

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
MINAT NASABAH UNTUK MENABUNG**
(Study Kasus Pada PT. BANK MEGA SYARI'AH Cabang Semarang)



TUGAS AKHIR

**Disusun untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Ahli Madya dalam Ilmu Perbankan Syari'ah**

Oleh :

AISYAH

NIM : 102503099

**PROGRAM STUDI DIII PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2013

Heny Yuningrum, SE., M.Si
Jl. Tanjungsari RT.01 RW.05 Tambakaji
Ngaliyan Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat) eks.
Hal : Naskah Tugas Akhir
An. Sdr. Aisyah

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya bersama ini saya kirim naskah tugas akhir saudara :

Nama : Aisyah

NIM : 102503099

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH UNTUK MENABUNG (Study Kasus Pada PT.Bank Mega Syari'ah Cabang Semarang).

Dengan ini saya mohon kiranya tugas akhir saudara tersebut dapat segera diujikan. Demikian harap menjadikan maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing



Heny Yuningrum, SE., M.Si
NIP. 196901 20199403 1 004



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka Km.02 Ngaliyan, Telp/Fax (024)7601291 Semarang 50185

PENGESAHAN

Tugas Akhir : AISYAH

NIM : 102503099

Telah diujikan oleh Dewan Penguji D.III Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan LULUS dengan predikat *cumlaude*/ baik /cukup, pada tanggal:

3 JUNI 2013

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya tahun akademik 2012/2013.

Semarang, 3 Juni 2013

Mengetahui,

Ketua Sidang

Dede Rodhi, M.Ag
NIP.19720416 200112 1 002

Sekretaris Sidang

Rustam DAKH, M.Ag
NIP.19690723 199803 1 005



Penguji I

Wakab, Drs., MM
NIP.19690908 200003 1 001

Penguji II

H. M. Fauzi, SE., MM
NIP.19730217 200604 1 001

Pembimbing I

Heny Yuningrum, SE., M.Si
NIP. 196901 20199403 1 004

Pembimbing II

R. Arfan Rifqiawan, SE., MSi
NIP. 19800610 200901 1 009

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur penilaian konsumen/nasabah terhadap perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Layanan yang berkualitas dapat diwujudkan dengan sikap yang jujur, melayani dengan rendah hati, dan tidak meremehkan konsumen, dalam pelayanan menggunakan pedoman Islam, tidak melupakan akhirat. Beberapa aspek kualitas ini bila diterapkan secara bersama dapat membangun layanan yang berkualitas prima dan memuaskan, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam menentukan minat nasabah untuk menggunakan jasa yang dalam hal ini adalah menabung. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah untuk menabung di Bank Mega Syariah Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara empiris bagaimana kualitas pelayanan Bank Mega Syariah Semarang berpengaruh terhadap minat nasabah menabung di Bank Mega Syariah Semarang.

Metodologi yang digunakan adalah : *Pertama*, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. *Kedua*, objek penelitian adalah kualitas pelayanan dan minat nasabah menabung. Adapun subjek penelitian adalah nasabah Bank Mega Syari'ah Semarang sebagai unit yang dianalisis. Sampel penelitian sebanyak 68 nasabah dengan menggunakan *sample random sampling*. *Ketiga*, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket). Teknis analisis data adalah melalui uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas.

Hasil penelitian yang diolah dengan program SPSS versi 17.00 for windows menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan di Bank Mega Syariah Semarang telah dilakukan dengan baik. Kemudian di uji dengan statistik menunjukkan bahwa variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (minat nasabah menabung) adalah signifikan. Ini ditunjukkan dengan lebih besarnya t hitung dengan t table ($8,146 > 0,2144$). Besarnya pengaruh sebagaimana dinotasikan adalah 534 yang artinya variabel minat nasabah menabung dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan karyawan sebesar 53,4% dan sisanya 46,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Sedangkan persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 16,502 + 0,188X$.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Minat Nasabah Menabung.

PERSEMBAHAN

Hanya sebuah karya sederhana yang bisa aku hasilkan, hanya seuntai kata yang mampu aku ucapkan teruntuk:

- ❖ *Abah dan Mamakku tercinta (Masykur & Musyarofah) terima kasih atas kasih sayangmu, pengorbananmu, perhatianmu, keikhlasan cinta dan do`amu yang tidak pernah berhenti mengalir.*
- ❖ *Kakak dan adikku terimakasih telah mengerti aku meskipun aku belum bisa memberikan yang terbaik.*
- ❖ *Dosen pembimbingku yang telah membantu dalam segala hal selama bimbingan berlangsung.*
- ❖ *Teman-teman PBS seperjuangan (khususnya PBSC) yang 3 tahun telah mewarnai hariku.*
- ❖ *Sahabat-sahabatku di kota kelahiranku, meskipun kalian disana, jarang berjumpa, tetapi kalian selalu dihatiku.*
- ❖ *Untuk “Calon Pendamping Hidupku”, terimakasih atas supportnya selama ini.*

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak berisi materi yang telah atau pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga Tugas Akhir ini tidak berisi satu pun pemikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, Mei 2013

Deklarator.

Aisyah

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim....

Rabbishrahlii shadri wayassirli amri wahlul uq datammillisaani yafqahu qauli..

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH UNTUK MENABUNG (Study Kasus Pada PT. Bank Mega Syari’ah Cabang Semarang) dengan baik tanpa banyak menuai kendala yang berarti. Shalawat serta salam semoga tetap dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat-sahabat dan pengikutnya.

Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya dalam Jurusan DIII Perbankan Syari’ah Fakultas Syari’ah IAIN Walisongo Semarang.

Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dengan moral dan bantuan apapun yang sangat besar bagi penulis. Ucapan terima kasih terutama penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag selaku rektor IAIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Drs. H. Imam Yahya, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari’ah IAIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Drs. H. Wahab Zaenuri, MM selaku Ketua Program Studi Perbankan Syari’ah IAIN Walisongo Semarang.

4. Ibu Heny Yuningrum, SE.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan baik dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Pimpinan Bank Mega Syari'ah Cabang Semarang, beserta staf karyawan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti kegiatan PKL. Sehingga penulis mendapatkan bahan yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam pelaksanaan dan penyusunan tugas akhir ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang lebih baik atas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya serta bagi penulis khususnya.

Semarang, Mei 2013

Penulis

Aisyah

NIM.102503099

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vi
HALAMAN ABSTRAK	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN DAFTAR ISI	x
HALAMAN DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat	4
D. Sistematika Penulisan	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Pengertian Pelayanan dan Minat Menabung	7
1. Pengertian Pelayanan Karyawan	7
2. Pelayanan Dalam Pandangan Islam	8
3. Pengertian Minat Menabung	10
B. Kualitas Pelayanan	14
C. Penelitian Terdahulu	16

D. Kerangka Pemikiran	19
E. Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Jenis Penelitian	20
B. Tempat dan Waktu Penelitian	20
C. Populasi dan Sampel	20
D. Variabel dan Indikator	22
E. Teknik Pengumpulan Data	22
F. Teknik Analisis Data	24
BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA	27
A. Gambaran Umum PT.Bank Mega Syari'ah dan	27
1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Mega Syari'ah	27
2. Visi dan Misi PT. Bank Mega Syari'ah	29
3. Nilai Pedoman PT. Bank Mega Syari'ah	29
4. Produk-Produk PT. Bank Mega Syari'ah	30
5. Struktur Organisasi PT.Bank Mega Syari'ah	35
6. Kualitas Pelayanan yang diberikan PT. Bank Mega Syari'ah ...	36
B. Gambaran Umum Responden	42
C. Analisis Kualitatif	45
D. Analisis Kuantitatif	50
1. Uji Validitas	50
2. Uji Reliabilitas	51
3. Uji Normalitas	52
E. Hasil Analisis Data dan Uji Hipotesis	53
1. Persamaan Regresi Sederhana	53
2. Uji Hipotesis Menggunakan Uji t atau Uji Parsial	54
3. Koefisien Determinasi R^2	56
BAB V PENUTUP	57
A. Kesimpulan	57

B. Saran	57
C. Penutup	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	43
Tabel 4.2	Usia Responden	43
Tabel 4.3	Pendidikan Responden	44
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Persen..	47
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Minat Menabung	48
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Minat Menabung Dalam Persen ...	49
Tabel 4.8	Validitas	50
Tabel 4.9	Reliabilitas	52
Tabel 4.10	Hasil Analisis Regresi Sederhana	53
Tabel 4.11	Hasil Uji Hipotesis	55
Tabel 4.12	Hasil Koefision Determinasi	56