

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya zaman dan teknologi, kebutuhan masyarakat sangatlah meningkat dimulai dari kebutuhan primer, sekunder dan tersier. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut masyarakat mempunyai banyak alternatif untuk mengembangkan dananya melalui berbagai jenis investasi. Bank syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai berbagai macam jenis produk untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah, produk yang dimiliki oleh bank syariah yaitu terdapat produk *funding*, *lending* dan jasa.¹ Produk *funding* merupakan jenis produk yang menghimpun dana nasabah untuk disalurkan kepada kegiatan yang menguntungkan dan sesuai dengan prinsip syariah, salah satu produk *fundingnya* yaitu deposito.²

Deposito salah satu jenis investasi yang diterapkan pada sebagian masyarakat. Deposito merupakan instrumen investasi yang relatif aman, meskipun jumlah bagi hasil belum diketahui di awal namun mengenai nisbah bagi hasilnya sudah harus disepakati sejak awal antara pihak bank dan nasabah.³ Dalam Fatwa Dewan Syariah

¹ AM. M. Hafidz MS., "Keterlekatan Sosial Inovasi Produk Bank Syariah Di Indonesia," *Jurnal Hukum Islam* 13, no. 2 (December 5, 2015): 70.

² Rini Fatriani, "Bentuk-Bentuk Produk Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Indonesia," *Ensiklopedia Of Journal* Vol. 1 No., no. 1 (2018): 220.

³ Anugrah Harry Ramadhan and Suwardi Bambang Hermanto, "Analisis Perilaku Nasabah Terhadap Minat Berinvestasi Deposito," *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)* 4, no. 7 (2015): 3.

Nasional No. 03/DSN-MUI/IV/2000, deposito diartikan sebagai simpanan dana berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu sesuai dengan ketentuan atau perjanjian yang sudah disepakati antara bank syariah dan nasabah.

Akad yang digunakan pada produk deposito yaitu akad *mudharabah*. Akad *mudharabah* merupakan akad yang dalam hal ini bank syariah bertindak sebagai *mudharib* (pengelola dana) dan nasabah bertindak sebagai *sahibul mal* (pemilik dana). Bank syariah akan mengelola dana nasabah kepada suatu usaha yang halal dan mengembangkannya untuk memperoleh profit. Selanjutnya, profit tersebut akan dibagikan kepada nasabah sebagai *sahibul mal* sesuai dengan perjanjian yang disepakati di awal akad.⁴ Dengan demikian bank syariah dalam kapasitasnya sebagai *mudharib* memiliki sifat amanah yang berarti bank syariah harus berhati-hati dan bertanggung jawab terhadap dana yang sudah nasabah salurkan kepada bank syariah.⁵

Nasabah dalam penelitian ini merupakan nasabah yang menyimpan dananya pada produk deposito, setiap nasabah deposito dapat menginvestasikan dananya berapapun sesuai yang diinginkan, namun tetap berpedoman pada persyaratan dan ketentuan yang berlaku di bank syariah tersebut. Setiap nasabah yang telah berinvestasi tentu ingin mendapatkan *feedback* terbaik dari apa yang sudah nasabah lakukan, oleh karena itu untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan pelayanan terbaik serta hasil yang

⁴ Fauzan Al Farizi and Akhmad Riduwan, "Pengaruh Inflasi, Suku Bunga, Likuiditas, Dan Bagi Hasil Terhadap Deposito Mudharabah," *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)* 5, no. 4 (2016): 1–16.

⁵ Panji Adam and Agus Putra, "Konstruksi Akad Mudharabah Dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia Nomor: 03/DSN-MUI/IV/2000 TENTANG DEPOSITO," *Fastabiq : Jurnal Studi Islam* 1, no. 1 (June 29, 2020): 70.

dapat memuaskan nasabah sehingga para nasabah merasa senang terhadap *feedback* yang sudah didapatkan dari bank syariah.

BTN Syariah sebagai salah satu Bank Umum Milik Negara (BUMN) tentu menjalankan segala kegiatan operasionalnya berlandaskan dengan prinsip-prinsip syariah. Sebagai entitas bisnis yang berorientasi pada profit, BTN Syariah dituntut untuk tidak hanya memberikan keuntungan semata tanpa mempertimbangkan fungsi dan pelaksanaannya yang sesuai dengan prinsip syariah yang berlaku. Dengan pesatnya perkembangan bank syariah sampai saat ini, maka kualitas layanan dan produk menjadi kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing di masa yang akan datang, oleh karena itu sebagai bank syariah yang berkiprah di tengah masyarakat harus memberikan kualitas layanan terbaik melalui produknya ketika berinteraksi dengan nasabah.⁶ BTN syariah memiliki berbagai macam produk yang salah satunya adalah deposito.

Selain produk, tentunya yang juga diberikan oleh pihak Bank Syariah kepada nasabahnya adalah berupa layanan yang tepat, baik dan dapat memberikan kepuasan bagi nasabahnya. Layanan merupakan suatu tindakan sukarela yang dilakukan suatu pihak kepada pihak lain dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan suatu pelanggan, layanan merupakan suatu aspek yang tidak bisa disepelekan dalam suatu kegiatan bisnis sebagai keberlangsungan bisnis tersebut⁷, sedangkan kualitas layanan dapat

⁶ Putri Dwi Cahyani, "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta," *Esensi* 6, no. 2 (2016): 152.

⁷ Thalia Claudia Mawey, Altje L. Tumbel, and Imelda W.J. Ogi, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo," *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 6, no. 3 (2018): 1201.

diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi suatu keinginan pelanggan.⁸ Sehingga dalam menjalankan usahanya, Bank Syariah diharuskan menjaga kualitas layanan yang terbaik agar terus dapat memberikan rasa puas, aman, serta terpercaya demi keberlangsungan usahanya di masa yang akan datang, karena produk yang tepat saja belum tentu cukup bila tidak diiringi dengan pelayanan yang tepat kepada setiap nasabahnya. Kualitas layanan dapat diukur dengan model CARTER (Othman dan Owen : 2002). Model CARTER ini merupakan suatu pengukuran kualitas layanan perbankan syariah dengan enam dimensi yaitu *compliance* (kepatuhan), *assurance* (jaminan), *reliability* (kehandalan), *tangibility* (bukti langsung), *empathy* (Empati), *responsiveness* (daya tanggap).⁹

Selain memberikan kualitas layanan terbaik, BTN Syariah juga memiliki berbagai macam produk deposito sesuai dengan kebutuhan nasabah untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Kualitas produk dapat diartikan sebagai suatu produk yang diukur dalam tingkatan standar mutu kehandalan, keistimewaan tambahan serta fungsi kinerja produk tersebut yang dapat memenuhi ekspektasi para nasabah yang sedang ingin melakukan investasi dengan *budget* uang yang dimiliki saat ini.¹⁰ Sehingga untuk mencapai kepuasan berdasarkan ekspektasi dari nasabah, oleh karena dibutuhkan

⁸ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. (Yogyakarta : Andi, 2008), 59.

⁹ Septin Puji Astuti, Wiwik Wilasari, and Datien Eriska Utami, "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah Penelitian Dengan Fuzzy Servqual Dan Dimensi Carter," *Jurnal Manajemen Bisnis* 2, no. 1 (August 6, 2009): 47–58.

¹⁰ Rizal Wahyu Kusuma and Suwitho, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 4 (2015): 2.

kemampuan pihak Bank Syariah untuk memberikan penawaran produk yang berkualitas dan kualitas produk dapat diukur melalui delapan dimensi (Garvin: 1987) yaitu kinerja, ciri-ciri keistimewaan tambahan, keandalan, kesesuaian dengan spesifikasi, daya tahan, kegunaan, estetika, dan kualitas yang dipersepsikan.¹¹ Macam-macam produk deposito yang terdapat pada BTN Syariah khususnya di Kantor Cabang Bekasi adalah Deposito BTN iB dan Deposito On Call BTN iB, pemilihan produk deposito karena deposito salah satu jenis tabungan atau investasi untuk jangka menengah atau panjang yang aman dan memiliki *rate* yang pasti.

Selain kualitas layanan dan produk yang diberikan oleh BTN Syariah, jumlah bagi hasil juga menjadi salah satu hal atau *feedback* yang diharapkan bagi nasabah ketika menyimpan dananya pada produk deposito, tentunya selain menitipkan sejumlah dana yang dimiliki kepada pihak bank melalui salah satu investasi pada suatu produk yang menguntungkan, tentu nasabah juga mengharapkan keuntungan berdasarkan dana yang telah diinvestasikan kepada pihak BTN Syariah. Jumlah bagi hasil dapat diartikan sebagai pembagian bagi hasil usaha antara pihak-pihak yang terkait suatu perjanjian sesuai dengan nisbah yang telah disepakati. Dengan adanya sistem bagi hasil ini yang akan menjamin bahwa tidak ada pihak yang dirugikan.¹² Selain itu terdapat faktor-

¹¹ Adhitya Kelana Putera and Wahyono, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen," *Management Analysis Journal* 7, no. 1 (May 28, 2018): 114.

¹² Endah Prihartini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka)," *Jurnal Co Management* 2, no. 2 (2019): 291.

faktor yang dapat mempengaruhi jumlah bagi hasil diantaranya yaitu persentase, Jumlah dana yang tersedia untuk diinvestasikan, serta nisbah.¹³

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan keinginan para nasabah deposito, maka harus diiringi dengan memberikan pelayanan, hasil kinerja produk serta jumlah bagi hasil sebagai upaya dalam menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan merupakan perasaan senang atau sedih seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.¹⁴ Kepuasan nasabah merupakan faktor utama dalam menilai kualitas layanan, dimana nasabah akan menilai kepuasan melalui kinerja yang dilakukan oleh bank kepada nasabah serta bagaimana nasabah mendapatkan *feedback* dari apa yang telah diharapkan.¹⁵ Kualitas layanan yang baik menyebabkan tingkat kepuasan meningkat sebaliknya kualitas layanan yang buruk mengakibatkan kepuasan nasabah juga semakin rendah. Terdapat 3 indikator untuk mengukur kepuasan seseorang yaitu : kepuasan pelanggan keseluruhan, minat pembelian ulang dan kesediaan untuk merekomendasikan (Tjiptono : 2011).¹⁶

BTN Syariah Bekasi merupakan salah satu cabang milik PT. Bank Tabungan Negara Tbk yang memiliki berbagai macam produk Deposito dengan fasilitas dan manfaat yang diberikan kepada nasabah, hal ini sangat diperlukan sebagai pengawasan

¹³ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2019). 140

¹⁴ Nirma Kurriwati, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen," *Eco-Entrepreneur* 1, no. 1 (2015): 49.

¹⁵ Conny Sondakh, "Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)," *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen* 3, no. 1 (2015): 20.

¹⁶ Deny Setiawan, Dan Rony, and Ika Setiawan, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Service (Studi Kasus AHHASS Kenari Motor)" 3, no. 1 (2018): 98.

bank untuk memastikan bahwa bank dapat memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan nasabah dimasa yang akan mendatang. Sebagai sektor BUMN yang memiliki berbagai jenis produk tentu ini menjadi acuan bagi bank syariah lainnya dalam memberikan pelayanan terbaik melalui produk deposito yang dimiliki oleh Bank BTN Syariah untuk melakukan investasi melalui produk tersebut. Penelitian ini dilakukan di BTN Syariah karena Bank BTN Syariah merupakan Bank Pemerintah yang masih berstatus UUS (Unit Usaha Syariah) sedangkan Bank Pemerintah lainnya sudah berstatus BUS (Bank Umum Syariah).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Endah Prihartini (2019), Luh ayu Mulyaningsih dan I Gst Agung Ketut Gede Suasana (2016), Sofia E.G worek dan Jantje L. sepong (2021)¹⁷, hasil penelitian menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun simultan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan nasabah semakin meningkat.

Perbedaannya dengan penelitian ini yaitu terletak pada penambahan variabel bebas yaitu kualitas produk, ruang lingkup nasabah dan studi kasus yang diteliti, sedangkan penelitian yang sudah dilakukan oleh Sofyan dan Geby Ariyastuti (2016), Rita Puspita, mukhlis Yunus, dan sulaiman (2017), Moch. Zaenal Aziz muchtarom (2019), Melaty Finthariasari, Sri Ekowati dan Roy Krisna (2020) Hasil penelitian

¹⁷ Endah Prihartini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil," *Jurnal Co Management* 1, no. 3 (2019): 289–300.

menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁸ Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada penambahan variabel bebas yaitu kualitas layanan, jumlah bagi hasil dan studi kasus yang diteliti serta metode analisis yang digunakan. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Lutfi Iftiani, Azis Fathoni, dan Maria Magdalena Minarsih (2015), Sri Wahyu Ningsih dan Nurma Sari (2020) hasil penelitian menyimpulkan bahwa sistem bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan, yang menjadi pembeda dalam penelitian ini yaitu variabel bebas serta jenis produk yang dilakukan di BMT Al-Hikmah Ungarahan Cabang Babadan.

Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, bahwa pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan mencerminkan baik tidaknya Bank di mata nasabah, untuk mengetahui kepuasan suatu nasabah kita perlu melihat dari perilaku nasabah itu sendiri yang dapat didefinisikan sebagai kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan suatu jasa. Salah satu faktor yang mendorong nilai suatu perusahaan suatu lembaga adalah kualitas layanan. Dalam penelitian ini akan membahas mengenai kualitas layanan, produk dan jumlah bagi hasil deposito untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah, khususnya di BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi

Direktur Utama Bank BTN Haru Koesmahargyo mengatakan bahwa BTN Syariah tercatat menghimpun dana pihak ketiga (DPK) Rp. 27,92 triliun pada bulan

¹⁸ Sofyan and Geby Ariyastuti, "Kualitas Jasa Dan Kepuasan," *Jurnal Kebijakan Publik* 7, no. 1 (2011): 77-84.

Agustus 2021 menjadi Rp. 36,51 triliun per 30 September 2021.¹⁹ Hal ini didukung dengan jumlah nasabah deposito dan jumlah dana deposito salah satu BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi yang meningkat di tahun 2021 dibandingkan tahun sebelumnya.

Berikut jumlah nasabah dan jumlah dana deposito di BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi dari tahun 2018-2021 :

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah Deposito dan Jumlah Dana Deposito 2018-2021

No	Periode	Jumlah Nasabah (Deposito)	Jumlah Dana Deposito (Jutaan Rp)
1	2018 (Januari-Desember)	236	1.959.762
2	2019 (Januari-Desember)	178	767.038
3	2020 (Januari-Desember)	225	1.492.249
4	2021 (Januari-November)	450	2.079.631

Sumber : Data Sekunder BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi (diolah, 2021)

Berdasarkan Tabel 1.1, menunjukkan bahwa jumlah nasabah dan jumlah dana deposito mengalami fase kenaikan yang sangat drastis di akhir tahun 2021 dibandingkan tahun sebelumnya, sebagai sektor perbankan syariah yang berusaha untuk memberikan kepuasan nasabah tentu kepuasan nasabah menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa dan tidak dapat dipungkiri bahwa kepuasan juga menjadi salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis, khususnya kepuasan nasabah yang telah mempercayakan untuk menyimpan dananya di BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi, dengan dana tersebut bank mendapatkan keuntungan dari alokasi dana yang sudah dilakukan sesuai dengan kesepakatan dengan nasabah,

¹⁹ Dionisio Damara, "BTN Syariah Cetak Laba Bersih Rp141,74 Miliar Di Kuartal III/2021 - Bisnis.Com," accessed December 30, 2021, <https://m.bisnis.com/amp/read/20211021/90/1456669/btn-syariah-cetak-laba-bersih-rp14174-miliar-di-kuartal-iii2021>.

maka dari itu BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi harus mampu memahami dengan seksama apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan dari nasabah sehingga kepuasan nasabah tercapai sadar dengan hal tersebut, maka BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi selalu berupaya untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya dengan memberikan pelayanan dan produk terbaik serta jumlah bagi hasil yang diperoleh nasabah. BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi selalu mengutamakan kepuasan nasabahnya, akan tetapi hal tersebut harus didukung dengan kualitas layanan yang handal dan mampu meningkatkan keunggulan yang kompetitif dalam menghadapi persaingan yang ketat. Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan, maka penulis ingin mengetahui apakah dengan adanya kenaikan jumlah nasabah dan dana deposito yang mengalami kenaikan membuat nasabah puas ditinjau dari layanan, produk dan jumlah bagi hasil yang nasabah peroleh, oleh karena itu penulis tertarik memilih judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Produk Dan Jumlah Bagi Hasil Deposito Terhadap Kepuasan Nasabah Di BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi”**.

1.2 Batasan Masalah

Agar penelitian ini fokus, maka penelitian ini dibatasi ruang lingkupnya sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diteliti hanya pada layanan customer service saja, karena customer service yang selalu dituntut untuk berhubungan secara langsung dengan nasabah dan menjaga hubungan itu tetap baik

2. Produk dan bagi hasil yang diteliti yaitu produk deposito saja, karena dana deposito memiliki porsi besar dalam komponen dana pihak ketiga yang dihimpun oleh BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi. Jumlah dana deposito nasabah akan berpengaruh terhadap jumlah bagi hasil yang akan diperoleh.
3. Nasabah yang diteliti yaitu para nasabah yang menginvestasikan dananya pada produk deposito, karena sebagai penilaian nasabah setelah melakukan deposito di BTN syariah Kantor Cabang Bekasi.
4. BTN Syariah yang diteliti yaitu BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah deposito di BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah deposito di BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi?
3. Apakah jumlah bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah deposito di BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi?
4. Apakah kualitas layanan, produk dan jumlah bagi hasil berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah deposito di BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah deposito di BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah deposito di BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh jumlah bagi hasil terhadap kepuasan nasabah deposito di BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi
4. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan, produk dan jumlah bagi hasil berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah deposito di BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Akademisi

Dari temuan yang didapat, diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan keilmuan dan sebagai wawasan mengenai kualitas layanan, produk dan jumlah bagi hasil deposito terhadap kepuasan nasabah, dan dapat dijadikan masukan untuk kualitas skripsi para mahasiswa dan mahasiswi selanjutnya

2. Bagi Peneliti

Peneliti dapat menambah pengetahuan dan wawasan di bidang perbankan syariah serta sebagai ajang ilmiah untuk menerapkan berbagai teori perbankan syariah yang telah diperoleh dibangku kuliah

3. Bagi Bank BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi

Sebagai informasi dan untuk perkembangan bank syariah lebih lanjut khususnya Bank BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi dan sebagai pertimbangan evaluasi bank dalam memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik agar nasabah merasakan kepuasan sesuai dengan apa yang diharapkan.

4. Bagi Nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan informasi ketika nasabah ingin melakukan investasi. Sehingga nasabah memiliki gambaran tentang bagaimana cara memilih investasi yang sesuai dengan prinsip syariah yang dapat memberikan keamanan dana dan menguntungkan bagi nasabah.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini penulis bagi kedalam lima bab pembahasan :

BAB I : PENDAHULUAN

BAB I tentang pendahuluan yang meliputi latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

BAB II memuat teori-teori yang digunakan sebagai tinjauan atau landasan penelitian seperti teori kualitas layanan, teori kualitas produk, teori bagi hasil deposito, teori kepuasan, teori nasabah, review studi terdahulu, kerangka pemikiran dan menyusun hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

BAB III membahas tentang metode penelitian yang terdiri dari populasi dan sampel, tempat dan waktu penelitian, sumber data, operasional variabel penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik pengolahan data.

BAB IV : TEMUAN DAN ANALISIS PENELITIAN

BAB IV membahas tentang deskripsi data, temuan penelitian dan menganalisis hasil penelitian

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

BAB V berisi simpulan hasil penelitian dan saran-saran yang sesuai dengan penelitian.