

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya serta kekuatan lahir dan batin kepada penulis ini. Shalawat beserta salam semoga selalu dilimpahkan curahkan kepada Nabi Muhammad SAW atas cahaya Islam yang telah dibawa ke dalam semesta ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Penerapan Nilai Nilai Syariah Dalam Produk Bank Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah PT Bank Jabar Banten Syariah KCP Singaparna ”**. Tujuan dari penulis skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian dari persyaratan guna menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana Ekonomi Syariah pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Rudi Priyadi, Ir., M.S. selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
2. Bapak Dr. H. Cucu Hidayat, M.Pd selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi.
3. Ibu Hj. Lina Marlina, M.Ag. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi dan pembimbing I I yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Asep Suryanto, S.Ag,M.Ag. selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dengan penuh kesabaran membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Hj. Heni sukmawati S.Ag^{M Pd} selaku dosen wali bagi mahasiswa FAI angkatan Tahun 2011.

6. Seluruh Dosen Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi Tasikmalaya yang telah mendidik dan membekali ilmu kepada penulis selama menempuh ilmu di Program Studi Ekonomi Syariah, tidak lupa para pegawai dan karyawan di lingkungan Fakultas Agama Islam.
7. Seluruh Karyawan Bank Jabar Banten Syariah KCP Singaparna, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian di lembaga tersebut, dan telah meluangkan waktu kerjanya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Orang tua penulis, Bpk Suhirman dan ibu Masdiana yang telah menjadi semangat terbesar bagi penulis. Terima kasih atas doa, semangat, waktu, pikiran, cinta, dan kasih sayang yang telah diberikan sepanjang waktu ini.
9. Kakak Dan adikku Enchi Ven Velly Astria dan Dian Arsila sandi yang selama ini selalu memberikan dukungan dan nasihatnya. semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan.
10. Teman- teman Pondok Pesantren At-Tajdid Islamic Boarding Shool,
11. Hima Eksyar, BEM FAI, dan BLM FAI Universitas Siliwangi. Terima kasih atas waktu dan perjuangannya selama ini.
12. Teman seperjuangan FAI angkatan 2011 yang telah penulis anggap sebagai keluarga (Sabiq syahid Muslim, Jajang Isl....., Risa Nur Beti, Amalia Shaleha, Riri Khaeriyah, dan Santi Setiawati).
13. Adik-adik tingkat yang tidak bisa sebutkan satu-persatu, *“teruskanlah perjuangan dan tetap bersemangat”*.
14. Semua pihak yang tidak penulis sebutkan semuanya, terimakasih atas segala kebaikan dan bantuannya, semoga mendapatkan balasan yang lebih dari Allah SWT.

Keterbatasan yang dimiliki penulis menyebabkan penelitian ini tidak lepas dari kelemahan, sehingga saran dan kritik yang membangun diharapkan bisa meningkatkan kualitas dari skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga karya ini bisa bermanfaat bagi banyak pihak, khususnya Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

Tasikmalaya, Maret 2015

Penulis

Wellem Dian Nora

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	an
PERNYATAAN	
ABSTRAK	
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	xiii
A. Latar Belakang Masalah	
B. Rumusan Masalah	1
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Kerangka Pemikiran	9
F. Hipotesis Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
A. Prinsip islam dalam produk bank	
1. Pengertian prinsip islam dalam produk bank.....	
2. Produk bank syariah.....	19
3. Prinsip islam dalam bank syariah	20

4. Prinsip Islam dalam produk bank syariah	33
B. Kualitas Pelayanan	35
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	40
2. Dimensi kualitas pelayanan.....	40
3. Karakteristik Kualitas Pelayanan	42
C. Pengambilan keputusan	
1. Pengertian pengambilan keputusan	44
2. Faktor Faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan	45
.....	50
3. Tahapan Pengambilan Keputusan	52
4. Proses pengambilan keputusan	53
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Penelitian	55
B. Operasional Variabel	55
C. Populasi dan Sampel	59
D. Teknik Pengumpulan Data	61
E. Instrumen Penelitian	61
F. Langkah-langkah Analisis Data dan Uji Hipotesis	73
G. Waktu dan Tempat Penelitian	83
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Kondisi Objektif Bank Jabar Banten Syariah KCP Singaparna	
1. Sejarah singkat Bank Jabar Banten Syariah	
2. Visi dan misi Bank Jabar Banten Syariah.....	84

3. Struktur Organisasi Bank Jabar Banten Syariah.....	87
B. Deskripsi dan Analisa Data Penelitian	87
1. Variabel Prinsip-Prinsip Islam Dalam Produk Bank.....	
2. Variable kualitas pelayanan.....	92
3. Variable keputusan menjadi nasabah.....	94
C. Analisis data.....	96
D. Pembahasan hasil penelitian	98
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	116
A. Simpulan	
B. Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN	
REIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional variable prinsip-prinsip islam dalam produk bank.....	
Tabel 3.2 Operasional variable kualitas pelayanan	
Tabel 3.3 Operasional variable keputusan menjadinasabah.....	
Tabel 3.4 Kisi- kisi instrument penelitian.....	
Tabel 3.5 notasi atau nilai untuk pernyataan positif.....	
Tabel 3.6 notasi atau nilai untuk pernyataan negatif.....	
Tabel 3.7 Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen prinsip-prinsip Islam.....	
Tabel 3.8 Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen kualitas pelayanan.....	
Table 3.9 Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen keputusan menjadi nasabah.....	
Tabel 3.10 Item- Total statistic prinsip -prinsip Islam	
Tabel 3.11 Item- Total statistic kualitas pelayanan.....	
Tabel 3.12 Item- Total statistic Keputusan menjadi nasabah.....	
Tabel 3.13 Uji reabilitas instrument prinsip-prinsip islam.....	
Tabel 3.14 Uji reabilitas instrument Kualitas Pelayanan.....	
Tabel 3.15 Uji reabilitas instrument keputusan menjadi nasabah.....	
Tabel 3.16 Item- Total statistic prinsip -prinsip Islam	
Tabel 3.17 Item- Total statistic kualitas pelayanan.....	
Tabel 3.18 Item- Total statistic Keputusan menjadi nasabah.....	
Tabel 3.19 pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien Kolerasi.....	

Tabel 3.20 Tabel Waktu penelitian.....	83
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Prinsip-Prinsip Islam dalam Produk Bank.....	93
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	95
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Keputusan Menjadi Nasabah.....	97
Tabel 4.4 Tabel Penolong Untuk Pengujian Normalitas Data Prinsip-Prinsip Islam dalam Produk Bank.....	100
Tabel 4.5 Tabel Penolong Untuk Pengujian Normalitas Data Kualitas Pelayanan.....	101
Tabel 4.6 Tabel Penolong Untuk Pengujian Normalitas keputusan menjadi nasabah	102
Tabel 4.7 Multikolinieritas.....	
Tabel 4.8 Autokorelasi.....	104
Tabel 4.9 Rangkuman hasil Analisis	109
Tabel 4.10 Rangkuman hasil analisis koefisien korelasi sederhana	112
Tabel 4.11 Rangkuman hasil analisis koefisien korelasi berganda.....	117