



UIN SUSKA RIAU

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENABUNG  
DI BANK BPR ROKAN HILIR CABANG  
KUBU BABUSSALAM**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**ASRUL**

**NIM : 11671103354**



ber:

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber.
  2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

University of Sultan Sharif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKAN BARU**

**2021**



UIN SUSKA RIAU

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENABUNG  
DI BANK BPR ROKAN HILIR CABANG  
KUBU BABUSSALAM**

**SKRIPSI**

Dijadikan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (SE) Pada Program Studi SI Manajemen Fakultas Ekonomi  
Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

**OLEH :**

**ASRUL**

**NIM: 11671103354**



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKAN BARU**

**2021**

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : ASRUL  
NIM : 11671103354  
PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN  
KONSENTRASI : PEMASARAN  
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
SEMESTER : X ( SEPULUH)  
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENABUNG DI BANK BPR ROKAN HILIR CABANG KUBU BABUSSALAM

DISETUJUI OLEH:  
PEMBIMBING



AINUN MARDIAH, S.E MM.  
NIP. 19781203320060442001

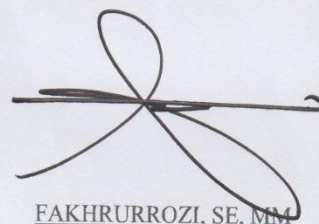
MENGETAHUI

DEKAN

KETUA PRODI S1 MANAJEMEN



Dr. Drs. H. Muh. Said HM., M. Ag. MM  
NIP. 19620512 198903 1 003



FAKHRURROZI, SE, MM  
NIP. 19670725200003 1 002

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : ASRUL  
NIM : 11671103354  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
SEMESTER : X (SEPULUH)  
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENABUNG DI BANK  
BPR ROKAN HILIR CABANG KUBU BABUSSALAM  
TANGGAL UJIAN : 08 JUNI 2021

DISETUJUI OLEH

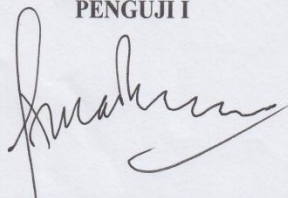
KETUA PENGUJI



Fakhurrozi, SE., MM  
NIP. 19670725 200003 1 002

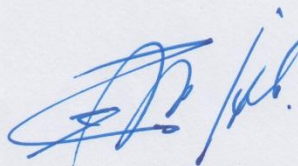
MENGETAHUI:

PENGUJI I



Riki Hanri Malau, SE., MM  
NIP. 19710124 200701 1 020

PENGEUJI II



Muhammad Rachmadi, SE., MM  
NIK. 130 717 111

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya atau dengan cara apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENABUNG DI BANK BPR ROKAN HILIR CABANG KUBU BABUSSALAM**

Oleh :

Asrul  
11671103354

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan secara parsial dan secara bersamaan terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank BPR Rokan Hilir Cab. Kubu Babussalam. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan angket atau kuesioner. Sampel dalam penelitian berjumlah 100 orang. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif, uji validitas, uji normalitas, analisis regresi linear sederhana, uji F dan analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana diperlukan persamaan regresi adalah  $Y = 10,347 + 0,173X$ . diketahui  $t_{hitung} (4,340) > t_{tabel} (1,984)$  dan  $sig (0,000) < (0,05)$ . Dari uji diketahui bahwa kualitas pelayanan secara bersama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank BPR Rokan Hilir Cab. Kubu Babussalam dikarenakan hasil uji F yang dilakukan menghasilkan nilai F hitung sebesar 18,832 dengan signifikan 0,000 dan jumlah F tabel sebesar 3,94 dengan demikian diketahui  $F_{hitung} (18,832) > F_{tabel} (3,94)$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Nilai koefisien determinasi adalah 0,153 berarti besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank BPR Rokan Hilir Cab. Kubu Babussalam adalah 15,3% sedangkan sisanya 84,7% dipengaruhi variabel lainnya.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, dan Keputusan Menabung**



## KATA PENGANTAR



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Alhamdulillah puji dan syukur penulis hanturkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi syarat untuk mengikuti ujian akhir Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam penulisan skripsi ini, tidak sedikit tantangan yang penulis hadapi, baik dari segi materi maupun nonmateri. Akhirnya dengan segala perjuangan dan kerja keras serta semangat yang berkobar penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENABUNG DI BANK BPR ROKAN HILIR CABANG KUBU BABUSSALAM”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan serta kejanggalan baik dari segi bentuk, susunan, maupun dalam bentuk nilai ilmiahnya, karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar skripsi ini dapat lebih sempurna di masa yang akan datang.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, dorongan, bantuan dan petunjuk dari berbagai pihak, baik moril maupun materil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut andil dalam penyelesaian skripsi ini, di antaranya:



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Teristimewa buat Ibunda tercinta “IDAH” dan Ayahanda Tercinta “SYAIFUL” yang telah membesarkan dan memberikan cinta dan kasih sayang kepada penulis serta selalu memberkati penulis dengan doa mulai dari menjalankan perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini. Dengan kasih sayang yang tulus ikhlas serta memberikan bantuan material, spiritual, dan moral yang tak akan dapat penulis balas, selain berdoa kepada Allah SWT agar ibunda dan ayahanda senantiasa diberi kesehatan dan umur panjang serta selalu dalam lindungan Allah SWT. Terima kasih banyak buat Abang tercinta “Romi”, Kakak Tercinta “Agustina”, Adik tersayang “Ega Wati dan Salman Al-quдри” yang telah banyak memberikan motivasi dan Do’anya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Suyitno, M.Ag selaku Plt. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
3. Bapak Dr. Dr H. Muh. Said HM. M,Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Fakhurrozi, SE,MM selaku ketua jurusan SI Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Astuti Melinda, SE, MM selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Ibu Ainun Mardiah,SE,MM sebagai pembimbing yang telah memberikan arahan serta motivasi dan nasehat yang sangat berharga kepada penulis mulai dari penyusunan proposal hingga pembuatan skripsi.
7. Plt Pimcab Bank BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam kecamatan Kubu Babussalam “Wan Abdianda” yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Kepada keluarga besar “Idah dan Syaiful” yang telah banyak memberikan motivasi dan materi kepada penulis selama perkuliahan sampai menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada Abang tersayang “Romli” dan kakak tersayang “Angga Anggraini S.E” yang telah banyak membantu dan memberikan motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan.
10. Kepada teman-teman saya “Talitha Aisyah Ramadani, Jefri Herdianto, Ema Liani, Putri Nur indah Sari dan Muhammad Ifnudin ” yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
11. Seluruh teman-teman lokal A S1 Manajemen angkatan 2016 dan seluruh teman-teman lokal B konsentrasi Pemasaran angkatan 2016. Terimakasih atas kebersamaannya selama perkuliahan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Seluruh teman-teman yang selalu memberikan do'a, semangat dan motivasi kepada penulis selama ini.
13. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terimakasih untuk segala dukungan, kebaikan dan bantuan semuanya kepada penulis.





UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. ~~Dilarang~~ Mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Akhir kata kepada semua pihak yang telah banyak membantu, semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan yang telah diberikan dan semoga kopi ini bermanfaat bagi kita semua, Amin Ya Rabbal Alamin.

Pekanbaru, Februari 2021  
Penulis,

**ASRUL**  
**NIM. 11671103354**



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pemasaran Jasa.....	8
2.1.1 Karakteristik dan Sifat Jasa .....	9
2.1.2 Bauran Pemasaran Jasa.....	10
2.2 Perilaku Konsumen .....	11
2.3 Keputusan Penabungan Nasabah .....	13
2.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian .....	13
2.3.2 Indikator Keputusan Pembelian.....	13
2.3.3 Faktor Keputusan Pembelian.....	15
2.4 Kualitas Pelayanan Jasa .....	19
2.4.1 Pengertian Kualitas Jasa .....	20
2.4.2 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan.....	21
2.4.3 Dimensi Analisis Kualitas Pelayanan.....	25
2.4.4 Indikator Kualitas Jasa.....	27
2.5 Pandangan Islam .....	28
2.6 Penelitian Terdahulu .....	30
2.7 Hubungan Variabel independen dengan Variabel Dependen .	33

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.7.1 Kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung.....	33
2.8 Kerangka Pikiran .....	34
2.9 Konsep Operasional Variabel .....	35
2.10 Hipotesis.....	36
2.11 Variabel.....	36

## BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian.....	37
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	37
3.3 Populasi dan Sampel .....	37
3.3.1 Populasi .....	37
3.3.2 Sampel.....	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4.1 Wawancara .....	39
3.4.2 Angket/Kuesioner .....	39
3.5 Teknik Analisis Data.....	39
3.6 Uji Kualitas Data.....	40
3.6.1 Uji Realiabilitas.....	40
3.6.2 Uji Normalitas .....	40
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.7.1 Uji Korelasi (R).....	40
3.8 Uji Hipotesis.....	41
3.8.1 Uji Parsial (Uji T).....	41
3.8.2 Uji Simultan (Uji F) .....	42

## BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN

4.1 Pengertian Bank Perkreditan Rakyat (BPR) .....	43
4.2 Etiket Pelayanan Nasabah Bank.....	44
4.3 Ciri-ciri Pelayanan Bank yang Baik.....	46
4.4 Sejarah BPR Rokan Hilir Cab. Kubu Babussalam.....	46
4.5 Visi dan Misi BPR Cabang Kubu Babussalam .....	49
4.6 Produk-Produk PD.BPR Rokan Hilir Cabang Kubu.....	49

4.7 Produk Jasa yang diberikan Bank BPR Rokan Hilir .....	53
4.8 Struktur Organisasi bank BPR Rokan Hilir cabang Kubu Babussalam .....	53

## BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden .....	56
5.1.1 Gambaran Umum Responden Jenis Kelamin .....	56
5.1.2 Gambaran Umum berdasarkan Umur .....	56
5.1.3 Gambaran Umum Berdasarkan Pekerjaan .....	57
5.1.4 Gambara Umum berdasarkan Desa .....	58
5.2 Deskriptif Variabel .....	59
5.2.1 Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	59
5.2.2 Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	61
5.3 Asumsi Klasik .....	63
5.3.1 Uji Reliabilitas .....	63
5.3.2 Uji Normalitas .....	64
5.4 Uji Regresi Linear Sederhana .....	66
5.5 Uji Hipotesis .....	67
5.6.1 Uji Parsial (Uji T) .....	67
5.6.2 Uji Simultan (Uji F) .....	68
5.6.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	70
5.6 Pembahasan .....	71
5.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	71

## BAB VI KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan .....	75
6.2 Saran .....	76

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

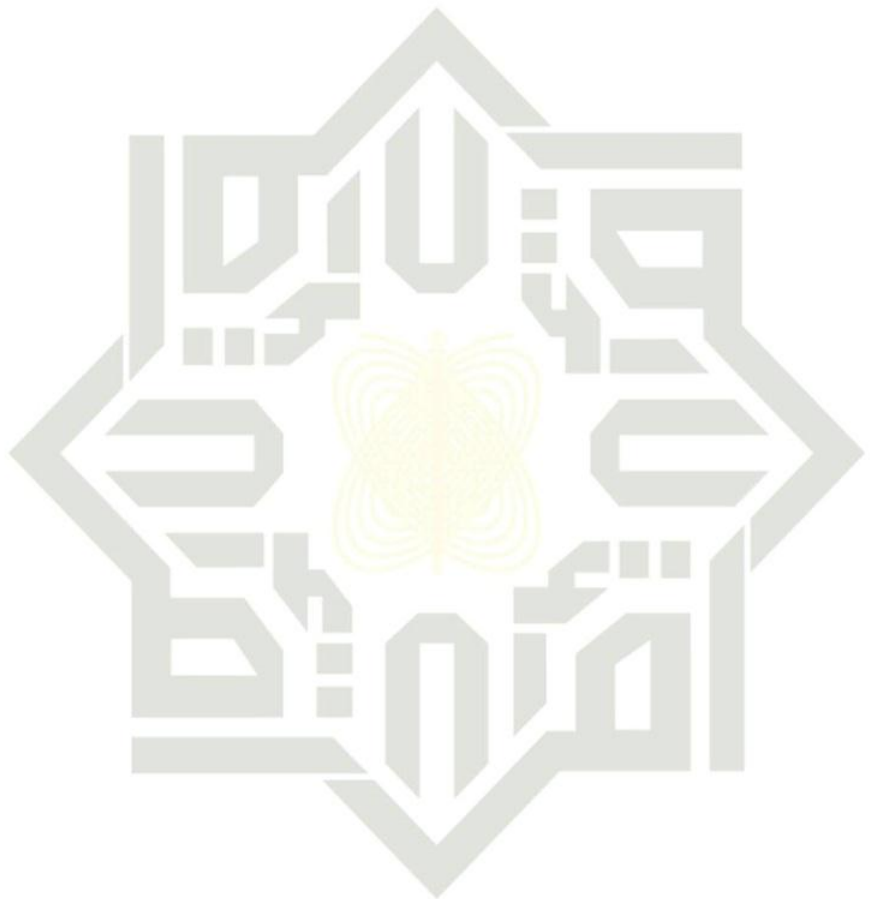
Perkembangan Jumlah Nasabah pada .BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam Tahun 2015 s/d 2019 (dalam orang) .....	3
Penelitian Terdahulu .....	30
Konsep Operasional Variabel .....	35
Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
Data Responden Berdasarkan Umur .....	57
Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	57
Data Responden Berdasarkan Desa .....	58
Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Tentang Keputusan Pembelian .....	60
Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Tentang Kualitas Pelayanan .....	61
Rekapitulasi Uji Reabilitas .....	63
Hasil One-Sample Kolmogorov-Smornov .....	63
Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian .....	66
Uji T ( Parsial) Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	68
Uji F ( Simultan) Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	70
Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	71

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Struktur Organisasi Bank Bpr Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam .....	55
Gambar 5.1	Uji Normalitas Histogram .....	64
Gambar 5.2	Uji Normalitas Garis Plot .....	65



UIN SUSKA RIAU

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi persaingan bisnis menjadi semakin sangat tajam, baik dipasar domestik (nasional) maupun dipasar internasional. Perusahaan memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat. Terdapat berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan perusahaan.

Untuk mengantisipasinya, perusahaan dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki agar dapat diterima di pasar. Salah satu yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah kualitas pelayanan.

Bank merupakan satu lembaga keuangan yang memegang peranan penting dalam perekonomian suatu negara. Sebab perkembangan suatu negara tidak terlepas dari peranan bank sebagai lembaga keuangan, sehingga sektor perbankan dapat dikatakan indikator utama kemajuan ekonomi bangsa. Bank BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kelahiran negara Kesatuan Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 1992 tentang Perkeriditan Rakyat.

Dalam dunia perbankan pelayanan sangat diperlukan untuk memberikan rasa puas terhadap nasabah, sehingga nasabah merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan sebagaimana mestinya. Nasabah merupakan

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- © Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

faktor penting bagi perkembangan suatu perusahaan, jika nasabah merasa puas maka mereka akan setia dan terus menggunakan produk/jasa yang digunakan. Nasabah akan membicarakan hal baik tentang pelayanan bank yang diperolehnya tentang bank dan produknya kepada orang lain, tidak terlalu memperhatikan merek pesaing dan tidak terlalu sensitive terhadap harga. Pelayanan terhadap nasabah sangat penting karena merupakan strategi untuk memenangkan persaingan.

Salah satu faktor yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi nasabah adalah memberikan kepuasan melalui kualitas pelayanan yang berdasarkan pada lima dimensi yaitu Bukti Fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*). (Agustyn, R. 2012) Kelima dimensi kualitas jasa tersebut sangat penting diperhatikan oleh setiap perusahaan khususnya pada Bank BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam..

Keputusan pemakaian jasa atau lebih dikenal dengan keputusan pembelian merupakan bagian dari perilaku konsumen. Keputusan pemakaian jasa adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan konsumen sehubungan dengan kebutuhannya. Perasaan puas atau tidak puas konsumen setelah melakukan pemakaian jasa akan berpengaruh terhadap pembelian ulang dan loyalitas dari pelanggan.

Keputusan yang dilakukan konsumen dalam pemakaian jasa dipengaruhi oleh hasil pengetahuan yang didapat dan berbagai faktor, sehingga keputusan pemakaian jasa merupakan hal yang sangat kompleks





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 © Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karena meliputi berbagai aspek. Komponen kualitas pelayanan adalah beberapa faktor yang mempengaruhi pertimbangan konsumen dalam memutuskan penabungan.

Secara umum kegiatan usaha Bank BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam adalah memberikan kredit, menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan deposito berjangka dan tabungan. Produk dana terbagi dalam beberapa jenis yaitu: Tabungan Gema Bahari, Tabungan Pelajar, dan Deposito, sedangkan produk pinjaman terbagi atas Kredit Modal Kerja dan Kredit Investasi.

Produk-produk diatas termasuk produk produktif, yang mana merupakan bentuk yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah. Dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran penarikannya, dimana tingkat bunganya ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Untuk mengetahui seberapa besar tingkat perkembangan nasabah pada tabungan produktif dari tahun-ketahun yang harus meningkatkan bisa kita lihat dibawah ini :

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Jumlah Nasabah pada .BPR Rokan Hilir**  
**Cabang Kubu Babussalam Tahun 2015 s/d 2019**  
**(dalam orang)**

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Dana Tabungan
1	2015	8.977	18.116.319.600
2	2016	9.416	24.848.446.563
3	2017	10.030	31.473.341.154
4	2018	10.606	31.091.624.052
5	2019	11.213	26.977.393.799

Sumber: BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dijelaskan jumlah nasabah dan jumlah nominal tabungan .BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam 5 (lima) tahun terakhir yaitu pada tahun 2015 jumlah nasabah sebanyak 8.977 orang, pada tahun 2016 sebanyak 9.416 orang, mengalami kenaikan sebanyak 439 orang, pada tahun 2017 jumlah nasabah sebanyak 10.030 orang, mengalami kenaikan sebanyak 614 orang, pada tahun 2018 jumlah nasabah sebanyak 10.606 orang, mengalami kenaikan sebanyak 576 orang, sedangkan pada tahun 2019 jumlah nasabah sebanyak 11.213 orang, dan mengalami kenaikan sebanyak 607 orang.

Dengan demikian jumlah nasabah tidak terlepas dari strategi pemasaran yang hanya ditempuh oleh pengelola Bank. Dalam usaha pemasarannya pemilik bank perlu memperhatikan keadaan nasabahnya. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh dalam pengambilan keputusan untuk membeli suatu produk atau menggunakan jasa yang ditawarkan.

Hal tersebut menjadi salah satu faktor seseorang melakukan keputusan menabung di Bank BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam adalah kesan pertama terjadinya kontak pada saat terjadinya transaksi. Karena bank sendiri identik dengan sebuah kepercayaan, sementara kepercayaan itu sendiri dengan cara menciptakan suatu kesan yang baik dari masyarakat (konsumen/nasabah) terhadap bank.

Pada penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi tingkat kepuasan nasabah dalam keputusan menabung di bank BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam. Dalam mengevaluasi suatu produk atau jasa, nasabah akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Dengan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengambilan keputusan nasabah pada dasarnya merupakan proses pemecahan masalah. Peneliti menggunakan variabel keputusan pembelian ini karena studi tentang keputusan pembelian masih layak untuk diteliti mengingat semakin banyaknya produk yang beredar mengakibatkan perlunya berbagai pertimbangan bagi masyarakat dalam melakukan keputusan penabung.

Berdasarkan masalah diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan Judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung di Bank BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka masalah pokok yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Kualitas pelayanan yang meliputi *Tangibles*, *Reability*, *Resvonsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung di bank BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam ?
2. Apakah kualiatas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis variabel kualiatas layanan yang meliputi *Tangibles* (Bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness*



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) terhadap Bank BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam..

Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menabung di Bank BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Di Bank BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam.

##### a. Bagi Bank

Diharapkan dapat memberi masukan yang bermanfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan pelayanan untuk memuaskan nasabah.

##### b. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dan diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan disiplin ilmu manajemen.

##### c. Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan bacaan dan literature bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui secara garis besar penyusunan skripsi ini, maka penulis membaginya dalam 6 (enam) bab seperti yang diuraikan dalam sistematika penulisan berikut ini:



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini dikemukakan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan proposal.

## **BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Bab ini menguraikan teori –teori yang berhubungan dengan penelitian yaitu : kepuasan konsumen, sehingga dapat mengemukakan suatu hipotesis dan variabel penelitian.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini diuraikan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel serta metode analisis yang digunakan.

## **BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini diuraikan secara singkat tentang sejarah, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan.

## **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan hasil penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam.

## **BAB VI : PENUTUP**

Bagian akhir ini terdiri dari kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat dalam membantu manajemen perusahaan.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 1. Pemasaran Jasa

Pemasaran jasa adalah setiap tindakan jasa adalah perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. (Tjiptono, 2014).

Pemasaran jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak dapat mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik. Berdasarkan definisi di atas, maka jasa pada dasarnya adalah sesuatu yang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

1. Suatu yang tidak berwujud, tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen.
2. Proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan suatu produk fisik.
3. Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan.
4. Terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Dalam strategi pemasaran, definisi jasa harus diamati dengan baik, karena pengertiannya sangat berbeda dengan produk berupa barang. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja yang ditawarkan oleh pihak produsen (Aditya:10, 2012)



### 2.1.1 Karakteristik dan Sifat Jasa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. *Intangible* (tidak berwujud) Hal ini menyebabkan konsumen tidak dapat melihat, mencium, meraba, mendengar dan merasakan hasilnya sebelum mereka membelinya. Untuk mengurangi ketidakpastian, konsumen akan mencari informasi tentang jasa tersebut, seperti lokasi perusahaan, para penyedia dan penyalur jasa, peralatan dan alat komunikasi yang digunakan serta harga produk jasa tersebut.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) Jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu perusahaan atau orang yang menghasilkannya. Jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Jika konsumen membeli suatu jasa maka ia akan berhadapan langsung dengan sumber atau penyedia jasa tersebut, sehingga penjualan jasa lebih diutamakan untuk penjualan langsung dengan skala operasi terbatas.
3. *Variability* (bervariasi) Jasa yang diberikan sering kali berubah-ubah tergantung dari siapa yang menyediakannya, kapan dan dimana penyajian jasa tersebut disampaikan. Ini mengakibatkan sulitnya menjaga kualitas jasa berdasarkan suatu standar.
4. *Perishability* (tidak tahan lama) Jasa tidak dapat disimpan atau mudah hilang sehingga tidak dapat dijual pada masa yang akan datang. Keadaan mudah hilang ini bukanlah suatu masalah jika permintaannya stabil, karena mudah untuk melakukan persiapan pelayanan sebelumnya. Jika permintaan berfluktuasi, maka perusahaan akan menghadapi masalah yang sulit dalam melakukan persiapan pelayanannya. (Aditya:11, 2012)



## 2.1.2 Bauran Pemasaran Jasa

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Konsep bauran pemasaran dipopulerkan pertama kali beberapa dekade yang lalu oleh Jerome McCarthy yang merumuskan menjadi 4P (Product, Price, Promotion dan place).

2. Segmentasi, Targeting, Dan Positioning Sesuai dengan namanya, prosedur segmentasi, Targeting dan Positioning (STP) secara rinci meliputi tiga tahap pokok, yaitu:

### Segmentasi

- 1) Mensegmen pasar menggunakan variabel-variabel permintaan, seperti kebutuhan pelanggan, keinginan pelanggan, manfaat yang dicari (benefits sought), solusi atas masalah yang dihadapi, situasi pemakaian dan lain-lain.
- 2) Mendeskripsikan segmen pasar yang diidentifikasi menggunakan variabel-variabel yang bisa membantu perusahaan memahami cara melayani kebutuhan pelanggan tersebut.

### Targeting

- 1) Mengevaluasi daya tarik masing-masing segmen menggunakan variabel-variabel mengkuantifikasi kemungkinan permintaan dari setiap segmen, biaya melayani setiap segmen, biaya memproduksi produk dan jasa yang diinginkan pelanggan dan kesesuaian antara kompetensi inti perusahaan dan peluang pasar.
- 2) Memilih satu atau lebih segmen sasaran yang ingin dilayani berdasarkan potensi laba segmen tersebut dan kesesuaian dengan strategi korporat perusahaan.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### c. Positioning

Mengidentifikasi konsep positioning bagi produk dan jasa perusahaan yang atraktif bagi pelanggan sasaran dan kopatibel dengan citra korporat yang diharapkan perusahaan (**Barreto:12, 2017**).

## 2. Perilaku Konsumen

Semakin majunya perekonomian dan teknologi, berkembang pula strategi yang harus dijalankan perusahaan, khususnya dibidang pemasaran. Untuk itu perusahaan perlu memahami atau mempelajari perilaku konsumen dalam hubungannya dengan pembelian yang dilakukan oleh konsumen tersebut. Dalam menentukan jenis produk atau jasa, konsumen selalu mempertimbangkan tentang produk atau jasa apa yang dibutuhkan, hal ini dikenal dengan perilaku konsumen.

Perilaku konsumen adalah tindakan-tindakan individu, kelompok atau organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam mendapatkan, menggunakan barang-barang atau jasa ekonomis yang dapat dipengaruhi oleh lingkungan (**Ghazali:67, 2010**).

Perilaku konsumen adalah ilmu yang mempelajari tentang individu, kelompok, atau organisasi dan proses mereka untuk memilih, menggunakan, mengamankan, dan membuang produk, jasa, pengalaman, atau ide yang memuaskan kebutuhan dan memberikan dampak terhadap proses konsumen dan kelompok. (**Mothersbaugh dan Hawkins:6, 2014**)

Konsumen adalah entitas yang mudah berubah. Keinginan mereka tak selalu lurus, kadang berbelok dengan amat cepat memahami perilaku



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- © Hak Cipta milik UIN Suska Riau
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen tidaklah mudah, kadang mereka berterus terang menyatakan kebutuhan dan keinginannya, namun sering pula mereka bertindak sebaliknya. Mungkin mereka tidak memahami motivasi mereka secara lebih mendalam. Sehingga mereka sering pula bereaksi untuk mengubah pikiran mereka pada menit-menit terakhir sebelum akhirnya melakukan keputusan pembelian.

Untuk itu para pemasar perlu mempelajari keinginan, persepsi, preferensi, dan perilakunya dalam berbelanja. Studi seperti ini diperlukan bagi para pemasar untuk mempersiapkan seperangkat kebijakan pemasarannya seperti pengembangan produk beserta ciri-cirinya, harga, saluran distribusi, penyampaian pesan periklanannya, dan unsur-unsur detail dari bauran pemasaran. (Nugroho J. Setiadi, 2019).

Dari definisi diatas terdapat tiga ide penting, yaitu: (1) perilaku konsumen adalah dinamis; (2) hal tersebut melibatkan interaksi antara afeksi dan kognisi, perilaku dan kejadian di sekitar; dan (3) hal tersebut melibatkan pertukaran.

Perilaku konsumen adalah dinamis, berarti bahwa perilaku seorang konsumen, grup konsumen, ataupun masyarakat luas selalu berubah dan bergerak sepanjang waktu. Hal ini memiliki implikasi terhadap studi perilaku konsumen, demikian pula pada pengembangan strategi pemasaran. Dalam hal studi perilaku konsumen, salah satu implikasinya adalah bahwa generalisasi perilaku konsumen biasanya terbatas untuk jangka waktu tertentu, produk, dan individu atau grup tertentu.

Dalam hal pengembangan strategi pemasaran, sifat dinamis perilaku konsumen menyiratkan bahwa seseorang tidak boleh berharap bahwa suatu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

strategi manajemen pemasaran yang sama dapat memberikan hasil yang sama di sepanjang waktu, pasar, dan industri. Perilaku konsumen melibatkan pertukaran.

Itu merupakan hal terakhir yang ditekankan dalam definisi perilaku konsumen, yaitu pertukaran antar individu. Hal ini membuat definisi perilaku konsumen tetap konsisten dengan definisi pemasaran yang sejauh ini juga menekankan pertukaran. Kenyataannya, peran pemasaran adalah untuk menciptakan pertukaran dengan konsumen melalui formulasi dan penerapan strategi pemasaran (Swastha dan Handoko:9, 2018).

### 3. Keputusan Penabungan Nasabah

#### 3.1 Pengertian Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian adalah suatu proses penyelesaian masalah yang terdiri dari menganalisa atau pengenalan kebutuhan dan keinginan, pencarian informasi, penilaian sumber-sumber seleksi terhadap alternatif pembelian, keputusan pembelian dan perilaku setelah pembelian. (Kotler:2009:251-252) dalam Susanto (2013).

Sedangkan menurut pendapat lain keputusan pembelian merupakan pembelian merek yang paling disukai (Sangadji dan Sopiha:2013:37).

#### 2.3.2 Indikator Keputusan Pembelian

Indikator pada keputusan pembelian adalah Kotler dan Keller (2009:208) dalam Mawey (2013):

##### a. Pengenalan kebutuhan

Proses pembelian dimulai ketika pembeli mengenali masalah atau kebutuhan. Jika kebutuhan diketahui, maka konsumen akan tahu



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebutuhan mana yang belum terpenuhi, perlu segera dipenuhi, ataupun bisa ditunda pemenuhannya.

b. Pencarian informasi

Konsumen yang terangsang kebutuhannya akan terdorong untuk mencari lebih banyak informasi mengenai apa yang dibutuhkannya. Sumber informasi dapat berasal dari sumber pribadi, sumber komersial, sumber public, dan sumber pengalaman.

c. Evaluasi alternatif

Setelah melakukan pencarian informasi, konsumen akan mengolah informasi tersebut dan membuat pilihan akhir. Konsumen mengevaluasi alternatif produk yang akan dibeli tergantung pada masing-masing individu dan situasi membeli spesifik.

d. Keputusan pembelian

Dalam tahap evaluasi, konsumen membuat peringkat merek dan membentuk niat untuk membeli. Konsumen juga akan membentuk minat untuk membeli produk yang paling disukai. Tapi dua faktor bisa saja muncul diantara minat beli dan keputusan pembelian. Faktor pertama adalah pendapat orang lain mengenai produk, faktor kedua adalah faktor situasi yang tidak diharapkan.

e. Perilaku pasca pembelian

Tahap ini dimana konsumen mengambil tindakan lebih lanjut berdasarkan rasa puas atau tidak puas terhadap produk yang dibelinya.



### 2.3.3 Faktor- Faktor Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian konsumen dipengaruhi oleh empat faktor, diantaranya sebagai berikut (**Kotler dan Keller:2016:179-194**) :

1. Faktor budaya (*Cultural*). Budaya, sub budaya dan kelas sosial sangat penting bagi perilaku pembelian. Budaya merupakan penentu keinginan dan perilaku paling dasar. Anak – anak yang sedang tumbuh akan mendapatkan seperangkat nilai, persepsi, preferensi dan perilaku dari keluarga dan lembaga – lembaga penting lainnya. Masing – masing sub budaya terdiri dari sejumlah sub – budaya yang lebih menampakkan identifikasi dan sosialisasi khusus bagi para anggotanya seperti kebangsaan, agama, kelompok, ras dan wilayah geografis.
2. Faktor sosial (*Social*). Selain faktor budaya, perilaku pembelian konsumen juga dipengaruhi oleh faktor sosial diantaranya sebagai berikut :
  - a. Kelompok acuan. Kelompok acuan dalam perilaku pembelian konsumen dapat diartikan sebagai kelompok yang dapat memberikan pengaruh secara langsung atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang tersebut. Kelompok ini biasanya disebut dengan kelompok keanggotaan, yaitu sebuah kelompok yang dapat memberikan pengaruh secara langsung terhadap seseorang.
  - b. Keluarga. Keluarga dibedakan menjadi dua bagian dalam sebuah organisasi pembelian konsumen. Pertama keluarga yang dikenal dengan istilah keluarga orientasi. Keluarga jenis ini terdiri dari orang tua dan saudara kandung seseorang yang dapat memberikan orientasi agama, politik dan ekonomi serta ambisi pribadi, harga diri dan cinta.

Kedua, keluarga yang terdiri dari pasangan dan jumlah anak yang dimiliki seseorang. Keluarga jenis ini biasa dikenal dengan keluarga prokreasi.

Peran dan status. Hal selanjutnya yang dapat menjadi faktor sosial yang dapat mempengaruhi perilaku pembelian seseorang adalah peran dan status mereka di dalam masyarakat. Semakin tinggi peran seseorang di dalam sebuah organisasi maka akan semakin tinggi pula status mereka dalam organisasi tersebut dan secara langsung dapat berdampak pada perilaku pembeliannya. Contoh seorang direktur di sebuah perusahaan tentunya memiliki status yang lebih tinggi dibandingkan dengan seorang supervisor, begitu pula dalam perilaku pembeliannya. Tentunya, seorang direktur perusahaan akan melakukan pembelian terhadap merek – merek yang berharga lebih mahal dibandingkan dengan merek lainnya.

3. Faktor pribadi (*Personal*). Keputusan pembelian juga dapat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi diantaranya usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup serta kepribadian dan konsep diri pembeli.

Usia dan siklus hidup keluarga orang membeli barang dan jasa yang berbeda – beda sepanjang hidupnya yang dimana setiap kegiatan konsumsi ini dipengaruhi oleh siklus hidup keluarga.

Pekerjaan seseorang dapat mempengaruhi pola konsumsinya. Contohnya, seorang direktur perusahaan akan membeli pakaian yang



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mahal, perjalanan dengan pesawat udara, keanggotaan di klub khusus, dan membeli mobil mewah.

Keadaan ekonomi seseorang juga dapat mempengaruhi pemilihan produk yang akan dibeli seperti besarnya penghasilan yang dimiliki, jumlah tabungan, utang dan sikap terhadap belanja atau menabung.

Gaya hidup. Gaya hidup dapat diartikan sebagai sebuah pola hidup seseorang yang terungkap dalam aktivitas, minat dan opininya yang terbentuk melalui sebuah kelas sosial dan pekerjaan. Tetapi, kelas sosial dan pekerjaan yang sama tidak menjamin munculnya sebuah gaya hidup yang sama. Melihat hal ini sebagai sebuah peluang dalam kegiatan pemasaran, banyak pemasar yang mengarahkan merek mereka kepada gaya hidup seseorang.

e. Kepribadian. Setiap orang memiliki berbagai macam karakteristik kepribadian yang berbeda-beda yang dapat mempengaruhi aktivitas kegiatan pembelinya. Kepribadian merupakan ciri bawaan psikologis manusia yang berbeda yang menghasilkan sebuah tanggapan relatif konsisten dan bertahan lama terhadap rangsangan lingkungannya. Kepribadian dapat menjadi variabel yang sangat berguna dalam menganalisis pilihan merek konsumen. Hal ini disebabkan karena beberapa kalangan konsumen akan memilih merek yang cocok dengan kepribadiannya.

4. Faktor psikologis (*Psychological*). Terakhir, faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen adalah faktor – faktor



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

psikologis. Faktor ini dipengaruhi oleh empat faktor utama diantaranya sebagai berikut :

Motivasi seseorang memiliki banyak kebutuhan pada waktu tertentu. Beberapa dari kebutuhan tersebut ada yang muncul dari tekanan biologis seperti lapar, haus dan rasa ketidaknyamanan. Sedangkan beberapa kebutuhan yang lainnya dapat bersifat psikogenesis yaitu kebutuhan yang berasal dari tekanan psikologis seperti kebutuhan akan pengakuan, penghargaan atau rasa keanggotaan kelompok. Ketika seseorang mengamati sebuah merek, ia akan bereaksi tidak hanya pada kemampuan nyata yang terlihat pada merek tersebut, melainkan juga melihat petunjuk lain yang samar.

b. Persepsi seseorang yang termotivasi siap untuk segera melakukan tindakan. Bagaimana tindakan seseorang yang termotivasi akan dipengaruhi oleh persepsinya terhadap situasi tertentu. Persepsi dapat diartikan sebuah proses yang digunakan individu untuk memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasi masukan informasi guna menciptakan sebuah gambaran. Persepsi tidak hanya bergantung pada rangsangan fisik tetapi juga pada rangsangan yang berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu yang bersangkutan.

Pembelajaran. Pembelajaran meliputi perubahan perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman. Banyak ahli pemasaran yang yakin bahwa pembelajaran dihasilkan melalui perpaduan kerja antara pendorong, rangsangan, isyarat bertindak, tanggapan dan penguatan.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Teori pembelajaran mengajarkan kepada para pemasar bahwa mereka dapat membangun permintaan atas suatu produk dengan mengaitkan pada pendorongnya yang kuat, menggunakan penguatan positif karena pada dasarnya konsumen akan melakukan generalisasi terhadap suatu merek.

Memori

Pemrograman memori menggambarkan bagaimana dan dimana informasi masuk ke dalam memori. Secara umum, semakin banyak perhatian yang diberikan pada arti informasi sepanjang pemrograman, semakin kuat asosiasi dalam memori yang dihasilkan.

e. Emosional

Respon konsumen tidak semuanya bersifat kognitif dan rasional. Banyak hal yang dapat menimbulkan emosi dan menimbulkan perasaan yang berbeda-beda. Merek atau produk dapat membuat konsumen merasa bangga, gembira atau percaya diri. Iklan bisa membuat perasaan kita menjadi senang, muak atau terkagum – kagum.

#### 2.4 Kualitas Pelayanan

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dalam konteks kualitas jasa harapan pelanggan mempunyai peranan besar dalam evaluasi kualitas yang dirasakannya. Konsekuensinya jasa yang sama dapat dinilai berbeda oleh konsumennya. Kualitas pelayanan merupakan aktor yang sangat penting karena dalam memasarkan produk jasa interaksi antara produsen dan konsumen terjadi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 © Hak Sipta milik UIN Suska Riau  
 Sateh Lame Uiversity of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang menjiptip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

secara langsung. Aplikasi kualitas pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan salah satu bagian utama dari strategi perusahaan dalam meraih keunggulan yang berkesinambungan.

## 4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

**Nasution dalam Rusydi (2017:39)** “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen. Kualitas pelayanan dalam pengertian tersebut menjelaskan bahwa yang dijunjung tinggi oleh konsumen dinilai dari bagaimana perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya, karena dengan pelayanan tersebut seorang konsumen dapat menilai dan memberikan sebuah kepuasan untuk tetap bertahan atau mencari yang lebih baik lagi”.

**Parasuraman dalam Sudarso (2016:57)** Kualitas pelayanan merupakan penilaian atas sikap global berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan. Defenisi ini didasarkan pada tiga landasan konseptual utama yaitu:

- 1) Kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi pelanggan dibandingkan dengan kualitas barang;
- 2) Persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan;
- 3) Evaluasi kualitas pelayanan tidak hanya dilakukan atas hasil pelayanan, namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian pelayanan.

**Royne dalam Rusydi (2017:39)** “Kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 © Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
 State Islamic University of Sultan Al-Muhammad Syarif Al-Kadri  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank juga mudah ditiru, oleh karena itu persaingan akan sangat di pengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan terbaik yang bermutu di bandingkan pesaingnya”

**Tjiptono dalam Sudarso (2016:57)** Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah keunggulan bentuk pelayanan yang diharapkan demi terpenuhinya keinginan konsumen. Pelanggan akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, dan pelanggan akan mempersepsikannya sebagai kualitas pelayanan yang baik. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan merasa tidak puas dan akan mempersepsikannya sebagai kualitas pelayanan yang buruk, maka perusahaan harus berhasil mewujudkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan.

#### 4.2 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan

Setiap perusahaan harus mampu memahami dan mengantisipasi beberapa faktor potensial yang bisa menyebabkan buruknya kualitas pelayanan. **Tjiptono (2012:178)** tujuh faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan;
- b. Intensitas tenaga kerja yang tinggi;
- c. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Gap komunikasi;

e. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama;

f. Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan;

g. Visi bisnis jangka pendek.

Berdasarkan faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan tersebut maka peneliti akan menjelaskan faktor penyebabnya sebagai berikut, yaitu:

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Salah satu karakteristik unik jasa/layanan adalah inseparability, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Hal ini kerap kali membutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan dalam proses penyampaian layanan kelemahan yang mungkin ada pada karyawan layanan dan mungkin berdampak negatif terhadap persepsi kualitas meliputi:

a) Tidak terampil dalam melayani pelanggan;

Cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan konteks;

Tutur kata kurang sopan atau bahkan menyebalkan;

Bau badan karyawan mengganggu kenyamanan pelanggan;

Karyawan selalu cemberut atau pasang tampang “angker”.

2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang dihasilkan. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhinya antara lain: upah rendah, pelatihan yang kurang



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memadai atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, motifasi kerja karyawan rendah, dan lain-lain.

Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai

Karyawan *front-line* merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan, bukan saja mereka itu adalah “wajah” organisasi, namun apalagi merekalah cerminan “jasa” yang dipersepsikan konsumen. Banyak kasus keramahan dan kesopanan operator telepon dan satpam bisa jadi memberikan kesan pertama bagi calon pelanggan yang ingin berhubungan dengan sebuah perusahaan penyedia jasa.

Agar para karyawan *front-line* mampu melayani pelanggan secara efektif mereka membutuhkan dukungan dari fungsi–fungsi utama manajemen selain itu, yang tidak kalah pentingnya adalah unsur pemberdayaan (empowerment) baik menyangkut karyawan *front-line* maupun manajer, akan tetapi pemberdayaan lebih dipandang sebagai *state of mind*. **Berry dalam Tjiptono (2012:179)** mengemukakan karyawan dan manajer yang diberdayakan akan lebih mampu:

Mengendalikan dan menguasai cara melaksanakan pekerjaan dan tugasnya;

Memahami konteks dimana pekerjaan yang dilakukan dan kesesuaian pekerjaannya dalam rangka pekerjaan yang lebih luas (*big picture*);

Bertanggung jawab atas *output* kerja pribadi;

Mengembang tanggung jawab bersama atas kinerja unit dan organisasi;



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Menjamin keadilan dalam distribusi balas jasa berdasarkan kinerja individual dan kinerja kolektif.

#### 4. Gap komunikasi

Bila terjadi gap komunikasi, maka bisa timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas layanan. Gap-gap komunikasi bisa berupa:

- a. Penyedia layanan memberikan janji berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya;
  - b. Penyedia layanan tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada para pelanggan, misalnya yang berkaitan dengan perubahan prosedur atau aturan, perubahan kemasan, perubahan harga, dan lain-lain;
  - c. Peran komunikasi penyedia layanan tidak dipahami pelanggan;
  - d. Penyedia layanan tidak memperhatikan atau tidak segera menindak lanjuti keluhan dan/atau sasaran pelanggan;
5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama

Pelanggan merupakan individu unik dengan preferensi, perasaan, dan emosi masing-masing. Pelanggan yang menginginkan atau bahkan menuntut layanan yang sifatnya personal dan berbeda dengan pelanggan lain ini sering terjadi dalam sebuah perusahaan, hal ini memunculkan tantangan bagi penyedia layanan dalam hal kemampuan memahami kebutuhan spesifik pelanggan individual dan memahami perasaan pelanggan terhadap penyedia layanan yang mereka terima.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 6. Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan

Mengintroduksi layanan baru atau menyempurnakan layanan lama dapat meningkatkan peluang pertumbuhan bisnis dan menghindari terjadinya layanan yang buruk. Disisi lain, bila terlampau banyak layanan baru dan tambahan terhadap layanan yang sudah ada, hasil yang didapatkan belum tentu optimal, bahkan tidak tertutup kemungkinan timbul masalah-masalah seputar standar kualitas layanan.

Selain itu, pelanggan juga bisa bingung membedakan variasi penawaran layanan, baik dari segi fitur, keunggulan, maupun tingkat kualitasnya. Situasi semacam ini rajin dijumpai dalam industri perbankan, jasa asuransi, jasa ponsel, dan jasa layanan internet.

#### 7. Visi bisnis jangka pendek

Visi jangka pendek (misalnya, orientasi pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktivitas tahunan, dll) bisa merusak kualitas layanan yang sedang dibentuk untuk jangka panjang. Contoh, kebijakan sebuah bank untuk menekankan biaya dengan cara menutup sebagian kantor cabangnya akan mengurangi tingkat akses bagi para nasabahnya, yang pada akhirnya bisa menimbulkan ketidakpuasan pelanggan dan persepsi negatif terhadap kualitas layanan bank bersangkutan.

### 2.4.3 Dimensi Analisis Kualitas Pelayanan

**Kotler dalam Rusydi (2017:40)** dimensi kualitas pelayanan merupakan gambaran atas seberapa jauh perbedaan antara kenyataan



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan (*perceived service*), dengan harapan para nasabah atas pelayanan yang seharusnya mereka terima (*expected service*).

Ada lima dimensi dalam analisis kualitas layanan, yaitu:

1. *Tangible* (bukti langsung) meliputi penampilan fisik, gedung, perlengkapan, penampilan pegawai, kelengkapan sarana komunikasi, materi promosi, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Keandalan meliputi penanganan konsumen, penyediaan pelayanan sesuai perjanjian, pelayanan yang tepat pertama kali, penanganan masalah konsumen, dan penyediaan pelayanan tepat waktu.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan, respon atau kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, meliputi: kesigapan karyawan dalam melayani konsumen, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan konsumen, siap sedia menanggapi pertanyaan konsumen, penyampaian informasi saat pelayanan, dan kemauan untuk membantu konsumen.
4. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Meliputi kemampuan karyawan atas: pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan memberikan keamanan di dalam





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

5. *Emphaty* (empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen seperti kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan konsumen dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumennya (**Winarto:109, 2017**).

#### 4.4 Indikator Kualitas Jasa

Sementara itu, (**Tjiptono:69,2014**) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan telah berhasil mengidentifikasi 10 faktor atau dimensi utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut meliputi:

- a. *Reliability*, mencakup 2 pokok yaitu :
  1. Konsistensi kerja (*Performance*)
  2. Kemampuan untuk dipercaya (*Dependability*)

Dalam hal ini perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*) dan memenuhi janjinya. Misal menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

- b. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- c. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tersebut.
- d. *Access*, yaitu meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah dihubungi, dan lainlain.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. *Courtesy*, yaitu meliputi sikap sopan santun, respect, perhatian dan keramahan yang dimiliki para contact personel (seperti resepsionis, operator telpon dan lain-lain).
- f. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan para pelanggan.
- g. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, karakteristik pribadi, contact personel, dan interaksi pelanggan.
- h. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (physical safety), keamanan finansial (Financial security) dan kerahasiaan (Confidentiality).
- i. *Understanding/ Knowing the costumer*, yaitu usaha untuk memahami pelanggan.
- j. *Tangible*, yaitu bukti fisik dari jasa yang berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, dan representasi fisik dari jasa.

## 2.5 Pandangan Islam

Surat An- Nissa Ayat 29 yaitu:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَأْكُلُوْا اَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبٰطِلِ اِلَّا اَنْ تَكُوْنُوْا  
 تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوْا اَنْفُسَكُمْ ۗ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيْمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar),kecuali dengan jalan perdagangan yang berlaku atas dasar

suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah Maha Penyayang kepadamu”.

Surat Al- Baqarah ayat 275 yaitu :

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ  
 مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا  
 فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ  
 وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Terjemah : *Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.*



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU



## 2.6 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Pratomo Hamonangan Sinaga (2010)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus Pada Warnet Chamber Semarang )	X1=Kualitas Pelayanan X2=Kepuasan Pelanggan X3 = Lokasi Y=Loyalitas Pelanggan	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi mempengaruhi secara signifikan terhadap variable dependen Loyalitas Pelanggan.
2.	Danny Aditya (2012)	Analisis Pengaruh Lokasi, Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Warnet (Studi Pada Pengguna Warnet Bangjoe Jl. Simongan, Semarang)	X1 = Lokasi X2 = Promosi X3 = Kualitas Pelayanan Y = Keputusan Pembelian	Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa ketiga variabel independen yaitu lokasi (X1), promosi (X2) dan pelayanan (X3) yang diteliti terbukti secara positif dan signifikan mempengaruhi variabel dependen yaitu keputusan pembelian.
3.	M. Rizwar Ghazali	Analisis Pengaruh Lokasi, Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Membeli ( Warnet (Warung Internet) Xyz Jl.Singosari, Kota Semarang ).	X1 = Lokasi X2 = Promosi X3 = Kualitas Layanan Y = Keputusan Membeli	Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa ketiga variabel independen yaitu lokasi (X1), promosi (X2) dan Kualitas Layanan (X3) yang diteliti terbukti secara positif dan signifikan mempengaruhi variabel dependen yaitu keputusan pembelian.
4.	Ligia Monica Barreto Goncalves	Analisis pengaruh Kualitas Jasa terhadap Keputusan Pelanggan memakai jasa warnet ( Studi kasus pada pelanggan warnet satrianet babarsari)	X = Kualitas Jasa Y = Keputusan Pelanggan	Hasil menunjukkan pada penelitian ini bahwa variable independen Kualitas Jasa yang diteliti terbukti secara positif dan signifikan mempengaruhi variabel dependen Keputusan Pelanggan.

- Hak Cipta © Hak Cipta Ditangguhkan Undang-Undang
1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- a. Pengujiannya hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengujiannya tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

5. Januar Efendi Panjaitan, Ai Lili Yulianti (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung ( The Influence OF Survice Quality on Costumer Satisfaction at JNE Branch in Bandung)	X1= Kualitas Pelayanan Y= Kepuasan Pelanggan	Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang bandung, maka diperoleh beberapa kesimpulan yaitu 1). Keandalan 2).Jaminan 3).Bukti Fisik 4).Empati 5).Daya Tanggap
H. Ade Sarwita (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung (Studi Kasus Pada Perumda BPR Majalengka)	X1= Kualitas Pelayanan X2= Promosi Y= Keputusan Nasabah	Hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan nasabah untuk menabung 1.Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung 2.Promosi berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan nasabah dalam menabung 3.Kualitas pelayanan dan promosi secara bersama – sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung pada Perumda BPR Majalengka
Helmi Haris dan Nur Said Ham T (2012)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Periklanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menabung pada Bank Syariah (Studi kasus pada BTN syariah Surakarta)	X1= Kualitas Pelayanan X2= Periklanan Y= Keputusan Menabung	Hasil pengujian secara statistik dapat terlihat dengan jelas bahwa secara persial (individu) semua variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Pengaruh yang diberikan dua variabel bebas tersebut bersifat positif artinya semakin tinggi pelayanan dan periklanan maka mengakibatkan semakin tinggi pula keputusan nasabah dalam menabung pada BTN Syariah Surakarta.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

<p>Muhimatu Muzayyanah (2018)</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Tabungan Terhadap keputusan Nasabah dalam Menabung di BPRS Buana Mitra Perwira cabang Banjarnegara</p>	<p>X1= Kualitas Pelayanan X2= Produk Tabungan Y= Keputusan Nasabah</p>	<p>Hasil penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BPRS Buana Mitra Perwira Cabang Banjarnegara</p>
<p>Rizqa Ramadhani Setiawan (2012)</p>	<p>Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Di BMT Sumber Mulia Tuntang</p>	<p>X1= Lokasi X2= Kualitas Pelayanan X= Keputusan Nasabah</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah pertama, berdasarkan pengujian secara persial menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari reliability, responsiviness, assurance, emphaty dan tangible terhadap keputusan nasaabah dalam menabung adalah segnifikan positif Kedua, artinya apabila lokas i berada ditempat yang strategis didalam hal ini dekat dengan pusat kegiatan masyarakat serta pemungkiman penduduk maka berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung di BMT Sumber Mulia</p>
<p>Meliana, Budi (2015)</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian (studi kasus Pada Giant hypermart.</p>	<p>X1= Kualitas Pelayanan X2= Kepercayaan Y= Keputusan Pembelian</p>	<p>Hasil penelitian adalah 1.kualitas pelayan secara keseluruhan berpengaruh cukup kuat dan signifikan terhadap ke[percayaan konsumen 2.kepercayaan konsumen berpengaruh kuat dan signifikan terhadap keputusan pembelian 3.kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen secara bersama-sama berpengaruh kuat dan signigfikan terhadap keputusan pembelian di Gaint hypermart.</p>

Sumber: Berbagai jurnal



## 2.7 Hubungan Variabel Independen dengan Variabel Dependen

### 2.7.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung

Menurut Kotler & Armstrong (2008) dimensi kualitas pelayanan merupakan gambaran atas seberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan (perceived service), dengan harapan para nasabah atas pelayanan yang seharusnya mereka terima (expected service).

Kualitas pelayanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan kepada konsumen. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah (Kotler, 2010). Menurut Kotler dan Keller (2007:45) dalam konsep kualitas pelayanan terdapat lima jenis pelayanan yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty*.

1. *Tangible* atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan. Pada penelitian ini, tangible atau bukti fisik yaitu gedung BPR Rokan Hilir Cab Kubu Babussalam yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sarana dan prasarana yang diberikan untuk menunjang kualitas pelayanan yang diberikan agar nasabah nyaman saat melakukan keputusan pembelian/menabung pada BPR Rokan Hilir Cab Kubu Babussalam.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang ceoat dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan dan kesopaan santunan kepada nasabah.

5. *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan keputusan pembelian/menabung nasabah memiliki hubungan yang sangat erat karena penilaian dari keputusan pembelian/ menabung nasabah salah satunya tergantung pada kualias pelayanan yang diberikan oleh BPR Rokan Hilir Cab. Kubu Babussalam yang pada dasarnya mencakuo harapan dan hasil yang diinginkan agar tercapai dan dapat dirasakan.

Nasabah BPR Rokan Hilir Cab. Kubu Babussalam membantu Bank dalam mencapai pelayanan yang diharapkan. Sehingga hubungan yang terjalin dengan baik akan memberikan dampak baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi kedua belah pihak, baik nasabah dan BPR Rokan Hilir Cab. Kubu Babussalam.

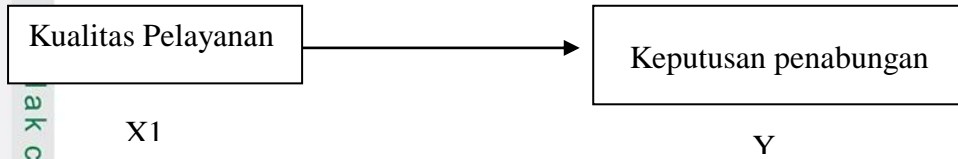
## 2.8 Kerangka Pikiran

Perilaku konsumen dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat digambarkan dalam diagram sebagai berikut :





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Kerangka pemikiran menggambarkan hubungan dari variabel independen dalam hal ini adalah pengaruh kualitas layanan (X1) terhadap variabel dependen yaitu Keputusan Pembelian (Y) pada bank BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam.

## 2.9 Konsep Operasional Variabel

**Tabel 2.2**  
**Konsep Operasional Variabel**

No	Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
	Keputusan Pembelian (Y)	Keputusan pembelian adalah keputusan konsumen mengenai preferensi atas merek-merek yang ada di dalam kumpulan pilihan (Kotler dan Keller, 2009)	1.kebutuhan 2.publik. 3.manfaat 4.sikap orang lain 5.kepuasan. <b>Kotler dan Keller (2008)</b>	Likert
	Kualitas Layanan (X)	Kualitas Layanan adalah sebuah kata yang dibagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik (Edy Haryanto,2013)	1.Tangibles (Bukti Langsung) 2.Reliability (Kehandalan) 3.Responsiveness (Daya tanggap) 4.Assurance (Jaminan) 5.Emphaty (Empati) <b>Edy Haryanto,2013</b>	Likert

Sumber : Dari Berbagai Jurnal



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.10 Hipotesis

Berdasarkan permasalahan yang kita ketahui dengan teori maka hipotesis adalah sebagai berikut.

H1. Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung di Bank BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam.

H2. Diduga kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan persial terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam.

## 11 Variabel

Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing variabel :

### a. Variabel independen/bebas (X)

Variabel independent merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang terjadi sebab perubahanya atau timbulnya variabel dependen (terikat). **Sugiyono (2014)**

X<sub>1</sub> : Kualitas Pelayanan

### b. Variabel dependen/terikat (Y)

Variabel dependen merupakan variabel yang di pengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas **Sugiyono (2014)**

Y : Variabel dependen

X<sub>2</sub> : keputusan pembelian

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi objek penelitian dalam penulisan proposal ini adalah Bank BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam, Kabupaten Rokan Hilir yang terletak di Jl. Raya Simpang Pelita Desa Rantau Panjang Kiri Kecamatan Kubu Babussalam.

#### 3.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini yaitu:

##### 1) Data Primer

Data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau dalam bentuk file – file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden ,yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data.

##### 2) Data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data.

#### 3.3 Populasi dan Sampel

##### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subjek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan



oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya

(Sugiyono:2014:80). Populasi dari penelitian ini adalah Bank BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah tabungan Bank BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir pada Tahun 2019 berjumlah 11.213 orang.

orang.

### 3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang kita ambil untuk mewakili populasi secara keseluruhan yang akan dijadikan responden dalam suatu penelitian. Dalam pelaksanaan penelitian, prosedur pengambilan sampel berdasarkan teknik *Purposive Sampling* adalah pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan (Sugiyono 2006:96).

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

$$n = \frac{11.213}{1 + 11.213(0.1)^2}$$

$$n = \frac{11.213}{1 + 11.213(0,01)}$$

$$n = \frac{11.213}{1 + 112.13}$$

$$n = 99,11$$

Dengan demikian jumlah sampel adalah dibulatkan menjadi 99 orang nasabah.

Keterangan :

$n$  = jumlah sampel

$N$  = jumlah populasi

$e$  = batas toleransi kesalahan (10%)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta dilindungi Undang-Undang  
 © Pak Iptamik UIN Suska Riau  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### 3.4 Teknik pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara:

#### 3.4.1 Kuesioner/Angket

Merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet. (Sugiyono:2014:142).

#### 3.5 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2012 : 206) yang dimaksud dengan analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah : mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menyajikan data dari tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 30 dengan menggunakan rumus :  $y = \alpha + bX$

$\gamma$  : Keputusan Pembelian

$\alpha$  : Bilangan konstanta

b : Kualitas Pelayanan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### 3.6 Uji Kualitas Data

Sebelum analisis data dilakukan terlebih dahulu dilakukan uji:

#### 3.6.1 Uji Reabilitas

Reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, alat ukur tersebut reliabel. Dengan kata lain, Reabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama.

#### 3.6.2 Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui variabel pengganggu atau residual mengikuti distribusi normal. Uji T dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal, jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil (**Ghozali, 2013**).

#### 3.7 Asumsi Klasik

Tujuan pengujian asumsi klasik ini adalah untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketetapan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten.

##### 3.7.1 Uji Korelasi (R)

Uji korelasi yaitu analisis yang dipakai untuk mencari hubungan antara dua variabel yang bersifat kuantitatif. Misalnya variabel X dengan Y, tujuannya untuk menentukan seberapa erat hubungan antar dua variabel. Variabel X dan Y dinyatakan memiliki korelasi jika X dan Y memiliki perubahan variasi yang satu sama lain berhubungan artinya jika variabel X berubah, maka variabel Y pun berubah.



### 3.8 Uji Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap Variabel terikat (Keputusan Pembelian ) dengan menggunakan regresi linier sederhana. Analisis ini tidak hanya melihat seberapa pengaruh dari variabel bebas, tetapi juga melihat arah dari pengaruh tersebut.

#### 3.8.1 Uji Simultan ( Uji F )

Uji secara simultan ( uji F ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen (X) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

Analisis uji F dilakukan dengan membandingkan F hitung dan F tabel. Sebelum membandingkan nilai F, harus ditentukan tingkat kepercayaan ( $1-\alpha$ ) dan derajat kebebasan ( *degree of freedom*)- $n-(k+1)$  agar dapat ditentukan nilai kritisnya. Adapun nilai alpha yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,05 dimana kriteria pengambilan keputusan yang digunakan sebagai berikut:

1. Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $sig < \alpha$  maka:

$H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penabung di Bank BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam.

2. Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $sig > \alpha$  maka:

$H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penabung di Bank BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam.



### 3.8.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel-variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol sampai satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing – masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun tahun waktu (*time series*) biasanya mempunyai koefisien determinasi yang tinggi.

Tingkat korelasi dan nilai R dijelaskan dibawah ini (Suliyanto 2011) :

0	= Tidak Berkorelasi
0,1 – 0,20	= Sangat Rendah
0,21 – 0,40	= Rendah
0,41 – 0,60	= Agak Rendah
0,61 – 0,80	= Cukup
0,81 – 0,99	= Tinggi
1	= Sangat Tinggi



## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 1. Pengertian Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat yang biasa disingkat dengan BPR adalah salah satu jenis bank yang dikenal melayani golongan pengusaha mikro, kecil dan menengah dengan lokasi yang pada umumnya dekat dengan tempat masyarakat yang membutuhkan. (BI)

Bank BPR adalah lembaga keuangan bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu dan menyalurkan dana sebagai usaha BPR. BPR sudah ada sejak jaman sebelum kemerdekaan yang dikenal dengan sebutan Lumbung Desa, bank Desa, Bank Tani dan Bank Dagang Desa atau Bank Pasar.

Bank BPR adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Pengertian bank menurut **Kasmir (2016 : 3)** menyatakan adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kemasyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.

1. Dilarang menyalin atau mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Undang-Undang perbankan nomor 7 tahun 1992 dan ditegaskan lagi dengan dikelurkannya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 maka jenis bank terdiri atas :

1. Bank umum adalah bank yang melaksanakan usahanya secara konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa lalu lintas pembayaran.
2. Sedangkan Bank Perkereditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Artinya disini kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum (**Kasmir, 2012 : 19**)

## 2.2 Etiket Pelayanan Nasabah Bank

Pentingnya pelayanan tidak lepas dari kesan yang timbul akibat persepsi ketika pelanggan berhubungan langsung. Setiap usahawan harus terus menerus memberikan pelayanan yang optimal baik pra dan pasca pelayanan. Salah satu yang ditangkap oleh pelanggan adalah ketika dalam memberikan pelayanan yang baik dari karyawan.

**Subagio, (2013)** beberapa hal yang diatur dalam etiket antara lain:

- a. Penampilan, penampilan merupakan keseluruhan dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku dengan tujuan agar dapat membuat pelanggan terkesan. Penampilan ini harus dijaga dengan baik dan prima selama jam kerja.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Sikap dan perilaku, pada saat berhubungan dengan pelanggan sering kali sikap dan perilaku kita diperhatikan oleh pelanggan, terutama sikap yang menolong dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan.
- c. Cara berpakaian, cara kita berpakaian harus serasi antara baju dan celana termasuk menghindari menggunakan warna yang terkesan berlebihan.
- d. Cara berbicara, berbicara dengan pelanggan harus jelas, singkat, dan tidak bertele-tele, janganlah berbicara mengenai hal-hal yang bukan pada pokok permasalahan dan hindari pembicaraan yang mengejek pelanggan.
- b. Gerak-gerak, pada saat melayani pelanggan, kita harus memperhatikan atau menjaga gerak-gerak anggota badan karena hal ini akan selalu diperhatikan oleh pelanggan pada saat kita memberikan pelayanan. Oleh karena itu kita harus menghindari gerak-gerak yang dapat membuat curiga pelanggan kita.
- c. Cara bertanya, dalam memberikan pelayanan, kita juga harus mengetahui sifat-sifat pelanggan yang berbeda-beda terutama dalam hal bertanya kepada pelanggan. Bila pelanggan diam, maka karyawan proaktif untuk bertanya atau memulai pembicaraan sehingga membuat pelanggan mau berbicara. Sedangkan bila pelanggan yang banyaknya, karyawan mendengarkan dengan baik dan menjawab dengan baik pula.

Dalam mewujudkan etika yang baik dalam pemberian pelayanan karyawan harus memiliki kemampuan melayani secara cepat dan tepat. Disamping itu karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap pelanggan. Pelayanan yang baik juga harus tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan.



### 4.3 Ciri-ciri Pelayanan Bank yang Baik

Kasimir dalam Zulkarnaim (2015:14) dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan atau pengunjung sejak awal hingga selesai;
- b. Mampu melayani secara cepat dan tepat;
- c. Mampu berkomunikasi;
- d. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi;
- e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik;
- f. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan atau pengunjung;
- g. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan atau pengunjung.

### 4.4 Sejarah BPR Rokan Hilir Cab. Kubu Babussalam

PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 21 Tahun 1996 tanggal 18 Desember 1996. PD. Bank Perkreditan Rakyat sebelumnya merupakan sebuah lembaga keuangan yang disebut dengan Badan Kredit Kecamatan (BKK). Pembentukan lembaga tersebut berdasarkan Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor KPTS. 609/XI/1986 yang secara prinsip beroperasi sejak bulan September 1986 sampai dengan April 1998.

Modal awal BKK Kubu berasal dari pinjaman kepada Bank Riau sebesar Rp. 10.000.000,- (Sepuluh Juta Rupiah). Awalnya BKK Kubu dikelola oleh tiga orang personil yaitu Syafri Taib, BSc, Riduan ZR dan Wan Abdanda yang berkedudukan di kantor Camat Kubu di Tanjung Lumba-Lumba yang diresmikan oleh Bupati H. Jahon Syarifuddin, SH pada tanggal 27 September 1987.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan dikeluarkannya Keputusan Bank Indonesia tentang ketentuan bahwa Lembaga Keuangan sebetuk BKK, dan lembaga keuangan serupa tidak dibenarkan beroperasi, maka Pemerintah Kabupaten Bengkalis yang merupakan pemilik lembaga Keuangan tersebut mengajukan permohonan kepada Bank Indonesia agar Lembaga tersebut dapat dikukuhkan menjadi Bank Perkreditan Rakyat (BPR).

Dengan adanya regulasi Perbankan yang dikenal dengan Paket Kebijakan Perbankan (Deregulasi Perbankan) tanggal 28 Oktober 1988 maka BKK Kubu dipersiapkan diri untuk menjadi BPR Kubu. Berdasarkan surat Permohonan Pimpinan BKK Kubu No. 071/BKK Kubu/1997 dan Surat No. 21 BKK Kubu/1997 pada tanggal 11 Oktober 1997 dan 8 Desember 1997 yang diketahui Bupati Kepala Daerah Tingkat II Bengkalis.

Dengan izin dari Menteri Keuangan dan Rekomendasi Bank Indonesia Cabang Pekanbaru dengan Kepmen No.KEP. 006/KM.17/1998 maka dengan keputusan menteri Keuangan status yang semula BKK Kubu pada tanggal 18 Mei 1998 dikukuhkan menjadi BPR dengan nama perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Kubu dengan singkatan PD. BPR Kubu dengan pemegang saham adalah Pemerintah Kabupaten Bengkalis dan Pembangunan Daerah Riau. Perda No. 21 Tahun 1996 PD. BPR Rohil dari tahun 1998 sampai dengan 2003 hanya dipimpin oleh satu orang Direksi yaitu Syafri Taib, BSc.

Bertepatan pada hari Senin tanggal 18 Mei 1998 PD. BPR Kubu diresmikan oleh pembantu Bupati Wilayah I Bagan Siapiapi yaitu Bapak Drs. Nurdin Bakar di Kantor PD. BPR Kubu di Desa Rantau Panjang Kiri Kecamatan Kubu dan sekaligus resmi menjalankan usaha jasa Perbankan.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Seiring dengan bergulirnya Otonomi Daerah dan dikeluarkan Undang-Undang Nomor: 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor: 53 Tahun 1999 tentang pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam. Dengan terjadinya pembentukan Kabupaten tersebut, Kecamatan Kubu yang dulunya merupakan bagian Wilayah Kabupaten Bengkalis menjadi Wilayah Rokan Hilir dimana tempat PD. BPR Kubu beroperasi.

Pada tanggal 22 Agustus 2003 bertempat dikantor Bank Indonesia Pekanbaru dilakukan pertemuan antara pemilik PD. BPR Kubu dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Bengkalis dan Pembangunan Daerah Riau dengan Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir hadir dalam pertemuan tersebut Bapak Rizal Wakil Bupati Bengkalis beserta Kepala Bagian Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis dan Bapak Sarjono Amnan, SE selaku Direktur Bank pembangunan Daerah Riau beserta Staf, serta Bapak H. Wan Thamrin Hasyim Bupati Rokan Hilir. Pertemuan ini dibuka oleh Bapak Mahmud pimpinan Bank Indonesia Cabang Pekanbaru.

Hasil pertemuan tersebut, disimpulkan bahwa Pemerintah Kabupaten Bengkalis menyerahkan kepemilikan PD. BPR Kubu kepada Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir dan dilanjutkan oleh Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) PD. BPR Kubu Tahun 2003 sekaligus laporan pertanggungjawaban Direksi PD. BPR Kubu. RUPS dipimpin oleh Bapak Riza Pahlefi dengan menyimpulkan keputusan yang sama dengan hasil pertemuan diatas, serta dilanjutkan dengan penandatanganan Memorandum of Understanding (MOU)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tentang penyerahan kepemilikan PD. BPR Kubu yang langsung didatangi oleh Bapak Rizal Pahlefi dan Bapak H. Thamrin Hasyim.

Seiring diterbitkan keputusan Bupati Rokan Hilir Nomor: 500/EKBANG/2003/303 Tanggal 24 Oktober 2009 tentang penetapan kepemilikan Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Kubu menjadi milik Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir, maka PD. BPR Kubu merupakan Aset Kabupaten Rokan Hilir, maka PD. BPR Kubu menjadi Aset Kabupaten Rokan Hilir dan akan ditindak lanjuti dengan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Rokan Hilir setelah itu PD. BPR Kubu diganti nama PD. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Rokan Hilir.

#### 4.5 Visi dan Misi BPR Cabang Kubu Babussalam

1. Visi PD. BPR Rokan Hilir Adalah “Bersama Membangun Ekonomi Negeri”
2. Misi PD. BPR Rokan Hilir Adalah “Menumbuhkan Usaha Ekonomi Masyarakat Berbasis Kerakyatan Secara Sehat Pada Sektor Ekonomi Berpotensi

#### 4.6 Produk-Produk PD.BPR Rokan Hilir Cabang Kubu

Produk-produk yang ada di PD. BPR Rohil adalah sebagai berikut:

##### a. Produk Penghimpunan Dana

Tabungan Gemabahari (Gemar Menabung Bahagia di Kemudian Hari)

Syarat dan ketentuan :

- a) Mengisi formulir yang telah disediakan
- b) Menyerahkan fotocopy dan identitas diri (KTP/SIM/Pasport)



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- c) Setoran awal pembukaan rekening Rp. 50.000,-
- d) Suku bunga tabungan dihitung dari saldo harian

Tabungan Pelajar

Syarat dan ketentuan :

- a) Tabungan khusus para pelajar
- b) Mengisi formulir yang telah disediakan
- c) Menyerahkan fotocopy identitas diri (KK/ Kartu Pelajar)
- d) Setoran awal pembukaan rekening Rp. 5.000,-.

Deposito

- a) Pengertian Deposito

Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank.

Syarat dan ketentuan :

- 1) Mengisi formulir yang telah disediakan oleh bank.
  - 2) Identitas diri yang dibutuhkan seperti KTP/SIM/Pasport (untuk pasport berusia 17 tahun ke atas).
  - 3) Fotocopy legalitas perusahaan (khusus untuk badan usaha)
- b) Tata cara pembukaan, penarikan, dan penutupan rekening:
    - 1) Deposito wajib memiliki tabungan pada bank kembali deposito pada akhir jangka waktu deposito.
    - 2) Bila masa berakhir deposito jatuh pada hari libur, maka perpanjangan atau penarikan minimal dan penempatan dalam bentuk deposito berjangka Rp. 2.000.000,- (dua juta rupiah)





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Hasmim Riau

- 3) Pembayaran deposito dilakukan pada hari berikutnya.
  - 4) Pemberitahuan perpanjangan/penarikan deposito selambatnya 3 hari sebelum berakhirnya deposito, bila tidak ada pemberitahuan sampai dengan berakhirnya deposito maka akan secara otomatis akan dilakukan perpanjangan dengan jangka waktu sesuai dengan perjanjian awal.
  - 5) Bila pencairan deposito sebelum berakhirnya jangka waktu deposito maka bunga berjalan tidak dapat diberikan oleh bank.
- c) Dalam hak pemilik pemegang/pemegang bilyet deposito meninggal dunia, ahli waris dapat mencairkan deposito tersebut dengan melampirkan sebagai berikut :
- 1) Kartu Tanda Pegawai
  - 2) Kartu Keluarga (KK)
  - 3) Surat keterangan meninggal dan surat keterangan ahli waris yang dikeluarkan oleh pejabat pemerintah setempat.

Khusus pemilik/pemegang bilyet deposito meninggal dunia untuk badan usaha, maka dapat dicairkan berdasarkan legalitas badan usaha atau ketentuan yang berlaku.

#### b. Produk Penyaluran Dana

Bentuk penyaluran dana berupa kredit yang diberikan pada nasabah yang memerlukan dana. Jenis-jenis kredit yang diberikan oleh

D. BPR Rohil terdiri dari :



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 1. Kredit Modal Kerja

Kredit modal kerja yaitu kredit yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja yang habis dalam satu siklus usaha (jangka pendek). Dalam bentuk kredit wirausaha dengan besar dana yang bisa dicairkan Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 750.000.000,- dalam jangka waktu 1-5 tahun.

Dengan suku bunga:

<b>KREDIT WIRAUSAHA</b>	<b>Suku Bunga/Tahunan</b>	<b>Jk. Waktu Max</b>
Plafon $\leq$ Rp. 10 Juta	12.50%	24 Bulan
Plafon $>$ Rp. 10 Juta s/d $\leq$ Rp. 25 Juta	13.00%	36 Bulan
Plafon $>$ Rp. 25 Juta s/d $\leq$ Rp. 50 Juta	14.50%	48 Bulan
Plafon $>$ Rp. 50 s/d $\leq$ Rp. 100 Juta	15.00%	48 Bulan
Plafon $>$ Rp. 100 Juta s/d $\leq$ Rp. 250 Juta	15.50%	60 Bulan
Plafon $>$ Rp. 250 Juta	16.00%	60 Bulan

### 2. Kredit Investasi

Yaitu kredit yang diberikan untuk pembelian/pembiayaan barang-barang modal yang tidak habis dalam satu siklus usaha (jangka panjang). Dana yang bisa dicairkan oleh bank yaitu sebesar Rp. 10.000.000,- s/d 750.000.000,- dalam jangka waktu 1-7 tahun.

Dengan suku bunga :

<b>KREDIT KESEJAHTERAAN</b>	<b>Suku Bunga/Tahunan</b>	<b>Jk. Waktu Max</b>
Plafon $\leq$ Rp. 10 Juta	10.50%	12 Bulan
Plafon $>$ Rp. 10 Juta s/d $\leq$ Rp. 25 Juta	10.75%	36 Bulan
Plafon $>$ Rp. 25 Juta s/d $\leq$ Rp. 50 Juta	11.00%	48 Bulan
Plafon $>$ Rp. 50 s/d $\leq$ Rp. 100 Juta	11.25%	60 Bulan
Plafon $>$ Rp. 100 Juta s/d $\leq$ Rp. 250 Juta	11.50%	120 Bulan
Plafon $>$ Rp. 250 Juta	11.75%	120 Bulan



### 3. Kredit Konsumtif

Yaitu kredit yang diberikan kepada perorangan bukan dalam rangka kegiatan yang memperoleh laba, melainkan untuk pemenuhan kebutuhan konsumtif, berupa baranga atau jasa atau keperluan lainnya diluar usaha. Kredit konsumtif Pegawai Negeri Sipil (PNS/CPNS/Pegawai Kontrak/Honor).

Suku bunga ditetapkan :

<b>KREDIT INVESTASI</b>	<b>Suku Bunga/Tahunan</b>	<b>Jk. Waktu Max</b>
Plafon $\leq$ Rp. 100 Juta	14.50%	60 Bulan
Plafon $>$ Rp. 100 Juta s/d $\leq$ Rp. 250 Juta	15.00%	84 Bulan
Plafon $>$ Rp. 250 Juta	15.50%	120 Bulan

### 4.7 Produk Jasa yang diberikan Bank BPR Rokan Hilir

Sedangkan jasa yang diberikan PD. Bank Perkreditan Rakyat Rokan

Hilir diantaranya

- Jasa pembayaran rekening listrik
- Pengiriman uang antar bank (transfer)
- Jasa pembelian pulsa listrik (token)
- Jasa pembelian pulsa halo
- Jasa pembayaran FIF/angsuran sepeda motor.

### 4.8 Struktur Organisasi bank BPR Rokan Hilir cabang Kubu Babussalam

Organisasi merupakan alat atau wadah sekelompok orang yang bekerja sama dalam melakukan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan. Jika organisasi baik dan benar, tujuan yang optimal relatif lebih mudah dicapai. Perorganisasian merupakan suatu proses dalam menentukan,

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

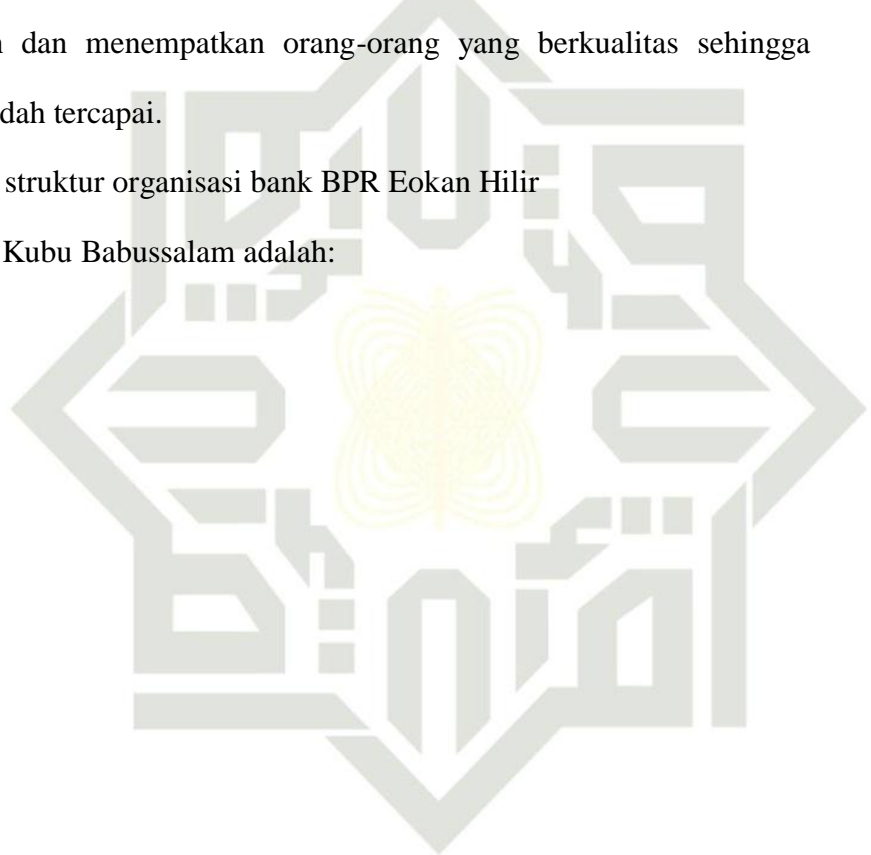


- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengelompokkan dan mengatur berbagai macam kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang dalam kegiatan menyediakan alat keperluan, wewenang yang diberikan pada suatu individu yang melakukan kegiatan tersebut.

Dalam mencapai tujuan bank Bpr Rokan Hilir membentuk suatu struktur organisasi agar dapat bekerja keras secara efisien dan tidak salah dalam memilih dan menempatkan orang-orang yang berkualitas sehingga tujuan bank mudah tercapai.

Adapun struktur organisasi bank BPR Eokan Hilir Cabang Kubu Babussalam adalah:



UIN SUSKA RIAU

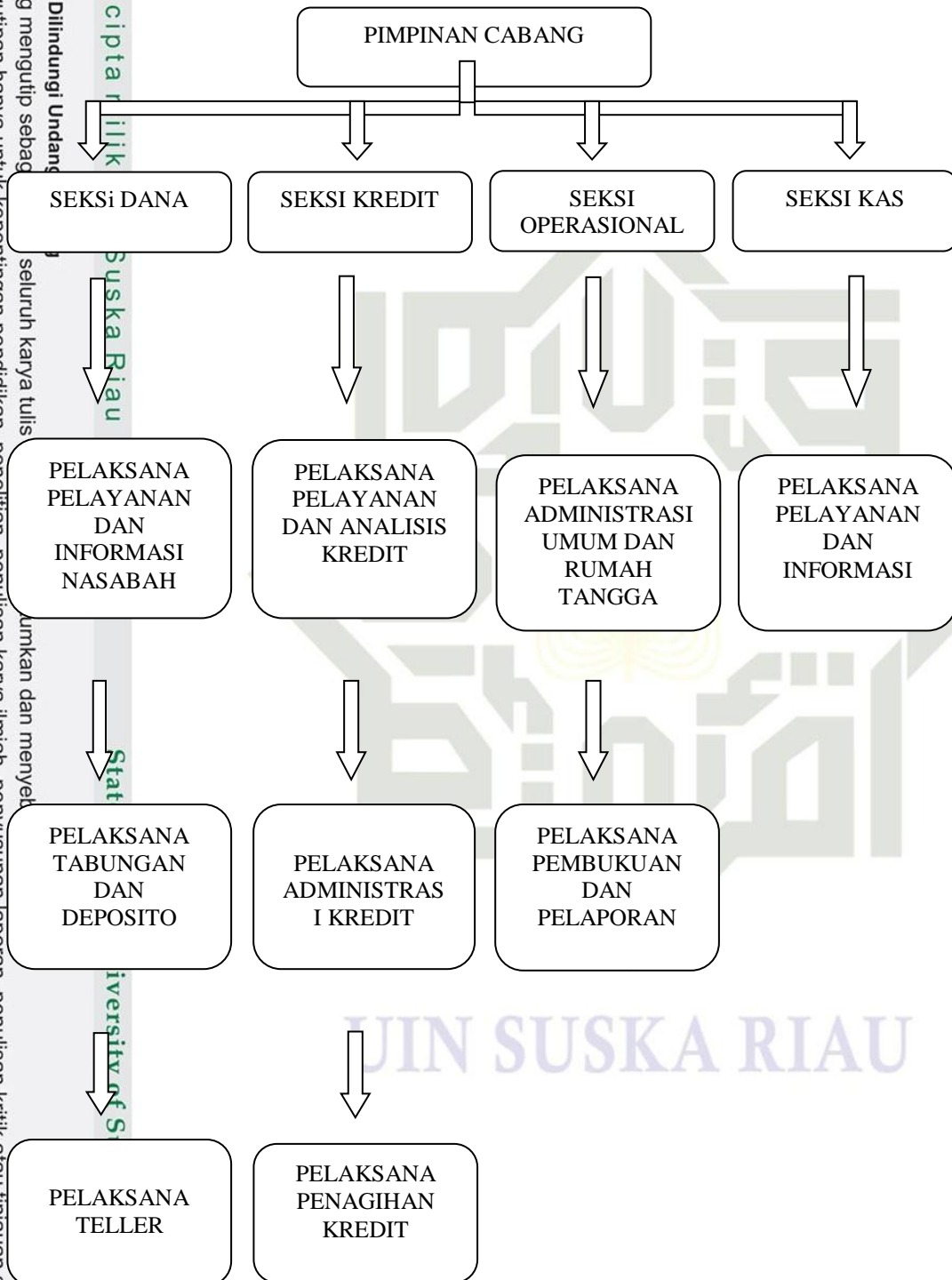


Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau membuat terjemahan, ringkasan, atau karya turunan dan menyebarkan dalam bentuk apa pun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Gambar 4.1**  
**STRUKTUR ORGANISASI BANK BPR ROKAN HILIR**  
**CABANG KUBU BABUSSALAM**



Sumber: *Perkantoran Daerah Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau.*

- Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilaksanakan untuk menguji pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap keputusan menabung pada BPR Rokan Hilir Cab. Kubu Babussalam. Dari hasil dan analisis data serta pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan atau bersama-sama antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Keputusan Menabung (Y). Hal ini dibuktikan dari hasil analisis, diperoleh nilai F hitung sebesar 18,832 dengan signifikan 0,000 dan jumlah F tabel sebesar 3,94 dengan demikian diketahui F hitung sebesar  $(18,832) > F \text{ tabel } (3,94)$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ .
- b. Hasil analisis ini juga menunjukkan bahwa besarnya kontribusi variabel Kualitas Pelayanan (X) yang ditunjukkan dari nilai Adjusted R Square yaitu sebesar 0,153. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 15,3% terhadap Keputusan Pembelian. Sedangkan sisanya sebesar 84,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
- c. Secara parsial variabel-variabel Kualitas Pelayanan (X) tidak seluruhnya memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Proses Keputusan Menabung (Y). Hasil dari diketahui t hitung  $(4,340) > t \text{ tabel } (1,984)$  dan  $sig (0,000) < (0,05)$  maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima artinya variabel



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian Bank BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam.

d. Hasil uji hipotesis dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung. Hal ini menunjukkan bahwa responden melakukan keputusan dalam membeli atau mengkonsumsi suatu jasa yang ditawarkan kepada nasabah sehingga dipengaruhi oleh kegiatan nasabah dan lembaga lainnya serta penilaian konsumen itu sendiri.

e. Kualitas pelayanan akan mempunyai keputusan pembelian dikarenakan nasabah mempunyai kebutuhan dan keperluan yang berbeda-beda sesuai dengan kondisi terutama didukung oleh kemampuan seseorang untuk mendapatkan suatu barang atau jasa.

## 2.2 Saran

- a. Dengan adanya penelitian ini perlu dikaji lebih lanjut, mengenai Kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah karena kebutuhan dan selera nasabah akan selalu berubah mengikuti perkembangan yang ada. Hal itu dapat dilakukan dengan adanya penelitian lebih lanjut dengan waktu yang disesuaikan dengan kebutuhan pihak perusahaan untuk terus mengetahui dan mengenali Kualitaas Pelayanan yang diharapkan Nasabah.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan dan perbandingan dalam melakukan Kualitas Pelayanan dan pengaruhnya terhadap Keputusan Menabung.



DAFTAR PUSTAKA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang  
 UIN SUSKA RIAU  
 Universitas Islam Sumatera Utara

Al Quran Surat An- Nissa Ayat 29

Al Quran Surat Al- Baqarah ayat 275

Agistyn, R. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Payanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan kantor Pos Purworejo)*. Skripsi.UNDIP. Semarang.

Agistyn, R., Setiawan, A. (2012) *Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang*. Jurnal Muqtasid Vol. 3, No,2,285.

Ajiptono, F.(2014). *Penerapan dan Penelitian, Andi Offset*, Yogyakarta, 2014

Ajiptono, F. 2010. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Andi Offset. Yogyakarta.

Mothersbaugh dan Hawkins:6, 2014. *Consumer Behavior Marketing Strategy*. 11th edition. McGraw-Hill, Irwin.

Mugroho J Setiadi, MM SE Prenada Media, (2019). *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen* Edisi Ketiga.

Rasu Swastha, Hani Handoko. 2018. *Manajemen Pemasaran-Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : BPFE

Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edii 13. Jilid 1. Jakarta:Erlangga

Parasuraman, Sudarso. 2016. *The Behaviorial consequensez of Service Quality*. Jurnal of Marketing. Vol 60.

Fandi Tiptono 2016. *Service Qualityand Satisfation* Edisi 4 CV. Andi offset. Yogyakarta.

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid satu. Erlangga: Jakarta.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education,Inc

Sangadji, Etta Mamang & Sopiiah .2010. “ *Metodologi penelitian: pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*” Andi,Yogyakarta.





UIN SUSKA RIAU

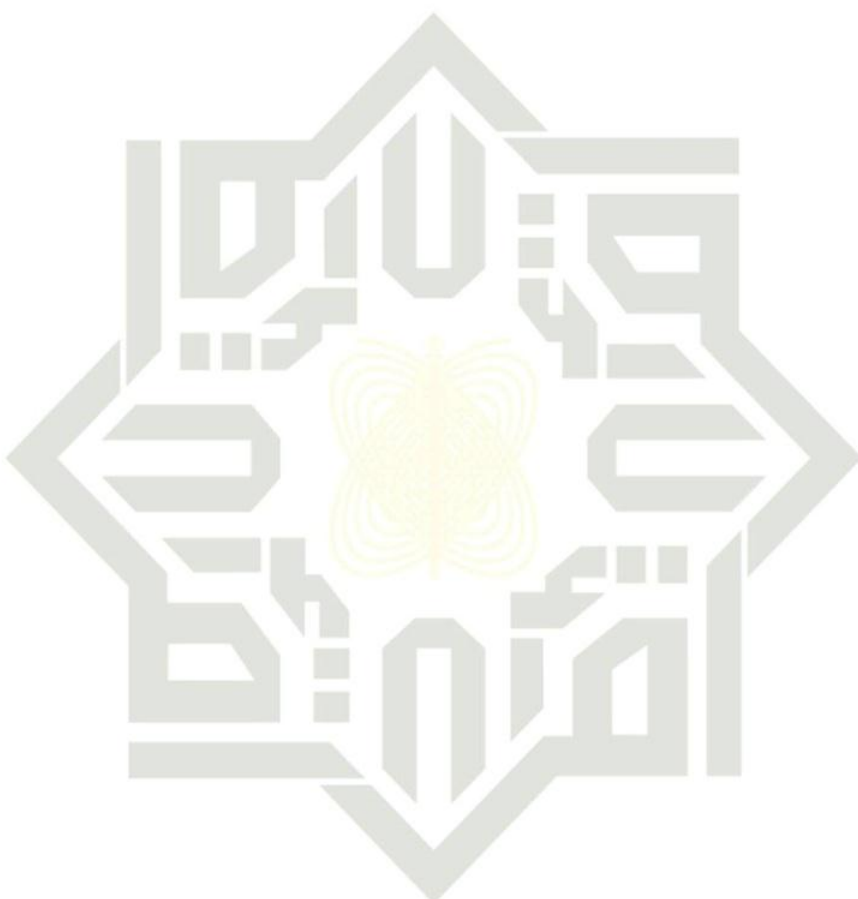
Chistina Whidya Utami, 2010. *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel*

*Modern*. Jakarta: Salemba Empat.

Sudiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

## KUISIONER PENELITIAN



UIN SUSKA RIAU

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENABUNG DI BANK BPR ROKAN HILIR CABANG KUBU BABUSSALAM**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
Satel Islam University of Surab  
Syarif Kasim Riau

Terimakasih atas partisipasi bapak/ibu/saudara responden untuk mengisi kuisisioner penelitian ini. Kuisisioner ini merupakan instrument penelitian yang dilakukan oleh

Nama : Asrul  
Nim : 11671103354  
Jurusan/Konsentrasi : Manajemen/Pemasaran  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas : UIN SUSKA RIAU

Untuk menunjang penelitian dalam rangka penulisan skripsi program sarjana informasi yang bapak/ibu/saudara berikan hanya untuk kepentingan akademik dan akan dijaga kerahasiannya. Atas bantuan dan kerja sama saya ucapkan terimakasih.

#### **A. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama :  
Jenis Kelamin :  
Pria  
Wanita  
Usia :  
Pekerjaan :  
Desa :

UIN SUSKA RIAU

## B. PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER

Ⓒ Bacalah pernyataan dengan teliti dan berilah tanda ceklis (√) pada kolom yang tersedia

Tentukan pilihan anda terhadap pernyataan-pernyataan berikut dengan kriteria jawaban dibawah ini :

- a. **Sangat Setuju** : **SS**
- b. **Setuju** : **S**
- c. **Netral** : **N**
- d. **Tidak setuju** : **TS**
- e. **Sangat tidak setuju** : **STS**

## C. BERNYATAAN PENELITIAN

### A. Keputusan Menabung

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Dalam mengambil keputusan saya mengikuti/ melihat orang lain.					
2.	Saya memutuskan menabung setelah melihat keunggulan produk bank BPR Rohil Cab. Kubu Babussalam dari iklan dan informasi lain.					
3.	Saya memilih bank BPR Rohil Cab. Kubu Babussalam karena kualitas pelayanan yang baik.					
4.	Saya memilih bank BPR Rohil Cab. Kubu Babussalam karena letaknya dekat dengan rumah.					
5.	Saya merasa puas dengan Hasamitra serta pelayanan yang diberikan. Mungkin saya akan loyal dan merekomendasikannya					

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

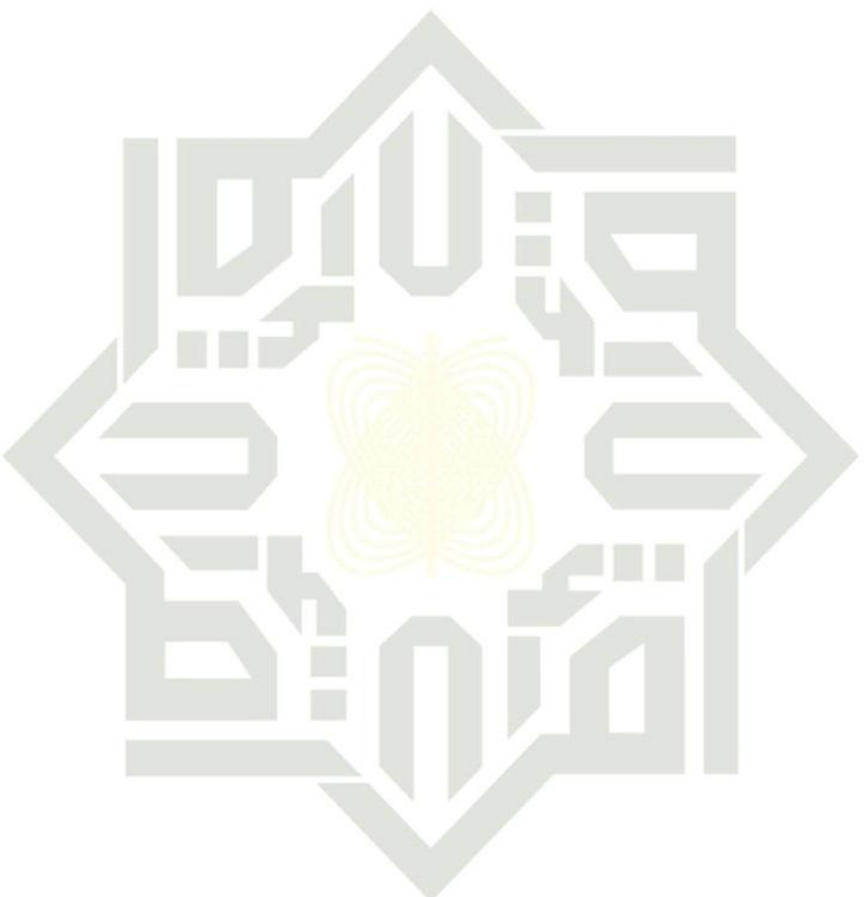
## B. KUALITAS PELAYANAN

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pernyataan	JAWABAN				
	SS	S	N	TS	STS
1. Kondisi Fisik gedung (ukuran, desain, dll) bank bagus dan besar					
2. Fasilitas, sarana prasarana dan alat bantu informasi dalam kondisi baik dan jelas					
3. Interior (ruang dalam) bank terlihat bersih, tertata rapi dan indah dilihat					
4. Petugas peduli akan kebutuhan dan keinginan nasabah					
5. Petugas bersikap ramah kepada nasabah. Memberi senyum, salam dan sapa					
6. Petugas melayani dan memperlakukan nasabah dengan baik tanpa memandang status sosial KEH					
7. Petugas mampu memberikan pelayanan dan perlakuan yang baik untuk nasabah					
8. Pelayanan yang diberikan					

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9.	sudah konsisten dan akurat, dengan kata lain sudah seperti layaknya pelayanan perbankan					
10.	Petugas dapat melayani dengan baik serta memberikan informasi yang lengkap dan mudah dipahami oleh nasabah					
11.	Petugas mampu memberikan pelayanan yang lincah dan terampil					
12.	Petugas dengan cepat menanggapi keluhan dan masukan,serta memberikan jawaban yang jelas					
13.	Petugas langsung antusias menyambut nasabah yang datang (tidak terkesan sok sibuk dan cuek)					
14.	Petugas memiliki pengetahuan dan wawasan yang baik dalam melayani dan memberikan informasi					
15.	Petugas memiliki sikap yang maksimal dan professional dalam memberikan pelayanan					
15.	Cara petugas melayani dapat					



UIN SUSKA RIAU

membuat saya merasa aman, nyaman dan percaya terhadap bank						
--	--	--	--	--	--	--

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

No	keputusan menabung					Jumlah	kualitas pelayanan															
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Jumlah
1	5	3	3	4	2	18	3	2	3	3	3	2	4	5	5	4	5	4	4	5	4	56
2	5	4	5	5	5	24	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	68
3	4	4	3	3	3	17	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	64
4	5	4	3	2	2	16	2	2	3	3	4	5	3	3	4	5	4	3	4	4	5	54
5	5	4	5	4	5	23	4	4	5	4	3	2	5	4	5	4	3	5	5	5	4	62
6	5	4	5	4	3	21	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	66
7	5	4	5	5	3	21	3	4	5	5	4	3	3	4	5	4	3	5	4	5	3	60
8	3	4	4	5	4	20	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	63
9	5	4	5	5	4	22	4	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	3	5	4	5	60
10	5	4	4	4	3	20	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	60
11	5	5	4	4	4	22	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	62
12	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	4	65
13	5	4	4	5	4	22	5	4	3	4	2	3	5	4	3	3	4	3	4	4	5	56
14	5	4	5	4	5	23	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	66
15	5	5	4	4	4	22	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	64
16	5	5	4	3	3	20	4	4	5	3	2	1	5	4	3	2	2	4	5	4	3	51
17	5	5	4	4	4	22	4	4	5	3	5	2	5	4	5	4	4	5	4	5	5	64
18	4	5	4	4	3	20	2	2	2	3	4	3	5	4	3	4	5	4	5	4	4	54
19	5	4	5	4	4	22	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	61
20	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	63
21	5	5	4	5	4	23	3	2	5	4	3	3	5	4	5	4	3	5	5	4	4	59
22	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	3	4	5	4	3	5	5	5	4	5	67
23	5	4	5	4	3	21	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	2	5	4	3	61
24	5	5	4	5	4	23	4	5	4	5	4	2	4	3	4	3	4	3	5	5	5	60
25	5	4	5	4	5	23	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	2	62
26	5	5	4	4	4	22	3	4	5	5	5	4	2	3	4	5	5	4	5	4	5	63

27	5	4	3	21	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	3	5	4	3	61
28	3	4	4	20	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	67
29	5	4	5	23	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	5	61
30	4	3	3	17	3	2	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	3	59
31	4	5	2	18	3	4	5	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	60
32	5	5	5	25	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	59
33	5	4	5	23	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	68
34	5	4	5	24	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	65
35	5	4	4	22	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	67
36	5	5	4	23	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	70
37	5	5	5	24	4	5	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	3	5	63
38	5	5	4	24	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	69
39	5	4	4	22	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	69
40	5	5	3	20	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	3	5	4	3	62
41	4	4	4	22	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	65
42	2	3	4	18	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	67
43	5	5	5	25	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	70
44	5	5	4	23	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	64
45	5	4	4	21	4	5	5	4	5	3	3	5	4	5	4	5	5	4	5	66
46	4	5	3	21	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	67
47	5	5	4	22	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	72
48	5	5	3	23	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	66
49	5	5	4	23	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	71
50	5	4	1	19	1	3	4	3	4	3	5	5	4	5	3	4	5	4	5	58
51	5	4	5	23	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	64
52	4	4	5	22	5	3	3	4	3	5	1	4	5	5	4	3	4	3	5	57
53	1	3	4	16	3	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	3	3	3	3	60
54	3	5	2	19	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	58
55	5	4	5	21	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	64

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif K

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu karya. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



56	5	4	3	21	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	65
57	4	5	4	20	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	67
58	5	4	4	22	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	67
59	3	4	3	19	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	5	4	3	61
60	5	4	4	22	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	62
61	5	4	3	21	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	62
62	5	4	4	22	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	5	4	3	62
63	5	5	5	25	4	5	4	3	4	3	1	2	3	4	5	5	4	3	4	54
64	1	2	3	15	5	4	3	2	1	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	54
65	5	4	4	22	4	5	4	3	4	3	5	4	5	4	3	4	4	3	4	59
66	5	4	4	20	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	44
67	5	4	3	21	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	1	1	55
68	5	4	3	19	4	3	4	3	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3	61
69	4	4	3	20	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	61
70	5	1	3	16	3	3	4	3	4	5	1	2	3	4	5	3	5	4	3	52
71	5	4	4	19	3	3	4	4	4	5	5	4	3	2	4	2	5	2	4	54
72	5	4	5	23	4	5	4	5	4	2	3	4	3	4	5	3	3	4	5	58
73	5	5	5	24	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	63
74	5	4	4	21	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	64
75	5	4	5	21	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	3	2	2	1	2	51
76	5	4	3	19	3	4	4	3	5	4	5	4	3	4	5	3	4	4	5	60
77	5	4	4	22	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	66
78	1	4	3	17	3	4	5	4	3	5	4	5	3	5	5	3	4	5	3	61
79	4	5	4	23	4	5	5	3	2	3	5	4	3	4	3	4	4	5	3	57
80	4	4	3	20	4	3	4	5	3	2	4	5	3	2	4	5	4	5	5	58
81	3	5	5	20	3	4	2	5	4	3	2	4	2	4	4	3	4	5	2	51
82	4	5	3	20	3	4	3	5	5	4	3	2	4	5	2	4	4	1	2	51
83	5	3	4	21	3	4	2	4	4	5	2	4	5	5	5	4	3	4	3	57
84	4	3	4	18	5	3	4	5	4	5	4	3	4	3	5	3	4	3	5	60

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif K

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif K

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. Kritik atau tinjauan suatu a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



85	3	5	4	21	3	5	5	4	4	3	4	4	5	3	5	2	3	5	4	59
86	3	4	5	20	3	4	2	4	5	5	3	5	5	5	4	2	4	5	4	60
87	5	4	4	19	3	4	5	2	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	5	56
88	3	5	4	20	3	5	5	3	4	5	2	5	5	4	3	5	2	4	5	60
89	4	3	4	21	4	4	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	3	63
90	1	5	5	20	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	3	4	3	61
91	5	5	3	20	4	4	5	5	3	5	4	5	4	3	5	5	4	5	3	64
92	4	4	4	20	4	4	3	5	5	4	4	5	3	3	3	5	3	4	5	60
93	5	3	4	19	4	5	4	3	4	5	5	4	5	3	5	5	3	4	3	62
94	4	5	3	18	3	3	4	3	5	3	4	4	5	4	4	3	5	4	3	57
95	5	5	4	22	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	66
96	5	5	3	22	5	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	4	3	4	59
97	4	4	4	20	5	4	5	5	5	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	63
98	5	5	4	20	4	4	3	5	5	3	5	4	3	4	3	4	5	4	5	61
99	5	5	5	23	3	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	63
100	5	5	4	22	4	5	3	4	5	5	4	5	3	3	4	5	4	3	5	62

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif K

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Hal yang Didiskusikan
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengujiannya hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengujiannya tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Nama	Jenis Kelamin	Umur (Th)	Pekerjaan	Desa
Refliana Fitri	W	32	Perawat	Simpang Pelita
Cecy Hardika	P	33	Security	Parit Kabir
Niska Rahmadani	W	20	Pegawai Paruh Waktu	Teluk Merbau
Rizky Haziz	P	29	Guru	Simpang Bandung
Zaini Sabariah	W	37	Irt	Jojol
Suphardi	P	45	Petani	Sungai Agas
Khalid Awal	P	29	Pegawai	Sungai Pinang
Farid Khairi	P	35	Pegawai	Sungai Pinang
Fony Suryanto	P	53	Wiraswasta	Simpang Bandung
Hatta Rafi	P	40	Pedagang	Parit Haji Salim
Radziah Zaini	W	45	Guru Honorer	Parit Kabir
Buspa	W	52	Petani	Kualu Kubu
Zaleha Rosnah	W	38	Petani	Parit Kabir
Salman Hadi	P	53	Wiraswasta	Parit Tuan Ahmad
Fasya Arafah	W	29	Pns	Teluk Nilap
Moh. Yadi Taya	P	45	Pedagang	Teluk Nilap
Falita Aisya R	W	23	Pns	Simpang Bandung
Siswanti	W	43	Buruh	Teluk Merbau
Nurlela	W	52	Guru	Sungai Maju
Ahmad Faqih	P	50	Nelayan	Parit Kabir
Rumaiti	W	52	Pedagang	Teluk Pinik
M. Yusuf	P	48	Wiraswasta	Teluk Pinik
Yusmaini	W	40	Guru	Kualu Kubu
Supriben	P	35	Petani	Kualu Kubu
Ibrahim	P	50	Petani	Teluk Merbau
Fessa Sihombing	W	29	Apoteker	Teluk Merbau
Daswan	P	45	Petani	Teluk Nilap
Rita Yani	W	25	Buruh	Parit Haji Salim
Penny Ayu Lestari	W	28	Irt	Parit Haji Salim
Bendri Sophian	P	51	Pedagang	Simpang Pelita
Masrul	P	48	Pedagang	Simpang Bandung
Siti Aisyah	W	32	Pns	Rantau Panjang Kiri
Yenni Yustanti	W	35	Petani	Rantau Panjang Kanan
Sophia Labibu	W	30	Karyawan Swasta	Teluk Merbau
Kuntum Khaira	W	27	Guru	Simpang Bandung
Faridah Syarif	W	40	Pedagang	Sungai Agas
Rozita Nor Shah	W	45	Petani	Sungai Daun
Salleh Nor Shah	P	38	Nelayan	Sungai Daun
Nordin Esa	P	27	Pns	Sungai Agas
Mariam Anita	W	45	Wiraswasta	Sungai Jomal



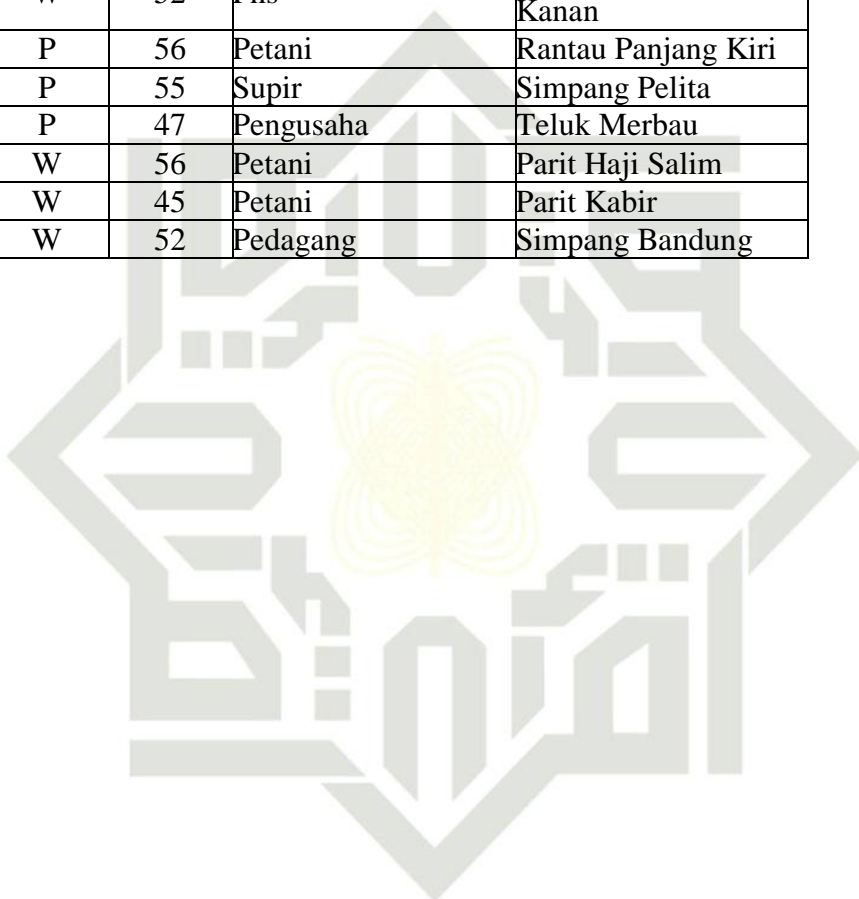
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Razali Aris	P	47	Pegawai Swasta	Sungai Pinang
Saad Kamal	P	43	Petani	Jojol
Daed Din	P	32	Supir	Simpang Durian
Alivvia Edri H	W	33	Bidan	Teluk Nilap
Rosnah Aishah	W	37	Petani	Sungai Pasir
Lanab	W	45	Guru	Simpang Bandung
Sabariah Zinita	W	37	Wiraswasta	Parit Kabir
Nurhamidah	W	33	Wiraswasta	Simpang Pelita
Rogali	P	47	Wiraswasta	Parit Kabir
Amir Hasan	P	40	Petani	Parit Kabir
Rozza Yanti	W	37	Irt	Sungai Maju
Bastian Tito	P	34	Pns	Sungai Maju
Zaskia Husni	P	25	Wiraswasta	Sungai Kubu
Hamdan Mas	P	45	Wiraswasta	Teluk Nilap
Suyono	P	42	Petani	Sungai Kubu
Nofi Yanti	W	47	Guru Honorer	Sungai Kubu
Hasan Bekti	P	47	Petani	Teluk Nilap
Zulhainan	P	52	Wiraswasta	Teluk Nilap
Syaiful	P	56	Wiraswasta	Teluk Nilap
Syamsudin	P	57	Guru	Datuk Rambai
Syamsuri	P	38	Guru	Teluk Merbau
Rosnita	W	45	Irt	Sungai Maju
Ebrahim Hasan	P	47	Wiraswasta	Teluk Nilap
Rasin Taib	P	52	Petani	Teluk Nilap
Suyosno	P	34	Guru	Simpang Bandung
Suryadi	P	30	Petani	Parit Kabir
Afrizal	P	35	Petani	Teluk Merbau
Anggi Anggraini	W	34	Pns	Rantau Panjang Kiri
Maryani	W	29	Bidan	Datuk Rambai
Nur Halimah	W	28	Wiraswasta	Simpang Pelita
Futi Hasni	W	36	Irt	Sungai Kubu
Supriadi	P	47	Buruh	Sungai Kubu
Alam Syamsudin	P	38	Karyawan	Rantau Panjang Kiri
M. Al Kuhdri	P	25	Pengusaha	Kilang Papan
M. Hafis	P	30	Wiraswasta	Rantau Panjang Kiri
Won Abdianda	W	56	Pns	Simpang Pelita
Johan Ibrahim	P	41	Pns	Teluk Nilap
Husni Hidayati	W	48	Pedagang	Sungai Maju
Maisaron	W	42	Bidan	Teluk Merbau
Sumitro	W	29	Wiraswasta	Parit Haji Salim
Suci Mulia	W	22	Mahasiswa	Simpang Pasir
Zulfan	P	45	Petani	Rantau Panjang Kiri
Iskandar	P	34	Petani	Parit Yunus
Arjun Diansyah	P	34	Wiraswasta	Sungai Jomal
Rudi Hartono	P	47	Pns	Parit Tuan Ahmad



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Noviani	W	31	Pengusaha	Simpang Durian
Sri Wahyuni	W	43	Bidan	Simpang Pelita
Devi Yani	W	34	Irt	Parit Kabir
Rudi Chandra	P	31	Wiraswasta	Jojol
Zahid	P	28	Wiraswasta	Sungai Agas
Renda Qonita	W	45	Pedagang	Teluk Nilap
Mayah Balqi	W	45	Guru	Sungai Kubu
M. Amirul Asraf	P	38	Pengusaha	Sungai Kubu
Indati Chalid	W	52	Pns	Rantau Panjang Kanan
M. Anjas Hardika	P	56	Petani	Rantau Panjang Kiri
Aman Hidayat	P	55	Supir	Simpang Pelita
Ramli	P	47	Pengusaha	Teluk Merbau
Sumiati	W	56	Petani	Parit Haji Salim
Ketti Darusalam	W	45	Petani	Parit Kabir
Nina Hayati	W	52	Pedagang	Simpang Bandung



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

**Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid pria	52	52,0	52,0	52,0
Valid wanita	48	48,0	48,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Data Responden Berdasarkan Umur**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20	1	1,0	1,0	1,0
Valid 22	1	1,0	1,0	2,0
Valid 23	1	1,0	1,0	3,0
Valid 25	3	3,0	3,0	6,0
Valid 27	2	2,0	2,0	8,0
Valid 28	3	3,0	3,0	11,0
Valid 29	6	6,0	6,0	17,0
Valid 30	3	3,0	3,0	20,0
Valid 31	2	2,0	2,0	22,0
Valid 32	3	3,0	3,0	25,0
Valid 33	3	3,0	3,0	28,0
Valid 34	6	6,0	6,0	34,0
Valid 35	4	4,0	4,0	38,0
Valid 36	1	1,0	1,0	39,0
Valid 37	4	4,0	4,0	43,0
Valid 38	5	5,0	5,0	48,0
Valid 40	4	4,0	4,0	52,0
Valid 41	1	1,0	1,0	53,0
Valid 42	2	2,0	2,0	55,0
Valid 43	3	3,0	3,0	58,0
Valid 45	13	13,0	13,0	71,0
Valid 47	8	8,0	8,0	79,0
Valid 48	3	3,0	3,0	82,0
Valid 50	2	2,0	2,0	84,0
Valid 51	1	1,0	1,0	85,0
Valid 52	7	7,0	7,0	92,0
Valid 53	2	2,0	2,0	94,0
Valid 55	1	1,0	1,0	95,0
Valid 56	4	4,0	4,0	99,0
Valid 57	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Data Responden Berdasarkan Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Apoteker	1	1,0	1,0	1,0
Valid Bidan	4	4,0	4,0	5,0
Valid Buruh	3	3,0	3,0	8,0
Valid Guru	11	11,0	11,0	19,0
Valid IRT	6	6,0	6,0	25,0
Valid Karyawan	2	2,0	2,0	27,0



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Mahasiswa	1	1,0	1,0	28,0
Nelayan	2	2,0	2,0	30,0
pedagang	9	9,0	9,0	39,0
Pegawai	4	4,0	4,0	43,0
pengusaha	4	4,0	4,0	47,0
perawat	1	1,0	1,0	48,0
petani	21	21,0	21,0	69,0
Pns	10	10,0	10,0	79,0
Security	1	1,0	1,0	80,0
Supir	2	2,0	2,0	82,0
wiraswasta	18	18,0	18,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Data Responden Berdasarkan Desa**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Datuk Rambai	2	2,0	2,0	2,0
Jojol	3	3,0	3,0	5,0
Kilang Papan	1	1,0	1,0	6,0
kualu kubu	3	3,0	3,0	9,0
Parit Haji Salim	5	5,0	5,0	14,0
Parit Kabir	10	10,0	10,0	24,0
Parit tuan ahmad	2	2,0	2,0	26,0
Parit Yunus	1	1,0	1,0	27,0
Rantau Panjang Kanan	2	2,0	2,0	29,0
Rantau Panjang Kiri	6	6,0	6,0	35,0
Simpang Bandung	8	8,0	8,0	43,0
Simpang Durian	2	2,0	2,0	45,0
Valid Simping pasir	1	1,0	1,0	46,0
Simpang Pelita	7	7,0	7,0	53,0
Sungai Agas	4	4,0	4,0	57,0
Sungai Daun	2	2,0	2,0	59,0
Sungai Jomal	2	2,0	2,0	61,0
Sungai Kubu	7	7,0	7,0	68,0
Sungai Maju	5	5,0	5,0	73,0
Sungai Pasir	1	1,0	1,0	74,0
Sungai Pinang	3	3,0	3,0	77,0
teluk merbau	9	9,0	9,0	86,0
Teluk nilap	12	12,0	12,0	98,0
Teluk Pinik	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

#### KEPUTUSAN MENABUNG (Y1)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	4	4,0	4,0	4,0
TS	1	1,0	1,0	5,0
N	9	9,0	9,0	14,0
S	17	17,0	17,0	31,0
SS	69	69,0	69,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

#### KEPUTUSAN MENABUNG (Y2)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	1	1,0	1,0	1,0
TS	1	1,0	1,0	2,0
N	8	8,0	8,0	10,0
S	51	51,0	51,0	61,0
SS	39	39,0	39,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

#### KEPUTUSAN MENABUNG (Y3)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1,0	1,0	1,0
N	16	16,0	16,0	17,0
S	42	42,0	42,0	59,0
SS	41	41,0	41,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

#### KEPUTUSAN MENABUNG (Y4)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	2,0	2,0	2,0
N	17	17,0	17,0	19,0
S	48	48,0	48,0	67,0
SS	33	33,0	33,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

#### KEPUTUSAN MENABUNG (Y5)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	2	2,0	2,0	2,0
TS	3	3,0	3,0	5,0
N	27	27,0	27,0	32,0
S	40	40,0	40,0	72,0
SS	28	28,0	28,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

#### KUALITAS PELAYANAN (X1)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1,0	1,0	1,0
TS	2	2,0	2,0	3,0
N	29	29,0	29,0	32,0
S	44	44,0	44,0	76,0
SS	24	24,0	24,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

#### KUALITAS PELAYANAN (X2)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1,0	1,0	1,0
TS	5	5,0	5,0	6,0
N	11	11,0	11,0	17,0
S	56	56,0	56,0	73,0
SS	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

#### KUALITAS PELAYANAN (X3)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	5	5,0	5,0	5,0
N	13	13,0	13,0	18,0
S	39	39,0	39,0	57,0
SS	43	43,0	43,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

#### KUALITAS PELAYANAN (X4)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	3	3,0	3,0	3,0
N	18	18,0	18,0	21,0
S	44	44,0	44,0	65,0
SS	35	35,0	35,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

#### KUALITAS PELAYANAN (X5)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1,0	1,0	1,0
TS	3	3,0	3,0	4,0
N	14	14,0	14,0	18,0
S	49	49,0	49,0	67,0
SS	33	33,0	33,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

#### KUALITAS PELAYANAN (X6)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1,0	1,0	1,0
TS	6	6,0	6,0	7,0
N	33	33,0	33,0	40,0
S	25	25,0	25,0	65,0
SS	35	35,0	35,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

#### KUALITAS PELAYANAN (X7)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	3	3,0	3,0	3,0
TS	4	4,0	4,0	7,0
N	12	12,0	12,0	19,0
S	38	38,0	38,0	57,0
SS	43	43,0	43,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

#### KUALITAS PELAYANAN (X8)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	3	3,0	3,0	3,0
N	9	9,0	9,0	12,0
S	55	55,0	55,0	67,0
SS	33	33,0	33,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

#### KUALITAS PELAYANAN (X9)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1,0	1,0	1,0
N	21	21,0	21,0	22,0
S	26	26,0	26,0	48,0
SS	52	52,0	52,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

#### KUALITAS PELAYANAN (X10)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	3	3,0	3,0	3,0
N	15	15,0	15,0	18,0
S	56	56,0	56,0	74,0
SS	26	26,0	26,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



**KUALITAS PELAYANAN (X11)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	2	2,0	2,0	2,0
N	18	18,0	18,0	20,0
S	38	38,0	38,0	58,0
SS	42	42,0	42,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**KUALITAS PELAYANAN (X12)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	6	6,0	6,0	6,0
N	30	30,0	30,0	36,0
S	36	36,0	36,0	72,0
SS	28	28,0	28,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**KUALITAS PELAYANAN (X13)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	2	2,0	2,0	2,0
N	13	13,0	13,0	15,0
S	39	39,0	39,0	54,0
SS	46	46,0	46,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**KUALITAS PELAYANAN (X14)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	3	3,0	3,0	3,0
TS	1	1,0	1,0	4,0
N	9	9,0	9,0	13,0
S	65	65,0	65,0	78,0
SS	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**KUALITAS PELAYANAN (X15)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1,0	1,0	1,0
TS	4	4,0	4,0	5,0
N	22	22,0	22,0	27,0
S	29	29,0	29,0	56,0
SS	44	44,0	44,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Uji Validitas dan Reabilitas

#### 1. Uji Validitas Keputusan Menabung (Y)

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KEPUTUSAN MENABUNG (Y1)	16,50	3,242	,102	,298
KEPUTUSAN MENABUNG (Y2)	16,70	3,505	,197	,208
KEPUTUSAN MENABUNG (Y3)	16,73	3,229	,294	,122
KEPUTUSAN MENABUNG (Y4)	16,84	3,691	,111	,277
KEPUTUSAN MENABUNG (Y5)	17,07	3,581	,045	,347

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KUALITAS PELAYANAN (X1)	57,45	21,199	,357	,568
KUALITAS PELAYANAN (X2)	57,30	21,343	,343	,571
KUALITAS PELAYANAN (X3)	57,13	21,246	,338	,571
KUALITAS PELAYANAN (X4)	57,22	21,749	,298	,579
KUALITAS PELAYANAN (X5)	57,23	22,017	,250	,586
KUALITAS PELAYANAN (X6)	57,46	22,574	,110	,614
KUALITAS PELAYANAN (X7)	57,19	21,630	,221	,592
KUALITAS PELAYANAN (X8)	57,15	21,482	,397	,566
KUALITAS PELAYANAN (X9)	57,04	22,483	,184	,597
KUALITAS PELAYANAN (X10)	57,28	23,113	,140	,603
KUALITAS PELAYANAN (X11)	57,13	22,538	,189	,596
KUALITAS PELAYANAN (X12)	57,47	22,272	,182	,598
KUALITAS PELAYANAN (X13)	57,04	22,301	,239	,588
KUALITAS PELAYANAN (X14)	57,31	22,600	,186	,596
KUALITAS PELAYANAN (X15)	57,22	22,315	,156	,604

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,297	,321	5

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

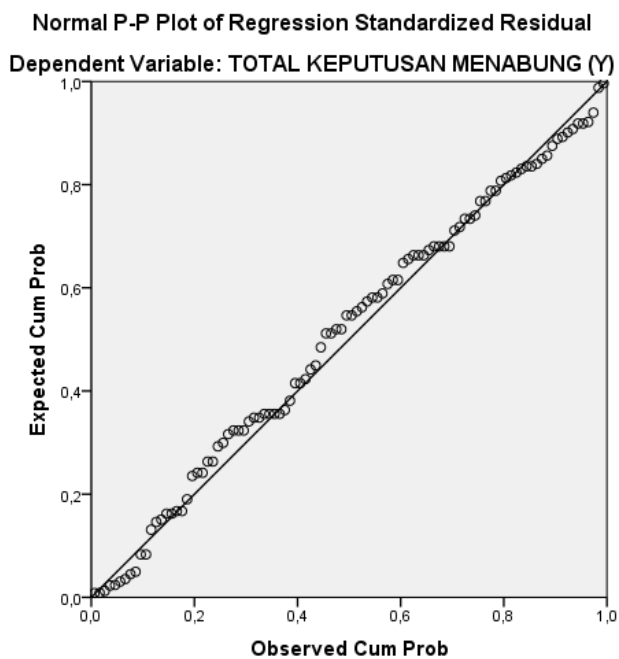
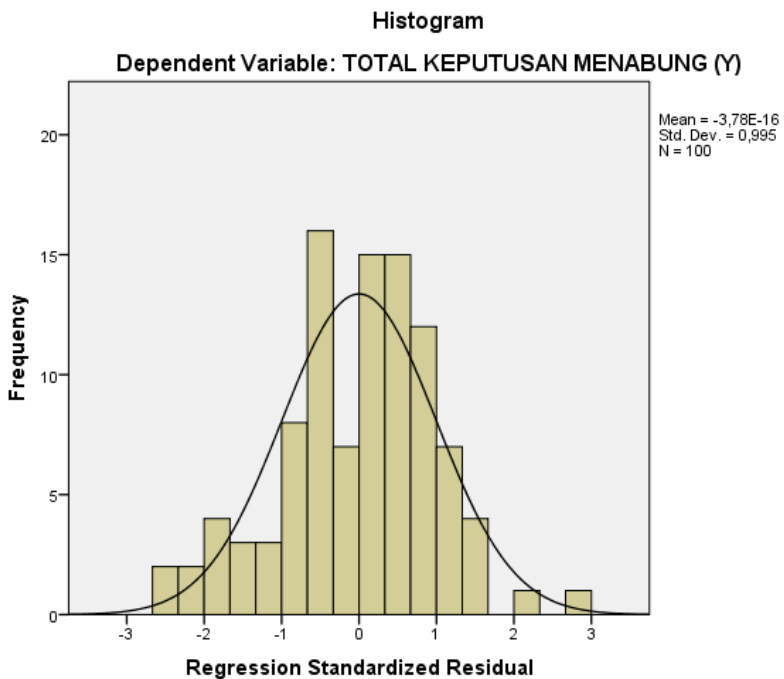
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,606	,615	15

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

lindungi Undang-Undang

ip



### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,96095050
	Absolute	,062
Most Extreme Differences	Positive	,047
	Negative	-,062
Kolmogorov-Smirnov Z		,618
Asymp. Sig. (2-tailed)		,840

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

### Uji Hipotesis (T-Test) Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10,337	2,456		4,209	,000
1 TOTAL KUALITAS PELAYANAN (X)	,173	,040	,401	4,340	,000

a. Dependent Variable: TOTAL KEPUTUSAN MENABUNG (Y)

### Pengujian (F-Test) ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	73,153	1	73,153	18,832	,000 <sup>b</sup>
Residual	380,687	98	3,885		
Total	453,840	99			

a. Dependent Variable: TOTAL KEPUTUSAN MENABUNG (Y)

b. Predictors: (Constant), TOTAL KUALITAS PELAYANAN (X)

### Uji Koefisien Determinasi Test (R) Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,401 <sup>a</sup>	,161	,153	1,971

a. Predictors: (Constant), TOTAL KUALITAS PELAYANAN (X)

b. Dependent Variable: TOTAL KEPUTUSAN MENABUNG (Y)

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII.I/PP.00.9/4477/2020  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Pekanbaru, 30 Desember 2020 M  
15 Jumadil Awwal 1442 H

Kepada  
Yth. **Ainun Mardiah, SE, MM**  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Asrul  
N I M : 11671103354  
J u r u s a n : Manajemen  
S e m e s t e r : IX (Sembilan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/menyusun skripsi dengan judul: "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Dibank BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Pengembangan Lembaga,

  
Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M. Si, Ak, CA  
NIP. 19751112 199903 2 001



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/4388/2020  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 22 Desember 2020 M  
7 Jumadil Awwal 1442 H

Kepada  
Yth. Pimpinan Bank BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam  
di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas  
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Asrul  
NIM. : 11671103354  
Jurusan : Manajemen  
Semester : IX (Sembilan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:  
"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam  
Mena'ung Di Bank BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam". Untuk itu  
kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan  
kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Dekan  
Dr. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM  
NIP. 19620512 198903 1 003





2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



**PD. BPR ROKAN HILIR**

Jl. Perintis Kemerdekaan No 9 Bagansiapiapi  
 Kec. Bangko Kab. Rokan Hilir - Riau 28911  
 Phone : (0767) 23302-23300 Fax : 23301  
 Email : bank\_rohil@yahoo.com  
 http : www.bankrohil.co.id

Bagansiapiapi, 22 Januari 2021

Nomor : S-29/Bank Rohil/100/2021  
 Lampiran : -

Kepada Yth,  
**Dekan Fakultas Syariah dan Hukum**  
**UIN SUSKA RIAU**  
**Jl. H.R. Soebrantas No.155 Simp. Baru Panam**

di-  
Pekanbaru

Perihal : Izin Riset

Dengan Hormat,

Menjawab surat Bapak Nomor Un.04/F.I/PP.00.9/4388/2020 Tanggal 22 Desember 2020 Perihal Mohon Izin Riset, dengan ini kami sampaikan bahwa nama mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Asrul  
 NIM : 11671103354  
 Jurusan : Manajemen  
 Perguruan Tinggi : UIN Suska Riau

benar telah melakukan Riset di Bank BPR Rokan Hilir dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung di Bank BPR Rokan Hilir Cabang Kubu Babussalam*"

Demikian yang dapat kami sampaikan, atas kerjasamanya di ucapkan terima kasih.

**PERUSAHAAN DAERAH**  
**BANK PERKREDITAN RAKYAT ROKAN HILIR**  
**DIREKSI,**

  
**NURASIAH, SE**  
 Direktur



## RIWAYAT HIDUP PENULIS



**ASRUL** dilahirkan di Teluk Nilap, 07 Mei 1999, Penulis beragama Islam, merupakan anak pertama dari 5 bersaudara dari pasangan bapak Syaiful dan ibu Idah. Beralamatkan di Jalan Teluk Nilap Kec.Kubu Babussalam. Riwayat pendidikan penulis yaitu, tamatan tahun 2010 di Sekolah Dasar Negeri (SDN) 009 Teluk Nilap. Kemudian tamatan tahun 2013 pada jenjang SMP 003 Teluk Nilap. dan tamatan tahun 2016 di jenjang SMA 2 Kubu Babussalam. Selanjutnya penulis melanjutkan jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi di Universitas Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA) tahun 2016 dengan jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Penulis pun sudah menyelesaikan tugas akhir berupa sebuah Skripsi pada tahun 2021 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menabung di Bank BPR Rokan Hilir Kab.Kubu Babussalam” Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir penelitian ini, hanya Doa yang ikhlas untuk kelancaran dalam melakukan penelitian ini serta harus diimbangi dengan usaha dan semangat pantang menyerah, semoga skripsi yang telah ditulis oleh penulis ini dapat memberikan ampunan rahmat dan kasih sayangNya kepada penulis kedepannya dan orang-orang yang mau berusaha dengan tulus dan ikhlas. Aamiin Ya Rabbal’Alamiin

- Hak Cipta © H
1. Dilarang mengutip, menyalin, atau menyalin seluruh atau sebagian isi dari buku ini tanpa izin dari penerbit.
  2. Dilarang mengutip, menyalin, atau menyalin seluruh atau sebagian isi dari buku ini tanpa izin dari penerbit.