

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang berperan penting terhadap perekonomian suatu Negara termasuk di Indonesia. Bisnis perbankan di Indonesia bisa dikatakan sudah sangat banyak, hal tersebut ditandai dengan semakin banyaknya bank yang membuka kantor cabang, kantor cabang pembantu, dan kantor kas. Semakin banyaknya jumlah bank, maka persaingan antar bank semakin tinggi. Bank mempunyai kegiatan berupa menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, menyalurkan dana ke masyarakat dengan memberikan pinjaman kepada masyarakat yang mengajukan permohonan serta memberikan jasa-jasa bank lainnya seperti transfer, *clearing*, *inkaso* dan lain-lain.²

Perkembangan perbankan syariah pada orde baru ditandai dengan disetujuinya UU No. 10 Tahun 1998. Dalam undang-undang tersebut diatur secara rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah. Undang-undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan merubah diri secara total menjadi bank syariah. Antusias masyarakat perbankan ternyata menyambut baik peluang tersebut.

²Kashmir, "*Dasar-dasar Perbankan*", (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2012). hal. 4

Sejumlah bank mulai memberikan pelatihan dalam bidang perbankan syariah bagi para stafnya. Sebagian bank tersebut ingin menjajaki untuk membuka cabang syariah dalam institusinya. Sebagian lainnya bahkan berencana untuk merubah diri sepenuhnya menjadi bank syariah. Hal demikian diantisipasi oleh Bank Indonesia dengan mengadakan pelatihan perbankan syariah bagi para pejabat Bank Indonesia dari semua bagian, terutama aparat yang berkaitan langsung seperti DPNP (Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan), kredit, pengawasan, akuntansi, riset, dan moneter.³

Saat ini perkembangan bank syariah di Indonesia mulai memiliki ekpetasi yang sangat baik, dimana dari tahun ke tahun mengalami perkembangan cukup pesat. Bank Syariah dan layanan perbankan syariah kini sudah mulai umum di telinga masyarakat. Merupakan kabar baik bagi masyarakat yang kini memiliki alternatif pilihan dari produk bank konvensional menjadi bank syariah. Perbankan syariah dikenal sebagai bank yang tidak menerapkan sistem bunga seperti bank konvensional lainnya, melainkan “bagi hasil“. Bukan hanya berdimensi materi yaitu juga imateriil karena akan berdampak pada pertanggungjawaban seseorang di dunia dan di akhirat kelak. Oleh karena itu, dalam pengelolaan ekonomi syariah ini kita mengenal beberapa sifat atau karakter yang harus dimiliki oleh seorang yang diberi amanah, yaitu; *shiddiq, tabligh, amanah, istiqomah, dan fathanah*.

³Muhammad Syafi'i Antonio. “*Bank Syariah Dari Teori ke Praktek*”, (Jakarta, Gema Insani, 2001). hal. 26

Persaingan ketat dalam perbankan tidak hanya terjadi pada sesama bank syariah saja, tetapi juga dengan bank konvensional, bank asing dan lembaga keuangan lainnya. Hal ini menuntut bank supaya dapat mempertahankan nasabahnya maupun untuk menarik minat nasabah-nasabah baru. Dalam menarik minat masyarakat untuk menabung dilakukan dengan berbagai strategi untuk menghimpun dana dari masyarakat. Strategi ini dilakukan dengan variasi produk, penawaran tingkat bunga yang cukup tinggi, pembukuan kantor cabang, undian hadiah dan kampanye di media masa.⁴

Minat adalah perpaduan antara keinginan dan kemauan yang dapat berkembang. Minat merupakan salah satu faktor yang cukup penting dalam mempengaruhi preferensi nasabah dalam menabung. Terdapat tiga batasan minat yakni pertama, suatu sikap yang dapat mengikat perhatian seseorang ke arah objek tertentu secara selektif. Kedua, suatu perasaan bahwa aktivitas dan kegemaran terhadap objek tertentu sangat berharga bagi individu. Ketiga, sebagai bagian dari motivasi atau kesiapan yang membawa tingkah laku ke suatu arah atau tujuan tertentu.⁵

Kualitas pelayanan menjadi salah satu factor pendukung yang dibutuhkan oleh suatu perusahaan yang bergerak pada dibidang jasa seperti bank syariah, guna untuk menarik minat nasabah, karena nasabah akan memilih bank yang memiliki kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan yang

⁴Abhimatra, et al, “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah (mahasiswa) dalam Memilih Menabung pada Bank Syariah*”. Jurnal Proceeding PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra Arsitektur & Teknik Sipil). Vol. 5 170-177, 2013, hal. 171.

⁵Iskandarwasid, Dadang Sunendar, “*Strategi Pembelajaran Bahasa*”, (Bandung: Rosda, 2011), hal. 113.

baik akan menimbulkan perasaan senang kepada nasabahnya, misalnya kecepatan dalam melayani pengajuan pembiayaan dengan syarat yang tidak sulit, tepat dan petugas bank syariah bersikap sopan dan ramah. Basu Swastha dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Penjualan” mengutarakan bahwa untuk kemajuan bank maka perlu mencermati permintaan nasabah terhadap suatu produk atau jasa yang akan ditawarkan, salah satunya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan, nasabah dapat memutuskan terhadap suatu produk atau jasa, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan.⁶ Selanjutnya “Fitzsimmons dalam buku Ridwan mengutarakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut, dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu: *Assurance* (jaminan), *Reliability* (keandalan), *Tangibles* (bukti fisik), *Empathy* (empaty), *Responsiveness* (daya tanggap)”.⁷ Seperti yang dikatakan Philip Kotler bahwa:”seorang nasabah akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, begitu juga sebaliknya, nasabah akan merasa kecewa apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan”.⁸ Oleh sebab itu, bank harus berusaha untuk memberikan pelayanan yang lebih baik supaya nasabah tetap bertahan dan tidak berpindah kepada

⁶ Basu Swastha, *Manajemen Penjualan*, (Yogyakarta: BPFE, 2001), hal.158

⁷ Riduan, *Metode Dan Teknik Menyusun Tesis*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hal. 249

⁸ Phillip Kotler, “*Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*”, (Jakarta: Salemba empat, 2002). hal. 46

bank lain. Seperti dalam penelitian Sumantri⁹ bahwa terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah bank syariah.

Upaya untuk mempertahankan nasabah supaya tidak berpindah ke bank lain merupakan usaha yang penting. Karena untuk menarik minat nasabah baru lebih mahal daripada mempertahankan yang sudah ada. Seorang calon nasabah pada umumnya akan menabung pada bank yang memberikan keuntungan dan kemudahan. Oleh karena itu, bank syariah harus selalu membenahi pelayanannya demi menarik perhatian nasabah. Memperhatikan setiap perilaku nasabahnya dan memberikan tanggapan sepenuhnya terhadap apa yang dikeluhkan nasabah. Dengan tingkat pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada nasabah akan membangun kesetiaan nasabah dan akhirnya dapat menciptakan hubungan yang erat antara nasabah dan bank syariah.

Selanjutnya untuk menarik minat nasabah dalam hal ini yaitu dari segi lokasi. Lokasi adalah tempat mengoperasikan produk-produk perbankan dan untuk mengatur serta mengendalikan perbankan sesuai dengan prinsip-prinsip syariat Islam. Penentuan lokasi di mana bank akan beroperasi merupakan salah satu faktor yang penting. Menurut Ma'ruf dalam bukunya Yang berjudul "Pemasaran Ritel" mengutarakan bahwa lokasi memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian dimana lokasi yang tepat, sebuah gerai akan lebih sukses dibandingkan gerai lainnya yang berlokasi kurang strategis, meskipun keduanya menjual produk yang sama.¹⁰ Menurut Tjiptono ada beberapa faktor yang dapat

⁹Bagja Sumantri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembelian terhadap Minat dan Keputusan menjadi Nasabah di Bank Syariah", Jurnal *Economia* Vol. 10, No. 2 Oktober 2014

¹⁰ Ma'ruf, Hendri, *Pemasaran Ritel*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2005), hal. 114

digunakan sebagai pengukuran lokasi yaitu: Akses, Visibilitas, Lingkungan, Tempat parkir, Lalu lintas (*traffic*).¹¹

Lokasi merupakan salah satu faktor yang penting dalam menjalankan usaha, dalam hal ini perbankan sangat memerlukan lokasi yang strategis untuk menjalankan usahanya. Lokasi sendiri mempengaruhi kelancaran usaha perbankan itu sendiri, penentuan lokasi suatu cabang bank merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting. Menurut Kasmir, “apabila bank terletak dalam lokasi yang strategis sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank. Hal yang sebaliknya jika lokasi bank tidak strategis akan mengurangi minat nasabah untuk datang dan menyimpan dana tabungan di bank tersebut”.¹² Seperti dalam penelitian Darmawan et al.¹³, bahwa lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menabung.

Pentingnya faktor-faktor pendukung untuk menarik minat nasabah dalam hal ini adalah dari segi faktor fasilitas. Disadari atau tidak, nasabah sekarang ini sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas yang ada di bank, baik dari tampilan gedung, area parkir, ruang tunggu, keamanan, dan sebagainya. Selain fasilitas tersebut, fasilitas yang tidak kalah penting lainnya adalah fasilitas perbankan itu sendiri yang sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam rangka memberikan kemudahan dalam transaksi, mulai dari sarana transfer antar rekening, tarik tunai lewat ATM (ajungan tunai mandiri), kelengkapan ruang

¹¹ Tjiptono, “Pemasaran Jasa-Prinsip Penerapan dan Penelitian”, (Yogyakarta: Andi, 2014), hal. 159

¹² Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), hal. 215

¹³ Akhmad Darmawan, et al, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menabung di Bank Jateng Syariah”, *Jurnal Fokus Bisnis* Vol. 18, No. 01 Juli 2019

tunggu, fasilitas pendukung untuk transaksi.¹⁴ Seperti dalam penelitian Wulandari¹⁵ hasil penelitian ,emumjukam bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap minat menabung di bank syariah.

Mahasiswa sebagai salah satu komponen masyarakat adalah pangsa pasar yang layak jadi pertimbangan Bank untuk menambah jumlah nasabah mereka. Salah satunya adalah perguruan tinggi yang penulis khususkan di UINSATU Tulungagung, dimana dalam hal ini UINSATU Tulungagung sebagai salah satu perguruan tinggi yang berbasis Islam yang ada di Tulungagung, yang tentunya selain mengajarkan ilmu-ilmu umumnya juga mengajarkan ilmu agama, dan hal ini yang menjadi ciri khas dari UINSATU itu sendiri. Namun dengan itu apakah bisa menjadi jaminan terhadap pengaruh kehidupan mereka sehari-hari khususnya dalam melakukan transaksi perekonomian yang berbasis syariah.

Kampus UINSATU Tulungagung terdapat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang merupakan fakultas yang cukup diminati mahasiswa belakangan ini seiring dengan perkembangan ekonomi berbasis syariah di Indonesia. Tawaran karir di dunia ekonomi Islam yang cukup luas merupakan salah satu factor penarik mahasiswa untuk kuliah di fakultas tersebut. Karena tidak sedikit dari mahasiswa ekonomi Islam yang berminat untuk berkarir di wilayah ekonomi salah satunya di bidang perbankan syariah yang sekarang ini berkembang

¹⁴Nurastuti Wijim, "*Tekhnologi Perbankan*", (Yogyakarta: Graha Ilmu: 2011), hal. 110.

¹⁵Wulandari, "*pengaruh fasilitas unit mesin anjungan tunai mandiri (atm) terhadap minat masyarakat kabupaten kuantan singingi menabung di bank bri syariah kcp. kuansing ahmad yani*", Juhanperak, tt.

pesat. Kampus UINSATU Tulungagung terdapat fakultas FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) merupakan fakultas yang cukup banyak diminati mahasiswa. Salah satunya yaitu jurusan Perbankan Syariah, tidak sedikit mahasiswa yang memilih jurusan tersebut, adapun data total mahasiswa aktif perbankan syariah UINSATU Tulungagung sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Jumlah Mahasiswa Aktif Perbankan Syariah
UINSATU Tulungagung Tahun 2018-2021

Angkatan	Jumlah
2018	328
2019	192
2020	135
2021	152
Total	807

Sumber: PD Dikti 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa mahasiswa perbankan syariah angkatan 2018 berjumlah 328 dan angkatan 2019 berjumlah 192, selanjutnya angkatan 2020 berjumlah 135, sedangkan angkatan 2021 berjumlah 152, maka total mahasiswa perbankan syariah angkatan 2018-2021 berjumlah 807, namun dalam penelitian ini peneliti mengambil responden hanya pada angkatan 2018 dan 2019 dengan jumlah totalnya yaitu 520 mahasiswa

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP MINAT MAHASISWA MENABUNG DI BANK SYARIAH (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah UINSATU Tulungagung Angkatan 2018-2019).**

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan suatu penjelasan tentang kemungkinan-kemungkinan yang dapat muncul dalam penelitian ini. Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, dapat diketahui bahwa terdapat beberapa masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Masalah yang timbul dalam kualitas pelayanan yaitu ketika pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah, maka kualitas pelayanan tersebut telah memenuhi harapan. Namun, jika pelayanan yang diharapkan tidak sesuai maka ada kemungkinan nasabah akan merasa kecewa.
2. Masalah yang timbul dari tempat/lokasi perusahaan yaitu apabila bank terletak dalam lokasi yang strategis akan memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank. Hal yang sebaliknya jika lokasi bank tidak strategis akan mengurangi minat nasabahnya untuk datang dan menyimpan dana tabungan di bank tersebut.
3. Masalah yang timbul dalam fasilitas yaitu menyediakan berbagai macam fasilitas yang memberikan kenyamanan, kemudahan nasabahnya dalam melakukan transaksi mulai dari saranan transfer antar rekening, tarik tunai lewat ATM (Anjungan Tunai Mandiri), dengan fasilitas yang lengkap dapat memicu minat nasabah.

4. Masalah yang timbul dalam minat menabung yaitu minat menabung tidak akan muncul apabila tidak adanya pelayanan dan fasilitas yang baik yang diberikan.

C. Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang diatas maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung mahasiswa perbankan syariah UINSATU tulungagung di bank syariah?
2. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap minat menabung mahasiswa perbankan syariah UINSATU tulungagung di bank syariah?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap minat menabung mahasiswa perbankan syariah UINSATU tulungagung di bank syariah?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas secara bersama-sama terhadap minat menabung mahasiswa perbankan syariah UINSATU tulungagung di Bank Syariah?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat mahasiswa perbankan syariah UINSATU tulungagung menabung di bank syariah.
2. Untuk menguji pengaruh lokasi terhadap minat menabung mahasiswa perbankan syariah UINSATU tulungagung di bank syariah.
3. Untuk menguji pengaruh fasilitas terhadap minat menabung mahasiswa perbankan syariah UINSATU tulungagung di bank syariah.

4. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas secara bersama-sama terhadap minat menabung mahasiswa perbankan syariah UINSATU Tulungagung di Bank Syariah.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Lembaga Keuangan Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan yang berguna bagi perusahaan perbankan sebagai salah satu bahan acuan untuk pemikiran dalam pengambilan kebijakan dalam meningkatkan minat mahasiswa untuk menabung dan menjadi nasabah di Bank Syariah.

2. Bagi akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas terhadap minat nasabah menabung di Bank Syariah serta sebagai tambahan referensi untuk penelitian dengan topic yang sama pada masa yang akan datang.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi, wawasan, pengetahuan dan sebagai acuan penelitian yang akan datang. Penelitian ini juga merupakan informasi tentang seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas terhadap minat nasabah menabung di Bank syariah.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Agar pembahasan masalah ini jelas dan mudah dipahami, maka ruang lingkup penelitian ini membahas tentang pengaruh layanan, lokasi dan fasilitas terhadap minat mahasiswa jurusan perbankan syariah UINSATU tulungagung menabung di bank syariah.

2. Keterbatasan Penelitian

Mengingat keterbatasan tenaga dan waktu, untuk membatasi ruang lingkup masalah yang dikemukakan, maka penelitian ini hanya di lingkup mahasiswa jurusan perbankan syariah UINSATU tulungagung angkatan 2018-2019, serta bagaimana pengaruhnya tiap variabel terhadap minat menabung di bank syariah.

G. Penegasan Istilah

1. Penegasan konseptual

Yaitu penegasan istilah dimana yang bersumber dalam bahan kajian literature atau dari kamus yang sesuai dengan penelitian yang dibahas. Berikut penegasan dalam penelitian ini:

- a. Kualitas Pelayanan adalah salah satu penilaian atau sikap penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian

- suatu produk. Terutama menjadi hal penting dalam banyak industri karena merupakan pembeda yang paling efektif bagi sejumlah produk.¹⁶
- b. Lokasi adalah tempat mengoperasikan produk-produk perbankan dan untuk mengatur serta mengendalikan perbankan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam.¹⁷ apabila bank terletak dalam lokasi yang strategis sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank. Hal yang sebaliknya jika lokasi bank tidak strategis akan mengurangi minat nasabah untuk datang dan menyimpan dana tabungan di bank tersebut.
 - c. Fasilitas adalah sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu yang diberikan oleh bank dalam hal ini fasilitas-fasilitas.¹⁸ Fasilitas yang memadai akan memberikan kelancaran nasabah dalam bertransaksi dan akan membuat nasabah merasa puas.
 - d. Minat merupakan kecenderungan untuk memberi perhatian kepada orang yang bertindak terhadap orang, situasi yang menjadi objek dari minat didasari perasaan senang.¹⁹
 - e. Bank Syariah. Bank Islam atau yang selanjutnya disebut dengan Bank syariah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada

¹⁶ Andrian Sudarso, “*Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*”, (Yogyakarta: Deepublish, Januari 2016), hal. 58

¹⁷ Firza Aulia Viranti, Adhitya Ginanjar, “*Influence Of Facilities, Promotion, Product And Location Slamc Banking On Decision Non Muslim Customers Patronizing At BRIS Case Study In BRI Syariah*,” *The Journal Of Thauhidinomics*, Vol 1 (2015), hal. 52.

¹⁸ Firza Aulia Viranti, Adhitya Ginanjar, “*Influence Of Facilities, Promotion, Product And Location Slamc Banking On Decision Non Muslim Customers Patronizing At BRIS Case Study In BRI Syariah*,” *The Journal Of Thauhidinomics*, Vol 1 (2015), hal. 52.

¹⁹ Abdul Rahman Shaleh, et al, “*Psikologi Suatu Pengantar*”, (Jakarta: Permada Media, 2004), hal. 263

bunga. Bank syariah atau yang biasa disebut dengan bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadist Nabi Muhammad SAW., atau dengan kata lain Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah Islam.²⁰

2. Penegasan Operasional

Definisi operasional dimaksudkan untuk memberikan kejelasan mengenai judul penelitian agar tidak muncul berbagai penafsiran terhadap judul penelitian. Berikut penegasan dalam penelitian ini:

- a. Kualitas Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.
- b. Lokasi merupakan suatu jaringan dimana nasabah mampu memanfaatkan produk dan jasa perbankan.
- c. fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha.
- d. Minat menabung adalah suatu kekuatan yang mendorong seseorang untuk memenuhi keinginannya terhadap kegiatan menyimpan uang di bank.

²⁰Muhamad, "*Manajemen Dana Bank Syariah*", (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hal. 2

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan yaitu untuk mengetahui gambaran dari skripsi ini. Skripsi ini disusun dalam 6 bab pembahasan sebagai acuan dalam berfikir secara sistematis. Adapun rancangan sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Yang merupakan terdiri dari, latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang teori yang berhubungan dengan variable penelitian, penelitian terdahulu, kerangka konseptual (kualitas pelayanan, lokasi, fasilitas), dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini membahas tentang pendekatan penelitian dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian, dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini mendeskripsikan hasil penelitian yaitu hasil peneliatan (berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis) dan temuan penelitian.

BAB V PEMBAHASA

Bab ini yakni pemaparan hasil penelitian yang peneliti lakukan berdasarkan rumusan masalah.

BAB VI PENUTUP

Bab ini adalah bagian akhir yang berupa kesimpulan dan saran.