

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH  
MENABUNG DI BANK SYARIAH  
(Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping)**

**Skripsi**

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Sebagai Salah Satu Syarat  
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada Prodi Ekonomi Syariah*



**UIN IMAM BONJOL  
PADANG**

*Oleh:*

**RESKI KURNIAWAN**

**NIM : 1313060580**

**PRODI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
IMAM BONJOL PADANG  
1439 H / 2018 M**



## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syari’ah (Studi Kasus Bank Syari’ah Mandiri KCP Lubuk Sikaping)**”, disusun oleh **Reski Kurniawan, NIM. 1313060580** telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat diajukan ke sidang Munaqasyah.

Pembimbing I



**Tony Iswadi, SE., MM, Ak**

**NIP: 19720605 200604 1 00 1**

Padang, 19 Februari 2018

Pembimbing II



**Yenti Afrida, M.Ag**

**NIP: 19770905 200701 2021**

## PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah (Studi kasus Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping)”, yang telah disusun oleh Reski Kurniawan, NIM. 1313060580 telah diuji dalam sidang munaqasyah hari Rabu, 1 Maret 2018 dan dapat diterima sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S.1) pada Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Imam Bonjol Padang.

Padang, 5 Maret 2018

### Tim Penguji

Ketua



Tony Iswadi, SE., MM., Akt  
NIP. 19720605 200604 1 001

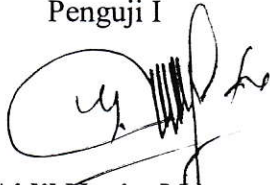
Sekretaris



Aslan Deri Ichsandi, SH, MH  
NIP. 19790624 200912 1 004

Anggota,

Penguji I



DR. Aidi Novia, MA  
NIP. 49781107 200801 1011

Penguji II



Aslan Deri Ichsandi, SH, MH  
NIP. 19790624 200912 1 004

Pembimbing I



Tony Iswadi, SE., MM., Akt  
NIP. 19720605 200604 1 001

Pembimbing II



Yenti Afrida, M.Ag  
NIP: 19770905 200701 2021

Mengesahkan.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Imam Bonjol Padang



H. Ahmad Wira, M.Ag., M.Si., Ph.D  
NIP. 19711201 199603 1 002

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping**”. Disusun oleh Reski Kurniawan, NIM 1313060580, Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang tahun 2017. Maksud dari judul ini adalah untuk melihat dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik ) terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping..

Perkembangan dunia perbankan saat ini telah mengalami pertumbuhan yang cukup pesat. Dengan semakin bertambah pesatnya industri perbankan tentunya membuat persaingan antar bank semakin ketat. Untuk kemajuan perusahaan maka pihak perbankan perlu mencermati permintaan konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang akan ditawarkan, salah satunya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan , setiap bank hendaklah mampu membuat suatu strategi yang dapat meningkatkan produktivitas salah satunya adalah mutu jasa yang diharapkan. Produktivitas dan mutu menjadi faktor yang sangat penting karena dapat menggambarkan kinerja ekonomis dari perusahaan jasa .

Penelitian ini merupakan penelitian assosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel yaitu Accidental Sampling yaitu menemukan sampel dengan kebetulan yaitu nasabah PT. Bank Syari’ah Mandiri KCP Lubuk Sikaping.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini secara parsial adalah variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari kehandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung, daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung, jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung, empati berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung. Kehandalan tidak berpengaruh signifikan dengan tingkat signifikan 0,636 , Daya tanggap tidak berpengaruh signifikan dengan tingkat signifikan 0,631 , Jaminan tidak berpengaruh signifikan dengan tingkat signifikan 0,091 , Empati berpengaruh signifikan pada tingkat 0,003, dan Bukti Fisik berpengaruh signifikan dengan tingkat signifikan 0,000. Berdasarkan hasil uji f dapat disimpulkan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan pada tingkat 0,000 secara simultan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping Kab. Pasaman.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan (Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan,Empati,Bukti Fisik), Keputusan Menabung