

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU
BULELENG**

SKRIPSI



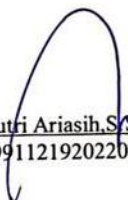
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2024

SKRIPSI


**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**

Menyetujui

Pembimbing 1



Made Putri Ariasih, S.Si., M.M.
NIP. 199112192022032010

Pembimbing 2



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

Skripsi oleh Ainun Azizah
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 3 Juli 2024

Dewan Penguji,



Made Putri Ariasih, S.Si., M.M.
NIP. 199112192022032010 (Ketua)



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017 (Anggota)



Drs. Wayan Cipta, M.M.
NIP. 195912311986031019 (Anggota)

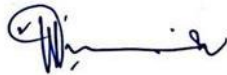
Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 3 Juli 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Tingkat Pemahaman Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Buleleng” beserta seluruh isinya adalah benar- benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara- cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/ sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 5 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



Ainun Azizah

MOTTO

“HARUS TETAP YAKIN, BAHWA SEKECIL APAPUN LANGKAH YANG KITA USAHAKAN SETIAP HARI ITU, TIDAK AKAN PERNAH SIA-SIA. KARENA TIDAK ADA PERJUANGAN TANPA RASA SAKIT, TAPI PERCAYALAH ITU SEMUA BAGIAN DARI SEBUAH PROSES”

“God has perfect timing, never early, never late. It takes a little patience and it takes a lot of faith, but it's worth the wait”



KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kehadapan Allah Subhanahu Wa Ta'Ala atas rahmat serta ridho yang telah diberikan-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada Pembimbing Ibu Made Putri Ariasih, S.Si.,M.M dan Made Amanda Dewanti,S.E., M.M. yang telah membimbing saya dengan penuh tanggung jawab memberikan pengarahan, bimbingan, dan saran sehingga bermanfaat dalam penyelesaian skripsi ini, yang mengantarkan saya pada kelulusan.

Teruntuk Ayah, Ibu, Kakak dan Adik yang sangat saya cintai dan sayangi yang tak pernah lelah memberi dukungan baik moril maupun materil. Peneliti mengucapkan beribu-ribu terima kasih karena sudah menjadi penyemangat peneliti dalam mewujudkan cita-cita dan menyelesaikan studi hingga akhir.

Serta untuk sahabat, teman-teman seperjuangan dan seluruh pihak yang terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini peneliti mengucapkan terima kasih atas dukungan dan do'a yang terus mengalir hingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini, tanpa dukungan dari kalian peneliti tidak akan kuat sampai di titik ini.

Terima Kasih

PRAKATA

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Tingkat Pemahaman Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Buleleng”**. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan persyaratan mencapai gelar sarjana pada Program Studi Manajemen , Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam hal ini, penulisan skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik jika tidak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik berupa moral maupun material, oleh karena itu saya mengucapkan terimakasih banyak kepada

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak.,M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Ibu Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha dan selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk, masukan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
5. Ibu Made Putri Ariasih,S.Si., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, petunjuk, masukan, saran motivasi dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggungjawab, kesabaran, keikhlasan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran, motivasi dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
7. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu penulis dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
8. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku- buku yang dibutuhkan

selama penyusunan skripsi.

9. Orang Tua tercinta, yang tiada henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, dan do'a yang diberikan selama ini. Tanpa kalian penulis tidak akan sampai di tahap ini.
10. Seluruh pihak dan karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng yang telah mengizinkan dan membantu peneliti dalam melakukan penelitian dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
11. Teruntuk sahabat terbaikku Dinda dan Niken yang telah selalu memberikan support dari awal hingga ada ditahap ini. Terima kasih sudah memberikan banyak dukungan, motivasi, kenangan, cerita, kebahagiaan serta doa yang kalian selalu berikan. Pengalaman luar biasa bisa bersama kalian dan sampai ketemu di kisah kita selanjutnya.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. penulis sangat berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 5 Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Pembatasan Masalah.....	10
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Masalah.....	10
1.6 Manfaat Masalah.....	11
BAB II KAJIAN TEORI.....	13
2.1 Teori Perilaku Konsumen.....	13
2.2 Keputusan Nasabah.....	14
2.3 Pemahaman Produk.....	17
2.4 Kualitas Pelayanan.....	19
2.5 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	20
2.6 Kerangka Pemikiran.....	24
2.7 Keterkaitan Antar Variabel.....	25
2.8 Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Rancangan Penelitian.....	29
3.2 Tempat dan Waktu Pelaksanaan.....	29
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	29
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	30

3.5 Populasi dan Sampel	32
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	33
3.7 Metode dan Teknik Analisis	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Data.....	43
4.2 Uji Asumsi Klasik.....	46
4.3 Pengujian Hipotesis.....	54
4.4 Pembahasan Hasil	56
4.5 Keterbatasan Penelitian.....	61
4.6 Implikasi.....	62
BAB V PENUTUP	65
5.1 Rangkuman	65
5.2 kesimpulan	66
5.3 Saran	67
DAFTAR RUJUKAN	69
LAMPIRAN-LAMPIRAN	71



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.2 Skala Likert	35
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Produk.....	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Simultan (Uji F)	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Parsial (Uji t)	55



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Perkembangan Bank Syariah di Indonesia Pada Tahun 2015-2021	1
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian Pengaruh Tingkat Pemahaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah	24
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Grafik <i>P-Plot</i>	47
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Scatterplot	50



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	71
Lampiran 2 Tabulasi Data <i>Pilot Test</i>	77
Lampiran 3 Tabulasi Data Penelitian (100 Responden)	79
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Pilot Test</i>	84
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (100 Responden).....	87
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik	90
Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	92
Lampiran 8 Hasil Uji Karakteristik Responden	93
Lampiran 9 Riwayat Hidup	94
Lampiran 10 Pernyataan Keaslian Tulisan	95

