

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *ACCOUNT OFFICER*
TERHADAP MINAT NASABAH MENYIMPAN DANA DI BPR SYARIAH
TANMIYA ARTHA KEDIRI**

SKRIPSI

**Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.Sy)**



**BINTI FATNUNNATIN ROHMAH
NIM : 931309108**

**PROGRAM STUDI : EKONOMI ISLAM
JURUSAN : SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)**

KEDIRI

2013

ABSTRAK

BINTI FATNUNNATIN ROHMAH, Dosen pembimbing Dr. Naning Fatmawati SE, MM dan Sri Anugrah Natalina SE, MM : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Officer* Terhadap Minat Nasabah Menyimpan Dana di BPR Syariah Tanmiya Artha Kediri, Ekonomi Islam, Syariah, STAIN Kediri, 2013.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Minat Nasabah

Dewasa ini semakin banyak diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian produk atau jasa yang berkualitas seperti AO. Persaingan yang semakin ketat, semakin banyak nasabah yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah menyebabkan setiap perusahaan jasa harus menempatkan orientasi pada minat nasabah sebagai tujuan utama. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan AO terhadap minat nasabah menyimpan dana di BPR Syariah Tanmiya Artha Kediri

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian korelasi regresi. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah yang menyimpan dana baik yang menabung atau deposito berjumlah 953 dan peneliti mengambil sampel sebanyak 90 orang dengan menggunakan rumus Solvin

Hasil penelitian dengan menggunakan rumus korelasi product moment menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,761 ini berarti antara kualitas pelayanan AO terhadap minat nasabah menyimpan dana memiliki korelasi yang kuat. Sedangkan berdasarkan hasil analisis regresi yang telah dilakukan maka hasil persamaannya $y = ax + b$. Analisis hasil rumus regresi $Y = 11,503 + 0.764X$. Kesimpulannya bahwa penelitian ini menerima hipotesis H_a yaitu terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayananan AO terhadap variabel minat nasabah menyimpan dana di BPR Syariah Tanmiya Artha Kediri.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA KONSULTAN.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
Latar Belakang Masalah	1
Rumusan Masalah	5
Tujuan Penelitian.....	5
Kegunaan Penelitian	6
Hipotesis Penelitian	7
Asumsi Penelitian.....	8
Penegasan Istilah.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
Kualitas Pelayanan <i>Account Officer</i>	
Pengertian Kualitas	11
Pengertian Pelayanan.....	12
Pengertian <i>Account Officer</i>	13
Pendekatan Kualitas Pelayanan Perusahaan Jasa.....	16
Model Konseptual Kualitas Layanan.....	19

Minat Nasabah Menyimpan Dana	
Pengertian Nasabah	21
Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen.....	22
Penghimpunan Dana.....	24
Pengertian BPR Syariah.....	31
Pengaruh Kualitas Pelayanan AO terhadap Minat Nasabah menyimpan dana.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	35
Pendekatan penelitian	35
Populasi dan Sampel.....	36
Metode pengumpulan data	37
Instrument Penelitian	39
Teknik Analisis data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN	44
Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	57
Deskripsi Data	62
Pengujian Hipotesis	65
BAB V PEMBAHASAN	73
BAB VI PENUTUP.....	76
Kesimpulan	77
Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN	81