas yang tinggi. Berikut nilai AVE pada table.

**Tabel 4.8**  
**Average Variance Extracted (AVE)**

	Average Variance Extracted (AVE)
<b>X1</b>	<b>0,820</b>
<b>X2</b>	<b>0,758</b>
<b>Y</b>	<b>0,787</b>

Berdasarkan table terlihat bahwa nilai AVE pada variabel pelayanan sebesar 0,820, variabel kepuasan sebesar 0,758 dan variabel deposito sebesar 0,787. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh nilai AVE setiap variabel lebih besar dari 0,5 yang menunjukkan bahwa setiap variabel mempunyai nilai yang baik dan memenuhi syarat untuk melanjutkan kelangkah selanjutnya.

f) *Multicollinerity*

Model penelitian yang dimaksud pada penelitian ini adalah uji multikolinearitas atau kolinearitas yang dilakukan untuk memastikan apakah dalam model yang dibangun terdapat kolerasi atau kolinearitas antar variabel independen. Interkolerasi merupakan hubungan linier atau hubungan yang kuat antara satu variabel independen dengan variabel predeiktor lainnya dalam model statistic kolinearitas structural. Dapat dikatakan VIF yang baik dan positif mempunyai nilai struktur yang  $<0,30$  jika VIF semakin tinggi maka struktur tersebut tidak mempunyai nilai positif. Konstruksi model VIF ditunjukkan pada table berikut :

**Tabel 4.9**  
**Hasil analisis uji *multicollinerity***

	<b>X1</b>	<b>X2</b>	<b>Y</b>
<b>X1</b>			4,738
<b>X2</b>			4,738
<b>Y</b>			

Berdasarkan tabel terlihat bahwa pelayanan (X1) kepuasan (X2) tidak mempunyai pengaruh yang dominan dalam menentukan uji multikolinearitas (VIF) terhadap deposito (Y). dari keseluruhan konstruk terlihat bahwa nilai VIF tidak berkisaran 5-10, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk penelitian ini tidak terdapat multikolinearitas antar variabel pelayanan terhadap nasabah deposito mudharabah.

g) Pengujian kualitas data melalui penilaian *inner model* (*structural model*)

Pengujian model structural ( inner model) dilakukan untuk melihat seberapa kuat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi nilai R-Square untuk uji T terhadap struktur dependen dan signifikansinya koefisien parameter garis structural. Nilai R-Square merupakan nilai yang menunjukkan besarnya pengaruh suatu variabel dependen terhadap variabel independen. Dibawah ini merupakan hasil nilai R-Square.

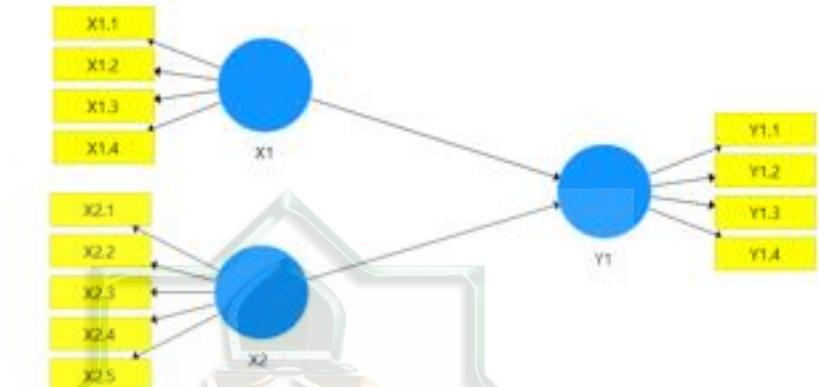
**Tabel 4.10**  
**Nilai R-Square**

	<b>R Square</b>	<b>R Square Adjusted</b>
<b>Y</b>	0,893	0,891

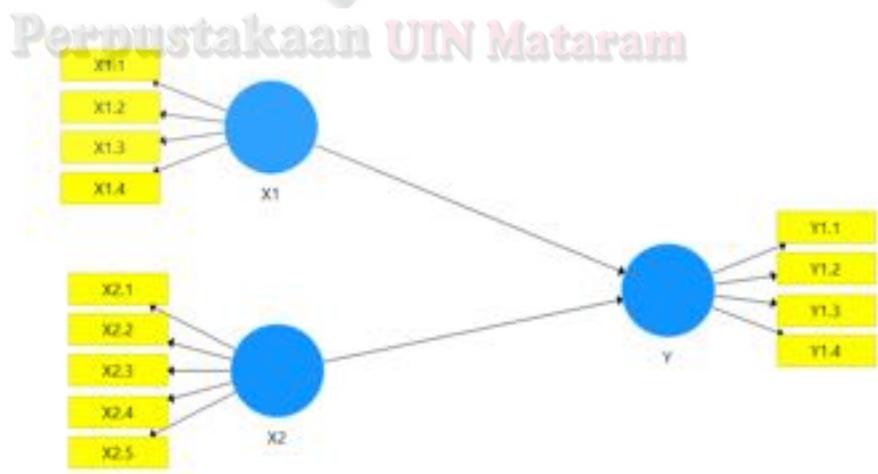
Dari tabel diatas terlihat nilai R-Square variabel deposito (Y) sebesar 0,893 artinya  $0,893 \times 100\% = 89,3\%$ . Dengan hasil tersebut maka variabel deposito (Y) mempunyai nilai R-Square sebesar 89,3% dipengaruhi oleh variabel pelayanan (X1) dan variabel kepuasan (X2).

Dibawah ini pada gambar merupakan bentuk atau gambaran model structural setiap nilai variabel dan nilai indikator dengan menggunakan aplikasi SmartPLS:

**Gambar 4.1**  
***Awal model structural***



**Gambar 4.2**  
***Akhir model structural***



h) hasil pengujian hipotesis

Model structural yang dievaluasi melalui nilai path coefficients jalur hubungan antar masing-masing variabel. Pengujian model structural ini dibangun setelah model dibangun. Tujuan pengujian hubungan structural ini adalah untuk menjelaskan bahwa dilakukan dengan menggunakan uji-t. dasar yang dapat digunakan untuk menguji hipotesis ini adalah output gambar beserta nilai output path coefficients dan hasil bootstrapping. Berikut penjelasan kedua output tersebut pada tabel.

**Tabel 4.11**  
**Nilai path coefficient**

	X1	X2	Y
X1			0,333
X2			0,637
Y			

Path coefficients merupakan cara untuk mengetahui apakah suatu variabel berada pada rentang positif atau negative. Pada tabel diatas dapat dilihat nilai path coefficients untuk setiap variabel independen atau pelayanan terhadap kepuasan dan deposito . untuk variabel pelayanan nilai path coefficients sebesar 0,333 yang berarti berpengaruh positif karena berkisar antara 0 sampai dengan 1. Dilanjutkan dengan pengujian hipotesis menggunakan metode resampling *bootstrapping*. Pengujian ini dilakukan dengan melihat t-value dan p-value. Dasar yang digunakan dalam pengujian hipotesis adalah nilai *output path coefficients*. Berikut dapat dilihat di tabel untuk mengetahui signifikansi masing-masing variabel independen yang dihitung menggunakan *bootstrapping*.

**Tabel 4.12**  
**Hasil uji hipotesis**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
X1 -> Y	0,333	0,349	0,085	3,915	<b>0,000</b>
X2 -> Y	0,637	0,619	0,086	7,379	<b>0,000</b>

Dalam pengujian SmartPLS. Pengujian statistik setiap hubungan dihipotesiskan dengan simulasi. Pengujian dengan cara pengujian bootstrapping untuk meminimalkan masalah non- normalitas data penelitian atau hasil pengujian. Berikut hasil bootsrapping analisis SmarPLS pada penelitian ini :

Pengaruh pelayanan dan kepuasan terhadap deposito mudharabah. Hasil pengujian hipotesis tentang hubungan variabel pelayanan terhadap deposito mudharabah menunjukkan nilai sebesar 0,333 dan kepuasan terhadap deposito mudhrabah menunjukkan nilai sebesar 0,637. Koefisien jalur positif menunjukkan bahwa hubungan antara variabel pelayanan dan kepuasan dengan deposito adalah searah dan berkisar antara 0 hingga 1 yang dinyatakan positif.

Nilai p- value menunjukkan nilai 0,056, sehingga nilai lebih dari 0,1 dan t- statistik sebesar 1,916 lebih besar dari t- tabel 2,368. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pelayanan dan kepuasan berpengaruh terhadap deposito.

### **3. Pembahasan**

Berdasarkan hasil analisis serta berbagai macam pengujian yang telah dilakukan, maka selanjutnya adalah akan dilakukan pembahasan dari hasil olah data yang telah dilakukan dalam penelitian. Sehingga dapat dilihat gambaran-gambaran yang lebih jelas mengenai pengaruh antar setiap variabel-variabelnya.

Adapun variabel yang diteliti ini adalah pelayanan sebagai X1, kepuasan sebagai X2, dan deposito sebagai Y.

Pengaruh Pelayanan kepuasan menggunakan produk deposito

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat intraksi antara nasabah dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan nasabah. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada nasabah, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan dapat juga diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan bermanfaat bagi orang lain.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan). Sedangkan nasabah menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan adalah pihak atau orang yang menggunakan jasa Bank.

Bagi perusahaan yang berfokus kepada pelanggan, kepuasan pelanggan adalah sasaran dan sekaligus alat pemasaran. Sedangkan pendapat lain bahwa kepuasan konsumen adalah proses seorang pelanggan dalam membuat keputusan membeli, juga untuk menggunakan dan membuang barang-barang dan jasa yang dibeli serta termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pembelian dan penggunaan produk

Secara umum, kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas dan jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas, namun apabila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan amat puas atau senang. Sedangkan menurut Nur Rianto kepuasan pelanggan adalah harapan atau hasil yang dirasakan yang berupa keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik itu berupa barang atau jasa.

Pada uji SEM variabel pelayanan menyatakan bahwa hipotesis penelitian ini menolak  $H_0$  dan  $H_a$  diterima, dimana nilai koefisien jalur bertanda positif karena mempunyai nilai sebesar 0,333 Koefisien jalur positif menunjukkan bahwa hubungan antara variabel pelayanan dengan deposito adalah searah dan berkisar antara 0 hingga 1 yang dinyatakan positif. Artinya pelayan berpengaruh positif dan signifikan terhadap deposito mudharabah pada BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur. Sedangkan Kepuasan tidak berpengaruh terhadap deposito. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap deposito, yang artinya semakin ramah pelayanan yang diberikan maka kemauan nasabah semakin besar dalam mendepositokan uangnya di BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur. Sehingga semakin baik pelayanan yang dimiliki maka semakin banyak nasabah melakukan deposito.

Hal ini terlihat dari respon nasabah deposito mudharabah pada BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur, dimana nasabah menganggap bahwa pelayanan bisa menentukan arah deposito. Dengan itu nasabah mampu mengevaluasi setiap pilihan yang dibuat sehingga dalam setiap program deposito tidak ada kendala. Bahkan ketika pelayanan tidak tercapai sesuai tujuan yang diharapkan mereka tidak diabaikan Disamping itu nasabah deposito mudharabah BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur setiap bulannya mencatat depositonya agar tidak lupa jumlahnya.

Berdasarkan distribusi tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju dan sangat setuju pada pernyataan pertama yaitu dengan saya melihat karyawan PT. BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur memberikan pelayanan dengan tepat waktu, akurat dan memuaskan dan pernyataan kedua yaitu Saya melihat perilaku karyawan PT. BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur tanggap dalam melayani nasabah yang mengalami kesulitan. Terbukti bahwa responden ketika mempunyai pelayanan yang baik maka depositonya akan sangat baik.

Dalam hal ini berarti pelayanan nasabah menjadi hal yang sangat penting. Sebab jika tidak ada pelayanan, maka nasabah akan kebingungan dalam melakukan deposito. Hal ini sering terjadi pada kalangan nasabah ketika pelayanan tidak dilakukan dengan sebaik-baiknya sehingga menimbulkan *deficit* dan tidak menutup kemungkinan ketidak nyamanan nasabah. Namun jika rencana deposito mudharabah dipersiapkan dengan matang maka pelayanan deposito akan baik.

Hasil penelitian ini, secara keseluruhan pelayanan mempunyai kinerja yang baik dalam melakukan deposito. Walaupun jawaban masing-masing responden mengandung wawasan yang berbeda-beda, namun mayoritas nasabah sangat setuju bahwa pelayanan dalam melakukan deposito mudharabah penting bagi kehidupan. Jadi berdasarkan tanggapan tersebut, berarti sebagian nasabah sudah memiliki sikap deposito mudharabah yang baik.

Adapun perbedaan jawaban dari antar responden disebabkan karena setiap orang mempunyai pola pikir, persepsi dan tujuan deposito yang berbeda.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chusnul Dwi Martanti (2018). Hasil tersebut adalah pada hasil uji t variabel pelayanan memperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari nilai 0,05. Oleh karena itu, hipotesis variabel pelayanan diterima. Dalam hal ini berarti ketika nasabah melakukan deposito maka pelayanan menjadi hal yang sangat penting.

Hasil penelitian ini juga didukung dengan penelitian Badi'u Rajab (2023). Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap deposito. Nilai signifikansi variabel pelayanan sebesar  $0,000 < 0,05$ .

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap deposito mudharabah di BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur. Hal ini dapat dijelaskan bahwa nasabah yang pelayanannya

baik akan meningkatkan loyalitasnya dalam melakukan deposito mudharabah di BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur.

kemudian Hasil pengujian hipotesis tentang hubungan variabel kepuasan terhadap deposito mudharabah menunjukkan nilai koefisien jalur dengan hasil positif karena mempunyai nilai 0,637. Koefisien jalur yang positif menunjukkan bahwa hubungan variabel kepuasan dengan deposito mudharabah adalah positif.



Perpustakaan UIN Mataram

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis pengaruh pelayanan dan keputusan nasabah melakukan deposito mudharabah yang telah diujikan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Pada uji SEM variabel pelayanan menyatakan bahwa hipotesis penelitian ini menolak  $H_0$  dan  $H_a$  diterima, dimana nilai koefisien jalur bertanda positif karena mempunyai nilai sebesar 2,813. Koefisien jalur positif menunjukkan bahwa hubungan antara variabel pelayanan dan kepuasan dengan deposito adalah searah dan berkisar antara 0 hingga 1 yang dinyatakan positif. Artinya pelayan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap deposito. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan dan kepuasan berpengaruh terhadap deposito, yang artinya semakin ramah pelayanan yang diberikan maka kemauan nasabah semakin besar dalam mendepositokan uangnya di BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur. Sehingga semakin baik pelayanan yang dimiliki maka semakin banyak nasabah melakukan deposito.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju dan sangat setuju pada pernyataan pertama yaitu dengan saya melihat karyawan PT. BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur memberikan pelayanan dengan tepat waktu, akurat dan memuaskan dan pernyataan kedua yaitu Saya melihat perilaku karyawan PT. BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur tanggap dalam melayani nasabah yang mengalami kesulitan. Terbukti bahwa responden ketika mempunyai pelayanan yang baik maka depositonya akan sangat baik.

2. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas dan jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas, namun apabila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan amat puas atau senang. Sedangkan menurut Nur Rianto kepuasan pelanggan

adalah harapan atau hasil yang dirasakan yang berupa keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik itu berupa barang atau jasa.

Dalam pengujian SEM variabel kepuasan terhadap deposito mudharabah, menunjukkan bahwa hipotesis penelitian ini menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$  yang berarti kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap deposito mudharabah pada PT BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur. Hal ini dikatakan berpengaruh karena kepuasan mempunyai hubungan searah dengan deposito mudharabah.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian hipotesis tentang hubungan variabel kepuasan terhadap deposito mudharabah menunjukkan nilai koefisien jalur dengan hasil positif karena mempunyai nilai 0,637. Koefisien jalur yang positif menunjukkan bahwa hubungan variabel kepuasan dengan deposito mudharabah adalah positif..

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil analisa data dan kesimpulan yang telah diambil, maka dapat dikemukakan bahwa dengan adanya pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap deposito mudharabah, maka dapat meningkatkan jumlah nasabah yang akan menandatangani uangnya di PT BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur. Untuk itu Bank perkreditan Rakyat Syariah Harapan Bersama Selong Lombok Timur harus sangat memperhatikan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan dan kepuasan agar semakin banyak nasabah yang ikut menandatangani uangnya dan menjadi keuntungan tersendiri untuk BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur dalam menyediakan dana untuk aktivitas operasionalnya.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian tentang deposito mudharabah, dengan menambahkan faktor pelayanan dan kepuasan nasabah atau memasukan variabel lain, dikarenakan masih banyak faktor pelayanan dan keputusan lainnya yang berpengaruh terhadap deposito selain faktor- faktor yang diujikan dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku / Jurnal

Herry Sutanto & Khaerul Umam, Manajemen Pemasaran Bank Syariah, Bandung: Pustaka Setia : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2013.

Chaira Usraiti, *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Deposito Mudharabah Pada Bank Aceh Syariah Skripsi*, Banda Aceh : Universitas Islam Negeri Al-Rainny

Ascarya, Akad dan Produk Bank Syariah, (Depok: PT Rajagrafindo Persada, Februari 2015), h.203.

Ismail, Perbankan Syariah, (Indonesia: Prenadamedia Group, 2011), h.91

Syakur Novianto Abdulloah, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penghimpunan Deposito Mudharabah Perbankan Syariah Di Indonesia”, Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol 11, Nomer 4, Desember 2013, hlm. 596 .

Pratiwi Intan, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Deposito Mudharabah”, (Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo), hlm. 24.

Usrati Chaira, “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Deposito Mudharabah Pada Bank Aceh Syariah”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh), hlm. 15.

Satyarini Julia Noermawati Eka, “Analisis Faktor Yang Menjadi Alasan Nasabah Memilih Deposito Mudharabah DiBPRS XYZ”, Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia, Vol.7, Nomer 2, Desember 2017, hlm.120.

- Hutomo Rusdianto dan Chanafi Ibrahim, "Pengaruh Produk Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Dengan Presepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderating Di Pati", *Equilibrium : Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol.4, No.1, Juni 2006, hlm. 49.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, "Manajemen Pemasaran". Edisi 12 (Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang, 2008), 357.
- Muhaimin," Korelasi Minat Belajar Pendidikan Jasmani Terhadap Hasil Belajar Pendidikan Jasmani", ( Semarang:IKIP, 1994), hlm. 4.
- Rahmah Yulianti, "Pengaruh Minat Masyarakat Aceh Terhadap Kepuasan Memilih Produk Perbankan Syariah Di Kota Banda Aceh," *Jurnal Dinamika Akuntansi Dan Bisnis* 2, no. 1 Maret 2015, hlm. 19.
- Philip Kolter Dan Kevin Lane Keller, "Manajemen Pemasaran", (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 171.
- Thamrin Abdullah Dan Francis Tanti, "Manajemen Pemasaran", (Jakarta : Rajawali Pers, 2015), hlm. 120.
- Etta Mamang Sangadji & Sopiah, "Perilaku Konsumen Pendekatan Praktik", (Yogyakarta:CV Andi Offset, 2013), hlm. 45.
- Philip Kolter Dan Kevin Lane Keller," Manajemen Pemasaran", (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 175.
- Tri Astusi and Indah Mustikawati, "Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah," *Jurnal Nominal* 2, no. (2013): hlm. 188.
- Wirdayani Wahab, "Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 1, no. 2 (July 2016): 178

Siti Maria Wardayani, “Implikasi Syariah Governance Terhadap Reputasi Dan Kepercayaan Bank Syariah”, Walisongo, Volume 19, No 1, (2011), hlm. 9.

Wridayani Wahab, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru,” Jurnal Kajian Ekonomi Islam 2, no. 1 (January 2017):, hlm. 55.

Malayu S,P Hasibuan,” Dasar Dasar Perbankan” ( Jakarta PT Bumi Askara, 2004), hlm. 150

Djaka, Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Masa Kini, (Pustaka Mandiri), hlm. 70.

“UU Nomor 10 Tahun 1998” <http://www.bphn.go.id/>, di akses pada tanggal 24 Januari 2019 pukul

Rizal Yaya, Akuntansi Perbankan Syariah, (Jakarta: Salemba Empat, 2016), hlm. 110.

Kasmir, Dasar-Dasar Perbankan, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014) hlm. 102.

Anshori Abdul Ghofur, Perbankan Syariah di Indonesia, ( Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, Cet Ke-2, 2009), hlm. 99.

Rizal Yaya, Akuntansi Perbankan Syariah, hlm. 110.

Kasmir, Dasar-Dasar Perbankan, hlm. 103

Rizal Yaya, Akuntansi Perbankan Syariah, hlm. 110

Atang Abdul Hakim, Fiqih Perbankan Syariah, (Bandung, PT Rafika Aditama, 2011), hlm. 217

Atang Abdul Hakim, Fiqih Perbankan Syariah, hlm. 217.

Kementrian Agama RI, Mushaf Al-Qur’an Terjemah, (Tangerang: Sygma Creative Media Corp, 2009), hlm. 83.

Kementrian Agama RI, Mushaf Al-Qur'an Terjemah, hlm. 49.

Dewan Syariah Nasional MUI, Himpunan Fatwa Dewan Syariah.



Perpustakaan UIN Mataram



Perpustakaan UIN Mataram

Lampiran 1 : Dokumentasi penelitian









**ALAT PENGUMPULAN DATA  
ANALISIS PENGARUH MINAT NASABAH MELAKUKAN  
DEPOSITO MUDHARABAH PADA PT BPRS HARAPAN  
BERSAMA SELONG**

**A. Identitas responden**

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
3. Usia :
4. Pekerjaan :

**B. Petunjuk pengisian**

Assalamualaikum wr wb. perkenalkan nama saya Ayuni Ummami dari prodi perbankan syariah, fakultas ekonomi dan bisnis islam semester 7. dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul ANALISI PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK DEPOSITO MUDHARABAH PADA PT BPRS HARAPAN BERSAMA SELONG LOMBOK TIMUR. saya memohon ketersediaan saudara/i untuk mengisi/ menjawab pertanyaan sesuai dengan petunjuk pengisian. kuisisioner ini hanya untuk kepentingan akademik, sehingga identitas responden akan dijaga kerahasiannya. mohon kesediaan teman-teman untuk mengisi/ memberikan tanda (✓) pada kolom yang tersedia dengan keterangan sebagai berikut :

Keterangan

Ss = Sangat Setuju

S = Setuju

Ks = Kurang Setuju

Ts = Tidak Setuju

Sts = Sangat Tidak Setuju

**C. Kuisioner ( Angket ) yang dibagikan ke nasabah produk deposito BPRS harapan bersama**

**1. PELAYANAN (X1)**

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1.	saya melihat karyawan PT. BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur memberikan pelayanan dengan tepat waktu, akurat dan memuaskan ?					
2.	Saya melihat perilaku karyawan PT. BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur tanggap dalam melayani nasabah yang mengalami kesulitan ?					
3.	Saya melihat karyawan PT. BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur mampu berkomunikasi dengan baik dalam menyakinkan nasabah ?					
4.	Saya melihat perilaku dan ucapan karyawan PT. BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur sopan dan santun ?					

Perpustakaan UIN Mataram

**2. KEPUASAN (X2)**

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Produk deposito mudharabah yang ada di PT. BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur merupakan produk yang saya butuhkan.					
2.	Saya yakin dalam memilih produk deposito di PT. BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur.					
3.	Saya puas dengan produk deposito mudharabah di PT. BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur.					

### 3. DEPOSITO (Y)

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya memahami tentang deposito mudharabah					
2.	Saya mengetahui syarat dan rukun deposito mudharabah					
3.	Saya memahami mekanisme deposito mudharabah					
4.	Saya mengetahui jenis akad deposito mudharabah yang digunakan bank syariah					

Perpustakaan UIN Mataram

## Daftar Riwayat hidup

### A. Data diri

Nama : Ayuni Ummami  
Tempat / tanggal lahir : Pringgasela, 29 Oktober 2002  
Jenis kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Nama Ayah : Mahmud (Alm)  
Nama Ibu : Jumaiyah  
No. HP : 087742071489  
Email : 200502063.mhs@uinmataram.ac.id  
Alamat : Pringgasela, Rw Sepakat Gubuk Lauk,  
Desa Pringgasela Selatan

### B. Riwayat Pendidikan

1. SDN 6 Pringgasela 2008-2014
2. SMP-IT Darul Chalidi 2014-2017
3. SMAN 1 Pringgasela 2017-2020

Perpustakaan UIN Mataram

### C. Pengalaman Organisasi

1. Ketua Banat Yayasan pondok pesantren darul chalidi 2018-2022
2. Bendahara PMR SMAN 2018-2020
3. Ketua Pecinta Alam 2018-2020
4. Anggota Putri Mandalika Lombok Tengah 2022
5. Anggota Forum Bidikmisi KIP-K (Formakipsi) 2021-2024
6. Anggota Kalamaprisma 2020-2024

**D. Logo Universitas Islam Negeri Mataram**



Perpustakaan UIN Mataram



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Gajah Mada No.100 Tlp.(0370) 621206-623809 Fax. 625337 Jempong Mataram  
Website: <http://febi.uinmataram.ac.id> email: [febi@uinmataram.ac.id](mailto:febi@uinmataram.ac.id)

Nomor : 1368 /Un.12/FEBI/PP.00.9/11/2023  
Lamp. : -  
Hal : Permohonan Izin Melaksanakan Observasi Penelitian

Kepada Yth.  
(Bapak / Ibu Pimpinan Koperasi Harapan Bersama)  
Di

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, kami mohon diberikan izin meneliti di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : AYUNI UMMAMI  
NIM : 200502063  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Penelitian : Analisis Minat Nasabah Melakukan Deposito Mudharabah

Berkenaan dengan itu, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data dan bantuan seperlunya agar kegiatan penelitian mahasiswa yang bersangkutan dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Data hasil penelitian tersebut diperlukan untuk menyusun skripsi.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Mataram, 10 November 2023

Wakil Dekan,  
Wakil Dekan Bid. Akademik dan  
Kekeluargaan



Dr. Baiq El Badriati, M.E.I  
NIP. 197812312008012028

## Lampiran Kartu Konsultasi Pembimbing



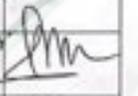
**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jln. Dajah No. 100 Tlp. (0370) 421291-423409 Fax. (0370) 423207 Jembering Mataram  
website : <http://ibk.uinmataram.ac.id>, email : [ibk@uinmataram.ac.id](mailto:ibk@uinmataram.ac.id)

---

**KARTU KONSULTASI PROPOSAL/SKRIPSI**

**Nama Mahasiswa :** Ayuni Ummami  
**NIM :** 200502063  
**Pembimbing :** Gatot Suhirman, M.Si  
**Judul Penelitian :** Analisis pengaruh minat nasabah dalam melakukan deposito mudharabah pada PT SPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur.

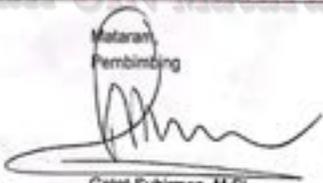
Tanggal	Materi Konsultasi/Catatan/Saran/Perbaikan	Tanda Tangan
09/01/2025	- Konsultasi final map rafi & tulis nama Konsultasikan secara proposal yang sudah kelompok - Perbaikan foto penulisan kata pengantar - Belum jelas latar belakang perusahaan - Data awal tidak ada, minimalnya - Rumusan masalah sudah & terdapat - Dan sudah jelas baik bentuk judul - Minimal minimal & ringkas dengan tidak sampai Tinggi & tidak dipotong, perbaiki!	
09/01/2025	- Jangan copy-paste di judul serta latar di isi isi bisa kelabang!	
13/01/2025	- Buat daftar referensi, susun - Ringkas & tidak bertele-tele	
	<i>Sugeng</i>	

Mengetahui,  
Dekan,



Prof. Dr. Ridwan Mas'ud,  
M.Ag.  
NIP. 197111102002121001

Mataran  
Pembimbing



Gatot Suhirman, M.Si  
NIP. 198712302019031005

Perpustakaan UIN Mataram



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Gajah Mada No. 100 Tlp. (0378) 421288-423888 Fax. (0378) 425337 Jemberong Mataram  
website : <http://iainmataram.ac.id>, email : [iaim@iainmataram.ac.id](mailto:iaim@iainmataram.ac.id)

KARTU KONSULTASI PROPOSAL/SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ayuni Ummami  
NIM : 200502063  
Pembimbing : Gatot Suhirman, M.Si  
Judul Penelitian : Analisis pengaruh minat nasabah dalam melakukan deposito mudharabah pada PT BPRS Harapan Bersama Selong Lombok Timur.

Tanggal	Materi Konsultasi/Catatan/Saran/Perbaikan	Tanda Tangan
03/11/2024	- Revisi, penulisan Footnote - Asumsi "Mudharabah" dengan "keputusan" - Masalah atau lebih ada-nya - Hilangkan "pengaruh" di judul - Rincikan masalah secara jeda 2 dan s. masalah - Tambahkan Teori keputusan - perbaiki populasi & sampel	
07/11/2024	semprandi semua, revisi	
07/11/2024	KOE	
	UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM	

Mengetahui,  
Dekan,

Prof. Dr. Riduan Mas'ud,  
M.Ag  
NIP. 197111102002121001

Mata am,  
Pembimbing

Gatot Suhirman, M.Si  
NIP. 198712302019031005



## UPT PERPUSTAKAAN UIN MATARAM Plagiarism Checker Certificate

No.3632/Un.12/Perpustakaan/PC/01/2024

Sertifikat ini Diberikan Kepada :

**AYUNI UMMAMI**

200502063

FEB/PS

Dengan Judul SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MELAKUKAN  
DEPOSITO MUDHARABAHAH**

SKRIPSI tersebut telah Dinyatakan Lulus Uji cek Plagiasi Menggunakan Aplikasi Turnitin

**Similarity Found : 21 %**

Submission Date : 01/10/2024



UPT Perpustakaan

UIN Mataram

Perpustakaan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
M A T A R A M

## UPT PERPUSTAKAAN UIN MATARAM Sertifikat Bebas Pinjam

No.3237/Un.12/Perpustakaan/SP/01/2024

Sertifikat ini Diberikan Kepada :

**AYUNI UMMAMI**

200502063

FEB/PS

Mahasiswa/Mahasiswi yang tersebut namanya di atas ketika surat ini dikeluarkan, sudah tidak mempunyai pinjaman, hutang denda ataupun masalah lainnya di Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram. Sertifikat ini diberikan sebagai syarat **UJIAN SKRIPSI**.



UPT Perpustakaan

UIN Mataram

Perpustakaan

UPT Perpustakaan

UIN Mataram

Perpustakaan

UPT Perpustakaan

UIN Mataram

Perpustakaan