

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH UNTUK
MENGUNAKAN PRODUK TABUNGAN DI BPR SYARI'AH BANGUN
DRAJAT WARGA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**DISUSUN DAN DIAJUKAN PADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT MEMPEROLEH
GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM
ILMU EKONOMI ISLAM**

OLEH:

IRA RAKA SIWI

11390022

PEMBIMBING:

- 1. Drs. A. Yusuf Khoiruddin., SE., M.Si**
- 2. Dian Nuriyah Solissa., S.H.I., M.Si**

**PROGRAM STUDI KEUAMGAN ISLAM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2015**

ABSTRAK

Komunikasi interpersonal adalah penyampaian dan penerimaan pesan antara pengirim pesan (*sender*) dengan penerima (*receiver*), baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Devito terdapat lima sikap positif yang mendukung komunikasi interpersonal. Namun dalam penelitian ini hanya digunakan tiga sikap positif yaitu keterbukaan, sikap mendukung dan kesetaraan.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Parasuraman, Zeithaml dan Berry mengembangkan model SERVQUAL ke dalam lima dimensi. Namun dalam penelitian ini hanya digunakan tiga dimensi yaitu bukti fisik, daya tanggap dan kepastian.

Penelitian ini bertujuan Untuk menjelaskan pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk tabungan di BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga Yogyakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan kuesioner. Uji yang digunakan untuk menguji instrumen penelitian adalah uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik. Selanjutnya analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan metode regresi linier berganda dengan alat bantu *SPSS 16*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan keterbukaan, sikap mendukung, kesetaraan, bukti fisik, ketanggapan dan kepastian berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk tabungan di BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga Yogyakarta. Berdasarkan uji t variabel kepastian berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk tabungan di BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga. Sedangkan keterbukaan, sikap mendukung, kesetaraan, bukti fisik, dan ketanggapan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk tabungan di BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga. Pengujian ini menghasilkan koefisien determinasi (*Adjusted R²*) sebesar 33,8%. Berarti 33,8% variabel keputusan nasabah dipengaruhi oleh keenam variabel independen yaitu keterbukaan, sikap mendukung, kesetaraan, bukti fisik, daya tanggap dan kepastian. Sisanya (100% - 33,8% = 66,2%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Keterbukaan, Sikap Mendukung, kesetaraan, Bukti Fisik, Kepastian, Keputusan Nasabah.

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi
Saudari Ira Raka Siwi
Lamp : -

Kepada :
Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Ira Raka Siwi
NIM : 11390022
Judul : ***“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Produk Tabungan Di BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga Yogyakarta”***

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Keuangan Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 09 Ramadhan 1436 H

26 Juni 2015 M

Pembimbing I

Drs. A. Yusuf Khoiruddin., SE., M.Si

NIP. 19661119 199203 1 002

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi
Saudari Ira Raka Siwi
Kepada :
Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Ira Raka Siwi
NIM : 11390104
Judul : ***“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Produk Tabungan Di BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga Yogyakarta”***

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Keuangan Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

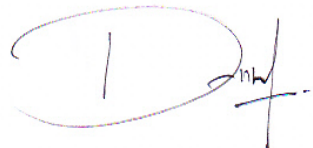
Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 09 Ramadhan 1436 H

26 Juni 2015 M

Pembimbing II



Dian Nuriyah Solissa, SHL, M.Si

NIP. 19840216 200912 2 004

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ira Raka Siwi
NIM : 11390022
Program Studi : Keuangan Islam

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul "*Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Produk Tabungan Di 'BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga Yogyakarta*" adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk pada *footnote* dan daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dimaklumi.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 09 Ramadhan 1436 H
26 Juni 2015 M

Penyusun



Ira Raka Siwi

NIM. 11390022

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : UIN.02/K.KUI-SKR/PP.009/276 /2015

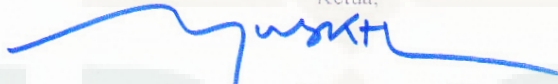
Skripsi/Tugas Akhir dengan judul: **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Produk Tabungan Di BPR Syari’ah Bangun Drajat Warga”**

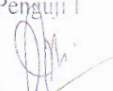
Yang dipersiapkan dan disusun oleh,

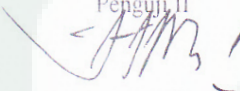
Nama : Ira Raka Siwi
NIM : 11390022
Telah dimunaqasyahkan pada : 14 Agustus 2015
Nilai Munaqasyah : A/B

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syaria’ah dan Hukum jurusan Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Tim Munaqasyah
Ketua,


Drs. A. Yusuf Khoiruddin., SE., M.Si
NIP. 19661119 199203 1 002

Penguji I

Drs. Slamet Khilmi., M.Si
NIP. 19631014 199203 1 002

Penguji II

H. M. Yazid Afandi., M.Ag
NIP 19720913 200312 1 001

Yogyakarta,

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Fakultas Syari’ah dan Hukum

Dekan,



Drs. H. Syarif Mahmadah Hanafi, M.Ag

NIP. 19670518 199703 1 003

MOTO

فَبِأَيِّ آلَاءِ رَبِّكُمَا تُكَذِّبَانِ

“maka nikmat tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan”

(QS. Ar-Rahman ayat 30)

رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي وَاحْلُلْ عُقْدَةً مِنْ لِسَانِي يَفْقَهُوا قَوْلِي

Ya Tuhanku, lapangkanlah untukku dadaku, dan mudahkanlah untukku urusanku, dan lepaskanlah kekakuan dari lidahku, supaya mereka mengerti perkataanku”

(QS. Thoha: 25-28)

Halaman Persembahan

Dengan penuh rasa syukur kehadirat Allah SWT.

Skripsi ini penyusun persembahkan untuk:

Untuk Mamah Ningsih dan Bapa Mahali tercinta, yang senantiasa selalu mengiringi setiap langkahku dengan do'a.

E'ma Pini dan bapa Kirno yang tak pernah lelah mendukung dan selalu memberikan perhatian serta pengorbanan.

Adik ku tersayang Chrisya rayra Aliani yang selalu memberi motivasi, pengertian dan kasih sayang .

Dan

Teruntuk kamu yang telah tuhan ciptakan untuk ku dan namanya telah tertulis di Lauh Al-Mahfudz.

Almamater Program Studi Keuangan Islam

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah, penyusun panjatkan kehadiran Allah SWT berkat Taufiq, Hidayah dan Keajaiban-Nya, sehingga penelitian skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta Salam senantiasa tetap tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, Nabi dari semua Nabi, dan pembawa kesempurnaan agama yakni dengan Islam.

Penelitian ini merupakan tugas akhir pada Program Studi Keuangan Islam, Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Proses penelitian skripsi ini bukan tidak ada hambatan, melainkan penuh dengan liku-liku yang membuat penyusun harus bekerja keras dalam mengumpulkan data-data yang sesuai dengan maksud dan tujuan melakukan penelitian. Untuk itu, penyusun dengan ikhlas ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. H. Akh. Minhaji, MA, Ph. D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Syafiq Mahmadah Hanafi, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Sunaryati, SE.,M.Si. selaku Kaprodi Keuangan Islam Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. M. Yazid Afandi, M.Ag. selaku dosen pembimbing akademik telah membimbing dari awal proses kuliah hingga akhir semester.
5. Drs.A. Yusuf Khoiruddin., SE.,M.Si. dan Dian Nuriyah Solissa, SHI.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan, memberi

masuk dan menyempurnakan penelitian ini.

6. Seluruh Dosen Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan kepada penyusun selama menempuh pendidikan.
7. Ibu dan Bapak beserta keluarga yang selalu mendo'akan dan mendukung penyusun dalam menuntut ilmu dan mencari pengalaman dengan harapan agar penyusun bisa menjadi orang yang berguna bagi diri sendiri dan juga orang lain.
8. Sahabat-sahabatku seperjuangan dan sepermainan, Abdullah Nasution, Teh Yanti, Ayin, Desi, Frida, dan dede kan-kan. yang tidak bosan untuk selalu memberikan semangat, motivasi dan menemani penyusun selama ini, baik suka maupun duka.
9. Sahabat-sahabatku Kelas KUI A dan seluruh Keluarga besar KUI angkatan 2011 yang telah bersama-sama menuntut ilmu di jurusan Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang selama ini telah berjuang bersama dan banyak memberikan pengalaman yang indah dan tak terlupakan.
10. Seluruh pegawai dan staff TU Prodi, Jurusan dan Fakultas di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga.
11. Semua pihak yang secara langsung ataupun tidak langsung turut membantu dalam penyusunan skripsi ini. Semoga amal baik mereka semua mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah S.W.T. Amin.

Penyusun menyadari skripsi ini tidaklah luput dari kekurangan, hal itu sejujurnya merupakan keterbatasan kemampuan dan kesempatan yang penyusun

miliki. Namun demikian, besar harapan agar skripsi ini dapat bermanfaat, untuk siapa saja yang membutuhkan.

Akhirnya, penyusun harapkan doa dari siapa saja, untuk langkah “belajar” penyusun selanjutnya, semoga banyak yang bisa penyusun sumbangkan untuk agama, bangsa dan negeri ini Indonesia tercinta.

Yogyakarta, 09 Ramadhan 1436 H

26 Juni 2015 M

Penyusun



Ira Raka Siwi

11390022

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba>'	b	be
ت	Ta>'	t	te
ث	S a>'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	Ji<m	j	je
ح	H{a>'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha>'	kh	ka dan ha
د	Da>l	d	de
ذ	Z al	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra>'	r	er
ز	Za>i	z	zet
س	Si<n	s	es
ش	Syi<n	sy	es dan ye
ص	S}a>d	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	D{a>d	<i>ḍ</i>	de (dengan titik di bawah)

ط	T{a>’	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Z{a’	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	g	ge
ف	Fa>’	f	ef
ق	Qa>f	q	qi
ك	Ka>f	k	ka
ل	La>m	l	el
م	Mi<m	m	em
ن	Nu>n	n	en
و	Wa>wu	w	w
هـ	Ha>’	h	ha
ء	Hamzah	ء	apostrof
ي	Ya>’	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة	ditulis	<i>Muta‘addidah</i>
عدة	ditulis	<i>‘iddah</i>

C. *Ta>’ marbu>t}ah*

Semua *ta>’ marbu>t}ah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	ditulis	<i>H{ikmah</i>
علة	ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	ditulis	<i>karâmah al-aulyâ'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

-----َ-----	Fath{ah	ditulis	<i>A</i>
-----ِ-----	Kasrah	ditulis	<i>i</i>
-----ُ-----	D{ammah	ditulis	<i>u</i>

فَعَلَ	Fath{ah	ditulis	<i>fa'ala</i>
ذُكِرَ	Kasrah	ditulis	<i>z\ukira</i>
يَذْهَبُ	D{ammah	ditulis	<i>yaz}habu</i>

E. Vokal Panjang

1. fath{ah + alif	ditulis	<i>A<</i>
جاهلية	ditulis	<i>jâhiliyyah</i>
2. fath{ah + ya>' mati	ditulis	<i>a></i>
تَنَسَى	ditulis	<i>tansa></i>
3. Kasrah + ya>' mati	ditulis	<i>i<</i>
كريم	ditulis	<i>kari<m</i>
4. D{ammah + wa>wu	ditulis	<i>u></i>
ماتي	ditulis	<i>furūd}</i>
فروض		

F. Vokal Rangkap

1. fath{ah + ya>' mati	ditulis	<i>ai</i>
بينكم	ditulis	<i>bainakum</i>

2. fath}ah + wa>wu mati قول	ditulis	<i>au</i>
	ditulis	<i>qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + La>m

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”

الْقُرْآنُ	ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الْقِيَاسُ	ditulis	<i>al-Qiyâs</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السَّمَاءُ	ditulis	<i>as-Samâ'</i>
الشَّمْسُ	ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذَوِي الْفُرُوضِ	ditulis	<i>Z/âwi al-furūḍ</i>
أَهْلَ سُنَّةٍ	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN	v
SURAT PENGESAHAN SKRIPSI	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI	xii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Kegunaan	7
D. Sistematika Pembahasan	8
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Telaah Pustaka	11
B. Kerangka Teoretik.....	14
1. Pengertian Komunikasi	14

2. Pengertian Komunikasi Interpersonal	15
3. Komponen-Komponen Komunikasi Interpersonal	17
4. Lima Sikap Positif Yang Mendukung Komunikasi Interpersonal	20
5. Komunikasi Interpersonal Menurut Perspektif Islam	23
6. Kualitas Pelayanan	24
7. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam	28
C. Hipotesis.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Lokasi Penelitian.....	37
B. Jenis Penelitian.....	37
C. Populasi dan Sampel	37
D. Teknik Pengumpulan Data.....	39
E. Kerangka Pemikiran.....	40
F. Definisi Operasional Variabel.....	40
1. Variabel Independen.....	41
2. Variabel Dependen.....	44
G. Instrumen Penelitian	44
H. Pengujian Instrumen Penelitian.....	48
I. Teknik Analisis Data.....	49
1. Uji Asumsi Klasik.....	49
2. Uji Regresi Linier Berganda	52
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	56

1. Gambaran Umum Perusahaan	56
2. Gambaran Umum Responden	63
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	64
C. Hasil Uji Asumsi Klasik	72
1. Uji Multikolinearitas	72
2. Uji Heteroskedastisitas	73
3. Uji Normalitas	75
D. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	76
E. Uji Persamaan Regresi.....	77
1. Uji F Simultan	77
2. Uji Koefisien Determinasi	78
3. Uji T Parsial	79
F. Pembahasan	82
BAB V PENUTUP	93
1. Kesimpulan	93
2. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN-LAMPIRAN	103
CURUCULUM VITAE	XXVIII

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Tahap Pengembangan Kuesioner	45
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Tahap Pengembangan Kuesioner	45
Tabel 3.3 Kriteria Skala Likert	48
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2 Tingkat Usia	64
Tabel 4.3 Latar Belakang Pendidikan	65
Tabel 4.4 Penghasilan Perbulan	66
Tabel 4.5 Lama Menjadi nasabah	67
Tabel 4.6 Tujuan Membuka Rekening.....	68
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Keterbukaan	69
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keterbukaan	70
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Sikap Mendukung	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sikap Mendukung	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel kesetaraan.....	72
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kesetaraan	72
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik	73
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bukti Fisik	74
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Ketanggapan	74
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Ketanggapan	75
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel Kepastian	76
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepastian	76
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinearitas	77
Tabel 4.20 Hasil Uji Uji Normalitas	80

Tabel 4.21 Hasil Persamaan Regresi	81
Tabel 4.22 Hasil Uji Simultan	82
Tabel 4.23 Hasil Uji Determinasi	83
Tabel 4.24 Hasil Uji t	84



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 4.1	Grafik <i>Scatterplot</i>	79
------------	---------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Terjemah <i>al-Qur'a>n</i>	I
Lampiran 2 Kuesioner	II
Lampiran 3 Data Profil Responden	VII
Lampiran 4 Rekapitulasi Pertanyaan	X
Lampiran 5 Hasil Perhitungan Profil Responden	XIV
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	XVI
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik dan Uji Regresi	XXIV
Lampiran 8 Tabel r	XXVIII
Lampiran 9 Tabel f	XXIX
Lampiran 10 Tabel t	XXX
Lampiran 11 Daftar Riwayat hidup	XXXI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Selama beberapa tahun terakhir ini, ada sebuah fenomena di dunia perbankan yaitu tumbuh serta berkembangnya bank–bank yang menggunakan kode “iB” (*Islamic Bank*) pada logonya. Bank-bank tersebut adalah bank yang menggunakan mekanisme syariah sesuai dengan aturan-aturan islam dalam melaksanakan usahanya. Hal inilah yang membedakan dengan bank konvensional.

Bank Indonesia mencatat per oktober tahun 2013 jumlah kantor bank syariah sebanyak 2526 kantor. Jumlah ini mengalami kenaikan sekitar 264 dari tahun 2012 yang tercatat ada 2262 kantor. Jumlah kantor bank umum syariah diprediksi terus bertambah seiring dengan ekspansi yang terus dilakukan. Terdapat 11 bank umum syariah dan 23 unit usaha syariah. Jumlah *account* nasabah yang dikelola oleh bank umum syariah dan unit usaha syariah adalah 12,3 juta, jumlah ini bertambah sebanyak 13,9% dari tahun 2013.¹

Dari gambaran fenomena di atas, dapat dibayangkan betapa ketatnya persaingan bisnis antara pelaku bisnis khususnya bank syariah itu sendiri. Sekarang ini, jumlah produk yang ditawarkan oleh setiap bank-bank yang ada lebih banyak dari pada produk yang diminta oleh konsumen. Tentu saja akan menyebabkan persaingan dalam perusahaan sejenis. Padahal tujuan dari suatu bisnis adalah menciptakan dan mempertahankan konsumen. Maka dalam hal

¹ Mulya, E Siregar, *Outlook Perbankan Syariah 2014*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2013) hlm. 8.

ini bank haruslah dapat membuat suatu strategi pemasaran yang tepat dan dapat membuat suatu perencanaan untuk dapat bersaing di masa sekarang dan masa yang akan datang.

Pada perusahaan yang bergerak dalam bidang pemasaran jasa juga diperlukan strategi untuk dapat meningkatkan daya saing di antara perusahaan yang sejenis. Melihat fakta ini bank harus terus berupaya memunculkan berbagai strategi guna menarik perhatian masyarakat. Mulai dari peluncuran produk yang menguntungkan, sampai dengan program unggulan yang ditujukan untuk keputusan nasabah menggunakan jasa mereka.

Pada umumnya, kunci untuk memenangkan persaingan adalah memberikan kepuasan pada konsumen sehingga terciptanya sebuah keputusan pada konsumen untuk menggunakan jasa. Pada tahap inilah bank harus bisa memenangkan hati konsumen agar konsumen tertarik pada setiap produk-produk yang di tawarkan, salah satu strateginya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Di harapkan dengan kualitas pelayanan (*service quality*) yang baik, maka kepuasan konsumen akan tercapai sehingga dengan adanya kepuasan, keputusan akan tercipta.

Selain dengan mengutamakan kualitas pelayanan, komunikasipun tidak kalah penting karena tanpa adanya komunikasi dalam sebuah pelayanan akan terasa janggal. Salah satunya adalah dengan menggunakan komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antrara pengirim pesan (*sender*) dengan penerima (*reciver*)

baik secara langsung maupun tidak langsung.² setelah terjadinya pertukaran informasi antara penerima pesan dan pengirim pesan diharapkan terjadi sebuah perubahan perilaku. Dengan layanan komunikasi yang baik akan berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen dalam mempertimbangkan menggunakan produk.

Menurut Lovelock dalam Christina, kualitas pelayanan adalah preferensi konsumen dalam jangka panjang dan merupakan evaluasi kognitif dari transfer jasa.³ Parasuraman, Zeithaml dan Berry mengembangkan model yang mereka sebut *service quality model*. Model ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang dinamakan SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), keberwujudan (*tangibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).⁴

Menurut Suranto A.W, ada Sembilan komponen komunikasi interpersonal yaitu: Sumber atau Komunikator, Encoding, Pesan, Saluran, Penerima atau Komunikan, Decoding, Respon, Gangguan (*noise*), Konteks Komunikasi.⁵

Berdasarkan penelitian sebelumnya, mengenai kualitas pelayanan yang diteliti oleh Izati Choirini Mardotillah dan Saino dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian

² Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm. 5.

³ Christina Whidya Utami, *Manajemen Ritel*, (Jakarta: Salemba Empat, 2010), hlm. 29.

⁴ *Ibid.*, 295.

⁵ Suranto Aw, hlm. 7-9.

Konsumen di Baseball Food Court Universitas Negeri Surabaya⁶ dan penelitian Tommy Sidharta pada konsumen Perusahaan Jasa Service Daihatsu Astra Internasional di Surakarta,⁷ hasil penelitian Izati Choirini Mardotillah dan Saino adalah kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian, dan penelitian Tommy Sidharta adalah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan, terdapat pengaruh bukti langsung (*tangible*) terhadap minat beli konsumen.

Penelitian komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh M. Gunawan Alif dan Yuliana Duti Harahap yang berjudul Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Kesehatan: Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan, Loyalitas dan WOM Rumah Sakit.⁸ Penelitian ini komunikasi interpersonal perawat ternyata tidak terbukti ikut mempengaruhi *trust*. Hal ini diduga terjadi karena pasien memiliki ekspektasi dan harapan yang lebih besar terhadap dokter dan fasilitas kesehatan, yang dalam penelitian ini keduanya memang terbukti mempengaruhi *trust* mereka.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya pada penelitian ini penulis memilih PT Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah Bangun Drajat Warga untuk menjadi objek penelitian. PT Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah Bangun

⁶ Izati Choirini Mardotillah dan Saino, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Baseball Food Court Universitas Negeri Surabaya", Jurnal UNESA, (2013).

⁷ Tommy Sidharta "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Kembali Konsumen Studi Kasus Pada Konsumen Perusahaan Jasa Service Daihatsu Astra Internasional di Surakarta", *Publikasi Ilmiah Universitas Sebelas Maret Surakarta* (2008).

⁸ M. Gunawan Alif dan Yuliana Duti Harahap, "Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Kesehatan: Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan, Loyalitas dan WOM Rumah Sakit", *Journal of Business and Entrepreneurship*, Vol. 1, (Oktober 2013).

Drajat Warga berdiri pada tanggal 2 Februari 1994, yang berkedudukan di Ngipik, Baturetno, Banguntapan, Bantul dan diresmikan oleh Ketua Pimpinan Pusat Muhammadiyah waktu itu Bapak KH. Akhmad Azhar Basyir, MA. Perubahan Anggaran Dasar sesuai dengan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. AHU-36165.AH.01.02 tahun 2009 nama Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah dirubah menjadi Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Bangun Drajat Warga.⁹

BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga hadir dengan memberikan lembaga keuangan yang unggul dan terpercaya, yang mengembangkan dan mensosialisasikan pola, sistem dan konsep perbankan syari'ah. BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga dengan prinsip bagi hasil yang saling menguntungkan antara nasabah dan BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga dalam kerangka amar ma'ruf nahi munkar. Profit sesuai dengan target yang ditetapkan, Memberikan kesejahteraan kepada pengguna jasa, pemilik, pengurus dan pengelola BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga secara layak.

Sama seperti bank-bank pada umumnya BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga pun mempunyai produk berupa tabungan, yaitu tabungan Wadiah dan tabungan Mudharabah. Dalam tabungan Wadiah terbagi menjadi tabungan iB ONH BDW, iB IQWAM BDW dan iB WADIAH BDW. Sama seperti tabungan Wadiah tabungan Mudharabah juga terbagi menjadi Tabungan

⁹ <http://www.bprs-bdw.co.id/tentang-kami/sejarah/> diakses tanggal 26 maret 2015, jam 22.01 WIB.

Masjain (masa kerja investasi) iB Mudharabah, iB USAHA BDW, iB PENDIDIKAN BDW dan iB UMMAH BDW.¹⁰

Letak Geografis PT. BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta Secara Georafis BPR Syariah Bangun Drajat Warga (BDW) memiliki tempat sangat strategis yang berpusat di Jl. Gedongkuning Selatan 131 Yogyakarta. Meskipun tidak terletak di pusat kota Yogyakarta, namun jalan gedongkuning selatan adalah tempat yang strategis karena jalan ini sering dilalui masyarakat yang akan bekerja dan lain sebagainya, jalan gedongkuning juga merupakan akses jalan yang sering di lalui untuk menuju pusat kota Yogyakarta. Selain itu letak geografis BPRS BDW juga dekat dengan salah satu segmentasi pasarnya dalam mensosialisasikan dan memasarkan produknya, yaitu dekat dengan pusat kegiatan ekonomi, seperti Pasar Legi Kota Gedhe, instansi publik, para pelaku usaha mikro kecil dan menengah dan pusat Dagadu.

Penelitian ini akan menguji ulang serta mencari bukti yang empiris atas pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk tabungan di BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga. Dari keterangan dan informasi yang telah diterangkan di atas maka penelitian ini mengambil judul **“PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH UNTUK MENGGUNAKAN PRODUK TABUNGAN DI BPR SYARI’AH BANGUN DRAJAT WARGA**

¹⁰ http://eprints.walisongo.ac.id/2783/4/102411148_Bab3.pdf diakses tanggal 26 maret 2015, jam 22.05 WIB.

YOGYAKARTA” Oleh sebab itu, untuk ilustrasi lebih mendalam maka kajian ini akan dispesifikkan melalui pertanyaan-pertanyaan yang diuraikan dalam rumusan masalah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan di BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga?
2. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan di BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga?

C. Tujuan dan Kegunaan Hasil Penelitian

1. Sesuai dengan perumusan masalah, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:
 - a. Untuk menjelaskan pengaruh komunikasi interpersonal terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan di BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga.
 - b. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan di BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga.
2. Sedangkan kegunaan dari hasil penelitian ini adalah:
 - a. Bagi Akademisi
 - 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk melatih berfikir secara ilmiah dan membandingkan antara teori yang

diterima di bangku kuliah dengan praktek yang ada di perbankan khususnya di bidang strategi dan pemasaran.

- 2) Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan informasi perbandingan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.
- b. Bagi peneliti
- 1) Untuk mengasah kemampuan peneliti dalam menjawab permasalahan nyata dalam bidang pemasaran khususnya mengenai komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan.
 - 2) Meningkatkan dan memperluas, serta membangun pemahaman keilmuan peneliti secara keseluruhan.
- c. Bagi BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga, diharapkan penelitian ini dapat memberi masukan atau pertimbangan dalam rangka menyusun strategi untuk meningkatkan komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan tabungan di BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga.

D. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini bertujuan untuk membuat sistematika penulisan laporan penelitian ini dalam bentuk skripsi. Sistematika pembahasan ini menggambarkan alur pemikiran penulisan dan ide awal hingga kesimpulan akhir.

Adapun rencana sistematika pembahasan dalam skripsi ini dari awal hingga kesimpulan akhir sebagai berikut:

Bab I: Pendahuluan, Bab pertama berisi latar belakang masalah yang menjelaskan alasan dan motivasi penelitian, rumusan masalah sebagai inti dari penelitian, tujuan dan kegunaan penelitian untuk mengetahui pentingnya penelitian.

Bab II: Landasan Teori, Bab kedua berisi telaah pustaka yang dijadikan sebagai referensi. teori yang melandasi penelitian ini, meliputi: teori komunikasi, teori komunikasi interpersonal, komponen-komponen komunikasi interpersonal, lima sikap yang mendukung komunikasi interpersonal, komunikasi interpersonal menurut perspektif islam, teori kualitas pelayanan, kualitas pelayanan menurut perspektif islam, pengertian nasabah dan proses pengambilan keputusan.

Bab III: Metode Penelitian, Bab ketiga berisi metode penelitian yang di dalamnya memaparkan mengenai cara atau teknik yang akan digunakan dalam penelitian meliputi: model penelitian, populasi, waktu dan tempat penelitian, alat yang digunakan baik dalam pengumpulan data maupun analisis data.

Bab IV: hasil dan analisa, akan dipaparkan data penelitian serta hasil pengolahan data selanjutnya akan dipaparkan analisis, yang berisi interpretasi peneliti terhadap hasil penelitian baik tentang profil responden maupun hasil pengolahan data.

Bab V: Penutup, Bab lima berisi penutup yang memuat kesimpulan dari penelitian yang telah dipaparkan dalam pembahasan dan hasil analisis data serta memuat saran.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel keterbukaan, sikap mendukung, kesetaraan, bukti fisik, ketanggapan dan kepastian berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk tabungan di BPR Syari'ah Bangun Drajat warga Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa variabel keterbukaan secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk tabungan di BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga dengan nilai t hitung $(1.357) < t \text{ tabel } (1.98)$. Hasil tersebut menolak hipotesis pertama yang menyatakan keterbukaan berpengaruh positif terhadap keputusan. Hal ini menunjukkan bahwa keterbukaan bukan menjadi faktor utama nasabah untuk memilih produk tabungan. Dapat dijelaskan pula bahwa keterbukaan bukan menjadi alasan bagi nasabah untuk menggunakan produk tabungan.
2. Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa variabel sikap mendukung secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk tabungan di BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga dengan nilai t hitung $(1.488) < t \text{ tabel } (1.98)$. Hasil tersebut menolak hipotesis ke dua yang menyatakan sikap mendukung berpengaruh positif terhadap

keputusan. Hal ini menunjukkan bahwa sikap mendukung bukan menjadi faktor utama nasabah untuk memilih produk tabungan. Dapat dijelaskan pula bahwa sikap mendukung bukan menjadi alasan bagi nasabah untuk menggunakan produk tabungan.

3. Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa variabel kesetaraan secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk tabungan di BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga dengan nilai t hitung ($-.184$) < t tabel (1.98). Hasil tersebut menolak hipotesis ke tiga yang menyatakan kesetaraan berpengaruh positif terhadap keputusan. Hal ini menunjukkan bahwa kesetaraan bukan menjadi faktor utama nasabah untuk memilih produk tabungan. Dapat dijelaskan pula bahwa kesetaraan bukan menjadi alasan bagi nasabah untuk menggunakan produk tabungan.
4. Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa bukti fisik secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk tabungan di BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga dengan nilai t hitung (1.142) < t tabel (1.98). Hasil tersebut menolak hipotesis ke empat yang menyatakan bukti fisik berpengaruh positif terhadap keputusan. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik bukan menjadi faktor utama nasabah untuk memilih produk tabungan. Dapat dijelaskan pula bahwa bukti fisik bukan menjadi alasan bagi nasabah untuk menggunakan produk tabungan.
5. Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa variabel ketanggapan secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk tabungan di BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga dengan nilai t hitung

(0.142) < t tabel (1.98). Hasil tersebut menolak hipotesis ke lima yang menyatakan ketanggapan berpengaruh positif terhadap keputusan. Hal ini menunjukkan bahwa ketanggapan bukan menjadi faktor utama nasabah untuk memilih produk tabungan. Dapat dijelaskan pula bahwa ketanggapan bukan menjadi alasan bagi nasabah untuk menggunakan produk tabungan.

6. Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa variabel kepastian secara parsial berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk tabungan di BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga dengan nilai t hitung (2.402) > t tabel (1.98). hipotesis ke enam diterima, artinya kepastian berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk tabungan. Dapat dijelaskan pula bahwa semakin tinggi kepastian maka akan berdampak pada keputusan nasabah untuk menggunakan produk tabungan.

B. Saran

1. Bagi pihak BPR Syari'ah Bangun Drajat warga Yogyakarta
 - a. Dalam hal keterbukaan, agar bisa terciptanya sebuah komunikasi yang efektif disarankan untuk melatih kredibilitas saat berkomunikasi. Karena saat seorang komunikator mempunyai kredibilitas yang tinggi saat berkomunikasi pesan yang disampaikan oleh seorang komunikator akan lebih memberi pengaruh terhadap penerima pesan.
 - b. Sikap mendukung, untuk sikap mendukung disarankan agar karyawan BPR Syari'ah Bangun Drajat warga Yogyakarta melatih dan mempersiapkan beberapa hal diantaranya:

- 1) Persiapan Fisik, ialah usaha-usaha yang dilakukan untuk menjaga kondisi fisik agar dalam kondisi prima ketika berbicara di hadapan orang lain. Dengan kondisi fisik yang bagus maka akan mengantarkan pada kemampuan terbaik untuk menyampaikan dan menerima pesan.
 - 2) Persiapan mental, ialah usaha-usaha yang dilakukan untuk menimbulkan dan kepercayaan diri. Seseorang yang tidak melakukan persiapan mental sebelum berbicara dengan orang lain akan mengalami berbagai akibat: bingung, ragu-ragu, gugup, bahkan kehilangan substansi materi pembicaraan.
 - 3) Persiapan materi, ialah usaha-usaha yang dilakukan untuk menguasai materi yang akan disampaikan di hadapan orang yang menjadi partner komunikasi interpersonal.
- c. Kesetaraan, karyawan BPR Syari'ah Bangun Drajat warga Yogyakarta untuk lebih meningkatkan hubungan interpersonal dengan nasabah, diantaranya:
- 1) Toleransi, toleransi menghendaki adanya kemauan dari masing-masing pihak lain untuk menghargai dan menghormati perasaan pihak lain. Toleransi menjadi factor pengaruh hubungan interpersonal, hal ini disebabkan dengan dikembangkannya sikap toleran atau tenggang rasa, maka seandainya timbul perbedaan kepentingan kedua belah pihak dapat saling menghargai, sehingga perbedaan kepentingan itu

tidak berkembang sebagai kendala bersama. Dengan kata lain terdapat korelasi positif antara toleransi dengan hubungan interpersonal, dalam arti semakin positif sikap toleran, maka semakin baik pula kadar hubungan interpersonal.

- 2) Kesempatan-kesempatan yang seimbang, artinya rasa memperoleh keadilan dari interaksi akan menentukan kadar hubungan interpersonal. Ketika seseorang merasa memperoleh kesempatan yang seimbang, peluang yang adil, maka akan mendorong orang tersebut mempertahankan kebersamaan.
- 3) Sikap menghargai orang lain, sikap ini menghendaki adanya pemahaman bahwa setiap orang itu memiliki martabat. Sikap yang baik untuk mendukung kadar hubungan interpersonal adalah sikap menghargai martabat orang lain.
- 4) Keakraban, merupakan pemenuhan kebutuhan akan kasih sayang, kedekatan dan kehangatan. Hubungan interpersonal akan terpelihara apabila kedua belah pihak sepakat tentang tingkat keakraban yang diperlukan.
- 5) Kesejajaran, atau posisi yang sama bagi kedua pihak. Keadaan yang menunjukkan kesejajaran ini, terlihat pada makna dua pepatah “ duduk sama rendah berdiri sama tinggi”. “berat sama ringan dipikul ringan sama dijinjing”. Tidak ada pihak yang lebih mendominasi terhadap pihak lain. Kesejajaran adalah

perekat terpeliharanya hubungan interpersonal yang harmonis, karena dalam kesejajaran itu akan dijunjung tinggi keadilan.

- d. Bukti fisik, agar terciptanya kenyamanan pada saat parkir maka disarankan untuk menata kembali tempat parkir dengan cara memperluas atau memberi batas pemisah antar motor dan mobil. Dan fasilitas kursi pada ruang tunggu sebaiknya ditambah lagi. Supaya saat terjadi antrean panjang, nasabah tidak sampai berdiri.
- e. Ketanggapan, kesigapan ketika menjelang jam istirahat dan pergantian shift harus ditingkatkan kembali. Karena kedatangan nasabah tidak bisa dipredikisi maka untuk tempat satpam tidak boleh kosong.

BPR Syari'ah Bangun Drajat warga Yogyakarta adalah yang cukup terkemuka di Yogyakarta sehingga reputasi bank harus tetap terjaga.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya agar menambah kembali variabel yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan tabungan. Karena dalam penelitian ini R^2 masih sangat kecil yakni 33,8% artinya masih sebanyak 66,2% yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan tabungan hingga perlu dikaji lebih lanjut. Misalnya variabel lain seperti promosi, *brand*, kualitas produk dan nisbah bagi hasil dan lima sikap positif komunikasi interpersonal yang dalam penelitian ini hanya digunakan tiga sikap positif saja, dua sikap positif yang belum digunakan adalah empati dan sikap mendukung.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Dahlan, Zaini., Azharudin Sahl. *Qur'an Karim dan terjemahan Artinya*.
Yogyakarta: UII Press, 1999.

Buku

AW, Suranto. *Komunikasi Interpersonal*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.

DEPARTEMEN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN, *Kamus Besar Bahasa
Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1989.

Ghazali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*, Semarang:
Badan Penerbit Diponegoro, 2006.

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*,
Semarang: Universitas Diponegoro 2011.

Hadi, Syamsul. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Akuntansi dan
Keuangan*, Yogyakarta: EKONOSIA, 2006.

Haryani, Sri. *Komunikasi Bisnis*, Yogyakarta: AMP YKPN, 2001.

Khoirunnasir Dkk, *Praktikum SPSS Ver. 17* Yogyakarta: Fakultas syariah dan
hukum. 2013.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi ketiga belas
(terjemahan), Jakarta: Erlangga, 2002.

M. Ivancevich, Jhon dkk. *Prilaku dan Manajemen Organisasi*, Jakarta: Erlangga,
2005.

Mulyana, Dedy. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA, 2009.

Murcitaningrum, Surya. *Metode Penelitian Ekonomi Islam* Bandar Lampung: Ta'lim Perss, 2013.

Mustaqa, Zainal. *Mengurai Variabel Hingga Instrumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.

Rohim, Syaiful. *Teori Komunikasi perspektif, Ragam, dan Aplikasi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009.

Sekaran, Uma. *Research Methods for Busines - Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat, 2006.

Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2007.

Sukandarrumidi, *Metode Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Penelitian Pemula*, Yogyakarta: Gajah Mada University, 2004.

Surin, Bachtiar. *ALKANZ Terjemah dan Tafsir Al Quran 1 Juz 1-10*, Bandung : Titian Ilmu, 2012.

Surin, Bachtiar. *ALKANZ Terjemah dan Tafsir Al Quran 3 Juz 21-30*, Bandung : Titian Ilmu, 2012.

Tika, Moh. Pabundu. *Metodologi Riset Bisnis*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.

Whidya Utami, Christina. *Manajemen Ritel*, Jakarta: Salemba Empat, 2010.

Wibisono, Dermawan. *Riset Bisnis*, Yogyakarta:BPFE Yogyakarta, 2000.

Skripsi, Jurnal dan Publikasi Ilmiah

E Siregar, Mulya. *Outlook Perbankan Syariah 2014*, Jakarta: Bank Indonesia, 2013.

Izzati Choirini Mardhotillah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Baseball Food Court Universitas Negeri Surabaya”, *Jurnal Universitas Negeri Surabaya*. 2013.

M. Gunawan Alif, “Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Kesehatan: Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan, Loyalitas dan WOM Rumah Sakit”, *Journal Of Business and Entrepreneurship*. Vol.1, No.3, Oktober 2013.

Natasya Aretha Diah Maharani, “Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Terhadap Tingkat Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Kedai Kopi Ekspreso Bar Yogyakarta)”, *Jurnal Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, 2013.

Shofia Muziotun Hasanah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Konsumen dan periklanan Program FAEDAH (Fasilitas Serba Mudah) Tabungan BRI SYARIAH Terhadap Minat Menabung Nasabah”, *Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga* 2014.

Tommy Sidharta, “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Minat beli kembali konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Perusahaan Jasa Servis Daihatsu Astra International Di Surakarta)”, *Tesis Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta* 2008.

Internet

<http://www.bprs.bdw.co.id/>

Al-Quran. <http://www.quran.com>.

<http://www.bprs-bdw.co.id/tentang-kami/sejarah/>

http://eprints.walisongo.ac.id/2783/4/102411148_Bab3.pdf

Lain-Lain

Brosur Edaran BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga



LAMPIRAN-LAMPIRAN



Lampiran 1

TERJEMAH AL AL-QUR'AN

	Surat	Ayat	Hal	Terjemah
1	Ar-Rahman	1-4	23	<i>Tuhan yang maha pemurah, yang telah mengajarkan Al-Qur'an, dan menciptakan manusia, yang mengajarkannya pandai berbicara.</i>
2	Ali 'Imran	159	28	<i>Oleh karena rahmat dari Allah jualah maka kau berlaku lunak-lembut terhadap mereka. Sekiranya kau bertabi'at kasar dan berhati kejam tentu mereka lari cerai-berai meninggalkanmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, serta bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan tertentu. Selanjutnya bila kau telah mengambil keputusan setelah bermusyawarah, maka bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang tawakal</i>

Lampiran 2

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/ Ibu / Sdr/i Nasabah

PT. BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga

Di Yogyakarta

Bapak/ Ibu / Sdr/i dalam rangka menyelesaikan karya ilmiah (skripsi) pada program studi Keuangan Islam di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya:

Nama : Ira Raka Siwi
NIM : 11390022
Jurusan : Keuangan Islam

Sedang melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan Di BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga”.

Untuk membantu kelancaran penelitian ini, saya mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Peran serta Bapak/Ibu/Sdr/i akan sangat bermanfaat bagi keberhasilan penelitian yang akan dilaksanakan. Atas bantuan Bapak/Ibu/Sdr/i dalam menjawab pertanyaan/ pernyataan pada kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

(Ira Raka Siwi)

A. Profil Nasabah

Peneliti membutuhkan informasi tentang anda untuk memudahkan dalam membuat interpretasi makna dari data yang didapat. Oleh karena itu isilah data berikut dengan sebenarnya dengan cara melingkari pilihan jawaban anda.

1. Jenis Kelamin :
 - a. Laki – laki
 - b. Perempuan
2. Umur :
 - a. Kurang dari 20 tahun
 - b. 20 – 29
 - c. 30 – 39
 - d. 40 – 49
 - e. 50 atau lebih
3. Latar Belakang Pendidikan :
 - a. Tidak sekolah / tidak tamat SD
 - b. SD
 - c. SMP
 - d. SMA
 - e. Diploma
 - f. S1
 - g. S2
 - h. Lain – lain sebutkan.....
4. Pendapatan Keluarga Perbulan :
 - a. < Rp 3.000.000
 - b. Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000
 - c. Rp 5.000.000 – Rp 7.500.000
 - d. Rp 7.500.000 – Rp 10.000.000
 - e. > Rp 10.000.000
5. Lama menjadi nasabah :

- a. < 1 Tahun
- b. 1 tahun – 2 Tahun
- c. 2,01 Tahun – 3 Tahun
- d. > 3 Tahun

6. Tujuan utama membuka rekening tabungan di BPR Syari'ah Bangun Drajat

Warga :

- a. Untuk menyimpan dana (menabung)
- b. Mempermudah pembayaran angsuran pembiayaan
- c. Lain – lain sebutkan

B. TANGGAPAN RESPONDEN

Jawablah dengan memberi tanda (√) pada kolom yang tersedia.

Keterangan:

- STS** : Sangat Tidak Setuju
- TS** : Tidak Setuju
- S** : Setuju
- SS** : Sangat Setuju

NO	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
1	Pada saat anda membutuhkan informasi yang berkaitan dengan tabungan, customer service bersikap terbuka dan penjelasannya dapat anda mengerti.				
2	Informasi yang anda butuhkan tentang tabungan di jelaskan dengan baik tanpa adanya yang di tutup-tutupi.				
3	Karyawan bersikap ramah sehingga anda tidak ragu untuk mengutarakan maksud dan tujuan kedatangan anda ke BPRS BDW				
4	Karena keramahan semua karyawan BPR Syari'ah BDW, anda menjadi tidak pernah ragu bertanya ketika membutuhkan informasi tentang tabungan.				
5	Teller selalu berwajah ceria sehingga anda merasa senang dilayani.				

6	Penjelasan customer service rinci, namun tidak bersifat menggurui.				
7	Pelayanan yang diberikan karyawan BPR Syari'ah BDW selalu sama tanpa membeda-bedakan kelas sosial.				
8	Kepentingan anda selalu di utamakan oleh karyawan BPR Syari'ah BDW.				
9	Terciptanya kenyamanan ketika berkomunikasi dengan customer service.				
10	BPRS BDW memiliki ruang tunggu yang nyaman dan selalu tertata rapi.				
11	lahan parkir BPRS BDW luas sehingga kendaraan bisa parkir dengan mudah.				
12	Penampilan fisik dan tata BPRS BDW selaras dan serasi dengan jasa yang diberikan.				
13	Karyawan BPRS BDW memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan informasi tentang program tabungan kepada nasabah.				
14	Karyawan BPRS BDW selalu meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan nasabah dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah.				
15	Satpam selalu siaga melayani nasabah yang memerlukan bantuan.				
16	Karyawan menguasai informasi tentang program tabungan baik itu tabungan Wadiah dan Mudharabah.				
17	Karyawan BPRS BDW dapat di percaya.				
18	Karyawan BPRS BDW selalu sabar dan santun dalam menyampaikan pelayanan kepada nasabah.				
19	Saya menabung di BPRS BDW karena produk tabungan yang di tawarkan sudah sesuai Syari'ah.				
20	Saya memilih tabungan wadiah/mudharabah karena biaya administrasinya terjangkau.				

21	Saya merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh BPRS BDW sehingga saya akan tetap menggunakan jasa tabungan di BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga.				
----	--	--	--	--	--



Lampiran 3

DATA PROFIL RESPONDEN

No	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pendapatan	Lama Menjadi Nasabah	Tujuan Menabung
1	1	5	6	1	4	1
2	1	3	4	5	4	2
3	2	2	4	1	2	1
4	2	5	5	5	4	1
5	1	4	4	1	4	2
6	1	5	4	1	1	1
7	1	3	6	2	2	1
8	2	3	6	1	1	2
9	1	2	4	1	2	2
10	1	3	4	2	2	1
11	1	3	4	2	4	1
12	1	3	6	2	3	1
13	1	3	4	1	4	1
14	1	3	2	1	4	3
15	2	1	4	1	1	1
16	1	5	4	1	4	1
17	2	3	4	2	4	2
18	1	5	7	3	4	3
19	1	5	5	1	2	1
20	2	3	4	1	1	2
21	1	4	6	3	1	3
22	1	3	6	2	4	1
23	1	4	4	5	4	1
24	2	5	4	1	4	2
25	1	4	3	1	4	1
26	2	2	5	2	2	1
27	2	3	6	5	4	3
28	2	5	5	2	4	3
29	2	4	5	2	4	1
30	1	2	6	1	2	1
31	2	4	6	4	4	1
32	2	3	3	2	2	2
33	1	3	6	1	4	2

34	1	5	5	1	4	3
35	1	3	6	2	4	1
36	2	2	6	1	1	2
37	1	3	2	1	2	2
38	2	3	6	3	4	1
39	1	3	3	1	1	1
40	1	5	6	2	3	1
41	2	5	6	2	4	1
42	1	5	6	2	4	1
43	1	5	5	2	4	1
44	2	3	5	2	4	1
45	1	2	4	1	1	1
46	1	2	4	1	2	2
47	1	4	6	1	1	1
48	2	2	3	1	4	1
49	1	4	4	1	4	2
50	1	2	4	1	4	1
51	1	1	3	1	1	1
52	1	4	6	3	4	1
53	1	5	6	4	4	1
54	1	4	4	1	4	1
55	1	5	4	1	4	1
56	1	5	6	2	4	1
57	2	3	6	2	4	1
58	1	2	4	1	4	1
59	1	3	3	1	2	1
60	2	3	3	1	1	1
61	2	4	6	2	4	1
62	2	2	6	1	4	1
63	2	5	6	1	4	1
64	1	5	6	1	4	1
65	2	3	4	1	2	1
66	1	5	6	1	2	2
67	2	5	6	4	4	1
68	2	2	6	1	2	1
69	1	5	6	2	4	1
70	2	4	4	2	2	1
71	2	3	3	1	3	1
72	1	4	4	1	1	1

73	2	4	3	1	1	1
74	2	1	4	1	4	1
75	1	4	6	2	2	1
76	2	4	6	2	1	1
77	2	2	4	3	4	1
78	1	2	4	3	4	1
79	2	3	4	1	4	2
80	2	3	4	1	4	2
81	2	4	4	2	4	1
82	2	5	6	2	1	2
83	1	3	6	2	4	1
84	1	3	6	2	4	1
85	2	2	6	1	1	1
86	1	4	6	2	4	1
87	2	2	6	1	1	1
88	1	3	6	2	2	1
89	2	3	6	2	1	1
90	2	4	5	2	2	2
91	1	2	5	2	2	2
92	1	2	6	1	4	1
93	1	4	4	2	4	3
94	2	4	3	1	4	1
95	1	5	2	1	1	2
96	2	5	2	1	1	2
97	2	5	2	2	4	1
98	2	4	2	1	2	2
99	2	2	3	1	3	1
100	2	4	6	2	4	1

Lampiran 4

REKAPITULASI PERNYATAAN

X1.1	X1.2	X1.3	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3	X4.1	X4.2	X4.3	X4	X5.1	X5.2	X5.3	X5	X6.1	X6.2	X6.3	X6	Y
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	9
3	3	4	10	4	3	3	10	3	3	3	9	4	3	3	10	4	3	4	11	3	3	3	9	11
3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	3	11	3	2	3	8	3	3	3	9	4	4	4	12	9
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11	3	3	3	9	3	3	3	9	9
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	4	11	4	4	4	12	3	2	2	7	7
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	9
3	3	3	9	3	4	4	11	4	4	4	12	4	2	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	9
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	4	3	3	10	4	3	4	11	4	3	4	11	10
4	3	4	11	4	4	3	11	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	11
3	3	3	9	3	2	3	8	3	2	3	8	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	2	8	8
4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12	3	2	3	8	3	3	4	10	3	4	4	11	9
4	3	4	11	4	3	3	10	4	4	4	12	4	2	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	10
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	2	4	10	3	4	4	11	3	3	3	9	11
3	3	4	10	4	3	3	10	3	4	3	10	4	3	4	11	3	4	4	11	3	4	4	11	10
3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	11	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	8
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	3	9	3	3	3	9	9
4	4	4	12	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	9
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	2	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	9
4	3	4	11	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	4	3	10	11
3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	3	2	3	8	3	3	3	9	2	3	3	8	7
3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	11

3	3	4	10	4	3	3	10	3	2	3	8	3	2	3	8	3	3	3	9	3	4	4	11	11
3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	2	8	3	4	3	10	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	8
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	4	10	9
4	4	4	12	4	4	3	11	3	4	4	11	4	3	4	11	3	4	3	10	3	3	3	9	11
3	3	3	9	3	4	4	11	4	3	3	10	3	2	3	8	3	4	4	11	3	4	4	11	11
3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	3	2	3	8	9
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	9
3	3	3	9	4	4	4	12	3	4	4	11	3	2	3	8	3	4	4	11	3	4	4	11	8
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	9
3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	9
3	3	3	9	4	3	3	10	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	10
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	3	2	3	8	3	3	3	9	9
3	3	4	10	4	3	4	11	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	11
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	9
3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	9
4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	3	11	3	2	3	8	4	4	4	12	4	4	4	12	12
3	2	3	8	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	9
4	4	4	12	3	4	3	10	3	4	4	11	3	2	3	8	4	4	3	11	3	4	4	11	10
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	9
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	9
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	9
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	3	2	3	8	3	3	3	9	4	4	3	11	11
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	4	10	2	2	4	8	10
3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	4	3	3	10	9
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	9
3	3	4	10	3	4	3	10	3	3	3	9	4	3	3	10	3	4	4	11	4	3	4	11	9

3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	10
3	3	4	10	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	9
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	2	3	8	3	3	3	9	3	4	3	10	9
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	2	3	3	8	3	4	4	11	10
3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	2	8	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	2	8	9
4	3	4	11	4	4	3	11	4	3	3	10	4	3	4	11	4	4	4	12	3	3	4	10	9
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	9
3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	4	3	3	10	9
4	3	4	11	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	9	11
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	9
4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	3	11	4	2	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12	12
1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	6
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	9
3	3	4	10	3	4	3	10	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	4	10	4	4	4	12	10
3	3	4	10	3	4	3	10	3	3	4	10	4	3	4	11	3	4	4	11	4	4	4	12	10
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	12
3	3	3	9	4	3	3	10	3	4	3	10	3	2	3	8	3	3	3	9	2	3	3	8	9
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	9
4	3	4	11	3	4	4	11	3	2	3	8	3	2	3	8	3	4	4	11	3	4	4	11	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	9
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	10
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	9
4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	4	10	3	4	4	11	9
3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	9
3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	3	9	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	12
3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	8
3	2	4	9	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	11	3	4	4	11	9

3	3	3	9	2	4	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	11	3	3	3	9	12
3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	2	3	4	9	9
2	3	3	8	3	4	3	10	4	3	3	10	3	3	3	9	1	3	3	7	3	3	3	9	10
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	9
3	3	3	9	4	4	3	11	3	4	4	11	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	12
4	4	4	12	4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	12
3	3	3	9	3	4	4	11	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	4	10	3	4	2	9	10
2	3	4	9	3	2	3	8	3	3	3	9	3	2	3	8	3	4	3	10	3	3	3	9	7
4	4	4	12	3	4	4	11	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	2	9	3	4	3	10	9
3	3	3	9	2	3	3	8	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	4	10	2	4	4	10	9
3	3	4	10	3	3	4	10	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	3	11	4	4	3	11	12
4	4	4	12	3	3	3	9	4	3	3	10	3	2	3	8	4	3	3	10	2	3	4	9	10
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	8
3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	11	4	3	3	10	9
4	4	3	11	3	3	4	10	3	2	3	8	3	3	3	9	3	4	2	9	3	4	4	11	10
3	4	3	10	3	4	3	10	2	2	3	7	3	3	3	9	2	3	3	8	4	3	4	11	10
3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	4	10	4	3	4	11	3	4	4	11	4	3	3	10	11
4	4	3	11	3	4	3	10	4	2	3	9	3	3	3	9	3	3	2	8	4	3	2	9	10
2	3	3	8	3	4	2	9	3	2	3	8	3	3	3	9	3	2	4	9	3	4	4	11	9
3	3	2	8	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	9	2	2	3	7	2	3	3	8	9
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	9
4	3	3	10	4	3	3	10	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	10
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	1	3	7	9
3	2	3	8	4	3	3	10	2	2	3	7	3	2	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	8

Keterangan:

X1=Keterbukaan, X2=Sikap Mendukung, X3=Kesetaraan, X4=Bukti Fisik, X5=Ketangapan, X6=Kepastian.

Lampiran 5

PERHITUNGAN DATA RESPONDEN

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	54	54.0	54.0	54.0
	PEREMPUAN	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

LAMA MENJADI NASABAH

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 TAHUN	20	20.0	20.0	20.0
	1-2 TAHUN	20	20.0	20.0	40.0
	2,01 - 3 TAHUN	4	4.0	4.0	44.0
	> 3 TAHUN	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	6	6.0	6.0	6.0
	SMP	11	11.0	11.0	17.0
	SMA	31	31.0	31.0	48.0
	DIPLOMA	10	10.0	10.0	58.0
	S1	41	41.0	41.0	99.0
	S2	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

TUJUAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MENABUNG	71	71.0	71.0	71.0
	MEMPERMUDAH PEMBIAYAAN DAN ANGSURAN	22	22.0	22.0	93.0
	LAIN-LAIN	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

UMUR

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20	3	3.0	3.0	3.0
	20-29	19	19.0	19.0	22.0
	30-39	30	30.0	30.0	52.0
	40-49	23	23.0	23.0	75.0
	>50	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PENDAPATAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<3.000.000	52	52.0	52.0	52.0
	3.000.000-5.000.000	35	35.0	35.0	87.0
	5.000.000-7.500.000	6	6.0	6.0	93.0
	7.500.000-10.000.000	3	3.0	3.0	96.0
	>10.000.000	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 6

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

A. Uji Validitas

Keterbukaan

Correlations

		KB1	KB2	KB3	KETERBUKAAN
KB1	Pearson Correlation	1	.692**	.598**	.896**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
KB2	Pearson Correlation	.692**	1	.469**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
KB3	Pearson Correlation	.598**	.469**	1	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
KETERBUKAAN	Pearson Correlation	.896**	.829**	.827**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Sikap Mendukung

Correlations

		SM1	SM2	SM3	SIKAP MENDUKUNG
SM1	Pearson Correlation	1	.453**	.352**	.768**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
SM2	Pearson Correlation	.453**	1	.474**	.831**

	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
SM3	Pearson Correlation	.352**	.474**	1	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
SIKAP Mendukung	Pearson Correlation	.768**	.831**	.757**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Kesetaraan

Correlations

		KS1	KS2	KS3	KESETARAAN
KS1	Pearson Correlation	1	.539**	.464**	.800**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
KS2	Pearson Correlation	.539**	1	.627**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
KS3	Pearson Correlation	.464**	.627**	1	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
KESETARAAN	Pearson Correlation	.800**	.885**	.814**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Bukti Fisik

Correlations

		BS1	BS2	BS3	BUKTI FISIK
BS1	Pearson Correlation	1	.278**	.729**	.858**
	Sig. (2-tailed)		.005	.000	.000
	N	100	100	100	100
BS2	Pearson Correlation	.278**	1	.244*	.659**
	Sig. (2-tailed)	.005		.015	.000
	N	100	100	100	100
BS3	Pearson Correlation	.729**	.244*	1	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.015		.000
	N	100	100	100	100
BUKTI FISIK	Pearson Correlation	.858**	.659**	.829**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

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

Ketanggapan

Correlations

		KT1	KT2	KT3	KETANGGAPAN
KT1	Pearson Correlation	1	.544**	.426**	.798**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
KT2	Pearson Correlation	.544**	1	.472**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
KT3	Pearson Correlation	.426**	.472**	1	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100

KETANGGAPAN	Pearson Correlation	.798**	.828**	.799**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Kepastian

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KEPASTIAN
KP1	Pearson Correlation	1	.412**	.295**	.710**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.000
	N	100	100	100	100
KP2	Pearson Correlation	.412**	1	.586**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
KP3	Pearson Correlation	.295**	.586**	1	.801**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000
	N	100	100	100	100
KEPASTIAN	Pearson Correlation	.710**	.852**	.801**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

B. Uji Reliabilitas

Keterbukaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KB1	6.46	.776	.747	.632
KB2	6.54	.938	.646	.748
KB3	6.30	.838	.584	.815

Sikap Mendukung

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.691	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
--	----------------------------	--------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

SM1	6.48	.878	.473	.638
SM2	6.43	.753	.563	.520
SM3	6.59	.931	.486	.623

Kesetaraan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.776	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KS1	6.24	.891	.561	.752
KS2	6.31	.681	.677	.630
KS3	6.27	.947	.628	.696

Bukti Fisik

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.677	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
--	----------------------------	--------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

BS1	5.77	.543	.624	.390
BS2	6.41	.770	.282	.840
BS3	5.86	.627	.612	.435

Ketanggapan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.732	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KT1	6.47	.918	.563	.640
KT2	6.32	.846	.598	.594
KT3	6.27	.846	.511	.704

Kepastian

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.697	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
--	----------------------------	--------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

KP1	6.47	1.120	.397	.739
KP2	6.34	.853	.622	.455
KP3	6.33	.951	.530	.582

Keputusan Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.625	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KN1	6.34	.772	.490	.443
KN2	6.48	.878	.345	.655
KN3	6.36	.879	.480	.471

Lampiran 7

HASIL UJI ASUMSI KLASIK DAN UJI REGRESI

A. Uji Asumsi Klasik

Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.99694046
Most Extreme Differences	Absolute	.118
	Positive	.118
	Negative	-.068
Kolmogorov-Smirnov Z		1.178
Asymp. Sig. (2-tailed)		.125

a. Test distribution is Normal.

Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.584	1.011		2.556	.012		
	KETERBUKAAN	.156	.115	.163	1.357	.178	.461	2.167
	SIKAP MENDUKUNG	.198	.133	.202	1.488	.140	.364	2.747
	KESETARAAN	-.021	.116	-.022	-.184	.854	.471	2.122

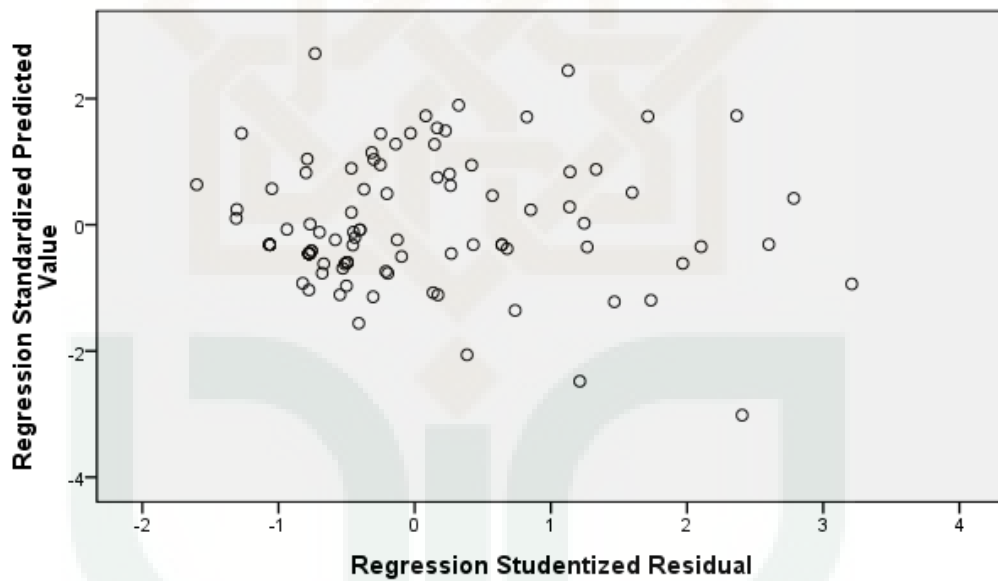
BUKTI FISIK	.131	.115	.116	1.142	.256	.647	1.546
KETANGGAPAN	.017	.120	.018	.142	.887	.428	2.337
KEPASTIAN	.253	.105	.277	2.402	.018	.504	1.983

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH

Heteroskedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: ABRES



B. Uji Regresi

Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.584	1.011		2.556	.012		
	KETERBUKAAN	.156	.115	.163	1.357	.178	.461	2.167
	SIKAP MENDUKUNG	.198	.133	.202	1.488	.140	.364	2.747
	KESETARAAN	-.021	.116	-.022	-.184	.854	.471	2.122
	BUKTI FISIK	.131	.115	.116	1.142	.256	.647	1.546
	KETANGGAPAN	.017	.120	.018	.142	.887	.428	2.337
	KEPASTIAN	.253	.105	.277	2.402	.018	.504	1.983

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH

Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.738	6	1.123	3.198	.007 ^a
	Residual	32.659	93	.351		
	Total	39.397	99			

a. Predictors: (Constant), KEPASTIAN, BUKTI FISIK, KETERBUKAAN, KESETARAAN, KETANGGAPAN, SIKAP MENDUKUNG

b. Dependent Variable: ABRES

Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.615 ^a	.378	.338	1.029

a. Predictors: (Constant), KEPASTIAN, BUKTI FISIK, KETERBUKAAN, KESETARAAN, KETANGGAPAN, SIKAP MENDUKUNG

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH



Lampiran 8

TABEL R UNTUK DF = 80-100

Df=N-2	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

LAMPIRAN 9

TABEL F UNTUK PROBABILITAS 5%

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92

LAMPIRAN 10

TABEL T DF = 90-105

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
90	0,68	1,29	1,66	1,99	2,37	2,63	3,18
91	0,68	1,29	1,66	1,99	2,37	2,63	3,18
92	0,68	1,29	1,66	1,99	2,37	2,63	3,18
93	0,68	1,29	1,66	1,99	2,37	2,63	3,18
94	0,68	1,29	1,66	1,99	2,37	2,63	3,18
95	0,68	1,29	1,66	1,99	2,37	2,63	3,18
96	0,68	1,29	1,66	1,98	2,37	2,63	3,18
97	0,68	1,29	1,66	1,98	2,37	2,63	3,18
98	0,68	1,29	1,66	1,98	2,37	2,63	3,18
99	0,68	1,29	1,66	1,98	2,36	2,63	3,17
100	0,68	1,29	1,66	1,98	2,36	2,63	3,17
101	0,68	1,29	1,66	1,98	2,36	2,63	3,17
102	0,68	1,29	1,66	1,98	2,36	2,62	3,17
103	0,68	1,29	1,66	1,98	2,36	2,62	3,17
104	0,68	1,29	1,66	1,98	2,36	2,62	3,17
105	0,68	1,29	1,66	1,98	2,36	2,62	3,17

LAMPIRAN 11

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Ira Raka Siwi

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat dan Tanggal Lahir : Ciamis, 30 Juni 1993

No Telp : 081903722025

Agama : Islam

Alamat Asal : Kec. Kalipucang, Kab. Pangandaran, Prov. Jabar

Alamat Sekarang : Gendeng, GK.IV Kos Putri Hibrida 2, Yogyakarta.

Nama Orang Tua

Nama Ayah : Mahali

Nama Ibu : Ningsih

Saudara

Nama Adik : Chrisya Rayra Aliani

Pendidikan :

1. SD NEGERI 1 EMPALK (1999 – 2005)
2. SMP NEGERI 1 KALIPUCANG (2005 – 2008)
3. SMA NEGERI 1 PANGANDARAN (2008 – 2011)
4. UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA (2011 – 2015)