

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG
PADA TABUNGAN MABRUR TAHUN 2011-2015
DI BANK SYARIAH MANDIRI KCP. PEKALONGAN KAJEN**

SKRIPSI

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



Oleh:

ISWAKIL

NIM. 2013112156

ASAL BUKU INI	: Penulis
PENERBIT/HARGA	:
TGL. PENERIMAAN	: Mei 2017
NO. KLASIFIKASI	: SKEKOS 17.099.15W-P
NO. INDUK	: 1713099

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
STAIN PEKALONGAN**

2016

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ISWAKIL

NIM : 2013112156

Jurusan : Syariah/Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa karya ilmiah atau skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG PADA TABUNGAN MABRUR 2011-2015 DI BSM KCP. PEKALONGAN KAJEN”** adalah benar-benar karya penulis sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila tidak benar, maka penulis bersedia mendapat sanksi akademik dan dicabut gelarnya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 26 Oktober 2016

Penulis,



Iswakil
ISWAKIL

NIM. 2013112156

NOTA PEMBIMBING

Achmad Muchsin, M. Hum.

Segaran Baru RT 04 RW 11
Purwoyoso Ngaliyan Semarang

Lamp : 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdri. Iswakil
Kepada Yth:
Ketua STAIN Pekalongan
c.q. Ketua Jurusan Syariah
di
PEKALONGAN

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Skripsi Sdri :

Nama : **ISWAKIL**

Nim : **2013112156**

Prodi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada Tabungan Mabrur Tahun 2011-2015 di Bank Syariah Mandiri KCP, Pekalongan Kajen.

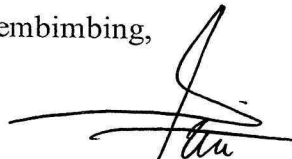
Dengan ini mohon agar Skripsi Sdri tersebut dapat segera di Munaqasahkan.

Demikian Nota Pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 20 Oktober 2016

Pembimbing,



Achmad Muchsin, M. Hum
NIP. 197505062009011005



**KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
PEKALONGAN**

Jl. Kusuma Bangsa No. 9 Pekalongan Telp. (0285) 412575 Fax. (0285)423418

PENGESAHAN

Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan
mengesahkan skripsi Saudara/i:

Nama : **ISWAKIL**

NIM : **2013112156**

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG PADA
TABUNGAN MABRUR TAHUN 2011-2015 DI BANK
SYARIAH MANDIRI KCP. PEKALONGAN KAJEN**

telah diujikan pada hari Selasa tanggal 15 November 2016 dan dinyatakan
LULUS serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi Syariah (S.E. Sy.)

Dewan Penguji

Penguji I

Abdul Aziz, M. Ag.
NIP. 197112231999031001

Penguji II

M. Nasrullah, M.S.I.
NIP. 198011282006041003

Pekalongan, 15 November 2016

Disahkan oleh

Ketua,



Dr. Ade Dedi Rohayana, M. Ag.
NIP. 197101151998031005

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi bersumber pada pedoman transliterasi Arab-Latin yang diangkat dari keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, nomor 158/1987 dan Nomor 0543 b//u/1987, selengkapnya adalah sebagai berikut:

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab dilambangkan dengan huruf, dalam tulisan transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dengan tanda, dan sebagian dengan huruf dan tanda sekaligus, sebagai berikut:

ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa	S	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Kan dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za'	Z	Z
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	S	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	De (dengan titik di bawah)

ط	Ta	T	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik (diatas)
غ	Ghin	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعدين Muta'addaim

عدة 'iddah

3. Vokal

a. Vokal tunggal:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
.....	Fatah	A	A
.....	Kasroh	I	I
.....	Dammah	U	U

b. Vokal rangkap

1) Fathah dan ya mati ditulis ai

بينكم Bainakum.

2) Fathah dan wawu mati ditulis au

قول Qoul

c. Vokal panjang

1) Fathah dan alif di tulis a

جاهلية Jahiliyah

2) Fatah dan ya mati ditulis a

يسعى Yasa'a

3) Kasroh dan ya mati ditulis i

مجيد Majid

4) Dammah dan wawu ditulis u

فروض Furud

4. Vokal-vokahl yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan dengan apostrof

أنتم A'antum

لأن شكرتم Lain syakartum

5. Ta Marbutah

a. Transliterasi Ta' Marbutah apabila hidup ditulis dengan "t"

نعمة الله Ni'matullahi

زكاة الفطر zakatul fitri

b. Transliterasi Ta' Marbutah apabila mati ditulis dengan "h".

هبة Hibah

جزية Jizyah

- c. Jika Ta' Marbutah diikuti kata yang menggunakan kata sandang " ال " ("al-"), dan bacaannya terpisah, maka Ta' Marbutah tersebut ditransliterasikan dengan "h".

6. Kata sandang alim dan lam

- a. Bila diikuti huruf qomariyah ditulis al-

القران Al-Qur'an

القياس Al-Qiyas

- b. Bila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggandakan huruf syamsiyyah serta menghilangkan huruf al-nya.

السماء As-sama

الشمس Asy-syam

7. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam translitrasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan berlaku seperti yang berlaku dalam EYD, di antara huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandang.

8. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Dapat ditulis menurut penulisanya.

ذوى الفروض Zawil al-furud

اهل السنة Ahl as-sunnah

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah atas Rahmat-Nya, Karya sederhana ini telah selesai dan kupersembahkan kepada:

- ✦ Ibu dan Bapakku tercinta, yaitu Ibu Siti Rochimah dan Bapak Andhimin yang telah memberikan kasih sayang yang tulus dan ikhlas serta Do'a yang selalu mereka hadiahkan untukku.*
- ✦ Kakakku tercinta, yaitu Muhammad Maskhun yang selalu mendampingi dan selalu mendukung serta menasihati.*
- ✦ Adiku tercinta, yaitu Mia agustina yang selalu memotivasi dan menyemangati.*
- ✦ Calon suamiku tercinta yang belum bisa saya sebutkan namanya, terima kasih banyak atas semua doa-doanya.*
- ✦ Para sahabatku, yaitu Dilla, Agus, Intan, Kiki dan Dewi yang berkenan mendengarkan, membantu dan menemani hari-hariku dengan penuh rasa semangat, terima kasih atas dukungannya.*
- ✦ Semua guru yang telah memberikan bekal-bekal ilmu yang bermanfaat.*
- ✦ Pihak Bank Syariah Mandiri KCP. Pekalongan Kajen, yaitu Pak Kamal, Bu Puput, mas Puji, mbak Aina dan semuanya yang telah bersedia membantu apapun yang saya perlukan untuk skripsi ini.*

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Maka apabila kamu telah selesai dari (suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhan-mulah hendaknya kamu berharap

(Q.S. Al-Insyirah:6-8)

Berusahalah untuk menjadi yang terbaik, tetapi jangan pernah berpikir dirimulah yang terbaik

(Benjamin Franklin)

Simpan ketakutanmu untuk diri sendiri dan keberanianmu untuk orang lain

(James M. Barrie)

Sesungguhnya baik atau buruk itu tidak ada

Pikiranlah yang membuatnya demikian

(William Shakespeare)

ABSTRAK

Iswakil. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada Tabungan Mabruur Tahun 2011-2015 di Bank Syariah Mandiri KCP. Pekalongan Kaje. Skripsi Jurusan Syariah Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan. Dosen Pembimbing: Achmad Muchsin, M.Hum.

Penelitian ini merupakan penelitian *ex post facto* yang dilakukan di Bank Syariah Mandiri KCP. Pekalongan Kaje. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada Tabungan Mabruur Tahun 2011-2015 di BSM KCP. Pekalongan Kaje.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Tabungan Mabruur Tahun 2011-2015 di BSM KCP. Pekalongan Kaje. Sampel yang digunakan sebanyak 97 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan Non Probability Sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis data menggunakan uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda, uji Hipotesis (Uji t dan uji F) dan uji Koefisien Determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menabung dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menabung dengan nilai signifikansi $0,898 > 0,05$. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menabung dengan nilai signifikansi $0,690 > 0,05$. Sedangkan secara keseluruhan, Kualitas Produk, Promosi, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menabung dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung sebesar 32,179. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,494 yang artinya variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen sebesar 49,4 % sedangkan sisanya sebesar 50,6 % dijelaskan oleh variabel lain diluar model Regresi.

Kata kunci : Kualitas Produk, Promosi, Kualitas Pelayanan, Keputusan Menabung

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada Tabungan Mabrur Tahun 2011-2015 di BSM KCP. Pekalongan Kaje**n”.

Sholawat serta salam senantiasa penulis curahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya di Yaumul Qiyamah.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ade Dedy Rohayana, M. Ag., selaku Ketua STAIN Pekalongan
2. Bapak Drs. A. Tubagus Surur, M.Ag., selaku Ketua Jurusan Syariah Dan Ekonomi Islam STAIN Pekalongan
3. Bapak Agus Fakhрина, M.S.i, selaku Sekretaris Jurusan Syariah Dan Ekonomi Islam STAIN Pekalongan Ibu Hj. Susminingsih M.Ag, selaku Kepala Prodi Ekonomi Syariah
4. Bapak Achmad Muchsin, M.Hum., selaku Pembimbing Skripsi dan bapak Iwan Zaenul Fuad,S.H,M.H., selaku Wali Dosen yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak, ibu dan seluruh kerabat keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi, do'a, dan bimbingan kepada penulis.
6. Bapak Mustopa Kamal, Bu Puput, Mas Puji dan Mbak Aina, selaku Pihak Bank Syariah Mandiri KCP. Pekalongan Kaje
n yang telah mengizinkan penulis untuk penelitian disana serta telah memberikan data untuk keperluan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik.

7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik.
8. Serta seluruh teman-teman SI Ekonomi syariah yang selalu memberikan masukan.

Penulis berharap dan berdo'a semoga amal dan jasa yang diberikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini oleh Allah SWT sebagai amal *shaleh* di sisi-Nya dan semoga Allah SWT selalu melimpahkan keberkahan dalam setiap langkah jejak penulis. Alasan tersendiri penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Akhirnya karya ilmiah yang sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembacanya.

Amin ya robbal 'alamin.

Wassalamualaikum. Wr Wb.

Pekalongan, 26 Oktober 2016

Penulis,



ISWAKIL
NIM. 2013112156

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
NOTA PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	x
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	10
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II KERANGKA TEORI	12
A. Landasan Teori	12
1. Keputusan Pembelian Konsumen	12
a. Pengertian Keputusan Pembelian	12
b. Proses Keputusan Pembelian	13
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pembelian	16
2. Kualitas Produk	20
a. Pengertian Kualitas Produk	20
b. Indikator Kualitas Produk	21
3. Promosi	22
a. Pengertian Promosi	22
b. Indikator Promosi	23

4. Kualitas Pelayanan	25
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	25
b. Indikator Kualitas Pelayanan	26
5. Tabungan Mabruur	27
a. Pengertian Tabungan Mabruur	27
b. Akad-akad dalam Tabungan Haji	28
B. Tinjauan Pustaka	29
C. Kerangka Berpikir	34
D. Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	40
B. Lokasi Penelitian	40
C. Variabel Penelitian	41
1. Variabel Terikat (<i>Dependent</i>)	41
2. Variabel Bebas (<i>Independent</i>)	41
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	44
1. Populasi	44
2. Sampel	44
3. Teknik Pengambilan Sampel	45
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data Penelitian	45
1. Instrumen Penelitian	45
2. Teknik Pengumpulan Data	46
F. Teknik Analisis Data	47
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	47
2. Uji Asumsi Klasik	49
a. Uji Multikolinearitas	49
b. Uji Heteroskedastisitas	49
c. Uji Normalitas	50
d. Uji Linearitas	50
e. Uji Autokorelasi	51
3. Analisis Regresi Linear Berganda	51
4. Pengujian Hipotesis	52
a. Uji t (Parsial)	52
b. Uji F (Simultan)	53
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Hasil Penelitian	55
1. Deskripsi Data	55
a. Karakteristik Jenis Kelamin Responden	55
b. Karakteristik Usia Responden	56
c. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden	57
d. Karakteristik Pekerjaan Responden	58
e. Karakteristik Tahun Responden Menabung	59

2. Analisis Data	60
a. Uji Validitas dan Reliabilitas	60
1) Uji Validitas	60
2) Uji Reliabilitas	61
b. Uji Asumsi Klasik	62
1) Uji Multikolinearitas	62
2) Uji Heteroskedastisitas	63
3) Uji Normalitas	65
4) Uji Linearitas	66
5) Uji Autokorelasi	67
c. Analisis Regresi Linear Berganda	68
d. Hasil Pengujian Hipotesis	69
1) Uji t	69
2) Uji F	72
e. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	74
B. Pembahasan Hasil Penelitian	75
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Menabung	75
2. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Menabung	76
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung ...	78
4. Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung	79
BAB V PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Jumlah Nasabah yang Menabung.....	3
Tabel 1.2.	Perkembangan Nasabah.....	4
Tabel 3.1.	Pemberian Skor.....	46
Tabel 4.1.	Jenis Kelamin Responden.....	55
Tabel 4.2.	Usia Responden.....	56
Tabel 4.3.	Pendidikan Terakhir.....	57
Tabel 4.4.	Pekerjaan Responden.....	58
Tabel 4.5.	Tahun Responden Menabung.....	59
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4.7.	Hasil Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4.8.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
Tabel 4.9.	Hasil Uji Normalitas.....	65
Tabel 4.10.	Hasil Uji Linearitas.....	66
Tabel 4.11.	Hasil Uji Autokorelasi.....	67
Tabel 4.12.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	68
Tabel 4.13.	Hasil Uji t.....	70
Tabel 4.14.	Hasil Uji F.....	73
Tabel 4.15.	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Model Proses Pembelian Lima Tahap.....	13
Gambar 2.2.	Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1.	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 2 : Data Mentah Uji Validitas.....	92
Lampiran 3 : Data yang lolos uji Validitas.....	100
Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas.....	108
Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas.....	110



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Gagasan mengenai bank syariah di Indonesia sudah muncul pada pertengahan 1970 yang dibicarakan pada seminar Indonesia-Timur Tengah pada tahun 1974 dan seminar Internasional pada tahun 1976. Bank syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat yang merupakan hasil kerja tim perbankan MUI yang ditandatangani pada tanggal 1 November 1991. Berkembangnya perbankan syariah di Indonesia, mendorong berkembangnya lembaga keuangan syariah lainnya.¹ Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah Indonesia, dijelaskan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.²

Bank sendiri merupakan suatu lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian suatu negara. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara tersebut. Bank sebagai lembaga keuangan berfungsi untuk menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Dengan demikian, bank menjadi wahana yang mampu menghimpun

¹Rizal yaya, dkk., *Akuntansi Perbankan Syariah: Teori dan Praktik Kontemporer*(Jakarta:Salemba Empat,2009),hlm. 2.

²Rizal yaya, dkk., *Akuntansi Perbankan Syariah: Teori dan Praktik Kontemporer...* hlm. 4

dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien kearah peningkatan taraf hidup rakyat.³

Salah satu sumber dana bank yang berperan bagi kelangsungan kegiatan operasional bank adalah dana dari pihak ketiga yaitu tabungan. Sumber dana yang berasal dari pihak ketiga merupakan sumber dana yang cukup besar dan berpengaruh terhadap bank. Dalam menghimpun dana dari masyarakat, bank tidak bisa hanya dengan menunggu tetapi harus dilakukan dengan mencari sumber dana itu dan berusaha menariknya dengan memberikan layanan yang sebaik-baiknya. Mengingat sumber-sumber dana ini beraneka ragam, maka bank harus cermat dalam pengelolaannya, baik dalam hal sifat dan jenis biaya untuk memperolehnya maupun kemungkinan pengembangannya. Dana tersebut harus dapat dipergunakan untuk usaha yang benar-benar menguntungkan.⁴

Persaingan dalam dunia perbankan syariah sangatlah ketat, untuk dapat bersaing dengan produk bank syariah lainnya, Bank Syariah Mandiri KCP. Pekalongan Kajeun mempunyai salah satu produk unggulan dan satu-satunya produk yang mempunyai banyak nasabah yaitu Tabungan Mabrur. Hal ini dapat terlihat dari tabel berikut ini:

³SigitTriandarudan Totok Budisantoso,*Bank dan Lembaga Keuangan Lain* (Jakarta: Salemba Empat,2009), hlm. 10

⁴Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank, Edisi Pertama*(Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 27.

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah yang Menabung di Bank Syariah Mandiri KCP.

Pekalongan Kajen Tahun 2011-2015

No.	Nama Tabungan	Jumlah Nasabah
1.	Tabungan Maburr	2686
2.	Tabungan Syariah Mandiri (TSM)	1796
3.	Tabunganku	1785
4.	Tabungan Simpatik	1078
5.	Tabungan Simpanan Pelajar	384
6.	Tabungan Berencana	37
7.	Tabungan Investa Cendekia	12

Sumber: Bank Syariah Mandiri KCP. Pekalongan Kajen,2016

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah nasabah yang menabung pada Tabungan Maburr lebih banyak yaitu 2686 nasabah jika dibandingkan dengan produk tabungan lainnya. Tabungan Maburr merupakan tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan haji dan umrah. Tabungan tersebut hadir dengan memberikan tawaran yang sangat memudahkan nasabahnya yang ingin menunaikan ibadah haji dan umrah namun dengan keterbatasan biaya, dengan setoran awal minimal Rp100.000,- sudah bisa membuka tabungan. Tabungan Maburr ini selain memudahkan nasabah juga berbasis syariah.

Bank Syariah Mandiri KCP. Pekalongan Kajen berusaha menarik nasabah untuk menabung pada Tabungan Maburr, sebab nasabah berhak memilih pada bank mana saja yang dapat memberikan kepuasan yang lebih tinggi. Oleh karena itu, BSM KCP Pekalongan Kajen berusaha dengan

menawarkan produk yang berkualitas, promosi yang berkelas dan pelayanan yang memuaskan.

Tabel 1.2

Perkembangan Nasabah yang Menabung pada Tabungan Mabrur Bank Syariah Mandiri KCP. Pekalongan Kajen Periode 2011-2015

Tahun	Banyak Nasabah
2011	24
2012	708
2013	809
2014	502
2015	643

Sumber: Bank Syariah Mandiri KCP. Pekalongan Kajen, 2016

Bank Syariah Mandiri KCP. Pekalongan Kajen mulai beroperasi pada tanggal 21 Desember 2011. Begitu pula dengan Tabungan Mabrur, sehingga pada tahun 2011 yang menabung pada tabungan mabrur hanya 24 nasabah. Pada tahun 2012 sebanyak 708 nasabah, dan tahun 2013 merupakan tahun emas karena yang membuka rekening tabungan mabrur sangat banyak yaitu 809 nasabah. Namun pada tahun 2014 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya, yang membuka rekening tabungan mabrur hanya 502 nasabah. Pada tahun 2015 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, yaitu sebanyak 643 nasabah.

Banyaknya lembaga keuangan bank yang ada, baik bank konvensional ataupun bank syariah, menuntut bank syariah untuk lebih peka terhadap kebutuhan maupun perilaku nasabah sehingga nasabah tidak akan berpindah ke bank konvensional maupun bank lain. Perilaku nasabah terhadap bank dapat

dipengaruhi oleh sikap dan persepsi nasabah terhadap karakteristik perbankan itu sendiri. Dalam menginterpretasikan suatu informasi, antar nasabah tidaklah sama meskipun informasi yang diterima berasal dari sumber yang sama.⁵

Dunia dipenuhi oleh beragam manusia. Keragaman ini tidak saja yang nampak oleh mata seperti postur tubuh, warna kulit, usia, gender dan lain-lain. Ragam yang lebih penting untuk dipelajari adalah bagaimana alam pikir konsumen dapat menciptakan pandangan yang berbeda satu dengan lainnya dan bagaimana pemasar memanfaatkan kondisi ini untuk mencapai tujuannya.⁶ Berdasarkan hal tersebut, itu menjadi salah satu tantangan tersendiri untuk menarik nasabah menabung.

Berbagai upaya dilakukan bank untuk menarik nasabah menabung, salah satunya adalah dengan menciptakan produk-produk yang berkualitas. Produk yang berkualitas tersebut akan berdampak terhadap perilaku nasabah bank. Kualitas produk yang diberikan oleh bank kepada nasabah merupakan daya tarik bagi masyarakat untuk melakukan penyimpanan uangnya di bank. Penilaian bagi nasabah merupakan komunikasi dua arah antara nasabah dengan bank dimana hubungan tercipta setelah nasabah tahu dan memberikan penilaian positif terhadap produk yang ditawarkan. Jika nasabah menilai produk tersebut mampu memberikan nilai tambah kepada nasabah maka

⁵Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi 12* (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 174.

⁶Erna Ferrinadewi, *Merek dan Psikologi Konsumen*, Cet. Pertama, Edisi Pertama (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hlm. 41

nasabah akan puas dengan produk yang ditawarkan. Kondisi seperti ini akan menciptakan hubungan atau ikatan emosional antara nasabah dengan bank.⁷

Penelitian mengenai variabel kualitas produk dalam keputusan nasabah menabung sudah banyak dilakukan, diantaranya menurut penelitian M. Dwi Ari Susanto, Handoyo Djoko Waluyo dan Sari Listyorini menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung.⁸ Namun dalam penelitian yang dilakukan oleh Hani Husni Muasyaroh, menyatakan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung.⁹

Selain kualitas produk yang dimiliki bank, faktor promosi juga harus diperhatikan oleh bank. Promosi merupakan kegiatan penting bagi setiap perusahaan termasuk bank karena sebaik apapun produk yang dihasilkan jika tidak dikenal oleh nasabah maka produk tersebut tidak akan berhasil di pasaran.¹⁰ Keberagaman produk dan jasa yang ditawarkan oleh lembaga perbankan tidak hanya memberikan kesempatan yang lebih luas bagi konsumen untuk memilih lembaga perbankan yang sesuai dengan kebutuhan

⁷ Dedi Trisnadi dan Ngadino Surip, "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Layanan terhadap Minat Menabung Kembali di Cimb Niaga(Studi Kasus Pt Bank Cimb Niaga Tbk Bintaro)", Vol 3, No 3 (2013), http://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/Jurnal_Mix/article/view/100/79 (Diakses tanggal 09 Desember 2015).

⁸ Muhammad Dwi Ari Susanto, Handoyo Djoko Waluyo Dan Sari Listyorini, "Pengaruh Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada Kjks Bmt Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem", <http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/844/819> (Diakses tanggal 09 Desember 2015).

⁹ Heni Husni Muasyaroh, "Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Minat Nasabah menggunakan E-Banking PT. BNI Syariah Yogyakarta", http://digilib.uinsuka.ac.id/14859/1/09390142_bab-i_iv-atau-v_daftar-pustaka%281%29.pdf (Diakses pada 19 April 2016).

¹⁰Indriyo Gitosudarmo, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama (Yogyakarta: BPFE, 2000), hlm.235.

mereka, namun juga menimbulkan keraguan karena terlalu banyak pilihan yang ditawarkan oleh lembaga perbankan tersebut. Di sisi lain, kegemaran konsumen untuk mencari informasi dari berbagai sumber sebelum memutuskan untuk menabung di sebuah bank merupakan beberapa hal yang harus diperhatikan perusahaan. Oleh sebab itu, lembaga keuangan perlu memantau perilaku konsumen dalam melakukan keputusan yang dipertimbangkan jika mereka akan menabung di bank.¹¹

Variabel promosi berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Detha Alfrian Fajri, Zainul Arifin dan Wilopo menyatakan bahwa promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung.¹² Namun hasil penelitian yang dilakukan oleh Neneng Nelvi menyatakan bahwa promosi tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung.¹³

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah akan semakin tinggi pula kepuasan nasabah terhadap bank sedangkan kurangnya perhatian/pelayanan bank terhadap nasabah akan

¹¹Fitri Maisya, "*Pengaruh Periklanan, Promosi Penjualan dan Hubungan Masyarakat terhadap Keputusan Menabung di PT. Bank Negara Indonesia, Tbk. Cabang Bukittinggi*" (Padang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, 2012), hlm. 2 <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/mnj/article/view/146/133> (diakses pada 09 Desember 2015)

¹² Detha Alfrian Fajri, Zainul Arifin Dan Wilopo, "*Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Menabung (Survei Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Malang)*", <Http://Administrasibisnis.Studentjournal.Ub.Ac.Id/Index.Php/Jab/Article/View/294/487> (Diakses Pada 09 Desember 2015).

¹³ Neneng Nelvi, "*Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah (studi kasus pada nasabah BNI Syariah Yogyakarta)*", http://digilib.uinsuka.ac.id/19190/2/11390012_bab-i_iv-atau-v_daftar-pustaka.pdf (Diakses tanggal 19 April 2016)

berdampak pada ketidakpuasan nasabah pada bank yang juga dapat berakibat pada keputusan nasabah untuk pindah ke bank lain. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik sering dikatakan sebagai salah satu faktor penting dalam keberhasilan suatu bisnis.¹⁴

Penelitian tentang variabel kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Raihanah menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung.¹⁵ Akan tetapi penelitian yang dilakukan oleh Neneng Nelvi menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung.¹⁶

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk menyusun Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada Tabungan Mabrur Tahun 2011-2015 di Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

¹⁴ Tri Astuti, “Pengaruh Persepsi Nasabah tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung Nasabah (Studi Kasus pada Bri Cabang Sleman)”, <http://eprints.uny.ac.id/16336/1/TRI%20ASTUTI.pdf> (Diakses tanggal 09 Desember 2015).

¹⁵ Raihanah Daulay, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil terhadap Keputusan Menabung Nasabah pada Bank Mandiri Syariah di Kota Medan”, <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/akuntan/article/view/91/pdf> (Diakses tanggal 09 Desember 2015).

¹⁶ Neneng Nelvi, “Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah (studi kasus pada nasabah BNI Syariah Yogyakarta)”, http://digilib.uinsuka.ac.id/19190/2/11390012_bab-i_iv-atau-v_daftar-pustaka.pdf (Diakses tanggal 19 April 2016)

1. Apakah Kualitas Produk berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada Tabungan Mabrur Tahun 2011-2015 di Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen?
2. Apakah Promosi berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada Tabungan Mabrur Tahun 2011-2015 di Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada Tabungan Mabrur Tahun 2011-2015 di Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen?
4. Apakah Kualitas Produk, Promosi, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada Tabungan Mabrur Tahun 2011-2015 di Bank SyariahMandiri KCP Pekalongan Kajen?

C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada permasalahan diatas maka hasil penelitian bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada Tabungan Mabrur Tahun 2011-2015 di Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen.
2. Untuk menjelaskan Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada Tabungan Mabrur Tahun 2011-2015 di Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen.

3. Untuk menjelaskan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada Tabungan Mabrur Tahun 2011-2015 di Bank SyariahMandiri KCP Pekalongan Kajen.
4. Untuk menjelaskan Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada Tabungan Mabrur Tahun 2011-2015 di Bank Syariah Mandiri KCP Pekalongan Kajen.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi ilmu pengetahuan, perusahaan (Bank), dan peneliti.

1. Manfaat bagi ilmu pengetahuan

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi penelitian berikutnya dan menambah bukti empiris tentang variabel-variabel yang mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung.

2. Manfaat bagi Perusahaan / Bank

Memberikan masukan bagi BSM KCP. Pekalongan Kajen untuk dapat berguna sebagai bahan pertimbangan dan pedoman dalam pengambilan kebijaksanaan yang berhubungan dengan keputusan nasabah.

3. Manfaat bagi peneliti

Melalui penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri sebagai sarana menambah wawasan intelektual akademis, mulai dari dasar teori hingga penerapannya. Terutama dalam bidang perbankan, khususnya tentang keputusan nasabah menabung.

E. Sistematika Penulisan

Agar penulisan skripsi ini dapat tersusun dengan baik, sistematis serta mudah dipahami, maka sistematika yang digunakan dalam penelitian skripsi ini di bagi dalam lima bab, antara lain sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : KERANGKA TEORI

Bab ini berisi tentang landasan teori, tinjauan pustaka, kerangka berpikir dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, instrumen dan teknik pengumpulan data penelitian dan yang terakhir teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi data, analisis data, dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan rekomendasi yang dapat penulis sampaikan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis regresi yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung pada Tabungan Mabrur tahun 2011-2015 di Bank Syariah Mandiri KCP. Pekalongan Kajen. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi kualitas produk sebesar $0,000 < 0,05$. Dari hasil ini disimpulkan bahwa nasabah memutuskan menabung pada Tabungan Mabrur karena didorong oleh faktor produk yang berkualitas.
2. Promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung pada Tabungan Mabrur tahun 2011-2015 di Bank Syariah Mandiri KCP. Pekalongan Kajen. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi promosi sebesar $0,898 > 0,05$. Dari hasil ini disimpulkan bahwa faktor promosi bukanlah faktor yang dipertimbangkan nasabah ketika memutuskan menabung pada Tabungan Mabrur di BSM KCP. Pekalongan Kajen.
3. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung pada Tabungan Mabrur tahun 2011-2015 di Bank Syariah Mandiri KCP. Pekalongan Kajen. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi kualitas pelayanan sebesar $0,690 > 0,05$. Dari hasil ini disimpulkan bahwa faktor kualitas pelayanan bukanlah faktor yang

dipertimbangkan nasabah ketika memutuskan menabung pada Tabungan Mabur di BSM KCP. Pekalongan Kajen.

4. Kualitas produk, promosi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung pada Tabungan Mabur tahun 2011-2015 di BSM KCP. Pekalongan Kajen. Hal ini diperoleh dari hasil uji F sebesar 32,179 serta nilai koefisien determinasi sebesar 0,494 atau 49,4 %.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Bank Syariah Mandiri harus mampu mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas produk Tabungan Mabur karena faktor kualitas produk terbukti berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung. Hal ini berarti nasabah Tabungan Mabur mempertimbangkan faktor kualitas produk dalam menabung pada Tabungan Mabur.
2. Bank Syariah Mandiri KCP. Pekalongan Kajen harus lebih memperhatikan strategi pemasaran khususnya promosi yang dilakukan, karena hasil penelitian ini menunjukkan bahwa promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung. Oleh karena itu, BSM KCP. Pekalongan kajen harus memperhatikan strategi promosi yang dilakukan agar promosi yang dilakukan lebih menarik. Hal itu bisa dilakukan dengan memberikan cendramata pada nasabah Tabungan Mabur dan seringnya

melakukan kegiatan publisitas tentang Tabungan Mabrur sehingga calon nasabah akan tertarik menabung.

3. Bank Syariah Mandiri KCP. Pekalongan Kajen harus menambah pegawai Teller dan CS, hal ini karena nasabah merasa jika pegawai Teller dan CS hanya ada 1 orang maka masa tunggu transaksi nasabah akan menjadi lama sehingga akan berdampak pada kualitas pelayanan yang dilakukan.
4. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan untuk bisa menyempurnakannya dengan menambah jumlah sampel agar hasil penelitian lebih valid lagi. Instrumen penelitian sudah mewakili variabel yang diteliti, namun akan lebih baik apabila instrumen ditambah sehingga hasil penelitian dapat lebih memuaskan. Selain itu, diharapkan juga agar penelitian selanjutnya menambah variabel baru selain kualitas produk, promosi dan kualitas pelayanan seperti lokasi, harga, bagi hasil, kepercayaan, agama, dan pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri.2013.*Manajemen Pemasaran*, Ed. 1, Cet.2.Jakarta: Rajawali Pers.
- Amirullah.2002.*Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama,Cetakan Pertama.Jakarta: Graha Ilmu.
- Arief, Muhtosim.2006.*Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*,Edisi Pertama, Cet.Pertama.Malang: Bayumedia Publishing.
- Arikunto, Suharsimi.1997.*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Ferdinand, Agusty Tae.2006. *Metode Penelitian Manajemen*, Edisi 11. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferrinadewi, Erna. 2008. *Merek dan Psikologi Konsumen*, Cet. Pertama, Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- G. Leon dan Leslie Lazar.2008. *Perilaku Konsumen*, Edisi ketujuh, cetakan keempat. Jakarta: Macanan Jaya Cemerlang.
- Ghozali, Imam.2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Edisi Kedua. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali.2010.*Marketing Bank Syariah*,Cet.Pertama.Bogor:Ghalia Indonesia.
- Hasan, Iqbal. 2008. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*.Jakarta: Bumi Aksara.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo.2009.*Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen*.Yogyakarta : BPFE.
- Indriyo Gitosudarmo.2000.*Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- J. Setiadi, Nugroho.2008. *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*, Edisi Pertama, Cet. Ke-3.Jakarta: Kencana.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prenhallinho.

- Kotler, Philip dan Gary Amstronng. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi,Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa:Berbasis Kompetensi*, Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Masyhuri dan M. Zainuddin.2011. *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dan Aplikatif*, Cet. Ke-3, Edisi Revisi.Bandung: PT. Refika Aditama.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*.Bogor: Ghalia Indonesia.
- Salafudin.2009. *Statistika Terapan untuk Penelitian Sosial*, Cet. Ke-3. Pekalongan: STAIN Pekalongan Press.
- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. 2011. *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*.Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwono.2012.*Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Sujarweni, V. Wiratna.2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, Cet. Pertama. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sumarwan, Ujang.2011. *Perilaku Konsumen*.Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Suryani, Tatik .2008.*Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*.Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suyanto, Bagong dan Sutinah.2010. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*, Edisi Pertama, Cet. Ke-5.Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, Fandy.2000. *Manajemen Jasa*.Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy .2001. *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama.Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, Fandy.2008. *Strategi Pemasaran*.Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Trenggonowati.2009.*Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Edisi Pertama, Cet. Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Triandaru, Sigit dan Totok Budisantoso.2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat.
- Umar, Husein.2008. *Desain Penelitian Akuntansi Keperilakuan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wahjono, Sentot Imam.2013.*Manajemen Pemasaran Bank*, Edisi Pertama, Cet. Kedua. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yaya, Rizal dkk.2009. *Akuntansi Perbankan Syariah: Teori dan Praktik Kontemporer*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa*, Edisi kedua, cet. Ke- 4.Yogyakarta: Ekonisia.

B. Jurnal dan Skripsi dari Internet

- Astuti, Tri.2013. “*Pengaruh Persepsi Nasabah tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung Nasabah (Studi Kasus pada Bri Cabang Sleman)*”, <http://eprints.uny.ac.id/16336/1/TRI%20ASTUTI.pdf> (Diakses tanggal 09 Desember 2015)
- Daulay, Raihanah.2012. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil terhadap Keputusan Menabung Nasabah pada Bank Mandiri Syariah di Kota Medan*”, <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/akuntan/article/view/91/pdf> (Diakses tanggal 09 Desember 2015).
- Fajri, Detha Alfrian, Zainul Arifin Dan Wilopo.2013. “*Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Menabung (Survei Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Malang)*”, <http://AdministrasiBisnis.Studentjournal.Ub.Ac.Id/Index.Php/Jab/Article/View/294/487> (Diakses Pada 09 Desember 2015).
- Ghanimata, Fifyanita.2012. “*Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Pembeli Produk Bandeng Juwana Elrina Semarang)*”, <http://eprints.undip.ac.id/36184/1/GHANIMATA.pdf> 17 04 2016 (Diakses tanggal 17 April 2016).
- Lolo, Irwinda N.T. Andi.2011. “*Pengaruh Marketing Mix terhadap Keputusan Konsumen yang Menabung Pada PT. Bank Mandiri(Persero) Tbk,Cabang Makassar Kartini*”, <https://core.ac.uk/download/files/644/25487114.pdf> (Diakses tanggal 21 April 2016).

- Maisya, Fitri. 2012. “Pengaruh Periklanan, Promosi Penjualan dan Hubungan Masyarakat terhadap Keputusan Menabung di PT. Bank Negara Indonesia, Tbk. Cabang Bukittinggi”. Padang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/mnj/article/view/146/133> (diakses pada 09 Desember 2015)
- Muasyaroh, Heni Husni. 2013. “Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Minat Nasabah menggunakan E-Banking PT. BNI Syariah Yogyakarta”, http://digilib.uinsuka.ac.id/14859/1/09390142_bab-i_iv-atau-v_daftar_pustaka%281%29.pdf (Diakses pada 19 April 2016)
- Nelvi, Neneng. 2015. “Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah (studi kasus pada nasabah BNI Syariah Yogyakarta)”, http://digilib.uinsuka.ac.id/19190/2/11390012_bab-i_iv-atau-v_daftar-pustaka.pdf (Diakses tanggal 19 April 2016)
- Novandri, Made. 2010. “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Pada Harpindo Jaya Cabang Ngaliyan” <http://eprints.undip.ac.id/22549/> (Diakses tanggal 19 April 2016).
- Sari, Liza Novia. 2015. “Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada Tabungan Simanis PT. BPR Raga Dana Sejahtera Padang” , www.journal.unitaspgd.ac.id/download/filemh.php?file.pdf (Diakses tanggal 09 Desember 2015).
- Sudartik. 2009. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Periklanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menabung pada PT. BPR Semarang Margatama Gunadana”, <http://jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/article/view/17746/17666> (Diakses tanggal 09 Desember 2015).
- Susanto, Muhammad Dwi Ari, Handoyo Djoko Waluyo Dan Sari Listyorini. 2012. “Pengaruh Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada Kjks Bmt Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem”, <http://www.ejournals1.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/844/819> (Diakses tanggal 09 Desember 2015).
- Trisnadi, Dedy dan Ngadino Surip. 2013. “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Layanan terhadap Minat Menabung Kembali di CIMB Niaga”. <http://portal.kopertis3.or.id/bitstream/123456789/1668/1/Pengaruh%20Kualitas%20Produk%20Tabungan%20B2.pdf> (Diakses tanggal 09 Desember 2015).
- Tyas, Rizqa Ramadhaning. 2012. “Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang”, <http://perpus.iainsalatiga.ac.id/docfiles/fulltext/904586e614e51e05.pdf> (Diakses tanggal 09 Desember 2015).

Lampiran 1

KUESIONER

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG
PADA TABUNGAN MABRUR TAHUN 2011-2015 DI BANK SYARIAH
MANDIRI KCP. PEKALONGAN KAJEN**

Identitas Responden

Kepada para Bapak/Ibu yang terhormat, bersama ini saya sebagai mahasiswi STAIN Pekalongan memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuisisioner dibawah ini. Data ini saya perlukan sebagai bahan untuk penyusunan penelitian. Atas kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktu sejenak untuk berpartisipasi dalam penelitian ini saya ucapkan banyak terima kasih.

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin : a. Laki-laki
b. Perempuan

Usia : tahun

Pendidikan Terakhir : a. SD d. Diploma
b. SMP e. Sarjana
c. SMA/SMK f. Pasca Sarjana

Pekerjaan : a. PNS / TNI / POLRI
b. Pegawai Swasta
c. Wiraswasta
d. Pelajar / Mahasiswa
e. Lainnya

Mulai menabung pada Tabungan Mabrur pada Tahun.....

PETUNJUK PENGISIAN

- ✚ Berilah tanda (√) pada jawaban yang tersedia sesuai dengan pilihan Anda.
- ✚ Jawaban merentang mulai 1 sampai dengan 5 dengan ketentuan jawaban sebagai berikut:
 1. Sangat Setuju (SS)
 2. Setuju (S)
 3. Netral (N)
 4. Tidak Setuju (TS)
 5. Sangat Tidak Setuju (STS)

Daftar Pertanyaan.

Variabel Persepsi Nasabah tentang Kualitas Produk

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Tabungan Mabrur dapat digunakan untuk kemudahan mendapatkan porsi haji.					
2.	Tabungan Mabrur sesuai dengan harapan saya.					
3.	Tabungan Mabrur memiliki nilai lebih dari produk lain.					
4.	Kemudahan mendapatkan layanan pada Tabungan Mabrur					
5.	Desain Tabungan Mabrur menarik.					
6.	Tabungan Mabrur mampu diperbaiki jika dibutuhkan.					
7.	Tabungan Mabrur merupakan produk unggulan BSM.					

Variabel Persepsi Nasabah tentang Promosi

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
8.	Iklan Tabungan Mabruur menarik perhatian saya.					
9.	Brosur Tabungan Mabruur memberikan informasi yang lengkap.					
10.	Tabungan Mabruur memberikan insentif dan hadiah kepada nasabahnya.					
11.	Tabungan Mabruur memberikan souvenir pada saat pelunasaan.					
12.	Publisitas Tabungan Mabruur melalui kegiatan pameran dan bakti sosial.					
13.	Gerai atau presentasi mengenai Tabungan Mabruur sangat menarik.					
14.	Promosi dilakukan pegawai bank kepada nasabahnya secara langsung.					
15.	Informasi tentang Tabungan Mabruur mudah dipahami.					

Variabel Persepsi Nasabah tentang Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
16.	Bank mempunyai peralatan dan teknologi yang canggih.					
17.	Penampilan fisik dan tata ruang BSM selaras dengan jasa yang diberikan.					
18.	Jika bank menjanjikan mengenai sesuatu pada waktu yang ditetapkan pasti ditepati.					
19.	Pegawai dapat menyelesaikan permasalahan nasabah.					
20.	Pegawai bank memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada calon nasabah dan nasabah.					
21.	Pegawai memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan informasi.					

22.	Saya merasa aman saat melakukan transaksi di BSM.					
23.	Pegawai dapat dipercaya.					
24.	Bank mempunyai perhatian yang besar terhadap kelancaran transaksi para nasabah.					
25.	Pelayanan diberikan tanpa memandang status sosial.					

Variabel Keputusan Nasabah Menabung

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
26.	Saya menabung pada Tabungan Mabrur karena saya percaya pada kinerja bank.					
27.	Saya menabung pada Tabungan Mabrur karenasaya percaya bahwa menabung pada Tabungan Mabrur lebih banyak memberikan keuntungan dan kemudahan bagi nasabah.					
28.	Saya menabung pada Tabungan Mabrur karena saat saya butuh informasi langsung dilayani dan tersedia.					
29.	Saya menabung pada Tabungan Mabrur karena kontak dengan nasabah sangat tinggi.					
30.	Saya menabung pada Tabungan Mabrur karena produknya yang berkualitas.					
31.	Saya menabung pada Tabungan Mabrur karena promosi yang dilakukan bank sangat menarik.					
32.	Saya menabung pada Tabungan Mabrur karena saya senang dengan pelayanan yang diberikan oleh bank.					

DATA MENTAH KUESIONER

No.	Kualitas Produk							Promosi									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	Total X1	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Total X2
1	5	4	5	5	3	4	5	31	3	4	3	4	4	3	5	4	30
2	4	3	4	3	4	4	4	26	3	4	3	4	3	3	4	4	28
3	5	4	4	4	3	3	4	27	2	3	2	4	2	4	4	5	26
4	4	4	3	3	2	3	4	23	3	4	3	3	3	3	3	3	25
5	5	4	3	5	3	4	3	27	4	4	3	4	3	3	4	4	28
6	4	3	3	4	3	3	4	24	4	4	3	5	4	4	5	4	33
7	5	4	4	5	3	4	4	29	3	4	3	4	3	4	4	4	29
8	5	4	4	5	4	4	4	30	3	5	3	4	3	3	3	5	29
9	4	4	4	5	3	3	4	27	3	4	2	3	3	3	3	3	24
10	4	4	4	4	3	3	4	26	2	4	3	3	2	3	3	4	24
11	4	5	4	4	4	4	4	29	3	5	4	4	2	3	4	4	29
12	5	4	3	4	3	4	4	27	3	3	2	3	3	4	4	4	25
13	4	4	3	4	4	3	4	26	4	4	2	4	3	3	3	3	26
14	5	4	3	4	3	4	5	28	3	4	2	3	3	3	4	4	25
15	4	3	3	4	3	4	4	25	4	4	2	4	3	4	3	4	28
16	4	5	3	4	3	3	4	26	4	5	2	4	3	4	4	4	30
17	4	5	4	4	4	4	4	29	3	3	3	4	4	4	4	4	29
18	4	3	2	3	3	3	3	21	2	4	3	4	3	4	4	3	27
19	5	4	3	4	2	3	4	25	4	4	3	4	4	4	3	3	30
20	4	3	2	3	2	3	4	21	3	4	3	4	4	3	3	3	28
21	4	3	3	4	3	3	4	24	2	3	3	3	4	4	3	4	26
22	4	3	2	4	3	3	3	22	3	4	2	4	4	4	3	4	28

51	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	25	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	27
52	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	23	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	24
53	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	23	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	33
54	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	25	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	28
55	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	26	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	26
56	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	25	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	29
57	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	27	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	27
58	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	26	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	26
59	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	23	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	29
60	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	27	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4	32
61	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	27	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	28
62	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	25	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	29
63	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	24	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	28
64	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	25	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	26
65	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	30
66	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	23	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	28
67	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	26	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	23
68	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	23	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	25
69	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	25	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	26
70	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	22	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	24
71	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	24	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	30
72	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	26	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	27
73	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	27	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	28
74	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	27	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	28
75	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
76	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	30
77	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	27
78	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	29
79	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	25	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	25

80	4	4	3	3	4	4	3	2	3	23	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	25
81	4	4	3	4	4	3	4	3	3	24	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	29
82	5	4	3	4	4	3	4	3	3	27	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	25
83	4	4	4	4	4	3	4	3	4	25	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	25
84	4	4	3	3	3	3	4	3	4	23	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	30
85	4	4	3	4	4	3	4	3	4	25	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	27
86	5	4	4	4	3	4	4	3	4	27	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	28
87	5	4	4	4	3	4	4	4	5	27	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	32
88	4	4	3	4	3	4	4	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25
89	4	4	4	4	3	4	4	3	3	26	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	25
90	4	4	4	4	4	3	4	3	4	26	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	28
91	4	4	3	4	4	4	4	3	4	26	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	28
92	4	4	3	3	3	3	3	3	4	24	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29
93	4	4	3	4	3	4	4	3	4	24	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28
94	5	4	4	3	3	4	3	4	4	28	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26
95	4	4	4	4	4	3	4	3	4	27	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	26
96	4	4	4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
97	5	4	4	4	3	4	4	3	4	27	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	28

No.	Kualitas Pelayanan											Keputusan Nasabah Menabung							
	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	Total X3	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	Total Y
1	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	43	5	5	4	5	4	4	5	32
2	4	5	4	3	4	4	3	4	3	5	39	4	4	5	3	4	4	4	28
3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	40	4	5	4	4	3	4	3	27
4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	42	5	4	3	3	4	4	4	27
5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	37	4	5	4	5	3	4	5	30
6	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	36	5	4	4	4	3	3	4	27
7	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	42	3	4	4	5	3	4	4	27
8	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	47	4	3	4	5	4	3	5	28
9	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	44	5	5	5	5	4	4	4	32
10	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	39	4	4	4	4	3	3	4	26
11	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	46	4	4	4	4	4	4	4	28
12	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	43	3	4	5	4	3	4	4	27
13	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	42	4	3	4	4	4	2	4	25
14	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	46	3	4	5	4	3	4	5	28
15	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	43	4	4	3	4	3	4	4	26
16	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	43	3	4	4	4	3	3	4	25
17	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	43	5	4	4	4	4	4	4	29
18	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	37	3	3	4	3	3	3	3	22
19	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	39	3	4	3	4	2	3	4	23
20	5	5	2	4	4	4	3	4	4	4	39	4	3	4	3	2	3	4	23
21	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	44	4	4	3	4	3	4	4	26
22	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	37	4	4	2	4	3	3	3	23
23	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	37	3	4	3	3	2	4	3	22
24	4	5	4	5	3	5	4	4	3	5	42	3	5	4	3	3	3	4	25
25	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	37	4	4	3	4	3	3	4	25
26	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	38	4	4	3	3	4	3	4	25

27	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	38	3	3	3	3	4	4	3	4	3	23
28	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	26
29	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	39	3	3	4	4	4	4	3	4	4	25
30	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	42	4	4	4	3	3	4	4	4	4	25
31	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	38	5	4	4	4	4	4	3	3	4	27
32	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42	3	4	4	4	4	4	2	3	4	24
33	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	46	3	4	4	3	3	4	3	4	4	24
34	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	44	4	4	4	4	3	3	2	3	5	25
35	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38	3	3	3	3	4	4	3	3	3	22
36	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	5	4	5	4	4	4	4	4	4	30
37	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	38	3	3	4	4	3	4	4	4	4	25
38	4	5	4	5	3	5	4	4	5	3	4	42	3	3	4	4	4	4	3	4	4	25
39	3	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	40	4	3	4	4	3	3	3	3	4	24
40	5	5	5	4	3	5	4	3	5	4	4	42	4	4	4	4	4	4	2	3	3	24
41	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	43	4	3	4	3	4	4	2	3	4	23
42	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	39	3	4	3	4	4	4	3	4	4	25
43	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	40	3	3	3	3	4	4	2	3	3	21
44	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	39	5	3	3	3	3	3	3	4	4	25
45	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	38	3	4	4	3	3	3	3	4	4	24
46	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	42	3	4	4	3	3	4	4	3	4	24
47	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	40	3	4	4	4	4	4	3	3	4	24
48	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	41	4	4	4	4	4	4	3	3	4	26
49	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	43	3	4	4	4	4	4	2	4	3	24
50	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	44	4	3	4	4	4	3	3	4	4	26
51	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	41	3	4	4	4	4	3	3	4	4	25
52	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	38	3	3	3	3	4	4	2	3	4	22
53	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5	39	5	3	4	4	4	4	3	3	3	25
54	4	5	4	3	3	5	4	3	4	3	4	38	4	3	3	4	4	4	3	3	4	24
55	3	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	36	4	3	4	4	3	3	3	4	4	25

56	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	47	3	3	3	4	4	3	3	4	4	23
57	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	44	3	4	4	4	4	4	4	4	4	27	
58	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	37	4	3	4	4	4	3	4	4	4	26	
59	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	38	4	3	4	4	4	2	3	3	3	23	
60	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38	5	4	4	4	3	3	4	4	4	27	
61	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	40	5	4	5	4	4	4	4	4	5	31	
62	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	42	4	3	4	4	4	2	4	4	4	25	
63	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	4	40	3	3	3	4	4	3	3	3	3	22	
64	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	39	4	3	3	4	4	3	4	4	4	25	
65	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	3	3	4	3	3	3	3	3	3	22	
66	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	44	3	4	4	3	3	3	3	3	3	23	
67	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	40	4	3	4	4	4	2	4	4	4	25	
68	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	40	4	3	4	4	3	2	3	3	3	22	
69	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	26	
70	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	42	3	4	4	3	3	2	3	4	4	22	
71	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	37	5	4	4	5	4	4	4	4	4	30	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	3	3	3	4	26	
73	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38	3	4	4	4	4	3	3	3	3	24	
74	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	36	4	4	4	4	4	3	4	4	4	26	
75	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	
76	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	45	3	4	4	3	3	3	3	3	4	23	
77	3	4	3	4	3	3	5	4	4	5	4	5	40	4	4	4	4	4	3	3	3	3	24	
78	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	35	4	4	4	4	4	3	4	4	4	26	
79	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	40	4	4	4	4	4	3	3	3	4	25	
80	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	3	4	41	3	4	4	4	3	2	4	4	3	23	
81	4	5	4	4	4	3	5	3	3	4	4	5	41	3	3	3	4	4	3	3	3	3	23	
82	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40	4	3	4	4	4	3	4	4	4	26	
83	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	36	3	3	3	4	4	3	3	3	3	23	
84	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	46	3	3	3	3	3	3	3	3	4	22	

85	3	4	3	3	3	4	4	5	5	3	5	39	4	3	3	4	3	4	3	4	4	25
86	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	35	4	4	3	4	3	4	3	4	4	26
87	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	40	4	3	3	4	4	3	4	4	4	25
88	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	41	3	3	3	4	3	4	3	3	4	23
89	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	41	4	4	3	4	3	4	3	4	4	26
90	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	36	3	4	4	4	3	4	3	4	4	25
91	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	42	3	3	4	4	3	4	3	4	3	24
92	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	46	4	5	3	3	3	3	3	4	4	26
93	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	36	4	3	3	4	3	4	3	3	4	24
94	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	41	4	4	3	3	3	4	4	4	4	26
95	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	44	3	4	4	4	3	4	3	4	4	26
96	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	40	4	3	4	4	4	3	3	4	5	27
97	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	44	3	4	5	4	3	4	3	3	5	27

DATA YANG LOLOS UJI VALIDITAS

No.	Kualitas Produk										Promosi									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	Total X1	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Total X2				
1	5	4	5	5	3	4	5	31	3	4	3	4	4	3	5	26				
2	4	3	4	3	4	4	4	26	3	4	3	4	3	3	4	24				
3	5	4	4	4	3	3	4	27	2	3	2	4	2	4	4	21				
4	4	4	3	3	2	3	4	23	3	4	3	3	3	3	3	22				
5	5	4	3	5	3	4	3	27	4	4	3	4	3	3	3	24				
6	4	3	3	4	3	3	4	24	4	4	3	5	4	4	5	29				
7	5	4	4	5	3	4	4	29	3	4	3	4	3	4	4	25				
8	5	4	4	5	4	4	4	30	3	5	3	4	3	3	3	24				
9	4	4	4	5	3	3	4	27	3	4	2	3	3	3	3	21				
10	4	4	4	4	3	3	4	26	2	4	3	3	2	3	3	20				
11	4	5	4	4	4	4	4	29	3	5	4	4	2	4	3	25				
12	5	4	3	4	3	4	4	27	3	3	2	3	3	4	3	21				
13	4	4	3	4	4	3	4	26	4	4	2	4	3	3	3	23				
14	5	4	3	4	3	4	5	28	3	4	2	3	3	3	3	21				
15	4	3	3	4	3	4	4	25	4	4	2	4	3	4	3	24				
16	4	5	3	4	3	3	4	26	4	5	2	4	3	4	4	26				
17	4	5	4	4	4	4	4	29	3	3	3	4	4	4	4	25				
18	4	3	2	3	3	3	3	21	2	4	3	4	3	4	4	24				
19	5	4	3	4	2	3	4	25	4	4	3	4	4	4	4	27				
20	4	3	2	3	2	3	4	21	3	4	3	4	4	4	3	25				
21	4	3	3	4	3	3	4	24	2	3	3	3	4	4	3	22				

22	4	4	3	2	4	3	3	3	22	3	4	2	4	4	3	24
23	4	4	4	3	3	2	3	3	22	3	4	3	4	3	3	23
24	4	4	4	4	3	3	3	4	25	3	4	3	4	2	3	22
25	4	4	4	3	4	3	4	4	26	3	4	2	3	3	3	22
26	4	4	3	3	3	4	3	4	24	4	3	3	4	3	3	23
27	4	4	4	3	4	3	3	3	24	3	3	2	3	3	3	20
28	4	4	4	4	4	3	4	4	27	2	3	3	4	3	4	23
29	4	4	4	4	4	4	3	4	27	3	4	3	4	3	3	23
30	4	4	3	3	3	3	4	4	24	3	4	2	3	4	4	24
31	4	4	4	4	4	3	3	3	25	2	3	3	4	3	4	23
32	4	4	3	4	4	2	3	4	24	3	4	3	4	3	3	24
33	4	4	3	3	3	3	3	4	23	3	3	3	4	4	3	24
34	5	3	3	3	3	2	3	5	24	3	4	3	4	4	3	25
35	4	4	4	3	4	3	3	3	24	3	4	3	4	4	3	24
36	4	4	4	5	4	4	4	4	29	2	3	2	4	3	3	20
37	4	4	3	4	3	4	3	4	25	2	4	3	3	3	3	21
38	4	4	3	4	4	3	3	4	25	3	4	3	4	3	3	23
39	4	4	4	4	3	3	4	4	26	2	3	3	4	3	3	21
40	5	4	4	4	4	3	4	3	27	3	5	3	4	3	4	26
41	4	4	4	3	4	2	3	4	24	3	4	3	3	3	3	22
42	4	4	3	3	4	3	3	4	24	3	4	3	4	4	3	25
43	4	4	4	3	4	2	3	3	23	3	4	3	3	4	4	24
44	4	4	4	3	3	3	4	4	25	3	4	3	3	3	3	22
45	4	4	4	3	3	3	4	4	25	4	3	3	4	4	4	26
46	4	4	3	3	3	4	3	4	24	3	4	3	3	4	4	24
47	4	4	5	4	4	3	3	3	26	4	5	3	4	4	4	28
48	4	4	5	4	4	3	3	4	27	3	4	2	3	3	3	21
49	4	4	3	4	4	2	4	3	24	2	4	3	3	4	3	22

79	4	4	4	3	4	3	3	3	4	25	3	3	2	4	3	3	3	21
80	4	3	4	4	3	2	4	3	3	23	2	3	3	4	3	3	3	21
81	4	3	4	4	4	3	3	3	3	24	3	3	3	4	4	4	25	
82	5	3	4	4	4	3	4	4	3	27	3	3	3	3	4	3	22	
83	4	4	4	4	4	3	3	3	3	25	3	4	2	3	3	3	21	
84	4	3	3	3	3	3	3	4	4	23	4	4	3	4	4	4	27	
85	4	3	3	3	4	3	4	4	3	25	3	4	3	4	3	3	24	
86	5	4	3	3	4	3	4	4	4	27	3	4	3	3	4	4	24	
87	5	4	3	3	4	4	3	4	4	27	4	5	3	4	4	4	28	
88	4	3	3	3	4	3	3	3	3	23	3	3	3	3	4	3	22	
89	4	4	3	3	4	3	4	4	3	26	3	3	2	3	3	4	21	
90	4	4	4	4	4	3	3	4	4	26	3	4	3	3	4	4	24	
91	4	3	4	4	4	3	4	4	4	26	4	3	3	4	4	3	25	
92	4	3	3	3	3	3	4	4	4	24	3	4	3	4	4	4	25	
93	4	3	3	3	4	3	3	3	4	24	3	4	3	4	4	3	25	
94	5	4	3	3	3	4	4	5	4	28	4	4	3	3	3	3	23	
95	4	4	4	4	4	3	4	4	4	27	3	4	2	3	4	4	23	
96	4	4	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	3	5	4	4	28	
97	5	4	4	3	4	3	3	5	3	27	3	4	3	4	4	3	25	

No.	Kualitas Pelayanan											Keputusan Nasabah Menabung							
	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	Total X3	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	Total Y
1	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	43	5	5	4	5	4	4	5	32
2	4	5	4	3	4	4	3	4	3	5	39	4	4	5	3	4	4	4	28
3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	40	4	5	4	4	3	4	3	27
4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	42	5	4	3	3	4	4	4	27
5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	37	4	5	4	5	3	4	5	30
6	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	36	5	4	4	4	3	3	4	27
7	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	42	3	4	4	5	3	4	4	27
8	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	47	4	3	4	5	4	3	5	28
9	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	44	5	5	5	5	4	4	4	32
10	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	39	4	4	4	4	3	3	4	26
11	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	46	4	4	4	4	4	4	4	28
12	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	43	3	4	5	4	3	4	4	27
13	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	42	4	3	4	4	4	2	4	25
14	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	46	3	4	5	4	3	4	5	28
15	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	43	4	4	3	4	3	4	4	26
16	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	43	3	4	4	4	3	3	4	25
17	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	43	5	4	4	4	4	4	4	29
18	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	37	3	3	4	3	3	3	3	22
19	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	39	3	4	3	4	2	3	4	23
20	5	5	2	4	4	4	3	4	4	4	39	4	3	4	3	2	3	4	23
21	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	44	4	4	3	4	3	4	4	26
22	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	37	4	4	2	4	3	3	4	23
23	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	37	3	4	3	3	2	4	3	22
24	4	5	4	5	3	5	4	4	3	5	42	3	5	4	3	3	3	4	25
25	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	37	4	4	3	4	3	3	4	25
26	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	38	4	4	3	3	4	3	4	25

27	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	38	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	23
28	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	3	35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26
29	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	39	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	25
30	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	42	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	25
31	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	38	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	27
32	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	42	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	24
33	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	46	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	24
34	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	3	2	2	3	5	25
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	22
36	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	30
37	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	38	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	25
38	4	5	5	4	5	5	3	5	4	3	4	42	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	25
39	3	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	40	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	24
40	5	5	5	5	4	4	3	5	3	4	4	42	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	24
41	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	43	4	3	3	3	3	4	2	2	3	4	23
42	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	39	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	25
43	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	40	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	21
44	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	39	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	25
45	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	38	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	24
46	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	24
47	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	40	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	24
48	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	41	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	26
49	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5	43	3	4	4	4	4	4	2	2	4	3	24
50	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	44	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	26
51	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	41	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	25
52	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	38	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	22
53	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	5	39	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	25
54	4	5	4	4	3	4	3	5	3	3	4	38	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	24
55	3	5	5	3	4	4	3	4	3	3	4	36	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	25

56	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	47	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	23
57	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	44	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27
58	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	26
59	3	3	3	4	4	5	4	4	5	3	4	38	4	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	23
60	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	27
61	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	40	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	31
62	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	42	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	25
63	4	4	4	4	5	4	3	5	5	3	4	40	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	22
64	3	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	39	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	25
65	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	43	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	22
66	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	44	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	23
67	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	40	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	25
68	4	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	40	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	22
69	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	39	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	26
70	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	42	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	22
71	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	4	37	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	30
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	26
73	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	24
74	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	26
75	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21
76	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	45	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	23
77	3	4	3	4	3	4	3	5	4	5	5	40	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	24
78	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	35	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	26
79	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	40	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	25
80	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	41	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	23
81	4	5	4	4	4	5	3	5	3	4	5	41	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	23
82	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	40	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	26
83	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	23
84	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	22

85	3	4	4	3	3	4	4	5	5	3	5	39	4	3	3	4	3	4	3	4	4	25
86	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	35	4	4	3	4	3	4	3	4	4	26
87	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	40	4	3	3	4	4	3	4	4	4	25
88	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	41	3	3	3	4	3	3	4	4	4	23
89	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	41	4	4	3	4	3	4	3	4	4	26
90	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	36	3	4	4	4	3	3	4	4	4	25
91	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	42	3	3	3	4	3	4	3	4	3	24
92	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	46	4	5	3	3	3	4	4	4	4	26
93	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	36	4	3	3	4	3	3	3	4	4	24
94	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	41	4	4	3	3	4	4	4	4	4	26
95	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	44	3	4	4	4	3	4	4	4	4	26
96	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	40	4	3	4	4	3	4	4	4	5	27
97	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	44	3	4	5	4	3	4	3	3	5	27

Lampiran 4

Uji Validitas

1. Kualitas Produk

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	97	100,0

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	21,04	3,186	,334	,218	,536
P2	21,61	2,845	,355	,151	,521
P3	21,85	2,924	,292	,163	,548
P4	21,51	3,044	,286	,164	,548
P5	22,30	3,087	,247	,087	,563
P6	21,87	3,034	,343	,169	,529
P7	21,44	3,145	,265	,179	,555

2. Promosi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	97	100,0

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P8	24,24	3,662	,423	,322	,538
P9	23,55	3,980	,313	,225	,575
P10	24,53	4,398	,236	,181	,595
P11	23,67	3,828	,421	,263	,542
P12	24,02	3,875	,394	,346	,550
P13	23,65	4,063	,329	,207	,570
P14	23,89	3,914	,357	,189	,561
P15	23,70	4,691	,008	,142	,659

3. Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	97	100,0

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P16	36,45	6,667	,559	,589	,611
P17	36,11	7,852	,225	,324	,678
P18	36,56	6,187	,576	,554	,601
P19	36,45	7,688	,300	,231	,664
P20	36,91	7,835	,250	,253	,673
P21	36,09	7,981	,238	,143	,674
P22	36,38	6,884	,362	,513	,655
P23	36,16	7,514	,355	,396	,655
P24	36,98	7,812	,289	,164	,666
P25	36,16	8,035	,219	,116	,677

4. Keputusan Nasabah Menabung

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	97	100,0

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P26	21,45	3,709	,369	,165	,563
P27	21,48	4,065	,305	,127	,585
P28	21,48	4,002	,283	,090	,594
P29	21,38	4,343	,231	,072	,607
P30	22,11	3,935	,374	,158	,562
P31	21,65	4,209	,309	,126	,584
P32	21,30	3,899	,439	,195	,543

Lampiran 5

Uji Reliabilitas

1. Kualitas Produk

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	97	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,714	,738	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	46,31	13,924	,432	.	,695
P2	46,88	13,089	,490	.	,679
P3	47,11	13,227	,437	.	,686
P4	46,77	13,531	,416	.	,691
P5	47,57	13,602	,384	.	,695
P6	47,13	13,555	,458	.	,688
P7	46,71	13,770	,388	.	,696
TX1	25,27	3,865	1,000	.	,581

2. Promosi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	97	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,712	,740	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P8	51,56	16,979	,540	.	,673
P9	50,87	17,659	,432	.	,688
P10	51,85	18,632	,329	.	,703
P11	50,99	17,385	,525	.	,679
P12	51,34	17,477	,501	.	,681
P13	50,97	17,884	,435	.	,690
P14	51,21	17,540	,470	.	,684
P15	51,02	19,104	,134	.	,721
TX2	27,32	5,011	1,000	.	,609

3. Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	97	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,718	,764	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P16	76,93	30,693	,634	.	,680
P17	76,59	33,141	,317	.	,709
P18	77,03	29,572	,664	.	,669
P19	76,93	32,838	,384	.	,704
P20	77,38	33,134	,336	.	,708
P21	76,57	33,477	,317	.	,710
P22	76,86	30,958	,477	.	,689
P23	76,64	32,483	,437	.	,700
P24	77,45	33,125	,368	.	,706
P25	76,64	33,587	,299	.	,711
TX3	40,47	8,877	1,000	.	,681

4. Keputusan Nasabah Menabung

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	97	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,722	,754	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P26	46,60	17,243	,507	.	,685
P27	46,63	18,069	,429	.	,700
P28	46,63	17,882	,420	.	,699
P29	46,53	18,689	,347	.	,711
P30	47,26	17,818	,490	.	,693
P31	46,79	18,436	,417	.	,704
P32	46,44	17,791	,541	.	,689
TY	25,14	5,146	1,000	.	,615

Tabel r Product Moment Pada Sig. 0,05 (Two Tail)

N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

SURAT KETERANGAN

PT Bank Syariah Mandiri
KCP Kajen
Jl. Mandurorejo No. 59
Kajen 51161
Tel (62-285) 382061, 382062
Fax (62-285) 382063
www.syariahmandiri.co.id

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mustopa Kamal

Jabatan : *Branch Manager*

Menerangkan bahwa:

Nama : Iswakil

NIM : 2013112156

Universitas : STAIN Pekalongan

Telah melakukan penelitian di Bank Syariah Mandiri KCP. Pekalongan Kajen dengan judul “Pengaruh Persepsi Nasabah tentang Kualitas Produk, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada Tabungan Mabrur Tahun 2011-2015 di Bank Syariah Mandiri KCP. Pekalongan Kajen” pada bulan September-Oktober.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pekalongan, 07 Oktober 2016


BSM KCP. Pekalongan Kajen
mandiri
syariah
Pekalongan Kajen Branch

Mustopa Kamal
Branch Manager

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS DIRI

Nama : Iswakil
Tempat Lahir : Pekalongan
Tanggal Lahir : 26 Oktober 1994
Alamat : Desa Kebonrowo pucang, Karangdadap, Pekalongan

B. IDENTITAS KELUARGA

Nama Ayah : Andhimin
Nama Ibu : Siti Rochimah
Alamat : Kebonrowo pucang, Karangdadap, Pekalongan

C. PENDIDIKAN

1. MI WS Kebonrowo Pucang Lulus Tahun 2006
2. MTs SS Proto Lulus Tahun 2009
3. MASS Proto Lulus Tahun 2012
4. STAIN Pekalongan Jurusan Ekonomi Syariah angkatan 2012/2013

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan seperlunya.

Pekalongan, 26 Oktober 2016

Yang membuat,


ISWAKIL

NIM. 2013112156