

**PE NGARUH KUALITAS PRODUK, NISBAH BAGI HASIL,
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MEMILIH PRODUK TAMANSARI
DI BPRS SURIYAH PEKALONGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

ANIS LUTFIYANI

NIM : 2013115365

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2022

**PE NGARUH KUALITAS PRODUK, NISBAH BAGI HASIL,
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MEMILIH PRODUK TAMANSARI
DI BPRS SURIYAH PEKALONGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

ANIS LUTFIYANI

NIM : 2013115365

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anis Lutfiyani
NIM : 2013115365
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Nisbah Bagi Hasil, dan Kualitas Layanan
Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tamansari Di BPRS
Suriyah Pekalongan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, Desember 2022
Yang Menyatakan



ANIS LUTFIYANI
NIM. 2013115365

NOTA PEMBIMBING

Muhammad Aris Safi'i, M.E.I.

Perumahan Pisma Garden Residence, Tirto, Pekalongan Barat

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi. Sdri. Anis Lutfiyani

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

di

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara :

Nama : Anis Lutfiyani

NIM : 2013115365

Judul : "Pengaruh Kualitas Produk, Nisbah Bagi Hasil, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tamansari Di BPRS Suriyah Pekalongan"

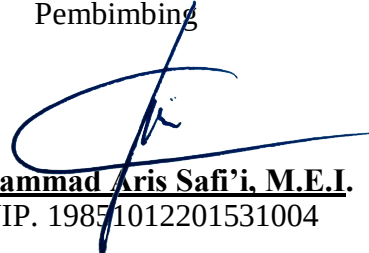
Dengan ini kami mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian harap menjadi perhatian dan terimakasih.

Wassalamu'alakum Wr. Wb.

Pekalongan, Desember 2022

Pembimbing



Muhammad Aris Safi'i, M.E.I.

NIP. 19851012201531004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari :

Nama : **Anis Lutfiyani**
NIM : **2013115365**
Judul : **Pengaruh Kualitas Produk, Nisbah Bagi Hasil, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tamansari di BPRS Suriyah Pekalongan**

Telah diujikan pada hari Senin, 26 Desember 2022 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E).

Dewan Penguji,

Penguji I

Penguji II

Dr. Tamamudin, S.E., M.M.
NIP. 197910302006041018

Versiandika Yudha P., M.M.
NIP. 199101162019031006

Pekalongan, 29 Desember 2022

Disahkan oleh Dekan,

Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, SH., M.H.
NIP. 197302201999032001

MOTTO

"Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga oranglain mengira bahwa ia selalu senang."

Imam Syafi'i

"Jika kamu menyambut siang dan malam dengan sukacita, kamu memiliki alasan untuk bahagia"

Henry D. Thoreau

PERSEMBAHAN

Puji syukur Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang tercinta yang ada di sekitar saya, dengan ini saya mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Terimakasih kepada Tuhan yang Maha Esa atas Rahmat dan Hidayahnya
2. Kedua orang tua saya tercinta. Terimakasih atas kasih sayang, kesabaran, dan do'a yang diberikan
3. Suami dan adik-adik yang saya cintai. Terimakasih selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada saya.
4. Bapak Aris Syafi'i, M.E.I yang telah memberikan saya bimbingan dan arahan dalam menyusun skripsi ini.
5. Fauziah dan Dewi lu'luillatif selaku sahabat yang memberikan semangatnya.
6. Terimakasih juga kepada teman-teman dan pihak-pihak lain yang membantu serta mendukung dalam proses skripsi saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

ABSTRAK

Anis Lutfiyani, Pengaruh kualitas produk, nisbah bagi hasil dan kualitas layanan terhadap keputusan nasabah memilih produk Tamansari di BPRS Suriyah Pekalongan.

Kualitas produk yang menarik tentunya akan membuat nasabah mengambil keputusan untuk memilih sebuah produk tabungan, selain itu besarnya nisbah bagi hasil juga mempengaruhi nasabah untuk memilih produk tabungan kemudian kualitas layanan yang baik sangat dibutuhkan oleh sebuah perusahaan, karena dengan kualitas layanan yang baik akan membuat nasabah menjadi nyaman dan kemudian akan tertarik dan memilih untuk menggunakan produk suatutabungan Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh kualitas produk, nisbah bagi hasil dan kualitas layanan terhadap keputusan nasabah memilih produk Tamansari di BPRS Suriyah Pekalongan.

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menyebar kusioner dengan menggunakan sampel sebanyak 82 responden. penelitian ini menggunakan metode analisis data uji regresi linier berganda serta menggunakan uji hipotesis.

Berdasarkan uji t, diperoleh t_{tabel} 1,990. Adapun ketiga variabel berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah dengan kualitas produk t_{hitung} (2,227), nisbah bagi hasil dengan t_{hitung} (2,501) dan kualitas layanan dengan t_{hitung} (2,045). Melalui uji f, menunjukkan secara simultan ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dengan f_{hitung} 30,825 > f_{tabel} (2,72) $0,00 < 0,05$. Berdasarkan uji koefisien determinasi diperoleh Adjusted R Square sebesar 0,525 atau 52,5%.

Kata Kunci: kualitas produk, nisbah bagi hasil, kualitas layanan, keputusan nasabah

ABSTRACT

Anis Lutfiyani, Effect of product quality, profit sharing ratios and service quality on customer decisions choosing Tamansari products at BPRS Suriyah Pekalongan.

Attractive product quality will certainly make customers make the decision to choose a savings product, besides that the large profit sharing ratio also influences customers to choose a savings product. comfortable and then be interested and choose to use a savings product. The purpose of this study was to determine the effect of product quality, profit sharing ratios and service quality on customers' decisions to choose Tamansari products at BPRS Suriyah Pekalongan.

This research is included into quantitative research. The data collection method in this study was by distributing questionnaires using a sample of 82 respondents. This research used multiple linear regression test data analysis methods and used hypothesis testing.

Based on the t test, ttable 1.990 was obtained. The three variables have a significant positive effect on customer decisions with product quality tcount (2.227), profit sharing ratio with tcount (2.501) and service quality with tcount (2.045). Through the f test, it shows simultaneously the three variables have a significant effect on customer decisions with fcount 30.825>ftable (2.72) $0.00 < 0.05$. Based on the test of the coefficient of determination, the Adjusted R Square is 0.525 or 52.5%.

Keywords: *product quality, profit sharing ratio, service quality, customer decision*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Zainal Mustakim, M.Ag selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Ibu Dr. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Muhammad Aris Safi'i, M.E.I. selaku ketua Progam Studi Ekonomi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Muhammad Aris Safi'i, M.E.I. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Juwita Rini, M.pd selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA).
6. Bapak Dr. Tamamudin, S.E., M.M selaku penguji I, dan Bapak Versiandika Yudha P., M.M selaku penguji II
7. Secara khusus ucapan terima kasih ini ditujukan kepada kedua orang tua dan

kepada saudaraku yang dengan kasih sayangnya telah memberikan pengorbanan materi maupun non materi dan do'anya kepada penulis untuk menyelesaikan studi ini.

8. Seluruh sahabat dan temanku, terima kasih atas dukungan dan do'a dari kalian semua.
9. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun secara tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhir kata, penulis hanya bisa berharap semoga karya kecil ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak, yang secara khusus dapat memberikan manfaat kepada penulis, dan dapat memberikan manfaat kepada pembaca pada umumnya.

Pekalongan, 27 Desember 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	9
1. Grand Teori.....	9
2. Keputusan Pembelian	11
3. Kualitas Produk	15
4. Nisbah Bagi Hasil.....	17
5. Kualitas Layanan	21
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Berpikir	31

D. Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	36
B. Setting Penelitian.....	36
C. Definisi Operasional Variabel dan Variabel Penelitian.....	36
D. Populasi,Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	38
E. Instrumen Penelitian	40
F. Teknik Pengumpulan Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	49
B. Analisis Data	52
C. Pembahasan	65
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan.....	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN	I

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah hasil Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut:

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	Ś	s (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De

ذ	Zal	ẓ	zet (dengan titik diatas)
ر	ra'	R	Er
ز	Z	Z	Zet
س	S	S	Es
ش	Sy	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	T	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	M	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
هـ	ha'	Ha	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia yang terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang dilambangkan berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dhammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يَـ...	Fathahdanya	Ai	a dani
وَـ...	Fathahdanwau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ - Kataba
- فَعَلَ - Fa'ala
- ذُكِرَ - žukira
- يَذْهَبُ - yažhabu
- سُئِلَ - su'ila
- كَيْفَ - kaifa
- هَوَّلَ - haula

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا...ى...	Fathah dan alif atau ya	A	A dan garis di atas
ى...	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
و...	Hammah dan wau	U	U dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - qāla
رَمَى - ramā
قِيلَ - qīla

4. Ta',arbuṭah

Transliterasi untuk ta'marbuṭah ada dua:

a. Ta'marbuṭah hidup

Ta'marbuṭah hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah "t".

b. Ta'marbuṭah mati

Ta'marbuṭah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

c. Kalau pada kata terakhir dengan ta'marbuṭah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta'marbuṭah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	- raudah al-aṭfāl
	- raudatulatfāl
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	- al-Madīnah al-Munawwarah
	- al-Madīnatul al-Munawwarah
طَلْحَة	- talḥah

5. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddahitu.

Contoh:

رَبَّنَا	- rabbanā
نَزَّلَ	- nazzala
الْبِرِّ	- al-birr

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu di bedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu huruf/1/diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الرَّجُلُ	-	<i>ar-rajulu</i>
السَّيِّدُ	-	<i>as-sayyidu</i>
الشَّمْسُ	-	<i>as-syamsu</i>

- b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Contoh:

الْقَلَمُ	-	<i>al-qalamu</i>
الْبَدِيعُ	-	<i>al-badi'u</i>
الْجَلَالُ	-	<i>al-jalālu</i>

- c. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa Alif.

Contoh:

النَّوْءُ	-	<i>an-nau'</i>
شَيْءٌ	-	<i>syai'un</i>

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا	<i>bismillāhimajrehāwamursahā</i>
إِبْرَاهِيمُ الْخَلِيلِ	<i>ibrāhīm al-khalīl</i> <i>ibrāhīmūl-khalīl</i>

9. Huruf Kapital

Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ	<i>Wa mā Muhammadun illā rasl</i>
--------------------------------	-----------------------------------

Penggunaan huruf kapital hanya untuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak digunakan.

Contoh:

نَصْرُ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ *Naṣrun minallāhiwafathunqarīb*

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman Tajwid.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Perkembangan Nasabah BPRS Suriyah.....	4
Tabel 1.2	Data Perkembangan Nasabah BPRS Suriyah tahun 2021 ...	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1	Operasional Variabel	37
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	51
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Profesi	52
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	52
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Nisbah Bagi Hasil.....	53
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	53
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	54
Tabel 4.9	Hasil Uji Reabilitas Setiap Variabel.....	54
Tabel 4.10	Hasil Uji One-Sampel Kolmogrov-Smirnov Test	56
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinieritas.....	57
Tabel 4.12	Hasil Uji Glejser	59
Tabel 4.13	Hasil Uji Linieritas	59
Tabel 4.14	Hasil Uji Analisis Linier Berganda	60
Tabel 4.15	Hasil Uji T (Uji Parsial)	62
Tabel 4.16	Hasil Uji F (Uji Simultan)	64
Tabel 4.17	Hasil Uji Analisis Koefisien Diterminasi	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Lima Tahap Proses Membeli.....	12
Gambar 4.1 Histogram	55
Gambar 4.2 Hasil Uji Grafik Probability Plot	55
Gambar 4.3 Hasil Uji ScatterPlot	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	I
Lampiran 2 Identitas Responden.....	V
Lampiran 3 Tabulasi Responden.....	VIII
Lampiran 4 Hasil Uji SPSS.....	XIII
Lampiran 5 Dokumentasi.....	XXVII
Lampiran 6 Surat Keterangan Penelitian dari Perusahaan.....	XXIX
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	XXX

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Di era globalisasi telah mendorong dunia bisnis menjadi semakin kompetitif dan mempertajam persaingan. Persaingan bisnis jasa di Indonesia kini semakin ketat, terutama yang bergerak pada industri jasa keuangan, salah satunya yaitu lembaga syariah bank. Setiap lembaga berusaha untuk meraih nasabah baru dan mempertahankan nasabah yang sudah ada. Lembaga harus dapat menentukan strategi pemasaran apa yang tepat untuk mempertahankan usahanya dan dapat meraih tujuan utama dari lembaga tersebut (Zaman, 2014).

Di Indonesia sendiri, lembaga keuangan syariah terdiri dari lembaga keuangan bank dan bukan bank seperti Baitul mal wattamwil (BMT), Koperasi syariah, Asuransi Syariah, Pegadaian Syariah dan masih ada beberapa lainnya. Bank Syariah sendiri menjalankan sistem operasional dan produknya dengan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadist. Dengan kata lain, Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi dibidang penghimpunan dana serta memberikan pembiayaan dan layanan lainnya sesuai prinsip syariat Islam yakni menggunakan sistem bagi hasil tanpa adanya bunga. Dalam hal ini berarti sistem operasional bank syariah menyesuaikan tata cara yang sesuai dalam Al-Qur'an dan Hadits. Bank syariah sendiri dibagi menjadi Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Fitriani, 2018).

Satu-satunya BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah) bertempat di Pekalongan adalah BPRS Suriyah yang terletak di jalan raya Sapugarut no. 138 kecamatan Buaran kabupaten Pekalongan. BPRS Suriyah merupakan lembaga intermediasi, produknya sama seperti lembaga perbankan pada umumnya yang terdiri dari dua sisi, yakni produk penghimpunan dan penyaluran dana namun dengan prinsip syariah. Untuk produk penghimpunan dana meliputi produk tabungan dan deposito (simpanan) dengan akad wadiah dan mudharabah, sedang produk penyaluran dana dapat menggunakan produk pembiayaan untuk keperluan jual beli, modal usaha atau pembiayaan untuk investasi dan konsumsi dengan menggunakan akad murabahah, mudharabah, musyarakah serta ijarah.. Meskipun BPRS Suriyah tergolong Bank yang baru di Kota Pekalongan kendati demikian mampu bersaing dengan Lembaga Keuangan lainnya yang lebih dahulu berdiri di Pekalongan (Rijal, 2021)

Operasional BPRS Suriyah berlandaskan prinsip syariah dalam penghimpunan dana serta penyaluran dananya. Adanya ketentuan mengenai akad dalam menghimpun dana dan menyalurkan dananya untuk itu BPRS Suriyah memberikan berbagai faedah untuk semua pihak yang bersangkutan terutama kepada nasabah, sehingga dapat membantu terwujudnya pengelolaan dana yang baik. Sehubungan dengan adanya akad yang transparan juga dapat menunjang pada operasional Bank, oleh karena itu operasionalnya akan lebih efisien serta lebih mumpuni menguatkan ketentuan hukum kepada semua pihak seperti dewan pengawas syariah dan audit Bank Syariah (Rijal, 2021).

Berbagai produk ditawarkan BPRS Suriyah Pekalongan untuk menarik nasabah melakukan transaksi di BPRS Suriyah Pekalongan diantaranya produk pembiayaan dan simpanan, produk simpanan yang ada di BPRS Suriyah yaitu Tamansari, Tasya, Qurban, dan ukhuwah. Diantara produk tersebut banyak nasabah memilih produk Tamansari.

Sistem bagi hasil yang terdapat di BPRS Suriyah juga menjadi salah satu faktor penentu terhadap nasabah memilih menabung di produk Tamansari. Keputusan nasabah bank syariah untuk menabung pastinya tidak terlepas dari tingkat besar kecilnya perhitungan nisbah bagi hasil yang didapatkan dari bank syariah untuk nasabahnya.

BPRS Suriyah Pekalongan terus meningkatkan kualitas layanan kepada para nasabahnya agar nasabah memberikan *feedback* yang baik atas layanan yang didapatkan meskipun tetap saja ada keluhan seperti antrian di teller yang cukup memakan waktu lama saat bertransaksi. Sehingga kualitas layanan perlu di tingkatkan lagi dan lagi agar nasabah tidak merasa kecewa serta tentunya menarik nasabah untuk menabung pada produk Tamansari.

Persaingan lembaga keuangan semakin ketat karena di daerah Buaran sendiri terdapat Lembaga Keuangan lainnya meliputi BRI, BKK Buaran dan KSPPS BMT Bahtera, KSPPS BMT Matra, dan BTM Pekalongan cabang Buaran. BPRS Suriyah mempunyai strategi pemasaran dengan jemput bola ke para nasabahnya, melakukan maintenance kepada nasabah lama maupun baru, serta memberi tahu rate bagi hasil terbaru setiap bulannya kepada nasabahnya.

Tabel 1.1
Data Perkembangan Nasabah BPRS Suriyah

No	Nama Produk	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	Simpanan	2018	1.597
		2019	1.570
		2020	776
		2021	1.042
2.	Pembiayaan	2018	183
		2019	178
		2020	175
		2021	181

Sumber: BPRS Suriyah 2021

Tabel 1.2
Data Perkembangan Nasabah produk Tabungan BPRS Suriyah Tahun 2021

No	Produk	Nama produk Tabungan	Jumlah Nasabah
1	Simpanan	Tamansari	447
		Tasya	238
		Qurban	119
		Ukhuwah	238

Sumber: BPRS Suriyah 2021

Berdasarkan tabel 1.2, nasabah simpanan di BPRS Suriyah Pekalongan paling banyak adalah nasabah produk Tamansari, nasabah yang memutuskan untuk memilih tabungan Tamansari bisa dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu. Oleh sebab itu faktor-faktor tersebut bakal jadi variabel dalam penelitian ini.

Kualitas produk menjadi hal yang bisa mempengaruhi nasabah dalam keputusan memilih produk tabungan, seperti dalam penelitian dari Trisera Reny Hapsari (2019) dimana hasil penelitian menunjukkan kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung.

Nisbah bagi hasil yang besar yang juga akan menjadikan nasabah memutuskan untuk memilih menabung seperti dalam penelitian Ismail

Marzuki Lubiz (2019) dimana hasil penelitian menunjukkan nisbah bagi hasil berpengaruh terhadap keputusan nasabah, namun hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Edwin Prassetio (2017) yang menyatakan bahwa nisbah bagi hasil tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

Kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan yang baik juga akan menjadikan nasabah memutuskan untuk memilih menabung seperti dalam penelitian Dini Ratna Sari (2021) dimana hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah, namun hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Amalia damar asri (2015) menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

Dari beberapa aspek yang mempengaruhi nasabah BPRS Suriyah Pekalongan memilih produk Tamansari antara lain kualitas produk, nisbah bagi hasil dan kualitas layanan. Sesuai uraian tersebut, peneliti berpikir untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk , Nisbah Bagi Hasil Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tamansari Di BPRS Suriyah Pekalongan”

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalahn masalah penelitian yakni:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan Tamansari di BPRS Suriyah Pekalongan?

2. Apakah nisbah bagi hasil berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan Tamansari di BPRS Suriyah Pekalongan?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan Tamansari di BPRS Suriyah Pekalongan?
4. Apakah kualitas produk, nisbah bagi hasil dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan Tamansari di BPRS Suriyah Pekalongan?

C. TUJUAN PENELITIAN

Dan dengan rumusan masalah yang ada, diharapkan peneliti bisa memberi manfaat tujuan diantaranya yakni:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan Tamansari di BPRS Suriyah Pekalongan..
2. Untuk mengetahui apakah nisbah bagi hasil berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan Tamansari di BPRS Suriyah Pekalongan.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan Tamansari di BPRS Suriyah Pekalongan.
4. Untuk mengetahui apakah kualitas produk, nisbah bagi hasil dan kualitas layanan berpengaruh simultan terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan Tamansari di BPRS Suriyah Pekalongan.

D. MANFAAT PENELITIAN

Dari hasil penelitian tersebut penulis mampu memberi manfaat akademis beserta manfaat praktis.

1. Manfaat akademis

Penulis bisa lebih memahami serta diharapkan bisa memberi manfaat yakni kerangka teoritis tentang faktor-faktor yang berpengaruh pada keputusan nasabah memilih produk tabungan yang dapat digunakan untuk masukan bagi peniliti selanjutnya terkait keputusan menabung.

2. Manfaat praktis

Dari hasil yang diteliti bisa memberi gambaran dan informasi bagi BPRS Suriyah Pekalongan dalam meningkatkan kebijakan dan strategi pemasaran terkait dengan dengan kualitas produk, nisbah bagi hasil dan kualitas layanan yang berkaitan dengan keputusan menabung.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penjelasan, penelaahan, dan pemahaman, maka dalam penulisan ini penulisannya dibagi menjadi lima bab yang setiap babnya terdiri dari sub-sub bab. Tiap bab ataupun sub bab yang satu dengan yang lainnya merupakan rangkaian yang sangat terkait.

Bab I Pendahuluan

Menjabarkan latar belakang permasalahan, rumusan permasalahan dimana mencakup pertanyaan permasalahan penelitian, serta menjabarkan tujuan penelitian.

Bab II Landasan Teori

Menjabarkan kajian pustaka dimana isinya yakni penelitian sebelum yang menunjang penelitian ini, kerangka teorinya berisikan mengenai konsep serta teori yang hendak dimanfaatkan guna menganalisis serta menyimpulkan, kerangka penelitian berisikan telaah kritis guna membentuk hipotesis serta model penelitian yang hendak diuji berbentuk persamaan dan gambar, serta pengembangan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian

Metode penelitian terdiri dari, jenis dan pendekatan penelitian, setting penelitian, variabel dan definisi operasional penelitian, sumber data, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data dan analisis data.

Bab IV Analisis data dan Pembahasan

Berisi tentang hasil analisis dan pengolahan data baik analisis data secara deskriptif maupun analisis hasil pengujian secara hipotesis yang telah dilakukan. Selanjutnya, pembahasan mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Bab V Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t variabel kualitas produk (X1) diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $5,594 > 1,990$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk Tamansari di BPRS Suriyah Pekalongan.
2. Berdasarkan hasil uji t variabel Nisbah bagi hasil (X2) diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $2,318 > 1,990$ dengan tingkat signifikansi $0,023 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Nisbah bagi hasil berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk Tamansari di BPRS Suriyah Pekalongan..
3. Berdasarkan hasil uji t variabel Kualitas Layanan (X3) diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $3,121 > 1,990$ dengan tingkat signifikansi $0,002 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk Tamansari di BPRS Suriyah Pekalongan.
4. Berdasarkan hasil uji f, diperoleh f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} $122,435 > 2,72$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk, nisbah bagi hasil dan kualitas layanan

berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih produk Tamansari di BPRS Suriyah Pekalongan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk BPRS Suriyah Pekalongan berdasarkan hasil penelitian kualitas produk, nisbah bagi hasil dan kualitas layanan merupakan faktor yang paling besar dalam keputusan nasabah memilih produk Tamansari sehingga perusahaan bisa mendapatkan manfaatnya.
2. Bagi peneliti berikutnya, yang ingin meneliti dengan topik yang sejenis disarankan untuk dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel-variabel lain karena masih banyak yang memungkinkan variabel-variabel lain yang memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan konsumen seperti fasilitas, lokasi, produk dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2013. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Assauri, Sofjan. 2014. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Rajawali Pers.
- Assuari, Sofjan. 2007. Manajemen Pemasaran: Konsep Dan Strategi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Fadhila, Layla Hidayatul. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada KSU Syariah Al-Mizan Wlingi-Blitar dan BMT Istiqomah Tulungagung. *Skripsi*, Sarjana Ekonomi IAIN Tulungagung. Tuluagung.
- Fikri, Rahmata Yunal. 2019. Pengaruh Nilai Produk Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi. *Skripsi*, Sarjana Ekonomi Universitas Bung Hatta.
- Fitriani, Nila Nur. 2018. Pengaruh Pelayanan dan Kohesivitas Terhadap Loyalitas Nasabah Pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya. *Skripsi*, Sarjana Ekonomi UIN Sunan Ampel Surabaya. Surabaya.
- Gozhali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam IBM SPSS19. Cet. Ke-5 .Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hafidhuddin, Didin dan Tanjung, Hendri. 2003. Manajemen Syariah Dalam Praktik. Jakarta: Gema Insani Press.
- Hendryadi, S. 2015. Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam. Jakarta: Kencana.
- Hurriyati, Ratih. 2010. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: CV. Alfabeta.
- Hurriyati, Ratih. 2015. Bauran Pemasarn dan Loyalitas Konsumen. Bandung: CV. Alfabeta.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 2014. Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen. Cet. Ke-6. Yogyakarta: BPFE

- Ismayani, A. Metodologi Penelitian. Penerbit: Syiah Kuala University Press.
- Kasmir. 2005. Etika Customer Service. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Laksana, Fajar. 2008. Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Latan, H & Temalagi, S. 2013. Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi. Bandung: Alfabeta. Hlm 63.
- Lestari, Dewi. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan lokasi terhadap Loyalitas Anggota (Studi Kasus di BMT Saka Madani). *Skripsi*, Sarjana Ekonomi Islam Universitas Alma Ata. Yogyakarta
- Mahmudi, A. 2015. Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di Bmt Tumang Cabang Salatiga. *Skripsi*, Sarjana Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Salatiga. Salatiga.
- Muhtadi, M. F., Rahmawati, E., Utomo, S. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Mudharabah Al-Barakah Di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin). *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*. (9) 2.
- Nurudin. 2017. Pengaruh Sharia Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah KSPPS BMT Walisongo Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. (8) 1.
- Novita, Ayu. 2019. Analisis Faktor Loyalitas Nasabah BMT Mitra Ummat Nasional Rumbia Lampung Tengah. *Skripsi*, Sarjana Ekonomi IAIN Metro. Metro.
- Octafiana, R. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, *Brand Image*, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Di Bmt Taruna Sejahtera. *Skripsi*, Sarjana Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Salatiga. Salatiga
- Putro, Shandy Widjoyo., Samuel, H., Karina, R., Brahmana. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. (2) 1.
- Ramadhan, D. S. S. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Pembiayaan

- Murabahah* Pada Bmt Al-Aqobah Pusri Palembang. *Skripsi*, Sarjana Ekonomi Universitas Islam Negeri Raden Fatah. Palembang.
- Risal, Taufiq. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BMT Kampoeng Syariah. *Jurnal Manajemen Bisnis*. (1) 1.
- Rizan, Muhammad & Arrasyid, Harun. 2008. Analisis Asosiasi Merek, Nilai Produk, Dan Kualitas Pelayanan, Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Di Bekasi. *Jurnal Siasat Bisnis*. (12) 2.
- Rochim, Abdul. 2020. Pengaruh Syari'ah Compliance, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus). *Skripsi*, Sarjana Ekonomi Islam IAIN Kudus. Kudus.
- Setiawan, Feri Novianto. 2018. Pengaruh Pelayanan Prima, Kualitas Produk dan Disiplin Kerja Terhadap Loyalitas Nasabah di Kopsyah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung. *Skripsi*, Sarjana Ekonomi IAIN Tulungagung. Tulungagung.
- Setiawan, Rahmat Yuli. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada KJKS BMT Barokah Tegalrejo). *Skripsi*, Sarjana Ilmu Ekonomi Islam STAIN Salatiga. Salatiga
- Saifudin, Azwar. 1998. Metode Penelitian. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Siregar, Syofian. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perhitungan Manual & SPSS. Ed. I, Cet. II. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Manajemen. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V wiratna & Endrayanto, Poly. 2012. Statistik untuk Penelitian. Yogyakarta : Graha Ilmu.

- Sujarweni, V. W. 2020. Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru Press.
- Supranto, J. 2001. Statistik Teori dan Aplikasi. Jakarta : Erlangga. Hlm 273.
- Suryabrata, Sumadi. 1995. Metodologi Penelitian. Jakarta : PT RajaGrafindo.
- Sutrisno., Cahyon, Dwi., Qomariah, Nurul. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*. (7) 2.
- Taniredja, Tukiran & Mustafidah, Hidayati. 2012. Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar). Bandung : Alfabeta.
- Unardjan, D. D. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Wahyudi, S. T. 2016. Konsep dan Penerapan Ekonometrika Menggunakan Eviews. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Welta, F. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Surya Barokah. *Jurnal I-Economic*. (3) 2.
- Wibisono, Iqbal. 2018. Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung). *Skripsi*, Sarjana Ekonomi Institut Agama Islam Negeri Salatiga. Salatiga.
- Wibowo, Agung Edy. 2012. Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian. Yogyakarta: Gava Media. Hlm 73.
- Yuriansyah, Auli Lucky. 2013. Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*. (2) 1.
- Rijal. 2020. Wawancara BPRS Suriyah
- Zaman, Badruz. 2014. Pengaruh Brand Characteristic Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus BMT Mitra Usaha Mulia Tempel). *Skripsi*, Sarjana Ekonomi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Yogyakarta.