

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

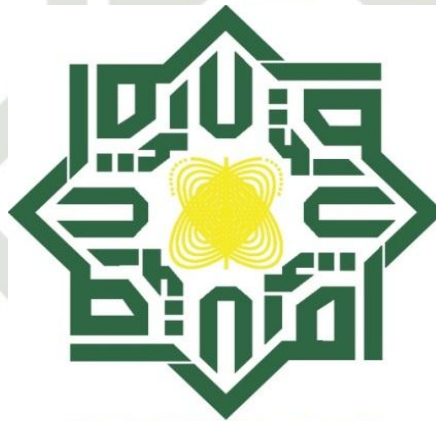
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH DALAM DEPOSITO iB MUDHARABAH DI
PT. BANK RIAU KEPRI CAPEM FLAMBOYAN DESA TANJUNG
SAWIT KECAMATAN TAPUNG KABUPATEN KAMPAR**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Syariah dan Hukum



UIN SUSKA RIAU

OLEH :

NURUL AMANAH
NIM. 11820522846

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM S1 STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
2022 M/1443 H**




PERSETUJUAN

Skripsi ini dengan judul *Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Deposito iB Mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Menurut Perspektif Ekonomi Syariah* yang ditulis oleh:

Nama : Nurul Amanah
 NIM : 11820522846
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Dengan diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 21 April 2022
 Pembimbing Skripsi


Afdhol Rinaldi, SE., M.Ec
 NIP. 197906042014111001

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.



PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul **“Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Deposito iB Mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar”**, yang ditulis oleh:

Nama : Nurul Amanah
 NIM : 11820522846
 Progam Studi : Ekonomi Syariah

Telah di *munaqasyahkan* pada :

Hari : Senin
 Tanggal : 30 Mei 2022
 Pukul : 13.00 WIB
 Tempat : Ruang Sidang *Munaqasyah* Fakultas Syariah Dan Hukum.

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji *Munaqasyah* Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 30 Mei 2022
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
 Dr. Nurnasrina, SE, M.Si

Sekretaris
 Madona Khairunnisa, S.E.I, ME.Sy

Penguji I
 Dr. H. Muh: Said, HM, MA., MM

Penguji II
 Kamiruddin, M.Ag

Mengetahui:
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

 Dr. Zulkifli, M.Ag
 7410062005011005

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.



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Amanah
 NIM : 11820522846
 Tempat/Tgl.Lahir : Kampar, 05 Juni 2000
 Fakultas : Syariah dan Hukum
 Prodi : Ekonomi Syariah S1
 Judul Skripsi :

Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Deposito iB Mudharabah Di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 20 Mei 2022
 Yang membuat pernyataan



Nurul Amanah
 NIM. 11820522846

- 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.



ABSTRAK

Nurul Amanah (2022) : *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Deposito iB Mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar*

Penelitian ini dilatar belakangi oleh bank syariah, dimana mayoritas masyarakat muslim memilih bank syariah untuk menipkan dananya. Salah satu penitipan dana dengan prinsip syariah adalah deposito iB mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan yang memiliki tingkat pertumbuhan nasabah yang fluktuatif. Berdasarkan kegiatan promosi yang dilakukan dan pelayanan yang diberikan merupakan esensi paling penting bagi kelangsungan hidup suatu badan usaha termasuk bank syariah. Maka dalam hal tersebut dirumuskan masalah, pengaruh promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap keputusan nasabah, serta bagaimana tinjauan ekonomi syariah terhadap variabel tersebut.

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, populasi dalam penelitian ini didapat dari jumlah nasabah deposan yang diambil dari tahun 2019-Februari 2022 dan 1 *Customer Service* bagian ULS. sampel dalam penelitian ini berdasarkan rumus *total sampling* adalah 66 nasabah deposan dan 1 *Customer Service* bagian ULS pengukurannya menggunakan skala *likert* dan diolah menggunakan SPSS versi 23, pengumpulan data penelitian melalui observasi, wawancara dan kuesioner. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh dari sumber asli, penelitian dalam penelitian ini menggunakan analisis uji instrumen, uji asumsi klasik, uji hipotesis, uji determinasi dan koefisien.

Berdasarkan hasil penelitian, hasil uji t promosi dapat dilihat $t_{hitung} (3,756) > t_{tabel} (1,99834)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,024 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Sedangkan kualitas pelayanan koefisien nilai $t_{hitung} (2,498) > t_{tabel} (1,99834)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,038 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, dan berdasarkan hasil penelitian variabel berpengaruh secara simultan promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dengan perbandingan koefisien F_{hitung} sebesar $(16,363) > F_{tabel}$ sebesar $(3,14)$ dengan signifikan sebesar $0,005 < 0,05$, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Sedangkan nilai koefisien determinasi model diperoleh $0,522$. Artinya adalah pengaruh yang diberikan oleh promosi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan nasabah sebesar $52,2\%$. Selebihnya sebesar $47,8\%$ perubahan nilai variabel dependen Y (keputusan nasabah) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Perspektif ekonomi syariah mengenai promosi dan kualitas pelayanan dalam deposito iB mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit sudah sejalan dengan prinsip syariah.

Kata kunci: *Promosi, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Nasabah*

- 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.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah rabbi'l'amin, segala puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam tidak lupa tercurahkan kepada junjungan alam baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita ke jalan dan arah yang lebih baik, yang telah meninggalkan dua pedoman dan petunjuk hidup kearah jalan yang benar, yaitu Al-Qur'an dan Sunnah.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul **“Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Deposito iB Mudharabah Di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar”**.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak mendapat dukungan, perhatian dan bimbingan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil. Maka dari itu penulis mengucapkan terimakasih yang begitu besar kepada :

1. Untuk kedua orang tua tercinta Ayah (M. Syahidin) dan Ibu (Sartini) sebagai penyemangat dan motivasi untuk saya selalu berjuang, menasehati, menyemangati, dan mendo'akan setiap hembus nafas saya, terimakasih atas cinta 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Bapak Prof. Dr. H. Hairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru
3. Bapak Dr. H. Zulkifli, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau.
4. Bapak Dr. H. Erman M.Ag selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Mawardi, S.Ag selaku Wakil Dekan II, dan Ibu Sofia Hardani, M.Ag selaku Wakil Dekan III.
5. Bapak Muhammad Nurwahid., S.Ag., M.Ag selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah dan Bapak Syamsurizal., SE., Msc. Ak selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah.
6. Bapak Afdhol Rinaldi., SE, M.Ec selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, memperbaiki, dan menyempurnakan materi dan sistematika penulisan dan telah meluangkan waktunya kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Dr. Syahpawi, S.Ag., M.Sh selaku Pembimbing Akademis penulis, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikannasehat dan motivasi kepada penulis.
8. Seluruh Dosen Fakultas Syariah dan Hukum yang telah mencurahkan ilmu pengetahuannya serta mendidik penulis selama dibangun kuliah.
9. Kepala perpustakaan UIN SUSKA RIAU beserta karyawannya yang telas memberikan pelayanan, fasilitas dan peminjaman buku sebagai refrensi bagi penulis.
10. Ketua Pimpinan PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar Bapak Ahmad Rifai, Ibu Liana selaku Pinsi Operasional, Bapak Dedi Fernandes selaku Pinsi Kredit

**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.

dan keluarga besar PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan karyawan/I yang telah memberikan izin saya untuk melakukan penelitian.

Semoga semua bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung akan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sebagai perbaikan dimasa akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini memberikan banyak manfaat kepada yang membacanya. *Amin ya robbal'alamin.*

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pekanbaru, 21 April 2022
Penulis,

NURUL AMANAH
NIM. 11820522846

UIN SUSKA RIAU



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teoritis	12
B. Model Kerangka Berfikir	39
C. Penelitian Terdahulu	40
D. Hipotesis	41
E. Definisi Operasional Variabel	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Gambaran Umum PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar	43
B. Jenis dan Lokasi Penelitian	53
C. Subjek dan Objek Penelitian	53
D. Populasi dan Sampel	53
E. Sumber Data	54
F. Teknik Pengumpulan Data	55
G. Teknik Analisis Data	57

- 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.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
A. Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Deposito iB Mudharabah Di Pt. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar.....	62
B. Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Deposito iB Mudharabah Di Pt. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar	80
C. Tinjauan Ekonomi Syariah Mengenai Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Deposito iB Mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



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 TABEL

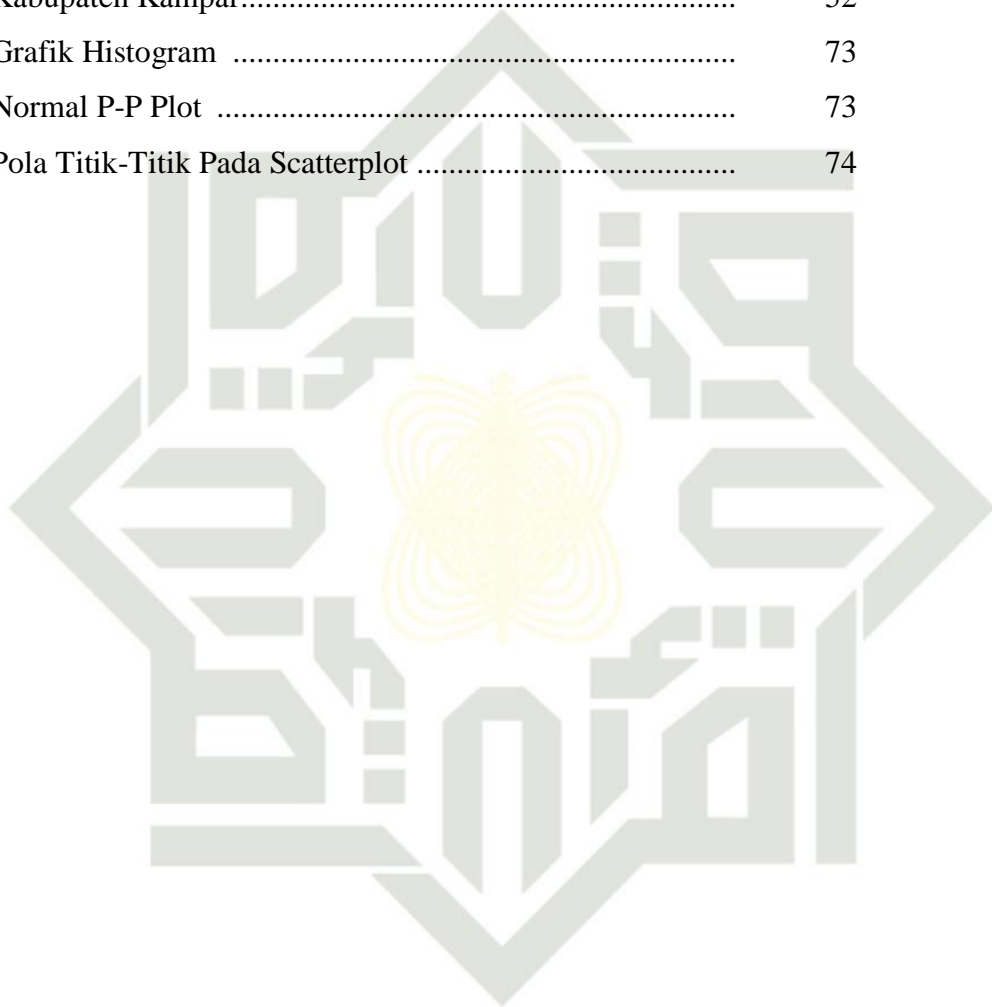
Tabel 1.1	Rekapitulasi Pertumbuhan Nasabah Produk Deposito iB Mudharabah Di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar Tahun 2019 – 2021	6
Tabel 2.1	Tinjauan Pustaka	40
Tabel 2.2	Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 4.1	Data Responden Menurut Jenis Kelamin	62
Tabel 4.2	Data Responden Menurut Tingkat Usia	63
Tabel 4.3	Data Responden Menurut Pekerjaan	64
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi	65
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Nasabah	68
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas	70
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas K-S-Z	72
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinieritas	75
Tabel 4.11	Hasil Uji Autokorelasi	76
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi Berganda	77
Tabel 4.13	Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji T)	78
Tabel 4.14	Hasil Uji Simultan (Uji F)	81
Tabel 4.15	Koefisien Determinasi	82

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 2.1	Model Kerangka Berfikir	39
Gambar 3.1	Struktur Bagan Organisasi PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar.....	52
Gambar 4.1	Grafik Histogram	73
Gambar 4.2	Normal P-P Plot	73
Gambar 4.3	Pola Titik-Titik Pada Scatterplot	74



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.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi islam semakin gencar di Indonesia, perlu diakui bahwa perkembangan ekonomi islam merupakan bagian penting dari pembangunan ekonomi bangsa yang juga mayoritas penduduk muslim. Seiring dengan perkembangan zaman praktik keuangan Islam juga ikut berkembang. Pada dasarnya ekonomi islam ialah suatu cabang ilmu pengetahuan yang berupaya untuk melihat, menganalisa, dan akhirnya menyelesaikan permasalahan-permasalahan ekonomi dengan kaidah islami.¹

Perkembangan ekonomi islam juga dapat ditandai dengan majunya perkembangan lembaga keuangan syariah. Perbankan syariah merupakan salah satu bentuk dari lembaga keuangan syariah yang pada saat ini tumbuh dengan signifikan dan menjadi bagian dari kehidupan keuangan di dunia Islam. Perkembangan perbankan syariah di Dunia ditandai dengan upaya awal penerapan sistem *profit and loss sharing* tercatat di Pakistan dan Malaysia sekitar tahun 1940-an, yaitu mengelola dana jamaah haji secara non-konvensional.² Kemudian kehadiran bank syariah di Indonesia diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992, yang menjadi sejarah bagi pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia. Bank muamalat

¹ Ivan Rahmat Santoso, *Ekonomi Islam Cet. Ke-1*, (Gorontalo: UNG Press, 2016), h. 10

² M. Syafii Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2017), .

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.

membuktikan bertahan dalam kondisi perekonomian yang sangat parah, saat krisis ekonomi memporak-porandakan banyak bank-bank konvensional, sehingga harus dilikuidasi. Fenomena ini menjadi penggugah kesadaran bahwa konsep perbankan syariah bukan sebuah konsep perbankan syariah saja namun telah mampu membuktikan ditataran praktek.³

Menurut Undang-Undang Nomer 21 Tahun 2008 yang dimaksud dengan bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum Islam yang diatur dalam Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) seperti prinsip keadilan dan keseimbangan, kemaslahatan, universalisme, juga tidak mengandung unsur *gharar*, *maysir*, *riba*, *dzalim*, dan objek haram lainnya⁴

Secara umum, pada pelaksanaannya perbankan ialah lembaga penghubung (*intermediate*) dengan kegiatan utamanya yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang mempunyai dana berlebih dalam bentuk simpanan (*funding*) dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dana dalam bentuk pembiayaan (*lending*) dan memberikan jasa-jasa (*service*) yang berlandaskan pada prinsip dan komponen-komponen syariah.

Dalam menjalankan fungsinya, bank membutuhkan sumber-sumber dana. Sumber-sumber dana bank adalah usaha bank dalam memperoleh dana dalam rangka membiayai kegiatan operasinya. Adapun jenis-jenis sumber dana bank terdiri dari :

³ *Ibid.*, h. 25

⁴ Indonesia, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah



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

1. Dana yang bersumber dari bank itu sendiri (Dana Pihak I) adalah modal sendiri yang disetor dari pemegang sahamnya.
2. Dana yang bersumber dari pihak luar atau lembaga lain (Dana Pihak II) adalah sumber dana tambahan jika perusahaan mengalami kesulitan dalam pencarian dua sumber dana lainnya.
3. Dana yang bersumber dari masyarakat luas (Dana Pihak III) merupakan sumber dana terpenting atau sumber utama dalam kegiatan operasi bank. Secara umum kegiatan penghimpunan dana terdiri dari simpanan giro, simpanan tabungan, simpanan deposito.⁵

Sumber dana yang berasal dari masyarakat luas merupakan sumber dana yang penting bagi kegiatan operasional bank. Dimana pencarian dana mudah dan persyaratannya pun tidak sulit. Dana pihak ketiga (DPK) yang terdapat pada bank syariah pada dasarnya hampir sama dengan bank konvensional, artinya dalam sistem perbankan syariah dikenal dengan beberapa produk berupa giro, tabungan, dan deposito. Perbedaannya terletak pada sistem perbankan syariah tidak dikenal adanya bunga sebagai timbal balik terhadap nasabah deposan, melainkan melalui mekanisme bagi hasil dan bonus yang bergantung pada jenis produk yang dipilih oleh nasabah.⁶

PT. Bank Riau Kepri akan menjadi mitra usaha untuk mendorong pertumbuhan daerah sebagai bank kebanggaan masyarakat Riau dan Kepulauan Riau, yang merupakan mandat yang diamanatkan *Stakeholders* kepada Bank Riau Kepri. Kemudian prinsip pembentukan Bank Riau Kepri

⁵ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Press, 2014), h. 58

⁶ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah Cara Jitu meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 83

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

Syariah, yang kemudian ditetapkan melalui Unit Usaha Syariah. Pendirian PT. Bank Riau Kepri Syariah diawali dengan upaya perbaikan kinerja organisasi di PT. Bank Riau Kepri, dengan membentuk Unit Usaha Syariah pada tanggal 1 Oktober 2002.

Salah satu produk penghimpunan dana pihak ketiga PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan adalah Deposito iB Mudharabah. Menurut ketentuan UU No. 10 tahun 1998 Deposito Mudharabah didefinisikan simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dana dengan bank atau pada saat jatuh tempo. Kemudian dalam pasal 1 angka 22 UU No. 21 tahun 2008, Deposito didefinisikan sebagai investasi dana berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syari'ah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dana bank syari'ah dan atau UUS.⁷ Sedangkan dalam Fatwa DSN No. 03/DSN-MUI/IV/2000 tentang Deposito menyatakan bahwa deposito yang dibenarkan yaitu deposito yang berdasarkan prinsip *Mudharabah*.⁸

Keberhasilan bank syariah dalam menghimpun dana masyarakat termasuk dalam kegiatan promosi yang dilakukan, dimana termasuk kedalam kegiatan pemasaran bank yang harus dilakukan seefektif dan seefisien mungkin supaya dapat menarik minat masyarakat. Salah satu tujuan promosi adalah kegiatan yang ditunjukkan untuk menginformasikan suatu produk yang

⁷ Khotibul Umam, *Perbankan Syariah : Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya Di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2016), h. 95

⁸ Fatwa No. 03/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Deposito.



ditawarkan dan berusaha untuk menarik calon nasabah, juga mengingatkan nasabah akan produknya serta mempengaruhi nasabah untuk membeli.⁹

PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan telah melakukan kegiatan promosi upaya menarik calon nasabahnya, tetapi masih ada beberapa nasabah yang belum mengetahui produk Deposito iB Mudharabah, hal ini berdasarkan wawancara dengan bapak Pranata salah satu nasabah disana bahwa beliau masih kurang mengetahui produk Deposito iB Mudharabah.¹⁰

Selain dalam hal promosi, upaya menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah, citra ini dapat dibangun dengan kualitas pelayanan.

Dalam melayani nasabah bank perlu berusaha memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan adalah akar dari kepuasan pelanggan, pelayanan konsumen merupakan bagian dari setiap perbankan dan juga menetapkan masa depan dari setiap organisasi perbankan.¹¹ Pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi perbankan sehingga dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan. Dengan demikian proses pengambilan keputusan dipengaruhi oleh *input* yang diterima nasabah. *Input* berupa faktor eksternal yang terdiri dari usaha-usaha yang dilakukan oleh pemasar perbankan melalui pemasaran dan lingkungan sosial budaya, serta kondisi psikologis nasabah.¹²

⁹ M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung:Alfabeta, 2012), h. 15

¹⁰ Bapak Pranata, *Wawancara*, Flamboyan, 29 Oktober 2021

¹¹ Vika Aulisia, "*Pengaruh Produk, Pelayanan, Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Bank Syariah*", (Skripsi : Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017), h. 8

¹² Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategic Bank Di Era Global*, (Jakarta: Pre-adamedia Group, 2017), h. 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

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 hasil survei yang telah peneliti lakukan, PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan telah berupaya dalam melakukan kegiatan promosinya, seperti menyediakan brosur, sosialisasi kepada nasabah, dan iklan melalui media sosial. Dalam hal pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan prinsip dimensi kualitas pelayanan.¹³ Berikut untuk mengetahui tingkat pertumbuhan nasabah PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan dalam produk Deposito iB Mudharabah:

Tabel 1.1
Rekapitulasi Pertumbuhan Nasabah
Produk Deposito iB Mudharabah
PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan
Tahun 2019 – 2021

TAHUN	JUMLAH NASABAH
2019	13
2020	32
2021	21

Sumber : Customer Service ULS PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan

Dari tabel 1.1 menunjukkan bahwa pertumbuhan Nasabah Deposito iB Mudharabah mengalami perubahan setiap tahunnya. Pada tahun 2019 mempunyai 13 jumlah nasabah, kemudian ditahun 2020 mengalami kenaikan menjadi 32 nasabah, dan pada tahun berikutnya yaitu tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 21 nasabah. Dapat dilihat bahwa jumlah nasabah yang membuka Deposito iB Mudharabah mengalami tingkat yang fluktuatif.

Mengingat PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan sedang dalam proses konversi (peralihan) dari Bank Umum Konvensional menuju Bank Umum Syariah (BUS), seharusnya hal ini menjadi peluang yang besar bagi pihak bank untuk meningkatkan profit melalui penghimpunan dana. Semakin

¹³ Observasi, 29 Oktober 2021

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.

Banyaknya nasabah yang menipkan dananya, maka semakin banyak dana yang terhimpun dan dioperasikan kembali dengan meraih profitabilitas secara optimal.

Berdasarkan kondisi tersebut, merupakan hal yang menarik untuk ditelaah, diteliti dan dicermati faktor hal apa yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam Deposito iB Mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan . Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti memfokuskan pada variabel promosi dan kualitas pelayanan, mengingat banyaknya hal yang mempengaruhi. Maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Deposito iB Mudharabah Di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar”**

B. Batasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan yang akan dibahas, maka dalam penelitian ini penulis membatasi ruang lingkupnya agar penelitian ini lebih terarah, terfokus, dan tidak menyimpang dari sasaran pokok penelitian. Oleh karena itu, peneliti membatasi permasalahan pada **“Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Deposito iB Mudharabah Di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan pada nasabah 2019-Februari 2022”**

C. Rumusan Masalah

1. Apakah promosi dan Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam Deposito iB Mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar?



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. Apakah promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam Deposito iB Mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar?
3. Bagaimana tinjauan ekonomi syariah mengenai promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam Deposito iB Mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam Deposito iB Mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar.
2. Untuk mengetahui promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam Deposito iB Mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar.
3. Untuk mengetahui bagaimana tinjauan perspektif ekonomi syariah mengenai promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam Deposito iB mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis/Akademis



- a. Bagi perbankan, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam upaya peningkatan dalam promosi dan pelayanan yang lebih baik lagi dan serta dapat dijadikan informasi serta pengetahuan tambahan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan usaha syariah.
 - b. Bagi peneliti lain, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.
 - c. Bagi peneliti, diharapkan dapat menjadi bahan kajian untuk memperluas dan memperdalam pengetahuan mengenai strategi penghimpunan dana pada Deposito Mudharabah.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi perbankan, diharapkan dapat memperkenalkan eksistensi Bank Riau Kepri dimasyarakat luas yang insyaallah akan menuju konversi menjadi Bank Umum Syari'ah (BUS).
 - b. Bagi peneliti lain, penelitian ini diharapkan dapat membantu sebagai bahan masukan bagi pecinta ilmu pengetahuan.
 - c. Bagi peneliti, manfaat penelitian ini sebagai salah satu syarat menyelesaikan program strata satu (S1) pada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Ekonomi Syari'ah di Universitas Islam Negeri 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.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman peneliti dan mendapatkan gambaran yang jelas dan terpadu mengenai tulisan ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN .

Pada bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang dari segi teori yang berkenaan dengan Definisi variabel dan diskusi teoritis, laporan penelitian terdahulu, definisi operasional variabel penelitian, dan asumsi dasar serta hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan. Hasil penelitian meliputi: Pengaruh Promosi dan kualitas peayanan Secara Parsial Terhadap Keputusan Nasabah, Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Keputusan Nasabah, dan Tinjauan Ekonomi Syariah mengenai Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Deposito

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.

iB Mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian atau kendala-kendala dalam penelitian serta sarana-sarana perlu disampaikan baik bagi perusahaan maupun bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

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.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Keputusan Nasabah

a. Pengertian Keputusan Pembelian

Setiap manusia membuat sejumlah keputusan dalam setiap aspek atau aktivitas kehidupan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) keputusan berkaitan dengan hal yang telah ditetapkan yang sudah dipertimbangkan, sikap terakhir yang harus dilakukan dalam mengambil tindakan. Menurut Kotler dan Armstrong keputusan pembelian ialah tahap proses keputusan dimana konsumen secara aktual melakukan pembelian produk. Menurut Schiffman dan Kanuk keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua pilihan alternatif atau lebih. Seorang konsumen yang hendak memilih harus memiliki pilihan alternatif.¹⁴

Mengacu pada pendapat Schiffman dan Wisenblit bahwa pengambilan keputusan konsumen dapat dipandang sebagai suatu system yang disebut *input dan output*, dengan demikian, proses pengambilan keputusan konsumen dipengaruhi oleh input yang diperoleh nasabah. *Input* ini berupa faktor eksternal terdiri dari usaha-usaha yg dilakukan oleh pemasar dan lingkungan sosial budaya serta kondisi psikologis nasabah.

¹⁴ Usman Efendi, *Psikologi Konsumen*, (Jakarta:Rajawali Press, 2016), h. 248

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.

Bauran pemasaran perbankan ini meliputi: strategi produk, penetapan harga, promosi dan distribusi, bukti fisik proses dan karyawan yg memberikan pelayanan.¹⁵

Keputusan pembelian adalah kunci perilaku konsumen, dimana konsumen melakukan tindakan atas konsumsi produk dan jasa yang dibutuhkan. Kegiatan ini memberikan peranan yang penting bagi konsumen dalam melaksanakan tiga proses dalam keputusannya yaitu :

- a) *Intelligence activity*, yaitu suatu proses penelitian situasi dan kondisi dengan wawasan yang memiliki kepandaian tertentu, dimana konsumen perlu mencari informasi yang cukup tentang suatu produk atau jasa sebelum melakukan pembelian.
- b) *Design activity*, yaitu proses pengenalan masalah dan menganalisis kemungkinan pemecahan masalah serta tindak lanjutannya.
- c) *Choise activity*, yaitu memilih tindakan yang terbaik dari sekian banyak alternatif atau kemungkinan pemecahan.¹⁶

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa, pengambilan keputusan pembelian merupakan suatu tindakan konsumen dalam memutuskan membeli atau tidak membeli sesuatu yang diyakini dari kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut berdasarkan alternatif pilihan yang ada.

¹⁵ Tatik Suryani, *op.cit*, h. 10

¹⁶ *Ibid.*, h. 249



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. Model Proses Pengambilan Keputusan

Model keputusan konsumen merupakan tahapan-tahapan proses yang dilewati oleh setiap individu konsumen saat mengambil keputusan pembelian. Menurut Kotler dan Armstrong ada lima tahap dalam proses keputusan pembelian meliputi :

a. Pengenalan Masalah

Pengenalan masalah merupakan tahapan pertama dari proses pengambilan keputusan pembelian, dimana konsumen diawali dengan pengenalan masalah atau kebutuhan. Kebutuhan dapat disebabkan oleh dorongan internal ataupun eksternal saat salah satu kebutuhan normal seseorang muncul pada tahap yang cukup tinggi untuk menjadi dorongan.

b. Pencarian Informasi

Setelah muncul suatu masalah berupa kebutuhan, seorang konsumen yang telah tertarik bisa jadi akan mencari lebih banyak informasi tentang objek yang bisa memuaskan keinginannya. Kemudian melakukan penilaian terhadap informasi yang diperolehnya.

c. Mengevaluasi Alternatif

Pada tahapan ini konsumen menjadikan informasi yang telah diperoleh sebelumnya untuk mengevaluasi pilihan dalam satu susunan pilihan. Bagaimana konsumen mengevaluasi alternatif pembelian tergantung pada individu konsumen dan situasi pembelian tertentu.

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. Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian merupakan tahap dalam proses pengambilan keputusan pembelian sampai konsumen yakin membeli produk. Biasanya keputusan pembelian konsumen adalah pembelian terhadap produk yang paling disukai.

e. Perilaku Paska Pembelian

Perilaku paska pembelian adalah tahapan dimana konsumen mengambil tindakan selanjutnya setelah membeli berdasarkan kepuasan ataupun ketidakpuasan yang dirasakan, kepuasan atau ketidakpuasan konsumen dapat berpengaruh terhadap perilaku pembelian berikutnya. Apabila konsumen merasa puas kemungkinan akan melakukan pembelian ulang dan begitu juga sebaliknya. Konsumen yang merasa tidak puas akan mengakhiri pembeliannya.¹⁷

c. **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian**

Menurut Kotler keputusan pembelian dipengaruhi oleh tiga faktor meliputi :

1) Faktor Internal

a) Persepsi

Persepsi merupakan cara individu untuk mendapatkan, mengorganisasi, mengolah, dan menginterpretasikan informasi.

¹⁷ Etta mamang sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013), h. 36



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) Keluarga

Keluarga merupakan anggota yang terdiri atas dua orang atau lebih yang berhubungan melalui darah, perkawinan, adopsi, dan tempat tinggal. Keluarga merupakan organisasi pembelian konsumen paling penting dalam masyarakat dimana kelompok acuan primer yang paling memberi pengaruh, terdiri dari keluarga orientasi yaitu orang tua dan saudara kandung dan keluarga prokreasi yaitu pasangan dan anak.

c) Motivasi

Menurut Sumarwan bahwa motivasi timbul karena adanya kebutuhan yang dirasakan oleh konsumen. Kebutuhan yang dirasakan tersebut memicu seseorang untuk melakukan tindakan untuk memenuhi kebutuhan itu.

d) Pengetahuan

Pengetahuan konsumen adalah segala sesuatu yang diketahui dan dipahami oleh konsumen tentang suatu produk yang dipasarkan yang melekat dan dapat mempengaruhi perilaku konsumen dalam membeli.¹⁸ Menurut Engel pengetahuan merupakan informasi yang disimpan didalam ingatan, bagian dari informasi keseluruhan yang sehubungan dengan fungsi konsumen di dalam pasar disebut pengetahuan konsumen.

e) Sikap

¹⁸ Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 159

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.

Sikap merupakan keinginan faktor motivasional yang belum menjadi tindakan. Sikap merupakan hasil belajar, sikap merupakan nilai yang bermacam-macam (suka-tidak suka). Sikap ditunjukkan terhadap suatu objek, bisa personal ataupun non personal.

f) Pembelajaran

Pembelajaran adalah proses yang dilaksanakan secara sadar yang berpengaruh terhadap adanya perubahan kognitif, afektif, dan psikomotor secara konsisten dan relatif permanen. Pembelajaran terjadi saat konsumen berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan. Mereka akan terus mencoba membeli berbagai pilihan produk, dimana produk yang paling memberikan kepuasan itulah yang akan dipilih di lain waktu.

g) Gaya Hidup

Menurut Mowen dan Minor gaya hidup adalah memperlihatkan bagaimana seseorang menjalankan hidup, membelanjakan uang, dan memanfaatkan waktunya.¹⁹ Gaya hidup pada dasarnya suatu perilaku yang menggambarkan masalah apa yang sebenarnya yang ada di pikiran konsumen yang berkeinginan berbau dengan berbagai hal yang terkait dengan emosi dan psikologis konsumen.²⁰

2) Faktor Eksternal

a) Budaya

¹⁹ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Op.cit.*, h. 46

²⁰ Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen perspektif kontemporer pada motif, tujuan, dan keinginan konsumen edisi revisi*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013), h. 80

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.

Merupakan hal yang mempengaruhi perilaku konsumen yang tertampak pada gaya hidup, rutinitas, dan tradisi dalam permintaan akan bermacam-macam barang dan jasa yang ditawarkan. Keanekaragaman dalam kebudayaan setiap daerah akan membentuk perilaku konsumen yang beragam pula.

b) Kelas sosial

Menurut Engel kelas sosial cenderung pada pengelompokkan orang yang sama dalam perilaku berdasarkan keadaan ekonomi mereka dalam pasar. Kelas sosial ditentukan oleh banyak faktor, antara lain pekerjaan, prestasi pribadi, interaksi, kepemilikan, orientasi nilai, dan kesadaran kelas.

c) Referensi Kelompok

Menurut Schiffman dan Kanuk referensi di artikan sebagai sumber pedoman atau rujukan atau petunjuk. Referensi kelompok merupakan seorang figur atau satu kelompok orang tertentu dalam masyarakat yang dijadikan acuan atau rujukan oleh seseorang atau lebih anggota masyarakat dalam membentuk pandangan tentang nilai sikap atau sebagai pedoman berperilaku yang memiliki ciri-ciri khusus.²¹

3) Faktor Situasional

a) Lingkungan Fisik

²¹ Mulyadi Nitisusanto, *op.cit.*, h. 104

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.

Lingkungan fisik merupakan semua aspek fisik non manusia dalam wilayah dimana perilaku konsumen terjadi. Lingkungan fisik adalah sifat nyata yang merupakan situasi konsumen. Hal ini mencakup lokasi strategis, latar, suara, aroma penyinaran, cuaca dan *konfigurasi* yang terlihat dari barang atau bahan yang mengelilingi objek.

b) Waktu

Waktu adalah sifat sementara dari situasi kejadian tertentu ketika perilaku terjadi, misalnya jam, hari, bulan, tahun dan musim.

d. Keputusan Pembelian dalam Islam

Proses pengambilan keputusan dalam Islam diterangkan dalam ayat yang bersifat umum, artinya bisa diterapkan dalam semua aktifitas. Selain itu, konsep pengambilan keputusan dalam Islam lebih ditetapkan pada sifat adil dan berhati-hati dalam menerima informasi seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an (QS. AL-Hujurat Ayat 6) :

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِنِ جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهْلَةٍ فَتُصِيبُوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ ﴿٦﴾

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu.*²²

²² Al-Qur'an dan Terjemahan (Wakaf Dari Pelayanan Tanah suci), (Jakarta: Kementerian Agama RI), h. 516

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.

Dari ayat diatas dapat diketahui bahwa sebagai umat muslim hendaknya berhati-hati jika menerima suatu berita atau informasi. Ketika kita tidak mengetahui mengenai hal tersebut maka sebaiknya periksalah dan telitilah terlebih dahulu. Ayat ini juga dapat dilandaskan dengan sikap hati-hati umat Islam dalam membuat keputusan untuk mengkonsumsi ataupun menggunakan suatu produk. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa terdapat tahapan-tahapan yang dilalui konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian konsumen, pentingnya memilih produk halal yang dijelaskan dalam Al-Qur'an (QS. Al-Baqarah Ayat 168) :

يَأْتِيهَا النَّاسُ كُلُّوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ

Artinya : *Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di Bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan, karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.*²³

Dari kedua ayat diatas dapat diketahui pentingnya bagi umat Islam untuk mengkonsumsi segala sesuatu yang halal. Halal disini bukan hanya sekedar bahan-bahan yang terkandung didalamnya, tetapi juga dari segi tempat, pengelolaannya, dan cara memperolehnya.

Promosi

a. Pengertian Promosi

Menurut Fandi Tjiptono promosi adalah aktivitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi atau membujuk dan mengingatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar lebih

²³ *Ibid.*, h. 25

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.

bersedia menerima, membeli, dan loyal pada produk yang ditawarkan perusahaan bersangkutan.²⁴ Promosi adalah komunikasi yang persuasif, mengajak, mendesak, membujuk menyakinkan.²⁵

Promosi merupakan kegiatan *marketing mix* yang terakhir setelah produk, harga dan tempat, serta inilah yang sering dikatakan sebagai aktivitas pemasaran dalam arti sempit. Kegiatan ini merupakan kegiatan yang penting, dalam kegiatan ini setiap perbankan berusaha untuk mempromosikan seluruh produk dan jasa yang dimiliki baik langsung maupun tidak langsung. Tanpa promosi tentu nasabah tidak dapat mengenal dan mengetahui bank dan produk-produknya. Oleh karena itu, promosi merupakan sarana yang ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya.²⁶

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa promosi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dalam mempengaruhi konsumen secara langsung ataupun tidak langsung untuk menarik dan mempertahankan konsumennya dalam membeli produk yang ditawarkan upaya meningkatkan pasar sasaran perusahaan tersebut.

b. Tujuan Promosi

Kegiatan promosi dilakukan untuk mencapai tujuan sebagai berikut :

- 1) Menginformasikan (*informing*) dapat berupa :
 - a) Menginformasikan pasar mengenai keberadaan suatu produk
 - b) Memperkenalkan cara pemakaian dari suatu produk

²⁴ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), h. 82

²⁵ M. Mursid, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), h. 95

²⁶ M. Nur Rianto Al-Arif, *Op.cit.*, h. 169

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) Menyampaikan perubahan harga kepada pasar
 - d) Menjelaskan cara kerja suatu produk
 - e) Menginformasikan jasa-jasa yang disediakan oleh perusahaan
 - f) Meluruskan kesan yang keliru
 - g) Mengurangi ketakutan atau kekhawatiran pembeli
 - h) Membangun citra perusahaan
- 2) Membujuk Pelanggan Sasaran (*persuading*) untuk:
 - a) Membentuk pilihan merek
 - b) Mengalihkan pilihan ke merek tertentu
 - c) Mengubah persepsi pelanggan terhadap atribut produk
 - d) Mendorong pembeli untuk membeli saat itu juga
 - e) Mendorong pembeli untuk menerima kunjungan salesman.
 - 3) Mengingatn (*reminding*) dapat berupa:
 - a) Mengingatn pembeli atau konsumen bahwa produk yang bersangkutan dibutuhkan dalam waktu dekat.
 - b) Mengingatn pembeli akan tempat-tempat yang menjual produk dari perusahaan tertentu.
 - c) Membuat pembeli tetap ingat walaupun tidak ada kampanye iklan
 - d) Menjaga agar ingatan pertama pembeli jatuh pada produk perusahaan.

c. Dimensi Promosi

- 1) Periklanan (*Advertising*)

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.

Iklan merupakan sasaran promosi yang digunakan oleh perusahaan untuk menginformasikan segala sesuatu produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Tujuan promosi melalui iklan berupaya menarik dan mempengaruhi calon nasabah baru ataupun lama.²⁷ kegiatan yang dilakukan dalam media seperti majalah, poster, brosur ataupun bentuk lainnya.

2) Penjualan Pribadi (*Personal Selling*)

Penjualan pribadi merupakan kegiatan komunikasi untuk mempengaruhi dan meyakinkan seseorang secara individual kepada seseorang atau calon pembeli dengan maksud menimbulkan permintaan (penjualan).²⁸

3) Promosi Penjualan (*Sales Promotion*)

Promosi penjualan adalah kegiatan yang berupaya untuk meningkatkan penjualan atau untuk meningkatkan jumlah nasabah. Kegiatan penjualan yang bersifat jangka pendek dan tidak dilakukan secara berulang serta tidak rutin yang ditunjukkan untuk mendorong lebih kuat mempercepat respon pasar yang ditargetkan . promosi penjualan dapat dilakukan dengan pemberian diskon, kontes, kupon, atau sampel produk.²⁹

4) Pemasaran Langsung (*Publitas*)

²⁷ *Ibid.*, h. 174

²⁸ M. Mursid, *op.cit.*, h. 98

²⁹ M. Nur Rianto Al-Arif, *Op.cit.*, h. 178

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.

Merupakan usaha promosi yang dilakukan dengan menciptakan sikap dan opini yang baik terhadap perusahaan serta produknya, dengan mengembangkan berita komersial yang signifikan dalam media massa mengenai perusahaan dan produknya. Kegiatan berupa pemutan berita di radio, televisi dan bentuk lainnya.³⁰

d. Promosi Dalam Islam

Dalam Islam kegiatan promosi diperbolehkan, bagaimana suatu produk akan dikenalkan ke pasar agar konsumen tergerak untuk membelinya jika tidak melalui dari kegiatan promosi. Promosi dalam Islam pelaksanaan dilakukan sesuai dengan akad, dan prinsip-prinsip muamalah dalam Islam. Melakukan promosi dilarang keras terdapat unsur penipuan, kebohongan, janji palsu, iklan porno, serta publikasi produk yang menghalalkan segala cara.³¹ Sebagaimana dalam firman Allah SWT dalam Al-Qur'an (Q.S An-Nissa ayat 29) :

يَأْيُهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ

رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.*³²

³⁰ *Ibid.*, 233

³¹ Nurrahmi Hayani, *Manajemen Pemasaran*, (Pekanbaru: Suska Press, 2012), h. 124

³² *Al-Qur'an dan Terjemahan (Wakaf Dari Pelayanan Tanah suci)*, (Jakarta: Kementerian Agama RI), h. 24

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

Ayat ini menunjukkan bahwa Allah SWT mengharamkan untuk memakan harta dengan jalan yang bathil, dan Allah memberi pengecualian atas kebolehan memakan harta hasil perniagaan yang didapatkan dengan jalan sukarela. Tidak diragukan lagi bahwa tindakan menipu baik secara lisan termasuk perbuatan memakan harta dengan jalan yang bathil karena didalamnya tidak ada unsur suka sama suka dan sukarela didalamnya.

3. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat.³³ Sedangkan pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.³⁴ Pelayanan dapat juga diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan bermanfaat bagi orang lain.³⁵

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan adalah berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.³⁶ Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan pelanggan atau nasabah, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan,

³³ Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Rajawali Press, 2012), h. 44

³⁴ M. Nur Rianto Al-Arif, *loc.cit.*, h. 211

³⁵ *Ibid.*, h. 212

³⁶ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h. 268

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.

maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu.³⁷

Dari pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan maksud memenuhi kebutuhan orang lain dengan mengimbangi harapan orang tersebut, dimana hanya bisa dirasakan oleh orang yang dilayani atau yang melayani.

Terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Kualitas pelayanan terbagi atas :

1) Kualitas layanan internal

Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal meliputi :

- a) Pola manajemen umum perusahaan.
- b) Penyediaan fasilitas pendukung.
- c) Pengembangan sumber daya manusia.
- d) Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja.
- e) Pola insentif.

³⁷ *Ibid.*, h. 213

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) Kualitas layanan eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor yaitu :

- a) Yang berkaitan dengan penyediaan jasa.
- b) Yang berkaitan dengan penyediaan barang.³⁸

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Freddy Rangkuti mengemukakan sepuluh kriteria kualitas pelayanan, yaitu :

- 1) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Karyawan harus dapat diandalkan oleh nasabah dalam mengatasi segala masalah yang timbul kepada diri nasabah.
- 2) *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk menolong nasabah dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik. Karyawan harus tanggap dalam membantu nasabah yang kesulitan.
- 3) *Tangibles* (bukti langsung) meliputi fasilitas, fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi.
- 4) *Competence* (kemampuan), yaitu kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik kepada nasabah.
- 5) *Access* (mudah diperoleh), yaitu kemudahan untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan (tidak berbelit-belit).
- 6) *Courtesy* (keramahan), yaitu sopan santun petugas bank dalam menghadapi nasabah.

³⁸ M. Nur Rianto Al-Arif, *Op.cit.*, h. 220

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.

- 7) *Credibility* (dapat dipercaya), yaitu pelayanan yang diberikan itu benar-benar dapat dipercaya naabah.
- 8) *Security* (keamanan), yaitu jaminan keamanan bagi nasabah, nasabah tidak perlu takut dananya hilang atau rusak, sebab bank mampu menjaga dengan baik dana nasabahnya. Untuk memberikan rasa aman ini, dana nasabah telah dijaminan kepada Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).
- 9) *Understanding* (memahami nasabah), yaitu terjadinya saling pengertian antara nasabah dan petugas bank.
- 10) *Communication* (komunikasi), yaitu kemampuan dan berkomunikasi secara lancar benar dan meyakinkan.³⁹

c. Kualitas Pelayanan Dalam Islam

Islam merupakan agama yang mengatur semua dimensi kehidupan. Konsep dalam Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa tidak boleh memberikan pelayanan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini terkandung dalam Al-Qur'an (Qs. Al-Baqarah ayat 267) :

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari

³⁹ *Ibid.*, h. 221

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.

apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.⁴⁰

Salah satu konsep pelayanan dalam Islam adalah *ta'awun* yaitu tolong menolong, memberikan pelayanan terbaik terhadap semua umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya, hal ini dijelaskan dalam Al-Qur'an (Q.S Al-Maidah ayat 02) :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَحْلُوْا شَعِيْرَ اللّٰهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدٰى وَلَا
 الْاَقْلٰبِدِ وَلَا ءَامِيْنَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُوْنَ فَضْلًا مِّنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَّاِذَا
 حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوْا وَلَا تَجْرِمٰنَكُمْ شَيْئًا مِّنْ قَوْمٍ اَنْ صَدُوْكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ
 الْحَرَامِ اَنْ تَعْتَدُوْا وَّتَعَاوَنُوْا عَلٰى الْبِرِّ وَالتَّقْوٰى وَلَا تَعَاوَنُوْا عَلٰى الْاِثْمِ
 وَالْعُدُوْنِ وَاَتَّقُوا اللّٰهَ اِنَّ اللّٰهَ شَدِيْدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya : *Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syiar-syiar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qala'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitulharam; mereka mencari karunia dan keridaan Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencian(mu) kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa,*

⁴⁰ Al-Qur'an dan Terjemahan (Wakaf Dari Pelayanan Tanah suci), (Jakarta: Kementerian Agama RI), h. 45



*dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya*⁴¹.

Ada 6 (enam) karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain :

- 1) Jujur, yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ada fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji.
- 2) Bertanggung jawab dan tepercaya yaitu suatu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.
- 3) Tidak menipu yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. Seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.⁴²
- 4) Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pebisnis.
- 5) Melayani dengan rendah hati yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.
- 6) Tidak melupakan akhirat yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat.

⁴¹*Ibid.*, h. 106

⁴² Nurul Inayah, *Analisis Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus Di Pt. BPRS Puduarta Insani)*, (Medan : Pasca Sarjana UIN SU, 2017) Al-Tawassuth Vol 2, No. 1, 202

- 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.

Sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.⁴³

Dalam pandangan Islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap nasabah yaitu standarisasi syariah islam. Islam mensyariatkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan.⁴⁴

4. Perbankan Syariah

a. Definisi Bank Syariah

Bank syariah terdiri dari dua kata yaitu bank dan syariah. Secara etimologis istilah bank berasal dari kata italia “*banco*” yang artinya bangku. Secara terminologis bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

Pengertian syariah secara etimologis berarti sumber air yang mengalir, kemudian kata tersebut digunakan untuk pengertian hukum-hukum Allah yang diturunkannya untuk umat manusia (hamba Allah). Sedangkan secara terminologis syariah adalah hukum atau peraturan yang diturunkan Allah melalui Rasul-Nya yang mulia, untuk umat manusia agar

⁴³ *Ibid.*, h. 203

⁴⁴ Vika Aulisia, “Pengaruh Produk, Pelayanan, Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Bank Syariah”, (Skripsi : Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017), h. 44



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.

keluar dari kegelapan dan mendapat petunjuk ke arah yang lurus.⁴⁵ Adapun yang dimaksud dengan prinsip syariah menurut undang-undang adalah prinsip hukum Islam dan kegiatan perbankan berdasarkan fatwa-fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang berwenang dalam menetapkan fatwa di bidang syariah.

Bank Islam atau disebut bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan atau perbankan yang operasionalnya dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan Hadis Nabi SAW.⁴⁶ Bank syariah dalam menjalankan fungsinya meliputi :

- 1) Menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.
- 2) Menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnyadan menyalurkannya kepada organisasi pengelolaan zakat.
- 3) Menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (*nazhir*) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (*wakif*).⁴⁷

Oleh karena itu dari pengertian diatas maka disimpulkan bahwa Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya

⁴⁵ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), h. 23

⁴⁶ Herry Susanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2019), h. 105

⁴⁷ Mardani, *Ibid.*, h. 27

berdasarkan prinsip syariah, dimana menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

b. Produk Pendanaan Bank Syariah

1) Pendanaan dengan prinsip Mudharabah

a) Mudharabah

Mudharabah berasal dari kata *dharb* berarti memukul atau berjalan. Secara terminologis mudharabah adalah akad kerja sama antara dua pihak atau lebih dimana pihak pertama sebagai (*shahibul mal*) menyediakan seluruh (100%) modal sedangkan pihak lainnya (*mudharib*) menjadi pengelola. Keuntungan usaha secara mudharabah dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat dari kelalaian pengelola, si pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Sebagaimana landasan hukumnya didalam Al-Qur'an (Q.S Al-Muzzamil ayat 20):

﴿ إِنَّ رَبَّكَ يَعْلَمُ أَنَّكَ تَقُومُ أَدْنَىٰ مِن ثُلُثِي اللَّيْلِ وَنِصْفَهُ وَثُلُثَهُ وَطَآئِفَةٌ مِّنَ الَّذِينَ مَعَكَ ۗ وَاللَّهُ يُقَدِّرُ اللَّيْلَ وَالنَّهَارَ ۚ عَلِمَ أَن لَّنْ حُمْصُونَهُ فَتَابَ عَلَيْكُمْ ۖ فَاقْرَءُوا مَا تَيَسَّرَ مِنَ الْقُرْآنِ ۚ عَلِمَ أَن سَيَكُونُ مِنكُم مَّرْضَىٰ ۚ وَءَاخَرُونَ يَضْرِبُونَ فِي الْأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِن فَضْلِ اللَّهِ ۚ وَءَاخَرُونَ يُقْتَتِلُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ ۚ فَاقْرَءُوا مَا تَيَسَّرَ مِنْهُ ۚ وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَاقْرَءُوا اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا ۚ وَمَا تُقَدِّمُوا

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.

لَأَنْفُسِكُمْ مِّنْ خَيْرٍ تَجِدُوهُ عِنْدَ اللَّهِ هُوَ خَيْرٌ وَأَعْظَمَ أَجْرًا^{٤٧}
 وَأَسْتَغْفِرُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَّحِيمٌ ﴿٤٨﴾

Artinya : *Sesungguhnya Tuhanmu mengetahui bahwasanya kamu berdiri (sembahyang) kurang dari dua pertiga malam, atau seperdua malam atau sepertiganya dan (demikian pula) segolongan dari orang-orang yang bersama kamu. Dan Allah menetapkan ukuran malam dan siang. Allah mengetahui bahwa kamu sekali-kali tidak dapat menentukan batas-batas waktu-waktu itu, maka Dia memberi keringanan kepadamu, karena itu bacalah apa yang mudah (bagimu) dari Al-Quran. Dia mengetahui bahwa akan ada di antara kamu orang-orang yang sakit dan orang-orang yang berjalan di muka bumi mencari sebagian karunia Allah; dan orang-orang yang lain lagi berperang di jalan Allah, maka bacalah apa yang mudah (bagimu) dari Al Quran dan dirikanlah sembahyang, tunaikanlah zakat dan berikanlah pinjaman kepada Allah pinjaman yang baik. Dan kebaikan apa saja yang kamu perbuat untuk dirimu niscaya kamu memperoleh (balasan)nya di sisi Allah sebagai balasan yang paling baik dan yang paling besar pahalanya. Dan mohonlah ampunan kepada Allah; sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.*⁴⁸

Hadits Rasulullah SAW yang pada dasarnya menganjurkan untuk berusaha bahkan lebih mengisyaratkan dengan melalui usaha kemitraan dengan pihak lain untuk sama-sama mendapatkan keuntungan. Sebagaimana Rasulullah SAW bersabda:

عن صالح بن صهيب عن النبي صلى الله عليه وسلم قال : ثالث فيهن البركة : البيع إلى أجل، والمقارضة، وأخالط البر بالشعير للبيت لا للبيع
 (روه ابن ماجه عن صهيب)

⁴⁸ Al-Qur'an dan Terjemahan (Wakaf Dari Pelayanan Tanah suci), (Jakarta: Kementerian Agama RI), h. 576

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.

Artinya: “*Dari Shaleh bin Suhaib r.a, bahwa Rasulullah SAW bersabda: tiga hal didalamnya terdapat keberkatan yaitu jual beli secara tangguh, muqharadah (mudharabah), dan mencampur gandum dengan tepung untuk keperluan rumah bukan untuk dijual. (HR. Ibnu Majah)*”⁴⁹

Ayat dan hadits tersebut menjelaskan bahwa sebagai manusia makhluk Allah, maka kiranya mencari rezeki (karunia Allah) dengan bermuamalah, salah satunya yaitu dengan kerjasama antara manusia.

b) Deposito Mudharabah

Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara nasabah penyimpan dana dengan bank. Deposito merupakan produk bank yang memang ditunjukkan untuk kepentingan investasi dalam bentuk surat-surat berharga, sehingga dalam perbankan syariah akan memakai prinsip mudharabah.⁵⁰ Bank Syariah bertindak sebagai pengelola dana (*mudharib*) dan nasabah bertindak sebagai pemilik dana (*shahibul mal*). Pengelolaan dana oleh bank dapat dilakukan sesuai batasan-batasan yang diterapkan oleh pemilik dana (*mudharabah muqayadah*) atau dilakukan dengan tanpa batasan-batasan dari pemilik dana (*mudharabah mutlaqah*). Pembagian keuntungan dinyatakan dalam bentuk nisbah yang disepakati.⁵¹

⁴⁹ Al-Imam Abu Abdillah Muhammad Bin Yazid Ibnu Majah Al-Quznawi, *Sunan Ibnu Majah Jilid-3*, alih bahasa Abdul Hayyie Al-Kattani dkk, (Jakarta: Gema Insani, 2016), h. 768

⁵⁰ Nonie Afrianty, et.al., *Lembaga Keuangan Syariah*, (Bengkulu, CV. Zigie Utama, 2020), h. 32

⁵¹ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2017), h.

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.

Bank syariah menerima simpanan deposito berjangka (pada umumnya untuk satu bulan keatas) kedalam rekening investasi umum (*general investment account*) dengan prinsip *mudharabah mutlaqah*. Nasabah rekening investasi lebih bertujuan untuk mencari keuntungan daripada untuk mengamankan uangnya. Selain rekening investasi umum, bank syariah juga menawarkan rekening investasi khusus (*special investment account*) kepada nasabah yang ingin menginvestasikan dananya langsung dalam proyek yang disukainya yang dilaksanakan oleh pihak bank.⁵²

c) Tabungan Mudharabah

Tabungan mudharabah digunakan oleh bank dalam mengelola jasa simpanan dari nasabah yang ingin menitipkan dananya untuk tujuan-tujuan tertentu. Tabungan mudharabah disebut juga jenis tabungan berjangka. Bank syariah menerima simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening tabungan (*saving account*) untuk kemudahan penggunaannya.

2) Pendanaan dengan prinsip Wadiah**a) Wadiah**

Al-wadi'ah atau dikenal dengan nama titipan atau simpanan, merupakan titipan murni dari satu pihak kepada pihak lain, baik perseorangan maupun badan hukum yang dijaga dan dikembalikan

⁵² Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Press, 2015), h. 118

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.

kapan saja apabila si penitip menghendaki.⁵³ Barang atau asset yang dititipkan adalah sesuatu yang berharga yang dapat berupa uang, barang, dokumen, surat berharga, atau barang berharga lainnya. Dasar hukum pengembangan transaksi prinsip wadi'ah dalam Al-Qur'an (Q.S. An-Nissa ayat 58) :

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Artinya: *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.*⁵⁴

Akad berpola titipan (*wadi'ah*) ada dua, yaitu *wadi'ah yad Amanah* dan *wadi'ah yad Dhamanah*. Pertama, *Wadi'ah yad Amanah* yaitu dimana pihak penyimpan tidak boleh menggunakan atau memanfaatkan barang atau aset yang dititipkan, melainkan hanya menjaganya. Biaya penitipan boleh diberikan kepada pihak penitip sebagai kompensasi atas tanggung jawab pemeliharaan.

Kedua, *wadi'ah yad Dhamanah* yaitu pihak penyimpan telah mendapatkan izin dari pihak penitip untuk mempergunakan barang atau aset yang dititipkan tersebut untuk aktivitas perekonomian tertentu, dengan catatan bahwa pihak penyimpan akan mengembalikan

⁵³ Herry Susanto dan Khaerul Umam, *op.cit.*, h. 179

⁵⁴ *Al-Qur'an dan Terjemahan (Wakaf Dari Pelayanan Tanah suci)*, (Jakarta: Kementerian Agama RI), h. 87

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.

barang atau aset yang dititipkan secara utuh saat penitip menghendaki.⁵⁵

b) Giro Wadi'ah

Giro *wadi'ah* adalah produk pendanaan bank syariah berupa simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening giro (*current account*) untuk keamanan dan kemudahan pemakaiannya. Penarikannya dapat dilakukan setaip saat dengan cek, bilyet giro, kartu ATM, atau dengan menggunakan sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindah bukuan tanpa biaya.⁵⁶

c) Tabungan Wadi'ah

Tabungan *wadi'ah* adalah produk pendanaan bank syariah berupa simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening tabungan (*savings account*) untuk keamanan dan kemudahan pemakaiannya, penarikannya hanya dapat dilakukan menggunakan kartu ATM, dan sebagainya tanpa biaya tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau lainnya yang dipersamakan dengan itu.⁵⁷

B. Model Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting.

Hubungan antara promosi dengan keputusan nasabah, menurut Fandi Tjiptono promosi adalah aktivitas pemasaran yang berusaha menyebarkan

⁵⁵ Ascarya, *loc.cit.*, h. 43

⁵⁶ *Ibid.*, h. 113

⁵⁷ *Ibid.*, h. 115

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.

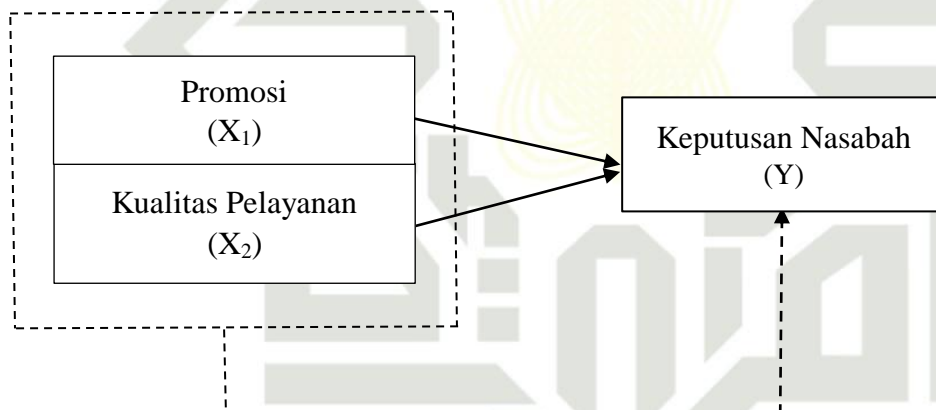
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Informasi, mempengaruhi atau membujuk dan mengingatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar lebih bersedia menerima, membeli, dan loyal pada produk yang ditawarkan perusahaan bersangkutan.

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan keputusan nasabah, menurut M. Nur Rianto Al-Arif Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas maka kerangka pikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1
Model Kerangka Berpikir



Keterangan :

- : Pengaruh secara parsial
 - - - - - : Pengaruh secara simultan

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa promosi yang dilakukan dapat mempengaruhi nasabah dalam memutuskan untuk membeli. Dalam menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah, harus diimbangi dengan kualitas pelayanan. Dengan pelayanan yang unggul akan memenuhi harapan nasabah,

maka akan berdampak penilaian yang baik dari nasabah dan terjadilah keputusan pembelian.

C. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Publikasi	Hasil Penelitian
1	Nurul Inayah dan Sri Sudiarti	Analisis keputusan nasabah menabung di Bank Syariah (studi kasus di PT. BPRS Puduarta Insani)	Jurnal Ekonomi Islam, Vol. 2, No. 1, 2017	Hasil penelitian menunjukkan bawah secara parsial dan simultan pengaruh pengetahuan nasabah, karakteristik bank, kualitas pelayanan dan objek fisik bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung.
2	Arum Agustina Kusnaningtyas	Pengaruh Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di BRI Syariah KCP Ponorogo	Skripsi Jurusan Perbankan Syariah IAIN Ponorogo, 2019	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung dan promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di BRI Syariah KCP Ponorogo
	Rafiqa Hastharita	Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Jasa Bank Syariah di Makassar	Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Vol. 4 No. 2 Desember 2020	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa bank syariah, Faktor Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa bank syariah.
	M. Mudavi Al Haqqi, Tengku	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan	Jurnal Al-Hisbah Vol. 2	Hasil penelitian menunjukkan bahwa

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Mahesa Kalid dan Lestary Fitriany	Produk Mudharabah Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Dumai	No. 2 September 2021	pengaruh kualitas pelayanan dan produk mudharabah terhadap keputusan menabung di BSI KC Kota Dumai secara parsial dan simultan memberikan pengaruh positif dan signifikan.
-----------------------------------	--	----------------------	--

D Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu dugaan sementara dari sesuatu yang mungkin benar atau salah sehingga harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian ilmiah. Berdasarkan judul penelitian dan teori yang digunakan, maka peneliti mengemukakan hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

Ha1 : Terdapat pengaruh yang positif antara promosi terhadap keputusan nasabah dalam Deposito iB Mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar.

Ha2 : Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam Deposito iB Mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar.

Ha3 : Terdapat pengaruh yang positif secara simultan antara promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam Deposito iB Mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar.

E. Definisi Variabel

Tabel 2.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi Variabel	Indikator	Skala	Sumber
Promosi (X ₁)	Promosi adalah kegiatan yang mengkomunikasikan keunggulan produk dan membujuk pelanggan sasaran untuk membeli produk tersebut.	a) Iklan b) Penjualan Pribadi c) Promosi Penjualan d) Pemasaran langsung	Likert	Kotler
Kualitas Pelayanan (X ₂)	Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan.	a) <i>Reliability</i> (keandalan) b) <i>Responsiveness</i> (ketanggapan) c) <i>Tangibles</i> (bukti langsung) d) <i>Competence</i> (kemampuan) e) <i>Access</i> (mudah diperoleh) f) <i>Courtesy</i> (keramahan) g) <i>Credibility</i> (dapat dipercaya) h) <i>Security</i> (keamanan) i) <i>Understanding</i> (memahami nasabah) j) <i>Communication</i> (komunikasi)	Likert	M. Nur Rianto Al Arif
Keputusan Nasabah (Y)	Semua perilaku yang sengaja dilandaskan pada keinginan yang dihasilkan ketika konsumen secara sadar memilih salah satu diantara tindakan alternatif yang ada	a) Mengenali permasalahan b) Mencari informasi c) Mengevaluasi pilihan d) Keputusan pembelian e) Perilaku paska membeli.	Likert	Kotler dan Armstrong

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.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. **Gambaran Umum PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar**

1. **Sejarah PT. Bank Riau Kepri**

Bank pembangunan daerah Riau Kepri didirikan sesuai dengan Undang-Undang No. 13 tahun 1962 tentang Bank Pembangunan Daerah (BPD). Terhitung tanggal 01 April 1996 secara resmi kegiatan Bank Pembangunan Daerah (BPD) dimulai dengan status sebagai bank milik pemerintah daerah Riau. Dengan berbagai perubahan dan perkembangan kegiatan bank, sejak tahun 1975 status pendirian Bank Pembangunan Daerah (BPD) Riau disesuaikan dengan peraturan daerah provinsi daerah tingkat 1 Riau nomor 10 tahun 1975, yang kemudian diatur kembali dengan peraturan daerah tingkat 1 Riau nomor 18 tahun 1986 berdasarkan Undang-Undang nomor 13 tahun 1962.

Status pendirian Bank Pembangunan Daerah (BPD) Riau diatur dan disesuaikan dengan peraturan daerah No. 14 tahun 1992 tentang Bank Pembangunan Daerah (BPD) Riau berdasarkan Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan terakhir dengan peraturan daerah tingkat 1 Riau No. 5 tahun 1998 tentang perubahan pertama peraturan daerah provinsi daerah tingkat 1 Riau No. 14 tahun 1992 tentang Bank Pembangunan Daerah (BPD) 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.

Selanjutnya Bank Pembangunan Daerah (BPD) Riau disetujui berubah status dari Perusahaan Daerah (PD) sesuai dengan hasil keputusan RUPS tanggal 26 Juni 2002 dengan Akta No. 33 yang kemudian ditetapkan dengan peraturan daerah No. 10 tahun 2002 tanggal 26 Agustus 2002 dan telah diundangkan dalam lembaran daerah provinsi Riau tahun 2002 No. 50.⁵⁸

Mengantisipasi perubahan sistem teknologi informasi PT. Bank Riau Kepri yang telah online serta terjadinya perubahan bentuk badan hukum dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT). Akselarasi pendirian Bank Riau Kepri Syariah dipercepat dengan pembentukan tim pengembangan Unit Usaha Syariah Bank Riau Kepri dengan SK Direksi PT. Bank Riau Kepri No. 39/KEPDIR/2003 seiring dengan dibentuknya tim ini maka Unit Usaha Syariah (UUS) sebagai koordinator pendirian Bank Riau Kepri Syariah bekerjasama dengan sebuah konsultan dilakukan dalam rekrutmen sumber daya insani yang dibekali secara insentif dengan pelatihan, training, *apprenticeship*, seminar perbankan syariah yang dilaksanakan oleh berbagai lembaga kala itu.

Pengajuan izin prinsip pendirian Bank Riau Kepri Syariah ke Bank Indonesia diajukan pada tanggal 29 Januari 2004. Persetujuan prinsip dari Bank Indonesia didapatkan tanggal 27 Februari 2004 melalui surat BI No.6/7/DPbS/Pbr KBI Pekanbaru. Sebelum, izin prinsip ini pendirian Bank Riau Kepri Syariah juga melakukan berbagai hal untuk memuluskan

⁵⁸ www.bankriaukepri.co.id “Visi dan Misi-Sejarah Bank Riau Kepri”, Diakses pada 16 Februari 2022

**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.

langkah dalam pendirian Bank Riau Kepri Syariah termasuk rehab gedung untuk kantor cabang syariah dan UUS. Persiapan aplikasi IT syariah dan lainnya. Pengurusan izin operasional dikirim ke Bank Indonesia tanggal 21 Mei 2004. Izin operasional diterima pada bulan Juli 2004 yang memungkinkan untuk mulai beroperasinya Bank Riau Kepri Syariah.

Pada tanggal 1 dan 22 Juli 2004 dilaksanakan soft dan grand opening Bank Riau Kepri Syariah Cabang Tanjung Pinang Karimun sebagai cabang kedua setelah kota Pekanbaru sampai dengan 30 September 2007 PT. Bank Riau Kepri terus mengalami perkembangan dan telah memiliki 19 cabang kantor konvensional, 14 kantor cabang pembantu, 10 kantor kas dan 2 payment point dan 8 layanan syariah yang tersebar diseluruh kabupaten dan kota madya di Provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau.⁵⁹

Sedangkan PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan adalah satu pemekaran dari PT. Bank Riau Kepri itu sendiri yang mulai berdiri pada tanggal 26 Juni 2012, awal tahun berdiri hingga sekarang nasabah PT. Bank Riau Kepri semakin meningkat dalam segala aspek.

2. Budaya Perusahaan PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar

- a. Bekerja keras dengan penuh tanggung jawab, jujur dan berdisiplin wujud dari keimanan dan ketakwaan kepada Tuhan yang Maha Esa.
- b. Bersikap sebagai pemasar bagi bank dan produk-produknya.

⁵⁹ Sejarah Singkat *Dokumen* PT. Bank Riau Kepri Syariah Panduan PT. Bank Riau Kepri Syariah, 16 Februari 2022

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. Bekerja sebagai wirausahawan, inovatif, kreatif, dinamis dan proaktif.
- d. Memelihara semangat kerja yang didasari kebersamaan.
- e. Memberikan layanan secara cepat, teliti (akurat) dan ramah.
- f. Memperluas wawasan, pengetahuan, dan keterampilan demi kemajuan bank.
- g. Perduli terhadap masalah yang muncul dan menyelesaikan secara cepat dan tepat.
- h. Bersikap tertib, selalu tampil rapi, tepat waktu, tepat janji dan menjunjung tinggi etika pergaulan.
- i. Berfikir, bersikap dan bekerja secara professional yang didasari penguasaan dan sesuai sistem dan prosedur yang berlaku.
- j. Bersikap terbuka, rasa kebersamaan, toleransi dan menjaga keharmonisan sesama pegawai.⁶⁰

3. Letak Geografis PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan

PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan terletak didalam wilayah Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar Provinsi Riau, berada dijalan Lintas Petapahan-Kota Garo No. 48-49.

4. Visi dan Misi PT. Bank Riau Kepri**a. Visi**

Sebagai perusahaan perbankan yang mampu berkembang dan terkemuka didaerah, memiliki manajemen yang professional dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah sehingga dapat memberdayakan perekonomian rakyat.

⁶⁰ Qori Oktra Gangga, Customer Service ULS, *Wawancara*, Flamboyan, 16 Februari

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. Misi

- 1) Sebagai pendorong pertumbuhan perekonomian daerah.
- 2) Sebagai pengelola dana pemerintah daerah
- 3) Sebagai sumber pendapatan daerah
- 4) Membina dan mengembangkan usaha kecil dan menengah.

5. Produk-Produk Unit Usaha Syariah PT. Bank Riau Kepri

a. Tabungan iB Simpanan Amanah Riau (SINAR)

Tabungan iB SINAR adalah tabungan berdasarkan prinsip mudharabah muthlaqah. Dengan prinsip ini, tabungan nasabah diperlukan sebagai investasi dalam arti dana tabungan dimanfaatkan secara produktif dalam bentuk pembiayaan kepada masyarakat, perusahaan dan perorangan secara professional dan memenuhi kaidah syariah. Keuntungan dari pembiayaan ini dibagi antara nasabah dan bank sesuai porsi (nasabah) yang disepakati dimuka.

b. Tabungan iB Dhuha (Tabungan Haji dan Umroh)

Tabungan iB Dhuha adalah produk tabungan haji yang dirancang khusus untuk membantu nasabah merencanakan ibadah haji regular melalui Sistem Informasi dan Kompueterisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), Haji plus dan umrah. Untuk mewujudkan niat suci anda menuju tanah suci. Kini tabungan iB Dhuha hadir dalam 2 (dua) skim syariah, yaitu :

- 1) Simpanan yang bersifat titipan/wadiah (Dhuha Bebas) sehingga nasabah bebas kapan saja merencanakan waktu keberangkatan

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.

haji/umrah serta bebas menentukan nominal setoran berdasarkan kemampuan.

- 2) Simpanan dengan kontrak bagi hasil/mudharabah antara Bank dan nasabah (Dhuha Terencana) dimana nasabah akan memperoleh porsi (nisbah) bagi hasil dari keuntungan usaha Bank namun waktu keberangkatan serta jumlah setoran perbulannya telah ditentukan direncanakan sesuai dengan keinginan nasabah.

c. Gadai Emas iB (Rahn)

Gadai Emas iB (Rahn Emas) adalah fasilitas pinjaman yang diberikan Bank Riau Kepri Syariah kepada nasabah dengan jaminan berupa emas perhiasan atau emas batangan dengan menggunakan prinsip gadai syariah.

d. Deposito iB Mudharabah

Deposito iB Mudharabah Bank Riau Kepri Syariah adalah simpanan dana berjangka dengan menggunakan akad mudharabah muthlaqah, yang penarikannya hanya dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank. Produk ini hadir agar simpanan anda di Bank diinvestasikan dalam jangka waktu tertentu dan insyaAllah mendapat bagi hasil atas hasil usaha Bank. Melalui deposito iB Bank Riau Kepri Syariah insyaAllah anda akan memperoleh barokah dan mendapatkan bagi hasil yang akan dilimpahkan secara langsung ke rekening anda setiap bulan.

e. Giro iB Solusi Mudah Transaksi Bisnis Anda

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.

Giro iB Bank Riau Kepri Syariah adalah sarana penyimpanan dana dengan prinsip wadiah (titipan) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sesama perintah bayar lainnya, atau dengan pemindah bukuan.

f. Pembiayaan iB

1) Pembiayaan iB Aneka Guna

Pembiayaan iB aneka guna adalah pembiayaan yang diberikan kepada pegawai dan pensiunan yan berpenghasilan tetap, pekerja profesi dan pengusaha dalam rangka pembiayaan tanah untuk perumahan, pembangunan, reahabilitasi, renovasi rumah sendiri, pembelian prabot, dan peralatan rumah tangga serta kebutuhan lainnya, sesuai dengan prinsip syariah.

2) Pembiayaan iB Karya Prima

Pembiayaan karya prima membantu rekanan mendapat tambahan modal kerja dalam rangka pelaksanaan proyek berdasarkan kontrak kerja dari instansi pemerintah atau instansi lainnya. Objek yang dapat dibiayai dapat berupa : pembangunan gedung, pembangunan jembatan, pembangunan jalan raya, pengadaan barang dan jasa, pekerjaan fasilitas umum atau kontruksi lainnya.

3) Pembiayaan iB Niaga Prima

Pembiayaan iB niaga prima adalah pembiayaan yang diberikan untuk membantu badan usaha untuk memenuhi

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.

kebutuhannya terhadap aktiva tetap, aktiva lancar, dan barang bergerak.

4) Pembiayaan iB Pengusaha Kecil

Disediakan untuk membantu pengusaha kecil secara perorangan maupun kelompok dalam memperoleh tambahan modal kerja atau investasi dengan prinsip murabahah. Tujuannya adalah untuk membantu pengusaha kecil mendapatkan pembiayaan modal kerja maupun pembiayaan investasi baik secara perorangan maupun secara kelompok.

5) Pembiayaan iB Pemilikan Kendaraan Bermotor

Pembiayaan ini diberikan kepada pegawai dan pensiunan yang berpenghasilan tetap, pekerja profesi dan pengusaha dalam rangka kepemilikan kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat. Pembiayaan iB PKB menggunakan akad murabahah yaitu prinsip jual beli barang dimana harga jual ditentukan berdasarkan harga beli ditambah dengan keuntungan (margin) yang disepakati bersama.

6) Pembiayaan iB Pemilikan Rumah

Pembiayaan iB pemilikan rumah bersedia membantu pegawai yang berpenghasilan tetap, pekerja profesi, dan pengusaha untuk memiliki tanah dan bangunan di atasnya termasuk rumah susun atau kodominium, ruko, kios rukan, apartemen, vila, kavilang siap bangun dengan prinsip murabahah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

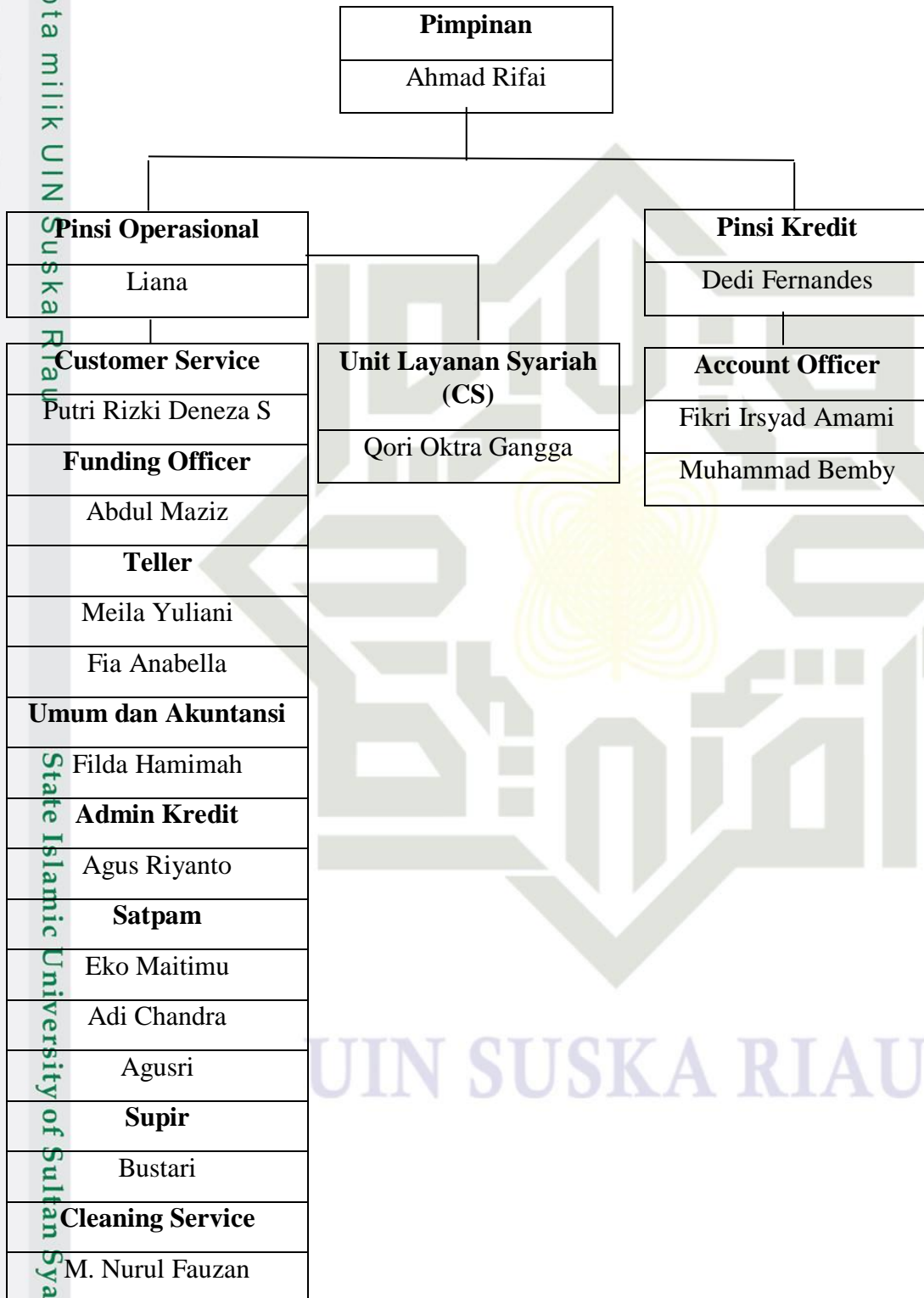
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Struktur Organisasi PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar

Dalam setiap perusahaan ataupun lembaga perbankan struktur organisasi mempunyai arti yang sangat penting agar pelaksanaan kegiatan maupun usahanya dapat berjalan dengan baik dan lancar, sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing secara professional, simbiosis mutualisme, dan sistematis. Bentuk ini juga selalu dipengaruhi oleh fungsi dasarnya yaitu fungsi dasar kerja dari jenis kegiatan usahanya atau besar kecilnya dari organisasi bank tersebut. Adapun struktur organisasi pengurusan PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar sebagai berikut : ⁶¹

⁶¹ Qori Oktra Gangga, Customer Service ULS, *Wawancara*, Flamboyan, 16 Februari

Gambar 3.1
Struktur/Bagan Organisasi PT. Bank Riau
Kepri Capem Flamboyan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

B. Jenis dan Lokasi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*) dengan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner).⁶²

2. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Flamboyan yang beralamat di Jl. Raya Petapahan-Kota Garo No.49 RT:16 RW:06 Desa Tanjung Sawit, Kecamatan Tapung, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah yang menjadi nasabah dan pegawai bank di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam Deposito iB Mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar.

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas (jumlah) dan karakteristik (ciri) tertentu

⁶² Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 81

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

yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁶³ Populasi dalam penelitian ini adalah 66 nasabah depasan yang diambil dari tahun 2019- Februari 2022, dan 1 *Customer Service* bagian ULS.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh popuasi tersebut.⁶⁴ Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *total sampling* suatu cara pengambilan sampel dimana seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel.⁶⁵. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 66 orang nasabah dan 1 *Customer Service* bagian ULS PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar.

E. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer, yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari subjeknya. Data primer penelitian ini diperoleh dari nasabah dan 1 *Customer Service* ULS. di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar.

b. Data Sekunder

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung:ALFABETA, 2020), h. 126

⁶⁴ *Ibid.*, 127

⁶⁵ *Ibid.*, 134

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.

Data sekunder merupakan data yang diambil dari sumber kedua atau sumber sekunder yang kita butuhkan. Dalam penelitian ini, data sekunder yang penulis ambil diantaranya ialah berasal dari buku-buku, jurnal, skripsi, dan sumber kedua lainnya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang bertujuan agar data-data yang dikumpulkan relevan dengan permasalahan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan:

1. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.⁶⁶ Dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi secara langsung di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar untuk mendapatkan data-data yang diperlukan untuk penelitian ini.

2. Kuesioner

Kuesioner (angket) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁶⁷ Dalam penelitian ini,

⁶⁶ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2013), h. 19

⁶⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 225

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.

peneliti memperoleh data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar.

3. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara.⁶⁸

4. Studi Kepustakaan

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti.

5. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.⁶⁹ Teknik ini peneliti lakukan dengan cara mengumpulkan data atau informasi secara tertulis melalui foto-foto dari kegiatan yang dilakukan *Customer Service* ketika hendak melakukan akad pada produk Deposito iB Mudharabah dengan nasabah.

⁶⁸ Syofian Siregar, *Op.cit.*, h. 18

⁶⁹ Sugiyono, *Op.cit.*, h. 240.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Analisa deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, analisa kuantitatif adalah analisa yang menggunakan bantuan statistik untuk membantu dalam perhitungan angka-angka untuk menganalisa data yang diperoleh.⁷⁰

Mengukur tanggapan responden dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Setiap pertanyaan ataupun pernyataan mempunyai 5 alternatif jawaban, dengan bobot alternatif jawaban sebagai berikut⁷¹ :

- a) Sangat Setuju (SS) : Diberi skor 5
- b) Setuju (S) : Diberi skor 4
- c) Netral (N) : Diberi skor 3
- d) Tidak Setuju (TS) : Diberi skor 2
- e) Sangat Tidak Setuju (STS) : Diberi skor 1

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui seberapa tepat instrument atau kuisisioner yang disusun mampu menggambarkan yang

⁷⁰ Danang Sunyoto, *Metode Penelitian Ekonomi*, (Jakarta: CAPS, 2011), h. 18

⁷¹ Sugiyono, *Op.cit.*, h. 86

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.

seberapa dari variabel penelitian. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila nilai koefisien $r_{hitung} \geq r_{tabel}$.⁷²

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil penelitian atas dasar waktu yang berbeda. Semua item yang valid akan dilakukan uji reliabilitas, yaitu pengujian yang bertujuan untuk melihat tingkat kehandalan dari item yang valid dalam menentukan variabel. Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara nilai *Alpha Cronbach* dengan 0,6. Kriteria pengujian adalah :

- a) Jika *Alpha Cronbach* $\geq 0,6$, maka reliabilitas/handal
- b) Jika *Alpha Cronbach* $\leq 0,6$, maka tidak reliabilitas/handal.

2) Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah data *continue* berdistribusi normal sehingga analisis regresi, korelasi, uji t dapat dilaksanakan. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji *Kolmogorov Smirnov*. Kaidah yang digunakan adalah jika $p > 0,05$ maka sebarannya normal dan sebaliknya jika $p < 0,05$ maka sebarannya tidak normal.⁷³

2) Uji Multikolonieritas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya koelasi antar variabel independen (bebas). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonie dalam model regresi dapat

⁷² Irwan Gani, *Alat Analisis Data: Aplikasi Statistik Untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial*, (Yogyakarta: Andi, 2015) h. 163

⁷³ Herwati, *Statistika Pendidikan*, (Yogyakarta: Trussmedia Grafika, 2014), h. 28

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 melihat VIF (*Variance Inflation Faktor*) yang dapat dihitung dengan menggunakan persamaan sebagai berikut :

$$VIF = \frac{I}{Variance}$$

Untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance* < 0,10 atau sama dengan nilai VIF.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian nilai residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Kemungkinan adanya gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan diagram *Scatterplot* dimana sumbu x adalah residual dan sumbu y adalah nilai y yang diprediksi. Jika pada grafik tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah sumbu 0 (nol) pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas suatu model regresi.

4) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara anggota serangkaian data observasi yang diuraikan menurut waktu (*time-series*) atau ruang (*cros section*). Menurut Suliyanto untuk mengetahui adanya autokorelasi digunakan Uji Durbin-Watson (Uji DW) dengan ketentuan jika angka Durbin Watson (DW) diatas -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi.⁷⁴

⁷⁴ Suliyanto, *Ekonometrika Terapan – Teori Dan Aplikasi dengan SPSS*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), h. 126

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) Uji Hipotesis Penelitian

1) Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi ganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya pengaruh antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat.⁷⁵ Bentuk persamaannya sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

- Y = Variabel terikat
- a = Konstanta
- X₁ = Promosi
- X₂ = Kualitas Pelayanan
- b₁ b₂ = Koefisien regresi
- e = Tingkat Kesalahan (error)⁷⁶

2) Uji Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y) dengan $\alpha = 0,5$ atau 5% jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat hubungan yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat hubungan yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

3) Uji Simultan (Uji F)

⁷⁵ *Ibid.*, h. 53

⁷⁶ *Ibid.*, h. 54

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.

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh promosi (X_1), kualitas pelayanan (X_2) secara simultan atau bersama-sama terhadap keputusan nasabah (Y) pada PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan. Apabila hasil perhitungan $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel bebas dari model regresi berganda tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel bebas dari model regresi berganda berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat.

4) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel dependen bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi dari variabel independen. Untuk mengukur kontribusi variabel X terhadap variabel Y digunakan uji koefisien determinasi (R^2) mempunyai rane antara $0 < 1$. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perilaku variabel dependen.

5) Koefisien Korelasi (R)

Korelasi adalah hubungan antara dua variabel atau lebih. Sedangkan koefisien korelasi adalah bilangan yang digunakan untuk mengetahui kuat, sedang dan lemahnya indek kolerasi antara variabel yang sedang diteliti.⁷⁷

⁷⁷ Hartono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2012), h. 76

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 V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah penulis menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan secara menyeluruh, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam deposito iB mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar.
 - a. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara promosi terhadap keputusan nasabah dalam deposito iB mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} (3,756) > t_{tabel} (1,99834)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,024 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dengan dilakukannya kegiatan promosi dapat menarik dan mempengaruhi calon nasabah untuk membuka deposito iB mudharabah.
 - b. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam deposito iB mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} (2,498) > t_{tabel} (1,99834)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,038 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga semakin unggul pelayanan yang diberikan maka akan berdampak penilaian yang baik dari nasabah dan terjadilah 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.

2. Promosi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam deposito iB mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar. Hal ini dibuktikan dengan F_{hitung} sebesar $(16,363) > F_{tabel}$ sebesar $(3,14)$ dengan signifikan sebesar $0,005 < 0,05$, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Kemudian hasil dari nilai koefisien determinasi model diperoleh $0,522$. Artinya adalah pengaruh yang diberikan oleh promosi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan nasabah sebesar $52,2\%$. Selebihnya sebesar $47,8\%$ perubahan nilai variabel dependen Y (keputusan nasabah) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.
3. Tinjauan ekonomi syariah mengenai promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam deposito iB mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar secara umum sudah sesuai dengan prinsip syariah. Karena dalam melakukan kegiatan promosi dan kualitas pelayanan sudah sejalan dengan prinsip syariah.

B. Saran

Berdasarkan hasil uraian kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian ini, maka penulis menyampaikan saran yang kiranya dapat dilakukan dan dapat memberikan manfaat bagi kemajuan perusahaan yaitu :

1. Dengan diketahuinya promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam Deposito iB mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar, maka dengan demikian

variabel promosi tersebut dapat ditingkatkan lagi. Bank bisa lebih meningkatkan kualitas SDM yang dimiliki. Peranan pimpinan dan staf pemasaran dan semua pihak yang terkait dalam bank tersebut dapat melaksanakan manajemen pemasaran yang efektif dan professional.

2. Dari variabel kualitas pelayanan dengan diketahuinya berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam deposito iB mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar. Maka dengan demikian variabel kualitas pelayanan tersebut dapat ditingkatkan lagi dari segi pelayanan, penyampaian informasi kepada nasabah atau calon nasabah, memberikan perilaku yang ramah, sopan dan santun dan pelaksanaan sesuai dengan prinsip dimensi kualitas pelayanan.

3. Dengan diketahuinya promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam deposito iB mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar. Maka dengan demikian dari dua variabel tersebut dapat ditingkatkan kembali dari berbagai aspek yang diharapkan, sesuai dengan prosedur demi kenyamanan nasabah, dan peningkatan jumlah nasabah baru.

4. Dengan diketahuinya pandangan ekonomi syariah mengenai variabel promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam deposito iB mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar, dapat meningkatkan ketaqwaan diri kita kepada Allah SWT dan menjalankan aktivitas bermuamalah sesuai dengan Al-Qur'an dan Hadits.

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 PUSTAKA

Buku

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajawali Press, 2012
- Alfianty, Nonie. et.al., *Lembaga Keuangan Syariah*, Bengkulu, CV. Zigie Utama, 2020
- Arif, M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012
- Antonio, M. Syafii. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2017
- Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: Rajawali Press, 2015
- Efendi, Usman. *Psikologi Konsumen*, Jakarta:Rajawali Press, 2016.
- Gani, Irwan. *Alat Analisis Data: Aplikasi Statistik Untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial*, Yogyakarta: Andi, 2015
- Hartono, *Statistik Untuk Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2012
- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah Cara Jitu meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010
- Hayani, Nurrahmi. *Manajemen Pemasaran*, Pekanbaru: Suska Press, 2012
- Herwati, *Statistika Pendidikan*, Yogyakarta: Trussmedia Grafika, 2014
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: Rajawali Press, 2014.
- Marsid, M. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Bumi Aksara, 2019.
- Nisusastro, Mulyadi. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, (Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sagadji, Etta mamang dan Sopiah. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013
- Sattoso, Ivan Rahmat. *Ekonomi Islam Cet. Ke-1*, Gorontalo: UNG Press, 2016.

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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Setiadi, Nugroho J. *Perilaku Konsumen perspektif kontemporer pada motif, tujuan, dan keinginan konsumen edisi revisi*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2013
- Setyaningrum, Ari. et.al., *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Yogyakarta: ANDI, 2015
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*, Jakarta: Prenada Media Group, 2013
- Solmitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2017
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2013
- _____. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2018
- _____. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2020
- Suliyanto, *Ekonometrika Terapan – Teori Dan Aplikasi dengan SPSS*, Yogyakarta: Andi Offset, 2011
- Sunyoto, Danang. *Metode Penelitian Ekonomi*, Jakarta: CAPS, 2011
- Suryani, Tatik. *Manajemen Pemasaran Strategic Bank Di Era Global*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2017
- Susanto, Herry dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: CV. Pustaka Setia, 2019
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 2012
- _____. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset, 2014
- Umam, Khotibul. *Perbankan Syariah : Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya Di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pres, 2016
- Al-Qur'an/Hadits**
- Al-Qur'an dan Terjemahan (Wakaf Dari Pelayanan Tanah suci), Jakarta: Kementrian Agama RI
- Al-Quznawi, Al-Imam Abu Abdillah Muhammad Bin Yazid Ibnu Majah. *Sunan Ibnu Majah Jilid-3*, alih bahasa Abdul Hayyie Al-Kattani dkk, Jakarta: Gema Insani, 2016
- Al-Nawawi, Imam. *Syarah Shahih Muslim, terj.* Jakarta: Pustaka Azzam, 2011
- At-Tirmidzi, Imam. *Sunan At-Tirmidzi Jilid-2*, alih bahasa oleh Abdul Hayie al-Kattani dkk, Jakarta: Gema Insani, 2017

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

Baqi, Muhammad Fu'ad Abdul. *Shahih Bukhari Muslim*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2017

Peraturan perundang-undangan dan Fatwa

Fatwa MUI. No. 03/DSN-MUI/IV/2000 tentang Deposito.

Indonesia, Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Indonesia, Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang Deposito Mudharabah

Jurnal/Skripsi

Aulisia, Vika “*Pengaruh Produk, Pelayanan, Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Bank Syariah*”, Skripsi : Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017

Inayah, Nurul dan Sri Sudiarti. “*Analisis Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus Di Pt. BPRS Puduarta Insani)*”, *Al-Tawassuth* Vol 2, No. 1, (2017): h. 191-214

Website

www.bankriaukepri.co.id “*Visi dan Misi-Sejarah Bank Riau Kepri*”

Wawancara

Gangga, Qori Oktra, *Customer Service ULS* PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan, 16 Februari 2022

Pranata, Nasabah PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pembantu Flamboyan, 29 Oktober 2021

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.



KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara/I

Saya Nurul Amanah mahasiswa Program Studi S1-Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir (skripsi) dengan judul **“Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Deposito iB Mudharabah Di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Menurut Perspektif Ekonomi Syariah”**

Sehubung dengan penulisan skripsi tersebut, saya mengharapkan kesediaan para responden untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini dengan jujur dan benar. Data responden akan dijamin kerahasiaanya dan hanya akan digunakan untuk penelitian semata.

Kuesioner ini hanya ditunjukkan kepada responden yang sudah pernah menggunakan dan yang akan menggunakan Deposito iB Mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan. Atas bantuan dan kerjasama responden saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Nurul Amanah
NIM. 11820522846

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.

A. IDENTITAS RESPONDEN

- a. Nama :
- b. Usia :
- c. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan
- d. Jenis Pekerjaan :

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum menjawab.
2. Anda hanya dapat memberikan satu jawaban pada setiap pernyataan.
3. Isilah kuesioner dengan memberi tanda (✓) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Kriteria jawaban :

Keterangan	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

C. DAFTAR PERNYATAAN KUESIONER

Pernyataan	Jawaban				
	SS	S	N	TS	STS
Variabel Promosi (X₁)					
1. Saya tertarik menyimpan dana dalam Deposito iB Mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan karena iklan 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.

2	dilakukan di media cetak ataupun elektronik.					
3	Karyawan PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan menawarkan secara langsung produk Deposito iB Mudharabah kepada nasabah.					
4	Saya tertarik menyimpan dana dalam Deposito iB Mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan karena pemberian nisbah bagi hasil yang kompetitif.					
5	Saya melihat karyawan PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan berperilaku ramah dan sopan terhadap nasabah.					
6	Karyawan PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan mampu memberikan informasi yang jelas mengenai Deposito iB Mudharabah kepada nasabah.					
7	Saya tertarik menyimpan dana di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan karena publisitas yang dilakukan melalui kegiatan amal.					
Variable Kualitas Pelayanan (X₂)						
1	Saya melihat Karyawan PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan memberikan pelayanan dengan tepat waktu, akurat dan memuaskan.					
2	Saya melihat perilaku karyawan PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan tanggap dalam melayani nasabah yang mengalami kesulitan.					
3	Saya melihat kantor PT. Bank Riau Kepri					



© 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.

	Capem Flamboyan dilengkapi dengan mesin ATM, EDC dan M-Banking agar mudah bertransaksi dalam meningkatkan pelayanan.				
4	Saya melihat karyawan PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan berinteraksi memberikan informasi dengan baik kepada nasabah.				
5	Saya merasakan pelayanan yang di berikan PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan mudah didapat dan tidak berbelit-belit.				
6.	Saya melihat perilaku dan ucapan karyawan PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan sopan dan santun.				
7.	Saya percaya pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan.				
8.	Saya yakin dengan keamanan dalam menyimpan dana di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan.				
9	Saya melihat karyawan dan nasabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan dapat saling memahami satu sama lain.				
10	Saya melihat karyawan PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan mampu berkomunikasi dengan baik dalam menyakinkan nasabah.				
Variabel Keputusan Nasabah (Y)					
1	Produk Deposito iB Mudharabah di Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan merupakan produk 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.

	saya butuhkan.				
2	Informasi produk Deposito iB Mudharabah di Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan mudah didapat dari sumber yang akurat.				
3	Produk Deposito iB Mudharabah di Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan bisa diandalkan dibanding produk lain.				
4	Saya yakin dalam memilih produk Deposito iB Mudharabah di Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan.				
5.	Saya puas dengan produk Deposito iB Mudharabah di Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan.				

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

PADA PT. BANK RIAU KEPRI CAPE FLAMBOYAN

© 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.

1. Ada berapa produk layanan syariah di Unit Layanan Syariah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan?
2. Akad apa yang digunakan dalam produk Deposito iB tersebut?
3. Bagaimana prosedur untuk membuka deposito iB Mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan?
4. Apa keistimewaan dari produk Deposito iB Mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan?
5. Berapa jumlah nasabah yang menggunakan Deposito iB Mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan dari 3 tahun terakhir?
6. Bagaimana sejarah Unit Usaha Syariah PT. Bank Riau Kepri?
7. Bagaimana sejarah berdirinya PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan?
8. Adakah visi misi PT. Bank Riau Kepri?
9. Apa saja produk Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri?
10. Adakah struktur organisasi PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan?



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.

A. Karakteristik Responden

Frequencies

		Statistics		
		Jenis kelamin	Usia	Pekerjaan
N	Valid	66	66	66
	Missing	0	0	0

Frequency Table

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	37	56.1	56.1	56.1
	Perempuan	29	43.9	43.9	100.0
Total		66	100.0	100.0	

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25-30 th	8	12.1	12.1	12.1
	31-40 th	18	27.3	27.3	39.4
	41-50 th	29	43.9	43.9	83.3
	>51 th	11	16.7	16.7	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lainnya	11	16.7	16.7	16.7
	Petani	23	34.8	34.8	51.5
	PNS	17	25.8	25.8	77.3
	Swasta	15	22.7	22.7	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

B. Deskriptif Variabel

1. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Variabel Promosi

(X1)

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.

Frequencies

Statistics

		x11	x12	x13	x14	x15	x16
N	Valid	66	66	66	66	66	66
	Missing	0	0	0	0	0	0

Frequency Tabel

X11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	14	21.2	21.2	21.2
	4.00	40	60.6	60.6	81.8
	5.00	12	18.2	18.2	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

X12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	10	15.2	15.2	15.2
	4.00	37	56.1	56.1	71.2
	5.00	19	28.8	28.8	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

X13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	7	10.6	10.6	10.6
	4.00	42	63.6	63.6	74.2
	5.00	17	25.8	25.8	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

X14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	16	24.2	24.2	24.2
	4.00	39	59.1	59.1	83.3
	5.00	11	16.7	16.7	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

X15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	13	19.7	19.7	19.7
	4.00	43	65.2	65.2	84.8
	5.00	10	15.2	15.2	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

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.

X16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	22	33.3	33.3	33.3
4.00	38	57.6	57.6	90.9
5.00	6	9.1	9.1	100.0
Total	66	100.0	100.0	

2. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Frequencies

Statistics

	x21	x22	x23	x24	x25	x26	x27	x28	x29	x20
N Valid	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Tabel

X21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	14	21.2	21.2	21.2
4.00	38	57.6	57.6	78.8
5.00	14	21.2	21.2	100.0
Total	66	100.0	100.0	

X22

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	19	28.8	28.8	28.8
4.00	33	50.0	50.0	78.8
5.00	14	21.2	21.2	100.0
Total	66	100.0	100.0	

X23

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	8	12.1	12.1	12.1
4.00	40	60.6	60.6	72.7
5.00	18	27.3	27.3	100.0
Total	66	100.0	100.0	

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.

X24

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	20	30.3	30.3	30.3
4.00	31	47.0	47.0	77.3
5.00	15	22.7	22.7	100.0
Total	66	100.0	100.0	

X25

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	15	22.7	22.7	22.7
4.00	41	62.1	62.1	84.8
5.00	10	15.2	15.2	100.0
Total	66	100.0	100.0	

X26

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	24	36.4	36.4	36.4
4.00	37	56.1	56.1	92.4
5.00	5	7.6	7.6	100.0
Total	66	100.0	100.0	

X27

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	12	18.2	18.2	18.2
4.00	44	66.7	66.7	84.8
5.00	10	15.2	15.2	100.0
Total	66	100.0	100.0	

X28

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	17	25.8	25.8	25.8
4.00	44	66.7	66.7	92.4
5.00	5	7.6	7.6	100.0
Total	66	100.0	100.0	

X29

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	20	30.3	30.3	30.3
4.00	35	53.0	53.0	83.3
5.00	11	16.7	16.7	100.0
Total	66	100.0	100.0	



X20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	21	31.8	31.8	31.8
4.00	32	48.5	48.5	80.3
5.00	13	19.7	19.7	100.0
Total	66	100.0	100.0	

3. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Variabel Keputusan

Nasabah (Y)

Frequencies

Statistics

		y11	y12	y13	y14	y15
N	Valid	66	66	66	66	66
	Missing	0	0	0	0	0

Y1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	7	10.6	10.6	10.6
4.00	41	62.1	62.1	72.7
5.00	18	27.3	27.3	100.0
Total	66	100.0	100.0	

Y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	9	13.6	13.6	13.6
4.00	41	62.1	62.1	75.8
5.00	16	24.2	24.2	100.0
Total	66	100.0	100.0	

Y3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	13	19.7	19.7	19.7
4.00	38	57.6	57.6	77.3
5.00	15	22.7	22.7	100.0
Total	66	100.0	100.0	

Y4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. 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.
- 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.

Valid	3.00	8	12.1	12.1	12.1
	4.00	48	72.7	72.7	84.8
	5.00	10	15.2	15.2	100.0
Total		66	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	17	25.8	25.8	25.8
	4.00	37	56.1	56.1	81.8
	5.00	12	18.2	18.2	100.0
Total		66	100.0	100.0	

C. Hasil Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas Variabel Promosi (X1)

Correlations

		x11	x12	x13	x14	x15	x16	Promosi
x11	Pearson Correlation	1	.362**	.095	.108	.291*	.021	.305*
	Sig. (2-tailed)		.003	.446	.386	.018	.870	.000
	N	66	66	66	66	66	66	66
x12	Pearson Correlation	.362**	1	.015	.209	.334**	.007	.428**
	Sig. (2-tailed)	.003		.908	.092	.006	.955	.000
	N	66	66	66	66	66	66	66
x13	Pearson Correlation	.095	.015	1	.235	.152	.190	.567**
	Sig. (2-tailed)	.446	.908		.057	.222	.127	.000
	N	66	66	66	66	66	66	66
x14	Pearson Correlation	.108	.209	.235	1	.275*	.110	.691**
	Sig. (2-tailed)	.386	.092	.057		.026	.379	.000
	N	66	66	66	66	66	66	66
x15	Pearson Correlation	.291*	.334**	.152	.275*	1	.031	.498**
	Sig. (2-tailed)	.018	.006	.222	.026		.805	.000
	N	66	66	66	66	66	66	66
x16	Pearson Correlation	.021	.007	.190	.110	.031	1	.450**
	Sig. (2-tailed)	.870	.955	.127	.379	.805		.000
	N	66	66	66	66	66	66	66
Promosi	Pearson Correlation	.205	.428**	.567**	.691**	.498**	.450**	1
	Sig. (2-tailed)	.098	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	66	66	66	66	66	66	66

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Hak Cipta 1
1. Dilarang

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Correlations

		x21	x22	x23	x24	x25	x26	x27	x28	x29	x20	Kualitas Pelayanan
x21	Pearson Correlation	1	.662**	.115	.032	.457**	.078	.444**	.255*	.312*	.460**	.682**
	Sig. (2-tailed)		.000	.360	.798	.000	.534	.000	.039	.011	.000	.000
	N	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66
x22	Pearson Correlation	.662**	1	.133	.138	.410**	.092	.555**	.358**	.203	.378**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000		.287	.271	.001	.460	.000	.003	.103	.002	.000
	N	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66
x23	Pearson Correlation	.115	.133	1	.301*	-.010	.162	.229	.264*	.199	.183	.449**
	Sig. (2-tailed)	.360	.287		.014	.937	.195	.065	.032	.110	.141	.000
	N	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66
x24	Pearson Correlation	.032	.138	.301*	1	.021	.090	.176	.347**	.103	.041	.410**
	Sig. (2-tailed)	.798	.271	.014		.865	.474	.158	.004	.409	.742	.001
	N	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66
x25	Pearson Correlation	.457**	.410**	-.010	.021	1	-.060	.166	.412**	.270*	.119	.486**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.937	.865		.633	.184	.001	.028	.341	.000
	N	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66
x26	Pearson Correlation	.078	.092	.162	.090	-.060	1	.195	.025	.204	.168	.338**
	Sig. (2-tailed)	.534	.460	.195	.474	.633		.117	.840	.100	.176	.006
	N	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66
x27	Pearson Correlation	.444**	.555**	.229	.176	.166	.195	1	.318**	.341**	.771**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.065	.158	.184	.117		.009	.005	.000	.000
	N	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66
x28	Pearson Correlation	.255*	.358**	.264*	.347**	.412**	.025	.318**	1	.262*	.256*	.604**
	Sig. (2-tailed)	.039	.003	.032	.004	.001	.840	.009		.034	.038	.000
	N	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66

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.

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

Hal 1.1

x29	Pearson Correlation	.312*	.203	.199	.103	.270*	.204	.341**	.262*	1	.316**	.571**
	Sig. (2-tailed)	.011	.103	.110	.409	.028	.100	.005	.034		.010	.000
	N	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66
x20	Pearson Correlation	.460**	.378**	.183	.041	.119	.168	.771**	.256*	.316**	1	.659**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.141	.742	.341	.176	.000	.038	.010		.000
	N	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.682**	.702**	.449**	.410**	.486**	.338**	.744**	.604**	.571**	.659**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.006	.000	.000	.000	.000	
	N	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah (Y)

ti tan

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Keputusan Nasabah
Y1	Pearson Correlation	1	-.091	.026	-.065	.071	.339**
	Sig. (2-tailed)		.465	.835	.602	.570	.005
	N	66	66	66	66	66	66
Y2	Pearson Correlation	-.091	1	.107	.134	.172	.481**
	Sig. (2-tailed)	.465		.392	.285	.167	.000
	N	66	66	66	66	66	66
Y3	Pearson Correlation	.026	.107	1	.399**	.218	.647**
	Sig. (2-tailed)	.835	.392		.001	.079	.000
	N	66	66	66	66	66	66
Y4	Pearson Correlation	-.065	.134	.399**	1	.316**	.617**
	Sig. (2-tailed)	.602	.285	.001		.010	.000
	N	66	66	66	66	66	66
Y5	Pearson Correlation	.071	.172	.218	.316**	1	.664**
	Sig. (2-tailed)	.570	.167	.079	.010		.000
	N	66	66	66	66	66	66
Keputusan Nasabah	Pearson Correlation	.339**	.481**	.647**	.617**	.664**	1



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

Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000	.000	.000	.000
N	66	66	66	66	66	66

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	66	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	66	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.802	6

5. Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	66	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	66	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.960	10

6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	66	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	66	100.0



a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.724	5

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. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

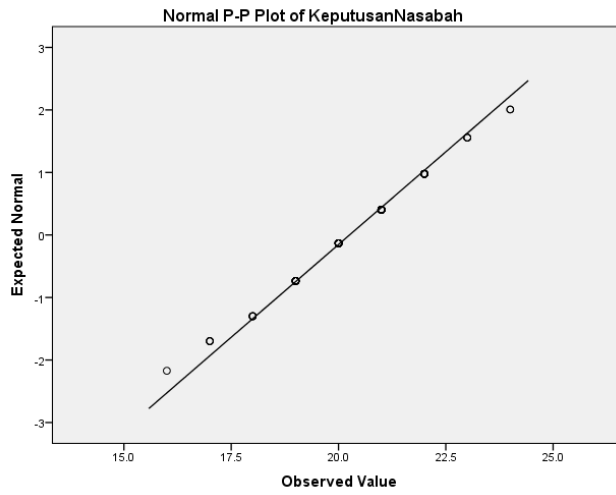
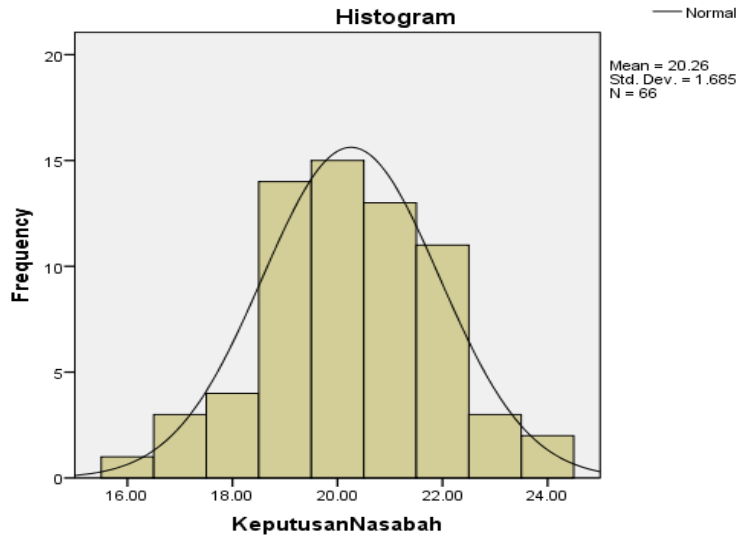
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		66
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.62546661
Most Extreme Differences	Absolute	.059
	Positive	.059
	Negative	-.057
Test Statistic		.059
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

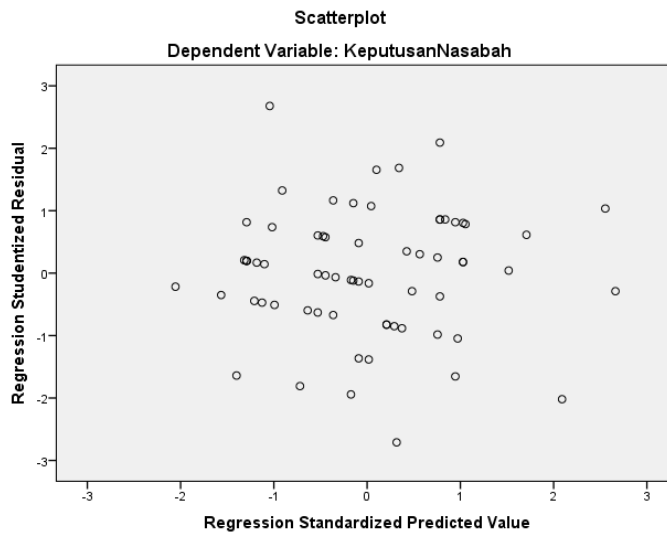
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

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. Hasil Uji Heteroskedastisitas



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. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.280	3.806		3.151	.002		
	Promosi	.207	.118	.415	3.756	.024	.983	1.017
	Kualitas Pelayanan	.185	.057	.284	2.498	.038	.983	1.017

a. Dependent Variable: KeputusanNasabah

4. Hasil Uji Auto Korelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.723 ^a	.522	.501	1.65107	1.966

d. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan, Promosi

e. Dependent Variable: KeputusanNasabah

D. Uji Hipotesis Penelitian

1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.280	3.806		3.151	.002
	Promosi	.207	.118	.415	3.756	.024
	Kualitas Pelayanan	.185	.057	.284	2.498	.038

a. Dependent Variable: KeputusanNasabah

2. Hasil Uji Parsial/Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.280	3.806		3.151	.002
	Promosi	.207	.118	.415	3.756	.024
	Kualitas Pelayanan	.185	.057	.284	2.498	.038

a. Dependent Variable: KeputusanNasabah

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. Hasil Uji Simultan/Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	52.882	2	16.441	16.363	.005 ^b
	Residual	171.739	63	2.726		
	Total	184.621	65			

a. Dependent Variable: KeputusanNasabah

b. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan, Promosi

4. Hasil Koefisien Determinasi (R²) dan Koefisien Korelasi (R)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.723 ^a	.522	.501	1.65107

a. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan, Promosi



DOKUMENTASI



© 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.

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.





PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan Judul “Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Deposito iB Mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar”, yang ditulis oleh:

Nama : Nurul Amanah
 NIM : 11820522846
 Progam Studi : Ekonomi Syariah

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji *Munaqasyah* Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 08 Juni 2022
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
 Dr. Nurnasrina, SE, M.Si

Sekretaris
 Madona Khairunnisa, S.E.I, ME.Sy

Penguji I
 Dr. H. Muh. Said, HM, MA., MM

Penguji II
 Kamiruddin, M.Ag

Kepala Sub Bagian Akademik
 Fakultas Syariah dan Hukum

UIN SUSKA RIAU

Jalinus, S.Ag

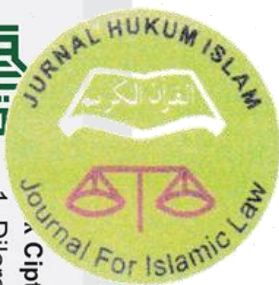
NIP. 1975080120070011023

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.



JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

Journal For Islamic Law

JL. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru- Panam Pekanbaru 28293

Po. Box 1004 Telp (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

www. Jurnalhukumislam.com email. admin@jurnalhukumislam.com

Hp. 081275158167 - 085213573669

SURAT KETERANGAN

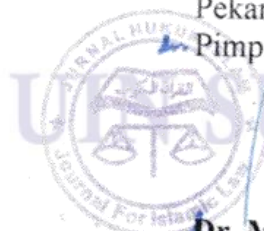
Pengelola jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : NURUL AMANAH
 NIM : 11820522846
 Jurusan : EKONOMI SYARIAH
 Judul : PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM DEPOSITO IB MUDHARABAH DI PT. BANK RIAU KEPRI CAPEM FLAMBOYAN DESA TANJUNG SAWIT KECAMATAN TAPUNG KABUPATEN KAMPAR
 Pembimbing I : Afdhol Rinaldi., SE, M.Ec

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal Skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 24 Juni 2022

Pimpinan Redaksi,



Dr. M. Alpi Svahrin, S.H., M.H., CPL

NIP. 19880430 201903 1 010

Cipta dan 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.



KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-561645
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

PENGESAHAN PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL
 FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

Proposal dengan judul PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NASABAH DALAM PRODUK DEPOSITO IB MUDHARABAH DI PT BANK CAPEM FLAMBOYAN MENUJUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH ditulis

: Nurul Amanah

: 11820522846

: Ekonomi Syariah

:

: Kamis, 21 Oktober 2021


: I. Prof Dr. Akhmad Mujahidin, M. Ag


II . Dr. Budi Azwar, SE., MM

Telah diperbaiki sesuai dengan saran narasumber seminar proposal mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.


Pekanbaru, 16 November 2021
 Narasumber Materi

Narasumber Metodologi:


 Prof Dr. Akhmad Mujahidin, M. Ag
 NIP. 197106061997031002


 Dr. Budi Azwar, SE., MM
 NIP. 198001042008011005

Kepala Sub. Bagian Akademik


 Jalinus, S. Ag
 NIP. 19750801 200701 1 023

2. 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

كلية الشريعة والقانون

FACULTY OF SHARI'AH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuah Madani - Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. /Fax 0761-562052
 Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Un.04/F.I/PP.00.9/992/2022

Pekanbaru, 10 Februari 2022

Biasa
 1 (Satu) Proposal
Mohon Izin Riset

Kepada
 Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : NURUL AMANAH
 NIM : 11820522846
 Jurusan : Ekonomi Syariah S1
 Semester : VIII (Delapan)
 Lokasi : PT. BANK RIAU KEPRI CAPEM FLAMBOYAN

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :
 PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM DEPOSITO IB MUDHARABAH DI PT. BANK RIAU KEPRI CAPEM FLAMBOYAN MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksanya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
 Dekan

 Dr. Zulkifli, M.Ag
 19741006 200501 1 005



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tembusan
 Rektor UIN Suska Riau

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

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 a. Penyalinan untuk sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 b. Penyalinan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/45103
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : 04/FH/PP.0079/992/2022 Tanggal 11 Februari 2022, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

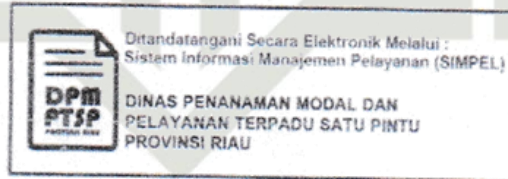
- | | |
|----------------------|--|
| 1. Nama | : NURUL AMANAH |
| 2. NIK/KTP | : 11820522846 |
| 3. Program Studi | : EKONOMI SYARIAH |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASBAH DALLAM DEPOSIT IB MUDHARABAH DI PT. BANK RIAU KEPRI CAPEM FLAMBOYAN MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH |
| 7. Lokasi Penelitian | : PT. BANK RIAU KEPRI CAPEM FLAMBOYAN |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
- Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
- Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperfunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 11 Februari 2022



UIN SUSKA RIAU

Tembusan :

- Ditampilkan Kepada Yth :
- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
 - PIMPINAN PT. BANK RIAU KEPRI CAPEM FLAMBOYAN
 - Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
 - Yang bersangkutan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- 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.
 - 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.



SURAT KETERANGAN
No. 012/FLB/III/2022

PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Flamboyan dengan ini menerangkan benar bahwa :

Nama : Nurul Amanah
 Nomor Induk Mahasiswa : 11820522846
 Jurusan : Ekonomi Syariah
 Fakultas : Syariah dan Hukum
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
 Judul Penelitian : Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Deposito iB Mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan menurut Perspektif Ekonomi Syariah

Nama tersebut diatas adalah benar telah menjalani kegiatan penelitian di PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Flamboyan, terhitung tanggal 16 Februari s/d 26 Februari 2022.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

PT. Bank Riau Kepri
 Kantor Cabang Pembantu Flamboyan

Ahmad Rifai
 Pimpinan

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.



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 RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Nurul Amanah lahir di Kampar pada Tanggal 05 Juni 2000 dari pasangan Bapak M. Syahidin dan Ibu Sartini. Adapun riwayat pendidikan penulis sebagai berikut:

Jenjang pendidikan penulis dimulai dari SDN 035 Indrapuri tamat pada tahun 2012, kemudian penulis melanjutkan pendidikan sekolah menengah pertama di MTs Himmatul Ummah Desa Sumber Makmur dan meneruskan sekolah menengah keatas di MAS Himmatul Ummah Desa Sumber Makmur dan lulus pada tahun 2018. Setelah lulus di tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi Negeri di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru dengan mengambil jurusan Ekonomi Syariah melalui jalur Tes UMPTKIN.

Atas rahmat Allah SWT, penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dibawah bimbingan Bapak Afdhol Rinaldi., SE. M.Ec. Pada tanggal 30 Mei 2022 penulis mengikuti ujian Munaqasyah dengan judul skripsi “**Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Deposito iB Mudharabah Di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar**” dan dinyatakan LULUS dengan predikat Cumlaude dan menyandang gelar Sarjana Ekonomi (SE) .