

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
PREFERENSI NASABAH PRODUK TABUNGAN iB MASLAHAH  
DI BANK JABAR BANTEN (BJB) SYARIAH KANTOR CABANG  
TASIKMALAYA JAWA BARAT**



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto  
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Syariah (S.E.Sy)**

**Oleh :  
NUNUNG NURJANAH  
NIM. 102323007**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PURWOKERTO  
2015**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Nunung Nurjanah

NIM : 102323007

Jenjang : S-1

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi berjudul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Produk Tabungan iB Masalah Di Bank Jabar Banten (BJB) Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya Jawa Barat”** ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi ini, diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar. Maka, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang saya peroleh.

Purwokerto, 13 April 2015

Saya yang menyatakan





KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No.40A Purwokerto 53126  
Telp. 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PREFERENSI  
NASABAH PRODUK TABUNGAN IB MASLAHAH DI BANK JABAR BANTEN  
(BJB) SYARIAH KANTOR CABANG TASIKMALAYA JAWA BARAT**

Yang disusun oleh Saudara/i **NUNUNG NURJANAH NIM. 102323007** Jurusan/Program Studi **Ekonomi Syariah**, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto, telah diujikan pada hari Jumat tanggal 29 Mei 2015 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.Sy.)** oleh **Sidang Dewan Penguji Skripsi**.

Ketua Sidang/Penguji

Dr. H. Fathul Aminudin Aziz, M.M.  
NIP. 19680403 199403 1 004

Sekretaris Sidang/Penguji

Chandra Warsito, S.TP., M.Si.  
NIP. 19790323 201101 1 007

Pembimbing/Penguji

Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si.  
NIP. 19781231 200801 2 027

Purwokerto, 23 Juni 2015  
Mengetahui/Mengesahkan  
Dekan.



Dr. H. Fathul Aminudin Aziz, M.M.  
NIP. 19680403 199403 1 004

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.

Rektor IAIN Purwokerto

Di Purwokerto

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari Nunung Nurjanah, NIM: 102323007 yang berjudul:

**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah  
Produk Tabungan iB Masalah Di Bank Jabar Banten (BJB) Syariah Kantor  
Cabang Tasikmalaya Jawa Barat.**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Rektor IAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ekonomi Syariah (S.E.Sy).

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**IAIN PURWOKERTO**

Purwokerto, 13 April 2015  
Pembimbing,



**Yoiz Shofwa Shafrani, SP. M.Si**  
NIP. 19781231/200801 2 027

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PREFERENSI  
NASABAH PRODUK TABUNGAN iB MASLAHAH DI BANK JABAR  
BANTEN (BJB) SYARIAH KANTOR CABANG TASIKMALAYA  
JAWA BARAT**

Nunung Nurjanah  
NIM: 102323007

Program Studi S1 Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

**ABSTRAK**

Perkembangan bank syariah di Indonesia memiliki peranan penting salah satunya sebagai *agen of development*. Semakin hari minat masyarakat terhadap bank syariah semakin meningkat. Hal ini berdampak pada pihak bank syariah untuk menyajikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan dapat menjadi daya tarik nasabah serta dapat menarik preferensi masyarakat terhadap bank syariah (Muhammad). Selain itu, berbagai pilihan atau variasi produk yang tersedia di bank syariah mempermudah masyarakat untuk memilih produk jasa sesuai dengan kesuksesan dan kebutuhannya (Rani Widya Lestari). Bank Bjb Syariah merupakan salah satu dari lima bank umum syariah yang ada di kota Tasikmalaya. Kualitas pelayanan dan tersedianya berbagai produk jasa di Bank Bjb Syariah merupakan salah satu strategi untuk menarik selera atau preferensi masyarakat terhadap bank Syariah (bank Bjb Syariah).

Persoalan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan dan variabel produk berpengaruh terhadap preferensi nasabah produk tabungan iB masalah dan apakah kedua variabel tersebut juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap preferensi nasabah produk tabungan iB masalah di Bank Bjb syariah Kc Tasikmalaya.  $H_0$  : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan produk terhadap preferensi nasabah produk tabungan iB Masalah.  $H_a$ : Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan produk terhadap preferensi nasabah produk tabungan iB Masalah di Bank Bjb Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, dengan jenis penelitian kuantitatif. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif yang menggunakan uji analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial nilai dari variabel kualitas pelayanan sebesar 3,033. Atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,033 > 1,66$ ), sedangkan nilai dari variabel kualitas pelayanan sebesar 1,99. Atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,99 > 1,66$ ). Dan jika dilihat secara simultan hasil dari kedua variabel tersebut adalah  $F_{hitung} 6,080 > F_{tabel} 2,70$ . Artinya baik secara simultan maupun secara parsial kedua variabel penelitian yaitu variabel kualitas pelayanan ( $x_1$ ) dan variabel produk ( $x_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah produk tabungan iB masalah di Bank Bjb Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya Jawa Barat.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Produk, dan Preferensi Nasabah.

### PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor 158/ 1987 dan Nomor 0543b/U/1987.

#### Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	Ša	s	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	h{	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	s{	es (dengan titik di bawah)
ض	d'ad	d{	de (dengan titik di bawah)

ط	ṭa'	t{	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	z{	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

Ta'marbu>ḥah diakhir kata bila dimatikan tulis h

حكمة	Ditulis	<i>H{ikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- a. Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Kara&gt;mah al-auliya&gt;'</i>
----------------	---------	-----------------------------------

- b. Bila *ta'marbu>t}ah* hidup atau dengan harakat, fath}ah atau kasrah atau d}ammah ditulis dengan *t*

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zaka&gt;t al-fit}r</i>
------------	---------	---------------------------

### Vokal Pendek

َ	Fath}ah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	D}ammah	Ditulis	U

### Vokal Panjang

1.	Fath}ah + alif	Ditulis	<i>a&gt;</i>
	جاهلية	Ditulis	<i>ja&gt;hiliyah</i>
2.	Fath}ah+ ya' mati	Ditulis	<i>a&gt;</i>
	تنسي	Ditulis	<i>tansa&gt;</i>
3.	Kasrah + ya' mati	Ditulis	<i>i&gt;</i>
	كريم	Ditulis	<i>kari&gt;m</i>
4.	D}ammah + wa>wu mati	Ditulis	<i>u&gt;</i>
	فروض	Ditulis	<i>furu&gt;d}</i>

## Vokal Rangkap

1.	Fath}ah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
	بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2.	Fath}ah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
	قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم	Ditulis	<i>A'antum</i>
أأعدت	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لألن شكرتم	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

## Kata Sandang Alif + Lam

a. Bila diikuti huruf *Qomariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'a&gt;n</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiya&gt;s</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, serta menghilangkannya *l (el)*nya

السماء	Ditulis	<i>as-Sama&gt;'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

## Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

ذو الفروض	Ditulis	<i>Z awi&gt;al-furu&gt;d}</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

## KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi umatnya, beserta keluarga, sahabat-sahabatnya serta orang-orang yang setia istiqamah di jalan-Nya.

Dengan segala syukur atas berkat, rahmat dan nikmat-NYA, sehingga saya dapat menuntaskan studi dan menyusun skripsi ini, dengan judul “ Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Produk Tabungan iB Masalah di Bank Jabar Banten (BJB) Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya Jawa Barat“.

Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya penulis haturkan kepada semua pihak yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dengan moral dan bantuan apapun yang sangat besar bagi penulis. Ucapan terima kasih terutama penulis sampaikan kepada :

1. Dr. H. A. Luthfi Hamidi, M.Ag., Rektor IAIN Purwokerto.
2. Drs. H. Fathul Aminuddin Aziz, M.M, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto.
3. Dewi Laela Hilyatin Ketua Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto.
4. Yoiz Shofwa Shafrani, SP. M.Si, selaku dosen pembimbing, terimakasih atas arahan, kesabaran , motivasi dan ilmu yang telah beliau bagikan kepada penulis, semoga pahala yang berlipat ganda selalu tercurahkan untuk beliau.

5. Kepala Cabang Bpk. Nuri Agus Ramdhani beserta segenap jajaran pegawai Bank Bjb Syariah KC Tasikmalaya, Ibu anggig, teh erna, dan seluruh nasabah bank bjb syariah, terimakasih atas waktu luang, arahan, bantuan dan partisipasinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap dosen IAIN Purwokerto, terutama kepada seluruh dosen Syariah yang telah menularkan ilmunya selama penulis menjalani masa kuliah.
7. Segenap Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas bantuan dan partisipasinya dalam pelayanan administrasi yang telah memberikan kemudahan kepada penulis.
8. Segenap staf perpustakaan, terimakasih atas bantuan dan referensi buku-nya.
9. Kepada Bapak dan Ibu yang telah memberikan cinta kasih dan dukungan moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
10. Kepada adik-adik tercinta dan keluarga besar penulis yang telah memberikan motivasi, semangat dan kasih sayang tiada henti.
11. Romo Kyai Abuya Thoha 'alawy Al-Hafidz serta Ibu Nyai Tasdiqah selaku pengasuh pondok pesantren Ath-Athohiriyyah yang tak henti-hentinya penulis harapkan barokah ilmunya. Jajaran pengurus dan teman-teman seperjuangan pondok pesantren Ath-Athohiriyyah yang telah berproses bersama dalam menuntut ilmu dunia akhirat.
12. Keluarga besar EI-A angkatan 2010 dan Sahabat-Sahabat Saya, Isma, Ika, Mba Rifa, Norma, Mba Yurita, Hasna, Dudut, Pleo, Feri, Cece, Umay dan Sopil yang selalu membantu dan memberikan keceriaan kepada penulis.

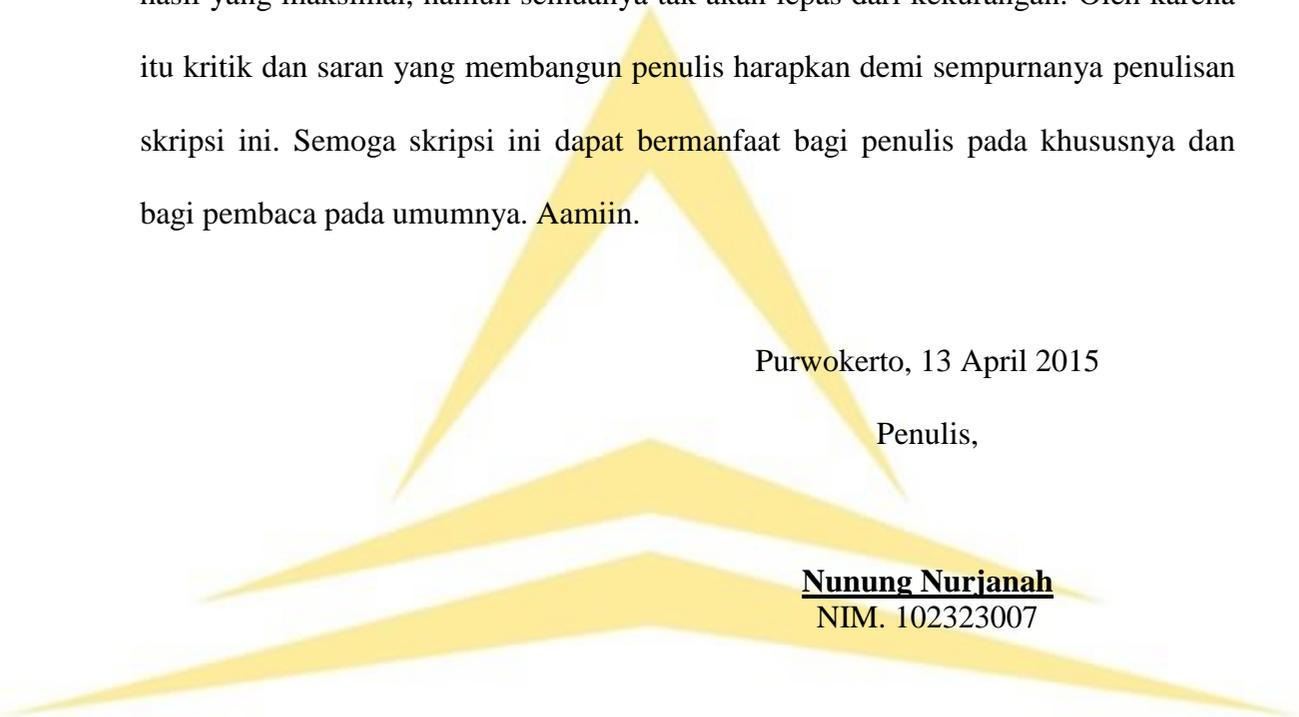
13. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Tiada kata yang dapat terucap dari penulis selain untaian do'a, semoga Allah SWT. Senantiasa membalas atas jasa dan amalnya dengan balasan yang setimpal. Penulis telah berusaha sebaik mungkin dalam membuat skripsi ini untuk mencapai hasil yang maksimal, namun semuanya tak akan lepas dari kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun penulis harapkan demi sempurnanya penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Aamiin.

Purwokerto, 13 April 2015

Penulis,

**Nunung Nurjanah**  
NIM. 102323007



**IAIN PURWOKERTO**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PENGESAHAN .....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
ABSTRAK .....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	vi
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Definisi Operasional .....	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	10
E. Sistematika Pembahasan.....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kajian Pustaka.....	13
B. Kerangka Teori .....	19
1. Kualitas Pelayanan .....	19
2. Produk Penghimpunan Dana Bank Syariah .....	31
3. Preferensi nasabah .....	41

a. Pengertian Preferensi Nasabah .....	41
b. Dasar-Dasar Preferensi .....	46
c. Preferensi Nasabah pada bank Syariah .....	48
C. Hipotesis Penelitian.....	52
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	53
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	55
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	55
D. Variabel dan Indikator Penelitian .....	57
E. Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	61
F. Teknik Analisis Data Penelitian .....	63
<b>BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Penelitian.....	69
B. Gambaran Umum Responden .....	77
C. Analisis Data Penelitian.....	81
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	89
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	95
B. Saran .....	97
C. Penutup .....	97

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian terdahulu .....	16
Tabel 2	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin nasabah produk tabungan iB masalah di bank bjb syariah kc Tasikmalaya	78
Tabel 3	Karakteristik responden berdasarkan usia nasabah produk tabungan iB masalah di bank bjb syariah kc Tasikmalaya .....	79
Tabel 4	Karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan terakhir nasabah produk tabungan iB masalah di bank bjb syariah kc Tasikmalaya .....	80
Tabel 5	Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan nasabah produk tabungan iB masalah di bank bjb syariah kc Tasikmalaya	81
Tabel 6	Validitas butir pertanyaan dari variabel kualitas pelayanan di Bank Bjb Syariah KC Tasikmalaya .....	82
Tabel 7	Validitas butir pertanyaan dari variabel produk di Bank Bjb Syariah KC Tasikmalaya .....	83
Tabel 8	Validitas butir pertanyaan dari variabel preferensi nasabah (y) di Bank Bjb Syariah KC Tasikmalaya .....	83
Tabel 9	Reliabilitas dari variabel kualitas pelayanan dan variabel produk terhadap preferensi nasabah produk tabungan iB masalah di Bank Bjb Syariah KC Tasikmalaya .....	85
Tabel 10	Hasil uji t coefficients .....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Hubungan Variabel *dependent* dan *independent*

Gambar 2 : Struktur Organisasi bank Bjb Syariah KC Tasikmalaya Jawa Barat



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Hasil Wawancara
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 : Data Responden variabel kualitas pelayanan dan Uji validitas variabel kualitas pelayanan (X1)
- Lampiran 4 : Data Responden Variabel Produk dan Uji validitas variabel produk
- Lampiran 5 : Data Responden Variabel kemudahan bertransaksi dan Uji Validitas Variabel kemudahan bertransaksi (x3)
- Lampiran 6 : Data Responden Variabel preferensi nasabah produk tabungan iB masalah dan Uji validitas preferensi nasabah produk tabungan iB masalah (Y)
- Lampiran 7 : Hasil uji F hitung
- Lampiran 8 : Hasil uji t hitung
- Lampiran 9 : Regresi linear berganda
- Lampiran 10 : Jaringan ATM bank Bjb Syariah Kc Tasikmalaya Jawa Barat
- Lampiran 11 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 12 : Surat-Surat
- Lampiran 13 : Sertifikat
- Lampiran 14 : Dokumentasi Foto

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Hadirnya perbankan syariah yang kian hari kian merambat keseluruhan wilayah Indonesia dipicu oleh keinginan masyarakat dalam menggunakan jasa keuangan yang berbasis syariah. Kecenderungan tersebut didorong adanya rasa ingin mencoba bertransaksi dengan bank syariah karena merupakan sesuatu yang baru. Kini telah hadir bank syariah dengan berbagai produk jasa yang menarik minat masyarakat.

Salah satu fungsi utama bank syariah adalah sebagai lembaga intermediasi (*intermediary institution*), yaitu berfungsi menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk pembiayaan. Keberadaan bank syariah ditengah-tengah bank konvensional adalah untuk menawarkan sistem perbankan alternatif bagi masyarakat yang membutuhkan layanan jasa perbankan tanpa harus khawatir atas persoalan bunga.<sup>1</sup>

Keberadaan prinsip syariah di dunia perbankan Indonesia mendorong kinerja bank-bank konvensional untuk membuka kantor cabang ataupun unit usaha berlabel syariah. Usaha tersebut telah dilakukan Bank Bjb Konvensional dengan membuka kantor cabang syariah di Tasikmalaya sejak 4 tahun silam. Menurut PBI No.4/1/PBI/2002 jo. PBI No.8/3/PBI/2006, pembukaan kantor

---

<sup>1</sup>Trisadi P Usanti dan Abd. Shomad, *Transaksi Bank Syariah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hlm.3

cabang syariah pada bank umum konvensional dapat dilakukan dengan tiga cara, yaitu membuka kantor cabang baru, merubah atau konversi kantor cabang konvensional yang ada, dan meningkatkan status dan mengubah kantor cabang syariah penuh.<sup>2</sup>

Performa bank Bjb syariah terus meningkat sejak tahun 2010, aset bank Bjb Syariah meningkat 143,2% dari Rp.1,93 triliun menjadi Rp.4,70 triliun di akhir tahun 2013. Pembiayaan bank Bjb syariah tumbuh sebesar 124,1 % dari Rp.1,60 triliun menjadi Rp.3,59 triliun di akhir tahun 2013. Adapun dari sisi Dana Pihak Ketiga (DPK), meningkat 180,1% dari Rp.1,32 triliun menjadi Rp.3,70 triliun pada akhir tahun 2013. Namun hingga agustus 2014, total dana pihak ketiga terus meningkat, tercatat DPK bank Bjb syariah mencapai Rp.2.989.000.000.000 (triliun). Terdiri atas tabungan Rp.213 Milyar, giro sebesar Rp 63 Milyar dan deposito senilai Rp. 2.42 triliun.<sup>3</sup>

Data diatas menunjukkan bahwa bank Bjb Syariah dapat menyalurkan dananya ke masyarakat dengan baik. Penyaluran dana ke masyarakat berasal dari dana pihak ketiga melalui produk tabungan iB masalah, giro maupun deposito masalah. Namun yang paling signifikan terhadap penyaluran dana adalah berasal dari produk tabungan iB masalah. Tabungan iB Masalah merupakan produk simpanan yang menggunakan prinsip *Wadī'ah Ya}d}amanah* dan *Mud}a>rabah Mut}laqah*, yang diperuntukkan bagi perorangan dan badan hukum (Perseroan Terbatas, Yayasan, Koperasi) serta Badan Usaha (CV dan

---

<sup>2</sup>Gemala Dewi, *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2006), hlm.68

<sup>3</sup>Anonim, "Bank Jabar Banten (Bjb) syariah tasikmalaya Perluas Sayap Jaringan Kantor" <http://bjbsyariah.co.id/berita/content/read/bank-bjb-syariah-perluas-sayap-jaringan-kantor/>. Diakses pada 11 Juli 2014, pukul 14.00 Wib.

Firma) yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati.<sup>4</sup>

Dalam melayani setiap nasabah, pihak bank mengutamakan pelayanan yang menyenangkan karena pelayanan menyenangkan akan menghasilkan kepuasan nasabah secara optimal. Untuk menghasilkan kepuasan nasabah secara optimal, pihak bank syariah senantiasa menyajikan kualitas pelayanan yang baik, disesuaikan dengan harapan dan kebutuhan nasabah sehingga akan tercipta loyalitas nasabah. Menurut riset yang dilakukan oleh Dabholkar yang kemudian dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berperan sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas jasa atau pelayanan dan minat berperilaku nasabah.<sup>5</sup>

Menurut Muhammad Preferensi masyarakat terhadap bank syariah, meliputi bank syariah tahan krisis, sesuai kebutuhan, cocok untuk pengusaha kecil, sesuai dengan ajaran agama, menggunakan nama Islami, biaya tabungan murah, biaya pembiayaan murah, bagi hasil tinggi, adanya informasi lengkap, produknya bervariasi, mekanismenya mudah, lokasi mudah dijangkau, pelayanannya menyenangkan, bangunan gedungnya lebih baik, tidak ketinggalan dalam teknologi informasi, adanya fasilitas ATM.<sup>6</sup>

Salah satu alasan Muhammad yang menyatakan bahwa pelayanan bank syariah itu menyenangkan. Pelayanan yang menyenangkan disuguhkan oleh

---

<sup>4</sup>Hasil Wawancara dengan Erna (*Customer Service Bank Bjb Syariah kantor cabang Tasikmalaya*), pada 4 September 2014 Pukul 15.45 Wib.

<sup>5</sup>Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality dan Satisfaction* (Yogyakarta: Andi), hlm.209.

<sup>6</sup>Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hlm.326.

pihak bank dengan tujuan agar nasabah merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan. Nasabah akan lebih cenderung memilih produk ataupun pelayanan jasa yang dianggapnya lebih memberikan bantuan pada saat transaksi, sehingga nasabah akan lebih mudah melakukan transaksi keuangan. Pada hakikatnya nasabah yang rasional akan memilih produk jasa yang ia senangi ataupun yang disukai sesuai dengan minatnya.

Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara apa yang diharapkan dan diinginkan nasabah dengan apa yang diterima nasabah setelah proses pelayanan dengan tujuan memperoleh kepuasan nasabah. Lima dimensi untuk mengevaluasi kepuasan nasabah, yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati atau kepedulian (*emphaty*).<sup>7</sup>

Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai tolak ukur kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dari pihak pemberi jasa, yaitu Bank Bjb Syariah. Kualitas pelayanan yang baik telah dibuktikan oleh bank Bjb syariah dengan memperoleh penghargaan yang dilihat dari aspek *people* untuk kategori *Phone Handling* dan aspek *premises* kategori ATM atau kelengkapan sarana prasarana dan kerapihan ruangan ATM.<sup>8</sup> Penghargaan tersebut membuktikan bahwa performa pelayanan yang berkualitas dari bank Bjb syariah telah mendapatkan apresiasi dari *Marketing Research Indonesia* (MRI) dan Majalah Infobank.

---

<sup>7</sup>ZulianYamit, *Manajemen Kualitas Jasa dan Produk* (Yogyakarta:Ekonosia, 2010), hlm.10.

<sup>8</sup>Anonim, <http://Bank BjbSyariah.co.id>, diakses pada tanggal 14 September 2014, pukul 11:55 wib.

Selain kualitas pelayanan, adanya produk jasa bank syariah yang bervariasi dan sesuai dengan prinsip syariah pun menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabah dalam menginvestasikan dana untuk jangka pendek maupun jangka panjang. Hasil observasi awal menjabarkan tentang alasan-alasan nasabah memilih produk tabungan iB masalah dibandingkan dengan produk penghimpunan dana lain yang ada di Bank Bjb Syariah, diantaranya, karena tidak terdapat unsur riba, transaksi yang mudah, produk tabungan yang tidak terkontaminasi dengan produk tabungan di bank konvensional, adanya *outodebt* zakat sebesar 2,5% per tahun dan mudah melakukan transaksi tarik tunai setiap harinya tanpa dikenakan biaya administrasi pada ATM yang berlogo Bank Bjb Syariah, jaringan yang luas karena menggunakan jaringan ATM bersama, ditambah dengan bagi hasil yang dapat nasabah nikmati dengan bertambahnya saldo pada rekening tabungan.<sup>9</sup>

Hasil observasi tersebut disesuaikan dengan teori yang dikemukakan oleh Rani Widya Lestari tahun 2006 yang menyimpulkan bahwa popularitas, kemudahan mengakses bank syariah dan pelayanannya, persepsi masyarakat tentang bunga mempengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih bank syariah, dan fasilitas, variasi atau pilihan produk dan pelayanan bank syariah juga mempengaruhi preferensi masyarakat terhadap produk bank syariah.<sup>10</sup>

Salah satu alasan yang mempengaruhi preferensi nasabah adalah adanya variasi atau pilihan produk di bank Syariah. Produk penghimpunan dana yang

---

<sup>9</sup>Hasil Wawancara Dengan Ibu Yati (Nasabah Produk Tabungan iB Masalah di bank BJB Syariah), Pada Tanggal 4 September 2014, pukul 10.45 Wib.

<sup>10</sup> Rani Widya Lestari, *Preferensi dan Permintaan Masyarakat Terhadap Produk –Produk Bank Syariah ( Studi Kasus : Bank BTN Syariah dan Bank BNI Syariah di Yogyakarta )*, UII: Yogyakarta, 2006, Skripsi, hlm. 82.

bervariasi memikat daya tarik masyarakat untuk menabung di bank Bjb Syariah. Perkembangan dana pihak ketiga di bank bjb syariah setiap tahun mengalami peningkatan. Hal ini membuktikan bahwa bank Bjb Syariah memiliki potensi yang cukup besar dalam mengembangkan usaha nasabah penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan. Adanya bagi hasil dan bonus untuk nasabah penabung yang diberikan oleh pihak bank bertujuan untuk merangsang minat atau semangat menabung nasabah dan juga sebagai indikator kesehatan bank.

Kualitas pelayanan dan variasi produk menjadi kunci peneliti untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah produk tabungan iB masalah. Preferensi nasabah merupakan langkah pertama dalam menemukan cara yang praktis untuk menggambarkan alasan-alasan mengapa orang lebih suka satu barang atau produk jasa daripada yang lain.<sup>11</sup> Alasan-alasan lain yang dikemukakan oleh beberapa nasabah diantaranya faktor lokasi bank yang berada di pusat kota Tasikmalaya memudahkan nasabah dalam menjangkau transportasi menuju tempat menabungnya.

Pembukaan kantor cabang syariah merupakan salah satu strategi untuk lebih dekat dalam melayani dan memudahkan masyarakat dalam memperoleh produk dan layanan perbankan syariah. Selain itu fasilitas kartu ATM dilengkapi dengan jaringan yang luas dan kebebasan bertransaksi setiap harinya, fasilitas *mobile banking*, bagi hasil yang kompetitif, dana yang dikelola membawa

---

<sup>11</sup> Prathana Rahardja dan Mandala Manurung, *Teori Ekonomi Mikro Suatu Pengantar* (Jakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia, 2010), hlm.77

keberkahan bagi nasabah, dan tersedia fasilitas *outodebt* zakat jika diinginkan oleh nasabah.<sup>12</sup>

Dari pemaparan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitiandengan mengangkat judul skripsi: **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Produk Tabungan iB Masalah di Bank Jabar Banten (BJB) Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya Jawa Barat.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap preferensi nasabah produk tabungan iB Masalah di Bank Bjb Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya Jawa Barat?
2. Apakah variabel kualitas pelayanan dan variabel produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap preferensi nasabah produk tabungan iB masalah di bank Bjb Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya Jawa Barat?

**IAIN PURWOKERTO**

## **C. DefinisiOperasional**

Untukmempermudah penafsiran dan pengertian serta memperoleh gambaran yang jelas tentang judul yang diangkat, ada beberapa istilah yang perlu dijelaskan, yaitu:

---

<sup>12</sup>Hasil Wawancara dengan Erna (*Customer Service Bank Bjb Syariah kantor cabang Tasikmalaya*), pada 4 September 2014 Pukul 15.45 Wib.

## 1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan bagian dari *service excellence* atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.<sup>13</sup> Kualitas pelayanan merupakan kesesuaian antara apa yang diharapkan dan diinginkan oleh nasabah dengan apa yang mereka rasakan setelah memperoleh pelayanan. Tujuan kualitas pelayanan adalah untuk memperoleh kepuasan nasabah secara maksimal.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan untuk mengevaluasi kepuasan nasabah, yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati atau kepedulian (*emphaty*).<sup>14</sup>

## 2. Produk Tabungan iB Maslahah

Produk Tabungan iB Maslahah adalah merupakan produk simpanan yang menggunakan prinsip *wadī'ah yad}amanah* dan *Mud}ara>bah Mut}laqah*, yang diperuntukkan bagi perorangan dan badan hukum (Perseroan Terbatas, Yayasan, Koperasi) serta Badan Usaha (CV dan Firma) yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati.

## 3. Preferensi Nasabah

---

<sup>13</sup>Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2004), hlm.58.

<sup>14</sup>ZulianYamit, *ManajemenKualitasJasadanProduk* (Yogyakarta:Ekonosia, 2010), hlm.10.

Preferensi menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) adalah pilihan, keadaan yang lebih disukai.<sup>15</sup> Preferensi merupakan pilihan seseorang terhadap suatu objek. Preferensi masing-masing orang berbeda karena adanya beda kecenderungan dan pengalaman. Preferensi merupakan salah satu unsur penting dalam mempengaruhi keputusan seseorang berinteraksi dengan lembaga keuangan mikro syariah.

Sedangkan Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memilikirekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan.<sup>16</sup> Dalam buku terkait dengan preferensi, menjelaskan tentang preferensi konsumen, namun dalam penelitian ini konsumen diartikan sama dengan nasabah.

#### 4. Bank Syariah

Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.<sup>17</sup> Bank syariah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Bank Jabar Banten Syariah (Bjb) Kantor Cabang Tasikmalaya, Jawa Barat.

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### 1. Tujuan Penelitian

---

<sup>15</sup>Ahmad Maulana, dkk, *Kamus Ilmiah Lengkap Populer*, (Yogyakarta: Absolut, 2009), hlm. 416.

<sup>16</sup>Burhanuddin. S, *Hukum Kontrak Syari'ah*, (Yogyakarta: BPFE,2009), hlm. 196.

<sup>17</sup>Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2004), hlm. 1.

Sesuai dengan pemaparan pada latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel kualitas pelayanan dan variabel produk terhadap preferensi nasabah produk tabungan iB masalah.
- b. Untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan dan variabel produk memiliki pengaruh terhadap preferensi nasabah produk tabungan iB masalah.

## 2. Manfaat Penelitian

### a. Manfaat Bagi Akademisi

Sebagai dasar pemikiran secara ilmiah untuk membandingkan antara teori yang diterima di bangku kuliah dengan praktek yang terjadi pada perbankan syariah, serta dapat dijadikan bahan informasi maupun perbandingan bagi peneliti selanjutnya. Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat berkontribusi sebagai literatur untuk penelitian selanjutnya mengenai preferensi nasabah terhadap produk-produk bank syariah, lebih khususnya pada produk tabungan.

### b. Bagi Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan bermanfaat untuk perusahaan perbankan, khususnya Bank Bjb Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya dalam merumuskan hal-ha yang menjadi daya tarik nasabah pada perbankan syariah dan menginovasi

produk perbankan, ditambah dengan teknologi informasi yang baru, aman, nyaman dan mudah digunakan oleh nasabah, tujuannya agar nasabah merasa puas dengan segala bentuk pelayanan yang ada pada perbankan. Dengan segala pelayanan prima dan kemudahan bertransaksi yang disuguhkan oleh pihak bank, maka akan terciptanya loyalitas nasabah di Bank Bjb syariah Kantor Cabang Tasikmalaya.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Tujuan dari sistematika penulisan adalah agar skripsi yang ditulis terarah dan sistematis, maka dalam penulisan skripsi ini ditulis dalam beberapa bab dan sub bab. Secara garis besar sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Pada BAB I Pendahuluan dalam bab ini berisikan beberapa sub bab diantaranya: latar belakang masalah, rumusan masalah, definisioperasional, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, serta sistematika penulisan.

BAB II Landasan teori yang berisikan tentang kajian pustaka yang diperkuat dengan penelitian terdahulu, pengertian dan asumsi-asumsi dasar preferensi nasabah serta faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah produk tabungan iB masalah di Bank Bjb Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya.

BAB III Metode Penelitian pada bab ini memaparkan tentang populasi, sampel, sampling, data dan sumber data, metode pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV Hasil Analisis dan Pembahasan penelitian.

BAB V Penutup bab ini kesimpulan, dan saran-saran yang dtujukan pada pihak yang terkait yaitu Bank Jabar Banten (Bjb) syariah Kantor Cabang Tasikmalaya serta sebagai wawasan untuk penelitian selanjutnya.

Daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel kualitas pelayanan, produk dan kemudahan bertransaksi (variabel independen) terhadap preferensi nasabah produk tabungan iB masalah (Variabel dependen) di Bank Bjb Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya, dan untuk mengetahui pengaruh terbesar dari dua variabel independen tersebut. Dari rumusan masalah penelitian yang diajukan, maka analisis data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Dari hasil analisis yang di ujit atau uji hipotesis secara parsial, telah diketahui bahwa :

1. Hasil analisis uji t menunjukkan hasil masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen berbeda-beda, yaitu :

a. Variabel kualitas pelayanan bernilai positif, hal tersebut dibuktikan dengan

nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Besarnya nilai  $t_{hitung}$  dari kualitas pelayanan adalah 3,033, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1,660. Jadi, dalam Hal ini variabel

kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap preferensi nasabah produk tabungan iB masalah di Bank Bjb Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya.

b. Variabel produk (X2) bernilai positif, dibuktikan dengan hasil dari  $t_{hitung}$  yang lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$ . Dengan porsi nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,678 > nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,660. Nilai positif pada variabel produk

memberi arti bahwa variabel produk berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah produk tabungan iB masalah.

Dari analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa nilai koefisien dari variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,297 mempunyai pengaruh terbesar terhadap preferensi nasabah produk tabungan iB masalah, dibandingkan dengan nilai dari variabel produk sebesar 0,267. Jadi, dari kedua variabel tersebut jika sesuai dengan hasil analisis regresi linear berganda, maka variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap preferensi nasabah produk tabungan iB masalah dibandingkan dengan variabel produk.

2. Berdasarkan hasil dari t-test atau pengujian variabel secara mandiri dan hasil uji F atau pengujian secara serentak terhadap variabel-variabel penelitian. Nilai dari variabel kualitas pelayanan menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap preferensi nasabah produk tabungan iB masalah. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil  $t_{hitung}$  yang lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$ . Sama halnya dengan variabel kualitas pelayanan, hasil perhitungan dari variabel produk pun memiliki pengaruh yang signifikan terhadap preferensi nasabah produk tabungan iB masalah. Jadi, kedua variabel penelitian yaitu variabel kualitas pelayanan dan variabel produk sama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap preferensi nasabah produk tabungan iB masalah di Bank Bjb Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya Jawa Barat.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data pada bank Bjb syariah kantor cabang Tasikmalaya, ada beberapa strategi yang harus dilakukan oleh pihak bank untuk meningkatkan daya tarik nasabah pada Bank Bjb Syariah kantor cabang Tasikmalaya, diantaranya :

1. Membuat langkah-langkah baru yang sesuai dengan karakteristik masyarakat kota Tasikmalaya dalam memasarkan produk penghimpunan dana, dengan demikian diharapkan dapat mempertahankan kepercayaan nasabah.
2. Faktor pelayanan sebagai ciri utama industri jasa perlu dilaksanakan secara optimal, sehingga kepuasan nasabah dapat terwujud terhadap bank syariah. Berdasarkan hasil penelitian, faktor kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi preferensi nasabah dalam menggunakan fasilitas produk tabungan. Sehingga dalam hal ini pihak bank hendaknya tetap mempertahankan pelayanan yang sudah dilakukan dan akan lebih baik lagi apabila pelayanan ditingkatkan secara optimal.
3. Skripsi ini hendaknya sebagai bahan pertimbangan bagi pihak bank dalam pengembangan produk-produk penghimpunan dana dan bahan evaluasi dalam meningkatkan kemudahan bertransaksi melalui sistem teknologi informasi yang lebih canggih, sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

## **C. Penutup**

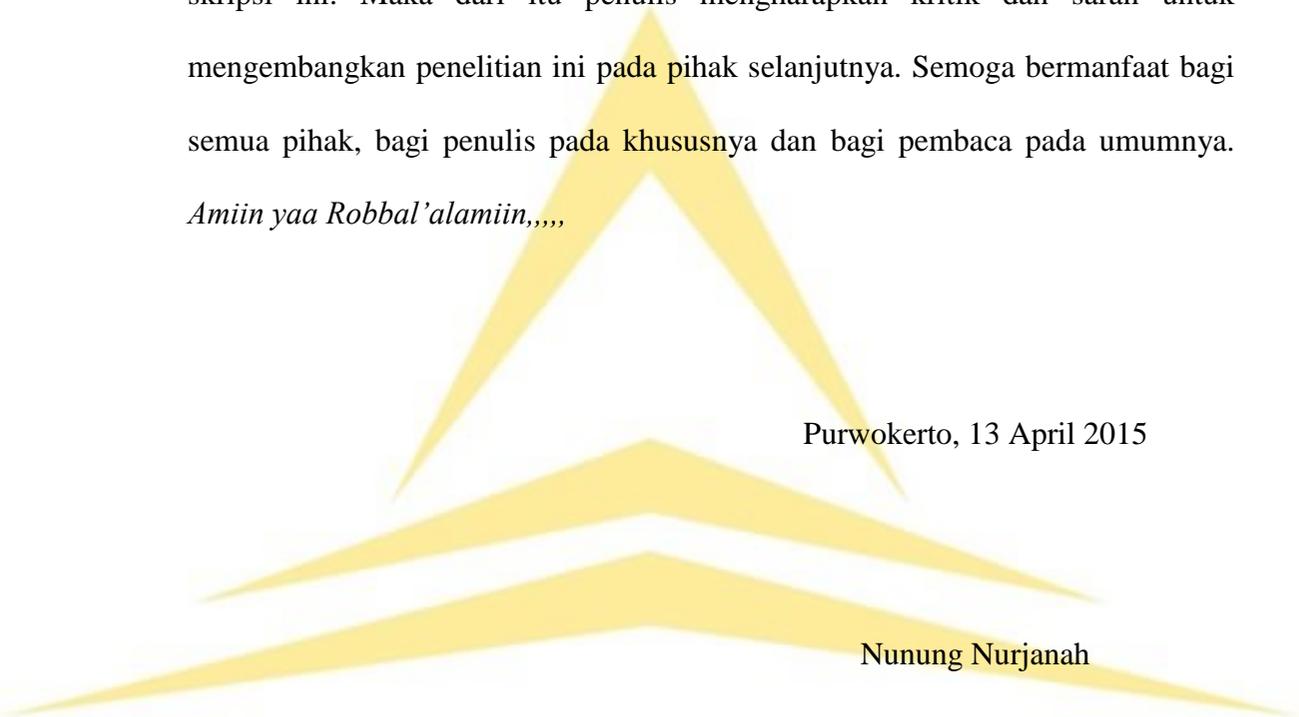
Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Dzat penguasa alam semesta, dan Yang Maha luas ilmunya, Allah swt. Yang telah membimbing dan membuka pikiran penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih

pada segenap pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini dengan lancar meskipun jauh dari kata sempurna.

Semoga apa yang penulis kerjakan merupakan bagian dari ibadah yang diridlai oleh-NYA. Penulis mohon maaf atas segala kekurangan dalam menyusun skripsi ini. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk mengembangkan penelitian ini pada pihak selanjutnya. Semoga bermanfaat bagi semua pihak, bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. *Amiin yaa Robbal'alamiin,,,,,*

Purwokerto, 13 April 2015

Nunung Nurjanah



**IAIN PURWOKERTO**

## DAFTAR PUSTAKA

- Alwi Syarafuddin, *Memahami Sistem Perbankan Syariah Berkaca Pada Pasar Umar Bin Khattab* Yogyakarta: Buku Republika, 2013
- Anugrah L, Murni, *Perbankan Syariah* Sleman: Intan Sejati, 2010
- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002
- Basir Cik, *Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah di Pengadilan Agama dan Mahkamah Syar'iyah*, Jakarta: Kencana, 2009
- Bungin Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2005
- Burhanuddin. S, *Hukum Kontrak Syari'ah*, Yogyakarta: BPFE, 2009
- Dahlan Ahmad, *Bank Syari'ah Teoritik, Praktik, Kritik*, Yogyakarta: Teras, 2012
- Dewi Gemala, *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2006
- Hasan Ali, *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah* Bogor: Ghalia Indonesia, 2009
- Hasan, Nurul Ichsan, *Perbankan Syariah Sebuah Pengantar* Jakarta: Referensi, 2014
- Hasibuan, Malayu S.p, *Dasar-dasar Perbankan* Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- Indrianto Nur dan Supomo Bambang, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 1999
- Iska Syukri, *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia Dalam Perspektif Fikih Ekonomi* Yogyakarta: Fajar Media Press, 2012
- Karim, Adiwarmen A., *Ekonomi Mikro Islam*, ed. 3 Jakarta: Rajawali Pers, 2010
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2008
- Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* Jakarta: Erlangga, 1998
- Kuncoro Mudrajad, *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2007

- Mannan, M. Abdul, *Teori dan Praktek Ekonomi Islam* Yogyakarta: Dana Bhakti Prima Yasa, 1997
- Maulana Ahmad, dkk, *Kamus Ilmiah Lengkap Populer*, Yogyakarta: Absolut, 2009.
- Meidar FM, *Kamus Lengkap Exclusive Inggris-Indonesia*, Jakarta: Eska Media, 1997
- Muhammad, *Audit dan Pengawasan Syariah Pada Bank Syariah* Yogyakarta: UII Press, 2011
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2004
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2008
- Nasution M.N, *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001
- Nurgiyantoro Burhan, dkk, *Statistik Terapan*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2002
- Rahardja Prathana dan Manurung Mandala, *Teori Ekonomi Mikro Suatu Pengantar* Jakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia, 2010
- Sarnowo Henry dan Sunyoto Danang, *Pengantar Ilmu Ekonomi mikro Teori dan Soal*, Yogyakarta: Caps, 2014
- Sugiono, *Statistik untuk Penelitian* Bandung: ALFABETA, 2007.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Bandung: ALFABETA, 2010.
- Supranto, J., *Statistik Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Erlangga, 2009
- Surakhmad Winarno, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Bandung: Tarsito, 1994
- Suryabrata Sumadi, *Metodologi Penelitian* Jakarta: RajaGrafindo Persada, 1994.
- Tjiptono Fandy dan Chandra Gregorius, *Service, Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset, 2007
- Tjiptono Fandy dan Diana Anastasia, *Total Quality Management*, Ed, Revisi Yogyakarta: Andi, 2001
- Tjiptono Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2004

Umar Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, ed.2, Jakarta: Rajawali Pers, 2011

Usanti, Trisadi P dan Abd. Shomad, *Transaksi Bank Syariah* Jakarta: Bumi Aksara, 2013

Usman Rachmadi, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia* Jakarta: Sinar Grafika, 2012.

Vicary Daud, dkk, *Buku Pintar Keuangan Syari'ah*, Jakarta: Zaman, 2012

Wirduyaningsih, dkk, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2005,

Yamit Zamit, *Manajemen Kualitas Jasa dan Produk* Yogyakarta: Ekonosia, 2010

Non Buku

Anonim, “Bank Jabar Banten Bjb syariah tasikmalaya Perluas Sayap Jaringan Kantor” <http://bjbsyariah.co.id/berita/content/read/bank-bjb-syariah-perluas-sayap-jaringan-kantor/>, Diakses pada 11 Juli 2014, pukul 14.00 Wib.

Anonim, <http://Bank BjbSyariah.co.id>, pada tanggal 14 september 2014, pukul 11:55 wib.

Bank Indonesia dan Institut Pertanian Bogor, 2004 “ Potensi, Preferensi, dan Perilaku Masyarakat Terhadap Bank Syariah di Kalimantan Selatan”, <http://www.bi.go.id/id/publikasi/perbankandanstabilitas/syariah/Documents/.kalsel.pdf>”, diakses pada tanggal 24 November 2014, Jam 13:05 Wib.

**IAIN PURWOKERTO**