

ABSTRAK

Wellem Dian Nora 2015. **“PENGARUH PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP ISLAM DALAM PRODUK BANK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH”**

Pada saat ini masih banyak umat Islam yang belum memahami tentang perbankan syariah. Pada umumnya masyarakat hanya mengetahui bahwa bank syariah adalah bank yang tidak menerapkan prinsip bunga akan tetapi menerapkan prinsip bagi hasil. Untuk meningkatkan jumlah nasabah maka bank syariah harus melakukan pelayanan yang terbaik. Sehingga dapat menarik calon nasabah agar menabung di bank tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah yang muncul adalah (1) Bagaimana penerapan prinsip-prinsip Islam pada PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Singapura? (2) Bagaimana kualitas pelayanan di PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Singapura? (3) Bagaimana keputusan menjadi nasabah PT Bank Jabar Banten Syariah KCP Singapura? (4) Apakah terdapat pengaruh penerapan nilai-nilai Islam dalam produk bank terhadap keputusan menjadi nasabah PT Bank Jabar Banten Syariah KCP Singapura? (5) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Singapura? (6) Apakah terdapat pengaruh penerapan nilai-nilai Islam dalam produk bank dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Singapura? Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip Islam pada PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Singapura. (2) Untuk mengetahui kualitas pelayanan PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Singapura. (3) Untuk mengetahui keputusan menjadi nasabah PT Bank Jabar Banten Syariah KCP Singapura. (4) Untuk mengetahui pengaruh penerapan nilai-nilai Islam dalam produk bank terhadap keputusan menjadi nasabah PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Singapura. (5) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Singapura. (6) Untuk mengetahui pengaruh penerapan nilai-nilai Islam dalam produk bank dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Singapura.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Dengan menggunakan formula korelasi product moment. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Jumlah populasinya sebanyak 5000 orang dan sampel nya adalah 257 orang menggunakan teknik pengumpulan data sampling insidental. Adapun variabel

dalam penelitian ini adalah penerapan prinsip-prinsip islam dalam produk bank X_1 dan kualitas pelayanan X_2 sebagai variable independen sedangkan keputusan menjadi nasabah variable dependen Y . Berdasarkan hasil uji normalitas data variable penerapan prinsip-prinsip islam dalam produk bank, harga Chi kuadrat hitung lebih besar dari pada harga Chi Kuadrat tabel ($\chi_{hit}^2 = 432,2 > \chi_{tab}^2 \alpha 0,01 = 15,086$) maka distribusi data tersebut tidak normal. Berdasarkan hasil uji normalitas data variabel kualitas pelayanan harga chi kuadrat hitung lebih besar dari harga Chi kuadrat tabel ($\chi_{hit}^2 = 68,5 > \chi_{tab}^2 \alpha 0,01 = 13,277$) maka distribusi data tersebut tidak normal. Berdasarkan hasil uji normalitas data variabel kualitas pelayanan harga Chi kuadrat lebih besar dari pada harga Chi kuadrat tabel ($\chi_{hit}^2 = 115,1 < \chi_{tab}^2 \alpha 0,01 = 15,086$) maka distribusi data tersebut tidak normal. Persamaan regresi penerapan prinsip-prinsip islam dalam produk bank yaitu $\hat{Y} = 15,58 + 0,707.X_1$. Hasil perhitungan koefisiensi korelasi diperoleh r_{hitung} 0,6 termasuk pada kategori kuat, sedangkan uji signifikansi di peroleh t_{hitung} 11,08 kemudian dikonsultasikan kepada t_{tabel} dengan drajat kesalahan 1% sebesar $t_{tabel} \alpha_{0,01} = 2,576$ Terbukti $t_{hitung} \geq t_{tabel} \alpha_{0,01}$ ($11,98 > 2,576$), artinya terdapat pengaruh signifikan antara penerapan prinsip-prinsip islam dalam produk bank terhadap keputusan menjadi nasabah. Persamaan regresi kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah yaitu $\hat{Y} = 0,459 + 13.973 . X_2$ Hasil perhitungan koefisiensi korelasi diperoleh r_{hitung} 0,65 termasuk pada kategori kuat, sedangkan uji signifikansi di peroleh t_{hitung} 13,66 kemudian dikonsultasikan kepada t_{tabel} dengan drajat kesalahan 1% sebesar $t_{tabel} \alpha_{0,01} = 2,576$ Terbukti $t_{hitung} \geq t_{tabel} \alpha_{0,01}$ ($13,66 > 2,576$), artinya terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah. Persamaan regresi penerpan prinsip-prinsip islam dalam produk bank dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah yaitu $\hat{Y} = 202,9 + 0,37 X_1 - 3,66 X_2$ hasil perhitungan koefisiensi korelasi diperoleh r_{hitung} 0,93 termasuk pada kategori sangat kuat, sedangkan uji signifikansi diperoleh F_{hitung} 86 kemudian dikonsultasikan pada F_{tabel} dengan drajat kesalahan 5% sebesar $F_{tabel} \alpha_{0,05} = 3,04$ terbukti $F_{hitung} \geq F_{tabel} \alpha_{0,05}$ ($86 > 3,04$), artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan prinsip-prinsip islam dalam produk bank dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah.