

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi perkembangan lembaga keuangan berbasis Syariah semakin pesat, hal inipun sejalan dengan perkembangan lembaga keuangan yakni Perbankan Syariah yang kini juga mengalami perkembangan yang pesat seiring dengan kesadaran masyarakat muslim akan riba yang secara tegas dilarang dalam Islam.¹ Hal ini menunjukkan bahwa kinerja bank syariah cukup baik sehingga berkontribusi positif bagi pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Bank syariah merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang kegiatannya berdasarkan dengan syariat-syariat Islam, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas ekonomi umat dengan jalan mengembangkan kemandirian umat melalui kegiatan penghimpunan dengan penyaluran dana.

Keberadaan bank syariah di Indonesia ini dipelopori dengan lahirnya pada tahun 1992 yang tentunya memberikan wajah baru bagi perkembangan perbankan nasional, yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI). Bank Syariah diatur secara formal sejak diamanemnya UU No.7 tahun 1992 dengan UU No.10 tahun 1998 dan UU No.23 tahun

¹ Makhalul Ilmi, *Teori dan Praktek Lembaga Mikro Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2002), Hlm. 30

1999.²Karakteristik system perbankan syariah ini berbeda dengan system perbankan konvensional. Perbankan syariah beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil tanpa ada unsur riba yaitu bunga seperti pada system perbankan konvensional. Peran bank syariah dalam memacu pertumbuhan perekonomian daerah semakin strategis dalam rangka mewujudkan struktur perekonomian yang semakin berimbang.

Perkembangan bank syariah di Indonesia cukup berkembang pesat, walaupun demikian jumlah bank maupun kantor bank yang sudah cukup banyak namun jumlah aset bank syariah masih kecil dibandingkan bank konvensional. Dengan adanya bank syariah yang masih berumur muda, maka dituntut untuk bersaing dengan perbankan konvensional yang menggerakkan roda perekonomian bangsa sebagaimana perbankan yang berbasis sistem bunga.

Berikut beberapa jaringan kantor individual perbankan syariah tahun 2017:

Tabel 1.1
Jaringan kantor individual Bank Syariah tahun 2017

No	Bank Umum Syariah	KC	KCP	KK	Total
1	PT Bank Muamalat Indonesia	83	191	80	354
2	PT Bank BRI Syariah	52	205	12	269
3	PT Bank Victoria Syariah	9	5	-	14
4	PT Bank Aceh Syariah	28	86	18	130
5	PT Bank BNI Syariah	68	171	18	257
6	PT Bank Jabar Banten Syariah	9	56	1	66
7	PT Bank Mega Syariah	32	33	1	66

² Mangani, Ktut Silvanita, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2009), hlm 34

8	PT Bank Syariah Mandiri	130	437	54	621
9	PT Bank Syariah Bukopoin	12	7	4	23
10	PT Bank Panin Syariah	16	5	1	22
11	PT Bank BCA Syariah	11	8	3	22
12	PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Syariah	25	3	-	28
13	PT May Bank Syariah Indonesia	1	-	-	1

Sumber
: Data

jaringan Bank Umum Syariah dari OJK 2017

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa Bank Muamalat Indonesia menjadi Bank Umum yang memiliki Kantor Cabang (KC) dengan jumlah 83, Kantor Cabang Pembantu (KCP) sebanyak 191 dan Kantor Kas (KK) sebanyak 80. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Bank Muamalat Indonesia dapat menjadi bank pilihan masyarakat yang kredibilitasnya bagus dan mudah ditemui di setiap kota. Maka dari itu peneliti mengambil objek penelitian di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang terletak di Jl Sultan Hasanudin No.26, Dandangan, Kec. Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur 64122. Dengan letak lokasi di pusat kota kediri yang strategis, lebih memudahkan masyarakat untuk menjangkaunya

Tujuan Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri adalah menciptakan hubungan kemitraan yang baik dengan nasabah. Hubungan yang baik dengan nasabah merupakan nilai tambah yang sangat menguntungkan dan membangun jembatan kemitraan serta mendorong nasabah untuk menjalin hubungan yang kuat. Sistem operasional sehari-hari Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

menggunakan sistem operasional perbankan yang menganut pada prinsip-prinsip syariah islam sehingga dapat membuka peluang besar, dimana di Indonesia merupakan negara yang mayoritas masyarakatnya beragama Islam. Perkembangan Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri tidak lepas dari peran para nasabah yang memberikan kepercayaan terhadap pihak perbankan untuk menyimpan asset keuangannya.

Berikut perkembangan total asset di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri tahun 2015-2017:

Tabel 1.2
Jumlah total asset Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri tahun 2015-2017

Tahun	Total Asset
2015	14.285.154.178
2016	13.946.599.376
2017	15.424.229.911
Total	59.080.213.376

Sumber: Laporan Keuangan Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Berdasarkan tabel diatas pada tahun 2015-2017 total asset Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri mengalami kenaikan, pada tahun 2015 dengan total asset sebesar 14.285.154.178, selanjutnya pada tahun 2016 sedikit mengalami penurunan dengan total asset sebesar 13.946.599.376, kemudian pada tahun 2017 mengalami kenaikan yang signifikan yaitu dengan total asset sebesar 15.424.229.911. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri mengalami peningkatan.

Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri menciptakan beberapa produk untuk kepuasan pelayanan pada nasabahnya sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan. Jenis-jenis produk Bank Muamalat Indonesia secara umum terdiri dari 5 produk yaitu: (a) Tabungan, yang meliputi TabunganKu, Tabungan IB Muamalat Haji dan Umroh, Tabungan IB Muamalat, Tabungan Muamalat Dollar, Tabungan Muamalat Rencana, Tabungan Muamalat Prima IB dan Tabungan IB Muamalat Sahabat; (b) Produk Deposito, yang meliputi Deposito Mudharabah IB Muamalat; (c) Produk Giro, yang meliputi Giro Muamalat Attijary IB dan Giro Muamalat Ultima IB; (d) produk kartu Shar-e Debit, yang meliputi Kartu Shar-E Debit Gold, Kartu Shar-E Debit Regular, Kartu Shar-E Debit Arsenal; (e) Produk pembiayaan, yang meliputi Pembiayaan Mikro Muamalat, KPR IB Muamalat, Pembiayaan IB Muamalat Pensiun, dan Pembiayaan Muamalat Multiguna. Berikut perkembangan produk penghimpun dana (*funding*) dan penyaluran dana di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri dari tahun 2015-2017:

Tabel 1.3
Rincian jumlah penghimpun dana Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri Tahun 2015-2017

Produk Tabungan	Tahun		
	2015	2016	2017
Giro Wadi'ah	924.039.940.250	931.459.540.000	815.317.287.250
Tabungan Wadi'ah	488.930.173.000	559.654.331.500	681.999.674.500
Deposito Wakalah	1.412.970.113.250	1.377.863.867.000	1.587.216.934.750

Tabungan Mudharabah	2.702.294.721.250	2.425.201.792.250	2.550.169.256.000
Deposito Mudharabah	6.937.757.793.750	6.520.193.457.500	7.546.257.496.500
Sukuk Mudharabah	375.000.000.000	375.000.000.000	477.837.500.000
Total	12.858.929.741.500	12.189.372.988.250	13.658.898.122.000

Sumber: Laporan Keuangan Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Berdasarkan tabel diatas produk dengan akad giro wadi'ah mengalami penurunan, sedangkan produk tabungan wadi'ah, deposito wakalah, tabungan mudharabah, dan deposito mudharabah mengalami peningkatan pada 3 tahun terakhir.

Tabel 1.4
Rincian Jumlah Penyaluran dana Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri Tahun 2015-2017

Produk Pembiayaan	Tahun		
	2015	2016	2017
Murabahah	4.328.623.061.750	4.216.521.579.000	4.835.627.470.500
Istishna'	2.090.762.000	1.308.839.750	961.182.7750
Ijarah	6.684.850.500	7.728.885.750	9.350.230.250
Pinjaman Qardh	57.644.370.500	137.292.525.750	179.090.531.000
Mudharabah	263.179.624.250	187.304.925.000	175.888.557.750
Musyarakah	5.048.106.835.000	5.031.317.305.750	4.790.221.186.250
Total	9.706.329.504.000	9.581.474.061.000	9.991.139.158.500

Sumber: Laporan Keuangan Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Pada tabel diatas produk pembiayaan musyarakah mengalami penurunan dalam 3 tahun terakhir, sedangkan pada produk pembiayaan murabahah, istishna', ijarah, pinjaman qardh, dan mudharabah selalu mengalami peningkatan dalam 3 tahun terakhir.

Berdasarkan tabel 1.3 diatas menunjukkan bahwa tingkat produk penghimpun dana dari tahun 2015-2017 mengalami

peningkatan yang signifikan dengan jumlah total tahun 2015 sebesar 12.858.929.741.500, selanjutnya tahun 2016 mengalami sedikit penurunan yaitu sebesar 12.189.372.988.250, kemudian tahun 2017 mengalami peningkatan yang signifikan sebesar 13.658.898.122.000. Kemudian pada tabel 1.4 pada produk penyaluran dana dari tahun 2015-2017 juga mengalami kenaikan dengan jumlah total tahun 2015 sebesar 9.706.329.504.000, kemudian tahun 2016 mengalami penurunan sebesar 9.581.474.061.000, selanjutnya tahun 2017 mengalami kenaikan yang signifikan sebesar 9.991.139.158.500. Dari data produk penghimpun dana dan produk penyaluran dana di lihat dari total jumlah angka pertahun yang lebih besar adalah jumlah total dari produk penghimpun dana. Terlebih jumlah tabungan *Mudharabah* selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Maka dari itu peneliti tertarik mengambil objek penelitian mengenai produk tabungan *Mudharabah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

Dari data-data diatas dapat diketahui bahwa perkembangan Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri dari tahun ke tahun mengalami pertumbuhan yang sudah dibuktikan dengan jumlah total asset maupun produk penghimpun dana produk penyalur dana. Hal ini berarti nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri telah memutuskan dan mempercayakan untuk menabung atau menyimpan dananya di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Produk penghimpun dana yang ada

dalam sistem Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri menggunakan prinsip *wadi'ah* (titipan) dan *mudharabah* (bagi hasil).

Disini peneliti lebih memilih menggunakan tabungan *mudharabah* karena selain mengalami peningkatan setiap tahunnya dan tabungan yang paling diminati nasabah, tabungan *mudharabah* sering disebut tabungan berjangka, beda dengan *wadi'ah* yang bersifat tabungan biasa atau titipan. Tabungan dengan menggunakan akad *mudharabah* adalah perjanjian kerja sama antara *shohibul maal* (nasabah/penyedia dana) dengan *mudharib* (pihak bank/pengelola). Dalam kerja sama ini pihak nasabah yang 100% menyediakan modal atau uang, sedangkan bank bertindak sebagai pengelola. Jika usaha yang dilakukan dari kerja sama tersebut membawa hasil, nanti akan dibagi berdasarkan kontrak. Bagi hasil yang biasanya dihitung berdasarkan presentase yang disebut dengan nisbah.

Banyak faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung diantaranya yaitu pengetahuan konsumen, kualitas pelayanan dan lokasi. Pengetahuan konsumen, sebagai jumlah pengalaman dengan informasi tentang produk atau jasa tertentu yang dimiliki oleh seseorang. Dengan meningkatnya pengetahuan konsumen individu, hal ini memungkinkan bagi konsumen tersebut untuk berfikir tentang produk di antara sejumlah dimensi yang lebih besar dan membuat perbedaan yang baik diantara merek-merek.³ Kualitas

³ John C Mowen, Michael Minor, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Erlangga,2002), hlm 135

pelayanan, dalam mewujudkan pelayanan yang bermutu bank perlu pelayanan yang diberikan pesaing serta standar layanan yang dikomunikasikan kepada nasabah. Komunikasi atas standar layanan kepada nasabah sangat penting agar nasabah memiliki harapan yang tepat sesuai yang ditetapkan oleh bank sehingga kondisi tersebut menjadi tantangan bagi pengelola perbankan untuk lebih memperhatikan masalah layanan kepada nasabah.⁴ Selanjutnya faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung adalah lokasi dari lembaga itu sendiri. Penentuan lokasi suatu cabang bank merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting. Bank yang terletak dalam lokasi yang strategis sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank.⁵

Disinilah peran Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat khususnya nasabah terkait tentang pengetahuan perbankan syariah, baik itu dari definisinya, lokasi, prinsipnya, macam-macam produk dan jasanya. Agar nasabah maupun calon nasabah tahu bahwa perbankan syariah adalah bank yang menggunakan prinsip syariat islam. Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri sebagai bank yang menggunakan prinsip syariaah, sudah seharusnya mengutamakan pelayanan yang terbaik untuk para nasabahnya. Pelayanan yang berkualitas merupakan faktor yang dapat menarik minat nasabah untuk menginvestasikan dananya di Bank

⁴ Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017), hlm 194

⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prenada Media, 2005), hlm 163

Muamalat Kantor Cabang Kediri. Dengan pelayanan yang berkualitas, maka bank Muamalat Kantor Cabang Kediri akan merasa puas. Sehingga nasabah akan loyal kepada bank tersebut. Tingkat pengetahuan konsumen secara fundamental mempengaruhi tanggapan konsumen terhadap berbagai rangsangan stimulasi pemasaran dalam hal menggunakan jasa Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Bukan hanya pengetahuan dan pelayanan akan tetapi penelitian ini akan mengarah pada sebuah lokasi, karena lokasi itu sendiri tempat dimana perusahaan harus bermarkas melakukan operasi, selain itu lokasi juga tempat dimana suatu jenis usaha akan dilaksanakan. Dengan lokasi yang bagus dan strategis memudahkan akses ke tempat usaha menarik banyak konsumen.

Berdasarkan pemaparan-pemaparan yang diuraikan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Pengetahuan Konsumen, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan Mudharabahdi Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.**

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan penjelasan tentang kemungkinan-kemungkinan cangkupan yang dapat muncul dalam penelitian ini. Adapun permasalahan yang perlu diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

1. Pengetahuan menjadi faktor penting dalam meningkatkan animo masyarakat untuk menggunakan jasa yang ditawarkan Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri, apabila Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri kurang memberikan informasi atau pengetahuan kepada masyarakat akan produk simpanannya maka masyarakat akan ragu-ragu untuk menggunakannya.
2. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada nasabahnya cukup baik dan sangat diutamakan sehingga banyak nasabah yang menyimpan tabungannya di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang disampaikan di atas, maka dapat disampaikan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan konsumen berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri?

4. Apakah pengaruh pengetahuan, kualitas pelayanan, dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah* di Bank Muamalat kantor Cabang Kediri?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini berdasarkan latar belakang tersebut adalah:

1. Untuk menguji pengaruh pengetahuan konsumen terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah* di Bank Muamalat kantor Cabang Kediri.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah* di Bank Muamalat kantor Cabang Kediri.
3. Untuk menguji pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah* di Bank Muamalat kantor Cabang Kediri.
4. Untuk menguji pengaruh pengetahuan konsumen, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah* di Bank Muamalat kantor Cabang Kediri.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan manfaat baik teoritis maupun praktis, yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian dapat menambah informasi, wacana terhadap para pembaca mengenai Lembaga Keuangan Syariah khususnya Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri terutama pengetahuan konsumen, kualitas pelayanan dan lokasi yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Lembaga Keuangan Syariah

Bagi instansi yang bersangkutan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk menentukan langkah yang harus dilakukan dalam meningkatkan pengetahuan nasabah mengenai produk-produk yang ditawarkan.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi atau referensi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh pengetahuan konsumen, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini dapat menambah kepustakaan dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup merupakan suatu batasan yang memudahkan dilaksanakannya penelitian agar lebih efektif dan efisien untuk memisahkan aspek tertentu suatu objek. Penelitian ini mengkaji tentang pengetahuan konsumen, kualitas pelayanan, lokasi dan keputusan nasabah. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengetahuan konsumen (X_1), kualitas pelayanan (X_2), lokasi (X_3), dan variabel terikat pada penelitian ini adalah keputusan nasabah menabung (Y).

2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dibatasi pada objek yaitu hanya tabungan *mudharabah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Karena terbatasnya waktu penelitian dalam melakukan penelitian sehingga peneliti memilih sampel secara acak atau random yang diharapkan mampu menggambarkan realita nasabah yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Dan penelitian ini hanya dibatasi pada prosedur pengetahuan konsumen, kualitas pelayanan dan lokasi yang mempengaruhi keputusan nasabah tabungan *mudharabah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

G. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman dalam memahami skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Konsumen, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan Mudharabah diBank Muamalat Kantor Cabang Kediri”, maka penulis perlu menegaskan istilah-istilah yang terdapat dalam judul, baik secara konseptual maupun operasional yaitu sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

- a. Pengetahuan konsumen adalah sejumlah pengalaman dengan informasi tentang produk dan jasa tertentu yang dimiliki oleh seseorang.⁶
- b. Kualitas pelayanan adalah kemampuan untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dan sesuatu yang memberikan bantuan dengan sepenuh hati untuk memuaskan harapan konsumen atau masyarakat.⁷
- c. Lokasi adalah tempat dimana diperjualbelikannya produk perbankan dan pusat pengendalian perbankan.⁸
- d. Keputusan nasabah adalah proses seseorang melakukan pencarian informasi dan mengevaluasi terhadap merek yang lain sebelum memutuskan pilihan.⁹

⁶John C Mowen, Michael Minor, *Perilaku Konsumen...*, hlm. 135

⁷Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hlm. 113

⁸Kasmir, *Pemasaran Bank...*, hlm. 163

⁹Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran...*, hlm. 65

- e. Menabung adalah tindakan yang dianjurkan oleh Islam, karena dengan menabung berarti seorang muslim mempersiapkan diri untuk pelaksanaan perencanaan masa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan.¹⁰
- f. *Mudharabah* adalah penyimpanan atau deposit bertindak sebagai *shahibul maal* (pemilik modal) dan bank sebagai *mudharib* (pengelola).¹¹
- g. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.¹²

2. Definisi Operasional

Secara operasional penelitian ini dimaksudkan untuk menguji adanya pengaruh pengetahuan konsumen, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Merupakan definisi yang didasarkan pada sifat-sifat yang didefinisikan serta dapat diamati. Secara tidak langsung definisi operasional itu akan menunjuk alat pengambilan data yang cocok digunakan.

¹⁰ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani 2001), hlm. 153

¹¹ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2004), hlm. 59

¹² Ahmad Dahlan, *Bank Syariah*, (Yogyakarta: Sukses Offset, 2012), hlm. 101

H. Sistematika Pembahasan

Bagian Awal : Bagian Awal yang terdiri dari: Halaman Sampul Depan, Halaman Judul, Halaman Persetujuan, Halaman Pengesahan, Motto, Persembahan, Kata Pengantar, Daftar Isi, Daftar Gambar, Daftar Lampiran, dan Abstrak.

BAB I : Pendahuluan, terdiri dari: a) Latar Belakang Masalah, b) Identifikasi Masalah, c) Rumusan Masalah, d) Tujuan Penelitian, e) Kegunaan Penelitian, f) Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian, g) Penegasan Istilah, h) Sistematika Pembahasan.

BAB II : Landasan Teori, terdiri dari: a) Pengetahuan b) Kualitas Pelayanan, c) Lokasi, d)Keputusan Anggota, e) Pengertian Menabung, f) Pengertian BMT, g) Kajian Penelitian Terdahulu, h) Kerangka Konseptual, dan i) Hipotesis Penelitian.

BAB III : Metode Penelitian, terdiri dari: a) Pendekatan dan Jenis Penelitian, b) Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian, c) Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran, d) Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.

BAB IV : Hasil Penelitian, terdiri dari: a) Profil Lembaga, b) Deskripsi Data Penelitian, c) Deskripsi Variabel, d) Hasil Analisis Data.

BAB V : Pembahasan.

BAB VI : Penutup, terdiri dari : a) Kesimpulan, dan b) Saran.

Bagian Akhir : Bagian Akhir yang terdiri dari: a) Daftar Rujukan, (b) Lampiran-Lampiran, c) Surat Pernyataan Keaslian Skripsi, d) Daftar Riwayat Hidup.