

**PENGARUH TABUNGAN MIKRO FITRI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MENINGKATNYA NASABAH
DI BPR RAMBI ARTHA PUTRA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh :

Miftahun Nurul Fajriyah

NIM : E20191148

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
OKTOBER 2023**

**PENGARUH TABUNGAN MIKRO FITRI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MENINGKATNYA NASABAH
DI BPR RAMBI ARTHA PUTRA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

Miftahun Nurul Fajriyah
NIM : **E20191148**

Disetujui Pembimbing :



Mohammad Mirza Pratama, S.ST.,M.M
NUP. 201907180

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

**PENGARUH TABUNGAN MIKRO FITRI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MENINGKATNYA NASABAH
DI BPR RAMBI ARTHA PUTRA**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Kamis

Tanggal : 05 Oktober 2023

Tim Penguji

Ketua

Dr.H. Fauzan,S.Pd.,M.Si
NIP. 197403122003121008

Sekretaris

Wildan Khisbullah Suhma, S.Akun.,M.Ak
NUP. 202109194

Anggota :

1. Dr. Ahmad Afif, M.E.I
2. Mohammad Mirza Pratama, S.ST., M.M

()

()

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Khaldan Rifa'i, S.E., M.Si, CHRA
NIP. 196808072000031001

MOTTO

مَنْ ذَا الَّذِي يُقْرِضُ اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضْعِفُهُ لَهُ أضعافًا كثيرةً وَاللَّهُ يَقْبِضُ وَيَبْصُطُ وَإِلَيْهِ تُرْجَعُونَ ﴿٢٤٥﴾

Artinya : “Barangsiapa meminjami Allah dengan pinjaman yang baik maka Allah melipatgandakan ganti kepadanya dengan banyak. Allah menahan dan melapangkan (rezeki) dan kepada-Nyalah kamu dikembalikan” ‘. (QS. Al – Baqarah : 245)*



* Departemen Agama RI, *Syaamil Quran, Cordova Al-Qur'an dan Terjemah* (Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema, 1987), 39.

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur ke khadirat Allah SWT atas rahmat dan kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini rasa syukur terucap kepada-Nya. Sebagai bukti dan hormat serta kasih sayang, saya persembahkan dan dedikasikan skripsi ini sebagai bentuk ungkapan rasa syukur yang mendalam kepada :

1. Kedua orang tua saya tercinta Abi Mukayanto dan Umi Siti Maimunah yang selalu memberikan dukungan serta semangat, materi, dan do'a. Karena tanpa do'a dan usaha mustahil skripsi ini dapat terselesaikan. Ketulusan dan kasih sayang, jerih payah serta ridho orang tua yang menghantarkanku menjadi orang yang berilmu, berbudi, dan bertanggung jawab.
2. Kakak – kakakku tersayang, Umar Faruq dan Faiqotul Hikmah terimakasih selalu menjadi penyemangat dan selalu mensupport saya, serta terimakasih juga kepada seluruh keluarga besarku atas do'anya.
3. Guru – guruku dari TK hingga perguruan tinggi, yang telah memberikan ilmunya dan membimbingku dengan penuh kesabaran.
4. Teman –teman seperjuangan angkatan 2019 khususnya kelas perbankan syariah 03 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas semangat dan kekompakan kalian semua dalam mendukung penyusunan skripsi ini.
5. Almamater tercinta UIN KHAS Jember,terimakasih karena telah memberikan saya kesempatan untuk menuntut ilmu selama ini.

6. Bapak Haryono, SE dan Ibu Dita Oktavia, S.Ak selaku Pimpinan dan direktur PT.Bank Perkreditan Rakyat Rambli Artha Putra. Yang telah memberikan izin untuk penelitian dan memberikan informasi yang dibutuhkan.
7. *Last but no least, i wanna thank me, i wanna thank me for believing in me, i wanna thank me for doing all this hard work, i wanna thank me for having no day off, i wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah karena atas rahmat dan karunia- Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terimakasih yang sedalam – dalamnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M.,CHRP.,CCGS selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Prof. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.S.i.,CHRA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Kiai Achmad Shiddiq Jember.
3. Dr. Hj. Nurul Setianingrum S.E.,M.M selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Dr. Nikmatul Masruroh, M.E.I, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Universitas Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember.
5. Dr. Mohammad Chotib,S.Ag., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik
6. Mohammad Mirza Pratama, S.ST.,M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi.

Jember, 07 September 2023

Miftahun Nurul Fajriyah
NIM. E20191148

ABSTRAK

Miftahun Nurul Fajriyah, Mohammad Mirza Pratama, S.ST.,M.M 2023 :
Pengaruh Tabungan Mikro Fitri dan Kualitas Pelayanan Terhadap Meningkatnya Nasabah di BPR Rambani Artha Putra

Tabungan merupakan instrumen penghimpun dana yang populer di kalangan masyarakat. Hampir seluruh lapisan masyarakat dapat membuka rekening tabungan karena persyaratan yang relatif lebih mudah dan saldo awal yang tidak terlalu besar. Hal tersebut tercermin dari jumlah rekening tabungan per Desember 2022 yang memiliki jumlah terbesar dibandingkan jenis simpanan lain (Lembaga Penjamin Simpanan, 2022). Tabungan Mikro Fitri adalah sebuah simpanan dalam bentuk tabungan berjangka yang merupakan simpanan untuk membantu persiapan keperluan hari raya. Simpanan ini merupakan sebuah tabungan berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu yang telah ditetapkan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Tabungan Mikro Fitri dan Kualitas Pelayanan Terhadap Meningkatnya Nasabah di BPR Rambani Artha Putra. Dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini seluruh nasabah Tabungan Mikro Fitri PT BPR Rambani Artha Putra yang berjumlah 95 sampel. Teknik pengumpulan yaitu dengan cara penyebaran kuesioner kepada nasabah (responden). Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, uji koefisien determinasi dan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil dari uji t dan uji f dapat disimpulkan bahwa tabungan mikro fitri dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap meningkatnya nasabah di BPR Rambani Artha Putra. Hasil dari pengujian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai t hitung dan nilai t tabel, tabungan mikro fitri sebesar ($2.339 > 0.018$), kualitas pelayanan sebesar ($2.837 > 0.006$), berdasarkan hasil uji F yakni sebesar ($14.479 > 0.00$). hasil dari uji R² yaitu sebesar 23,9% dan sisanya ($100\% - 23,9\% = 76,1\%$) dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: Tabungan mikro fitri, kualitas pelayanan.

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	10
1. Variabel Penelitian	10
2. Indikator Penelitian	11
F. Definisi Operasional.....	12
G. Hipotesis	15

H. Sistematika Pembahasan	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
A. Penelitian Terdahulu	19
B. Kajian Teori	28
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	36
B. Populasi dan Sampel	37
C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	39
D. Analisis Data	41
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	48
A. Gambaran Obyek Penelitian	48
B. Penyajian Data	55
C. Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	56
D. Pembahasan	70
BAB V PENUTUP.....	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No. Keterangan	Hal.
Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Tabungan BPR Rambli Artha Putra	4
Tabel 1.2 Perbandingan Sebelum dan Setelah Tabungan Mikro Fitri ada.....	5
Tabel 1.3 Variabel dan Indikator Penelitian	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 4.1. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	56
Tabel 4.1.1 Statistik Deskriptif Produk Tabungan Mikro Fitri.....	57
Tabel 4.1.2 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4.1.3 Statistik Deskriptif Minat Nasabah	58
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Tabungan Mikro Fitri (X1)	60
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)	61
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Minat Nasabah (Y).....	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Data Instrumen Penelitian	62
Tabel 4.6 Uji Normalitas Menggunakan <i>Kolmogorof – Smirnov Test</i>	63
Tabel 4.7 Grafik Normal Probability Plot.....	64
Tabel 4.8 Hasil Data Uji Multikolinieritas.....	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda (Uji F).....	67
Tabel 4.1 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda (Uji t).....	68
Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR


No. Keterangan	Hal.
Gambar 1.1 Asumsi Penelitian.....	14
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPR Rambli Artha Putra.....	50
Gambar 4.2 Logo BPR Rambli Artha Putra.....	51
Gambar 4.3 Brosur Produk Tabungan Mikro Fitri.....	54
Gambar 4.4 Contoh Fisik Tabungan Mikro Fitri	55



DAFTAR LAMPIRAN

No. Keterangan

- Lampiran 1 Matrik Penelitian
- Lampiran 2 Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Lampiran 3 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 Lampiran 4 Hasil Uji Realibilitas
- Lampiran 5 Tabulasi Data Variabel
- Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 8 Kuesioner Fisik
- Lampiran 9 Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
- Lampiran 10 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 11 Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 12 Jurnal Penelitian
- Lampiran 13 surat selesai bimbingan
- Lampiran 14 Surat Keterangan Lulus Plagiasi
- Lampiran 15 Foto Dokumentasi
- Lampiran 16 Biodata Penulis



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank merupakan salah satu jenis usaha yang menyalurkan dana masyarakat kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat dengan cara menghimpun tabungan. Perusahaan, instansi pemerintah, badan usaha swasta, maupun perorangan dapat menyimpan dan menginvestasikan uangnya di bank yang merupakan lembaga keuangan. Dengan menarik dana masyarakat dalam bentuk simpanan seperti tabungan dan deposito, bank dapat memenuhi kebutuhan pembiayaan dan menetapkan mekanisme pembayaran seluruh faktor ekonomi dengan menggunakan dana tersebut.²

Di Indonesia, terdapat dua jenis bank: Bank Perkreditan Rakyat dan Bank Umum (UU No. 10, 1998). Yang dimaksud dengan “Bank Umum” adalah lembaga keuangan yang memberikan berbagai jenis bantuan lalu lintas angsuran dan menjalankan kegiatan usaha sesuai dengan hukum syariah, baik secara tersurat maupun tersirat. Sementara Bank Perdesaan adalah bank yang menjalankan organisasi berbasis adat atau syariah namun tidak menawarkan layanan lalu lintas angsuran. Kegiatan BPR jauh lebih dibatasi dibandingkan dengan bank komersial. Kegiatan BPR satu-satunya adalah yang menyangkut pengumpulan dan penyaluran dana layanan. BPR dilarang menerima simpanan dari rekening giro, meskipun mereka sedang mengumpulkan dana. Demikian

² Abditama, Srifitriani, dkk, *kontribusi ilmuwan dan praktisi untuk 76 tahun kemerdekaan indonesia*, (Gorontalo : Ideas Publishing 2021), 23.

pula, BPR hanya mencakup sejumlah wilayah operasional tertentu. Terlebih lagi, fondasi BPR dengan modal awal yang lebih kecil dibandingkan dengan modal dasar bank umum. Partisipasi dalam transaksi kliring dan valuta asing merupakan pembatasan lain terhadap BPR.

Melihat ketatnya persaingan di dunia keuangan, setiap bank harus memiliki sistem yang tepat untuk mengakuisisi aset pihak luar. Komitmen dana investasi dalam memperluas aset pihak luar bank (DPK) tidak perlu diragukan lagi. Juliandi dkk. melakukan penelitian. menunjukkan bahwa produk tabungan meningkatkan pertumbuhan dana pihak ketiga. Sebaliknya, menabung adalah cara yang paling disukai untuk mengumpulkan uang.³ Rekening tabungan bisa dibuka oleh hampir semua orang karena persyaratannya relatif sederhana dan saldo awalnya tidak terlalu tinggi. Hal ini terlihat jika dibandingkan dengan jenis tabungan lainnya, jumlah tabungan dengan jumlah uang terbanyak per Desember 2022 merupakan yang tertinggi (Lembaga Penjamin Simpanan, 2022).

Bentuk simpanan nasabah yang likuid adalah tabungan. Artinya nasabah dapat mengambil produk ini kapan pun mereka membutuhkannya. Namun berbeda dengan produk tabungan yang ditawarkan BPR Rambli Artha Putra berupa produk tabungan berjangka atau simpanan berjangka (Deposit), yaitu simpanan yang pencairannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu dan dalam kondisi tertentu. -keadaan tertentu. Tabungan untuk keperluan Idul Fitri disebut dengan “Tabungan Mikro Fitri” dan tabungan ini

³ Yandi Juliandi, dkk. “Pengaruh Tabungan Terhadap Peningkatan Dana Pihak Ketiga (DPK) Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Timur Pada Tahun 2010 - 2012”, Ejournal. Untag, no.2 (2015) : 7.

berbentuk tabungan berjangka atau deposito. Rekening tabungan ini hanya dapat diakses pada waktu yang telah ditentukan karena merupakan rekening tabungan berjangka. dengan ketentuan pada saat nasabah mencairkan depositnya akan mendapatkan bonus berupa paket sembako. Sembako tersebut ditetapkan secara baku oleh BPR Rambli Artha Putra dengan perjanjian yang berlaku.⁴

Deposito berjangka (Deposito) didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 sebagai simpanan yang hanya dapat ditarik pada saat jatuh tempo atau pada waktu yang ditentukan berdasarkan kesepakatan antara nasabah dan bank. sehingga prinsip mudharabah akan dimanfaatkan dalam perbankan syariah.⁵

PT. BPR Rambli Artha Putra terus maju dan berkembang, berdasarkan informasi dan data yang ada, perseroan tersebut berhasil menghimpun dana dari masyarakat dari berbagai kalangan yang berada dalam publik dari berbagai pertemuan di pasar Rambipuji dan faktor lingkungannya. Item unggulannya adalah Tabungan Mikro Fitri dimana BPR Rambli Artha Putra sendiri menyebutnya sebagai tabungan berjangka atau deposit. Sejak tahun 2018, BPR Rambli Artha Putra menerapkan produk deposito (simpanan) mudharabah ini agar masyarakat dapat dengan mudah menabung dan menerima parcel atau paket sembako. Pada tahun 2019 hingga tahun 2022, tersedia informasi mengenai jumlah nasabah BPR Rambli Artha Putra, baik deposito maupun tabungan umum, sebagai berikut:

⁴ BPR Rambli Artha Putra, Rambipuji Jember, 2022

⁵ Abdul Ghofur Ansori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Gajah Mada University Press, 2009), 99

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Tabungan BPR Rambli Artha Putra

No	Periode	Tabungan Mikro Fitri	Tabungan Umum	Total Nasabah
1	2019	536 Nasabah	503 Nasabah	1.039 Nasabah
2	2020	431 Nasabah	505 Nasabah	936 Nasabah
3	2021	589 Nasabah	521 Nasabah	1.110 Nasabah
4	2022	644 Nasabah	609 Nasabah	1.253 Nasabah

Sumber : BPR Rambli Artha Putra, 2022

Tabel 1.1 dapat dijelaskan Jumlah nasabah simpanan berjangka (Deposito) atau Tabungan Mikro Fitri dan Tabungan Umum di BPR Rambli Artha Putra pada tahun 2019- 2022 mengalami peningkatan yang sangat pesat, akan tetapi pada tahun 2020 produk tabungan yang dimiliki oleh BPR Rambli Artha Putra memiliki penurunan nasabah, dari yang awalnya sebanyak 1.039 Nasabah menjadi 936 Nasabah, BPR Rambli Artha Putra kehilangan sebanyak 103 Nasabah tabungan, hal ini dikarenakan dampak dari wabah COVID-19 yang membuat semua orang memiliki faktor ekonomi yang menurun dibanding sebelum adanya wabah tersebut. Mungkin hal ini yang membuat nasabah BPR Rambli Artha Putra memutuskan untuk menutup tabungan mereka karena faktor mendesak dari perekonomian yang mereka miliki. Akan tetapi ketika ditelusuri kembali Tabungan Mikro Fitri memiliki perkembangan yang cukup pesat dibandingkan jenis tabungan lain di BPR Rambli Artha Putra . Hal ini mungkin dikarenakan jenis tabungan ini dapat menarik minat para nasabah sekitar karena cukup menarik dengan adanya bonus parcel sembako, karena mayoritas pengguna jenis tabungan Fitri ini adalah masyarakat

pedesaan dan pasar sekitar Rambipuji. Tabungan mempunyai peranan yang sangat penting di PT. BPR Rambipuji Artha Putra. Karena dari tahun ke tahun jumlah penabung di PT. BPR Rambipuji Artha Putra terus meningkat begitu juga dengan jumlah tabungannya.⁶

Berikut adalah tabel perbandingan sebelum dan setelah adanya Tabungan Mikro Fitri :

Tabel 1.2
Perbandingan Sebelum dan Setelah Tabungan Mikro Fitri ada

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Sebelum adanya Tabungan Mikro Fitri	470 Nasabah	-	-	-	-	-
Sesudah adanya Tabungan Mikro Fitri	-	665 Nasabah	1.039 Nasabah	936 Nasabah	1.110 Nasabah	1.253 Nasabah

Sumber : BPR Rambipuji Artha Putra, 2022

Tabel 1.2 dapat dijelaskan bahwa pada tahun sebelum adanya Tabungan berjangka (Mikro Fitri) terdapat sebanyak 470 nasabah yang menabung di BPR Rambipuji Artha Putra. Dilihat dari jumlah penabung setiap tahunnya maka PT. BPR Rambipuji Artha Putra telah mengalami kemajuan dengan adanya peningkatan jumlah penabung. Dan setelah adanya Tabungan Mikro Fitri mengalami peningkatan yang cukup pesat karena adanya hal menarik yang terdapat pada Tabungan Mikro Fitri sendiri sehingga menarik minat nasabah untuk menggunakan jenis Tabungan tersebut. Akan tetapi dapat dilihat jumlah nasabah pada tahun 2020 mengalami sedikit penurunan dikarenakan dampak perekonomian yang terjadi karena adanya wabah COVID-19 yang terjadi di Indonesia.

⁶ BPR Rambipuji Artha Putra, Rambipuji Jember, 2022

Mempertahankan nasabah bukanlah tugas yang mudah. Karena ketatnya persaingan di industri perbankan, bank harus memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dengan menawarkan produk dan hadiah terkini yang dapat memikat nasabah. Untuk meningkatkan kesetiaan nasabah, banyak bank mengarahkan penelitian terhadap kebutuhan nasabah, mengukur loyalitas konsumen, dan menyusun unit kerja sama. Agar Bank dapat menarik lebih banyak nasabah, pelayanannya harus mampu memuaskan mereka guna meningkatkan kinerja perbankan dan kepercayaan nasabah. Pelayanan terbaik untuk mencegah nasabah berpindah bank adalah program layanan nasabah wajib. Dalam dunia perbankan, kepercayaan nasabah merupakan sumber modal utama. Karena kepercayaan adalah fondasi perbankan, masyarakat harus yakin bahwa bank tersebut dapat dipercaya dan ingin menyimpan uangnya di sana.

Pelanggan mungkin akan lebih cenderung membeli dari penyedia layanan jika mereka menerima layanan yang baik. Pengendalian tahap keunggulan kualitas pelayanan bertujuan untuk memenuhi harapan pelanggan, dan kualitas pelayanan merupakan tahap keunggulan yang dirasakan. Perusahaan tentunya harus mengambil langkah yang tepat dan efektif untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Hal ini akan membuat pelanggan tetap membeli produknya menjadi lebih penting, yang akan berujung pada loyalitas dan, tentu saja, kepuasan pelanggan. Uniknya pada pelayanannya mereka menggunakan sistem jemput bola atau layanan antar jemput kepada nasabah

yang ingin menabung atau ingin mengambil tabungan yang ada di pasar Rambipuji dan sekitar pasar Rambipuji.⁷

Berdasarkan pernyataan inilah, penulis melakukan penelitian untuk mengetahui hubungan antara pengaruh tabungan mikro fitri dan kualitas pelayanan terhadap meningkatnya nasabah di BPR Rambipuji Artha Putra. Kenapa peneliti memilih BPR Rambipuji Artha Putra karena mempermudah dalam proses penelitian dan sudah ada diruang lingkup yang dibutuhkan.

Peneliti melakukan penelitian tersebut karena peneliti menemukan ketertarikan bahwa dalam penelitian sebelumnya hanya membahas tentang sistem kredit dan pelayanan yang ada di BPR Rambipuji Artha Putra saja. Sedangkan pada penelitian ini, penulis tertarik ingin meneliti apakah perbedaan produk tabungan mikro fitri dan tabungan umum yang dimiliki oleh BPR Rambipuji Artha Putra, apakah dalam keunggulan pada setiap tabungan memiliki perbedaan yang signifikan untuk menarik minat nasabah BPR Rambipuji Artha Putra. Sehingga Penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tabungan Mikro Fitri dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan nasabah di BPR Rambipuji Artha Putra. Peneliti tertarik untuk meneliti di Bank Perkreditan Rakyat Rambipuji Artha Putra apakah produk tabungan dan kualitas pelayanan tersebut berpengaruh signifikan atau tidak.

Dari uraian diatas, maka penelitian mengetahui bagaimana pengaruh tabungan mikro fitri dan kualitas pelayanan terhadap meningkatnya nasabah. Oleh karena itu penelitian ini mengambil judul “**Pengaruh Tabungan Mikro**

⁷ BPR Rambipuji Artha Putra, Rambipuji Jember, 2022.

Fitri dan Kualitas Pelayanan Terhadap Meningkatnya Nasabah di BPR Rambli Artha Putra”.

B. Rumusan Masalah

Peneliti akan mencari jawaban rumusan masalah melalui pengumpulan data. Berikut rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan konteks sebelumnya:

1. Bagaimana pengaruh tabungan mikro fitri terhadap meningkatnya nasabah di BPR Rambli Artha Putra?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap meningkatnya nasabah di BPR Rambli Artha Putra?
3. Bagaimana pengaruh tabungan mikro fitri dan kualitas pelayanan terhadap meningkatnya nasabah di BPR Rambli Artha Putra?

C. Tujuan Penelitian

Uraian tentang arah penelitian yang dituju merupakan tujuan penelitian. Sasaran penelitian hendaknya mengacu pada permasalahan yang sudah terbentuk.⁸

Adapun tujuan penelitian ini meliputi :

1. Untuk mengetahui pengaruh jenis tabungan Mikro Fitri terhadap meningkatnya jumlah nasabah di BPR Rambli Artha.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap meningkatnya nasabah di BPR Rambli Artha Putra.

⁸ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember, 2019), 78

3. Untuk mengetahui pengaruh tabungan Mikro Fitri dan kualitas pelayanan terhadap meningkatnya jumlah nasabah di BPR Rambli Artha Putra.

D. Manfaat Penelitian

Hasil sumbangan penelitian ini merupakan manfaat penelitian. Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:⁹

1. Manfaat Bagi BPR Rambli Artha Putra

Berkontribusi terhadap perkembangan perbankan khususnya pada BPR Rambli Artha Putra dan memberikan informasi yang bermanfaat

2. Manfaat Bagi Peneliti

- a. Dapat menambah manfaat, pemahaman, pengalaman dan informasi tentang penyusunan proposisi penelitian sebagai awal pengaturan untuk mengarahkan penelitian lebih lanjut di kemudian hari.
- b. Penelitian ini dilakukan oleh para ilmuwan dengan tujuan akhir untuk memenuhi prasyarat untuk menyelesaikan tugas tugas terakhir..

3. Manfaat Bagi Lembaga UIN KHAS Jember

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan atau referensi kepada mahasiswa institusi UIN Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember dan peneliti lain yang berminat untuk melakukan penelitian sejenis.

⁹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember, 2019), 79

4. Manfaat Bagi Peneliti Lanjutan

Penelitian ini bisa menjadi acuan bagi para peneliti terkait mengenai “ Pengaruh Tabungan Mikro Fitri dan Kualitas Pelayanan Terhadap Meningkatnya Nasabah di BPR Rambli Artha Putra”.

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Variabel Penelitian

Variable penelitian seseorang atau suatu objek yang berbeda-beda antara satu orang dengan orang lain atau antara satu objek dengan objek lainnya disebut variabel.¹⁰

a. Variabel Bebas

Variabel jenis ini lebih sering disebut variabel otonom. Variabel yang mempengaruhi, menyebabkan, atau memunculkan variabel dependen disebut variabel bebas. Variabel independen penelitian ini adalah Tabungan Mikro Fitri dan Kualitas Pelayanan.

b. Variabel Terikat

Variabel yang biasa disebut dengan Variabel ini merupakan variabel terikat. Variabel-variabel tersebut merupakan variabel yang dipengaruhi atau biasanya disebabkan oleh adanya variabel independen. Minat nasabah merupakan variabel utama yang digunakan dalam variabel ini.

¹⁰ Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, 67

2. Indikator Variabel

Penelitian dilanjutkan dengan penyajian indikator variabel yang menjadi acuan empiris terhadap variabel yang diteliti. Berikut terpenuhinya variabel-variabel penelitian. Kedepannya, indikator-indikator empiris tersebut akan menjadi landasan dalam pembuatan item observasi, tes, wawancara, dan angket.¹¹

Tabel 1.3
Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel Independen (X)	Dimensi	Indikator
Produk Tabungan (X1) (Tjiptono & Chandra, <i>Service Quality and Satisfaction</i> , 2016)	<i>Performance</i> (Kinerja)	Setoran pembukaan produk tabungan sesuai dengan kemampuan nasabah
	<i>Reliability</i> (reliabilitas)	1. Produk tabungan sesuai dengan kebutuhan nasabah 2. Produk tabungan dapat mendorong nasabah untuk menabung 3. Produk tabungan berdampak baik bagi nasabah
	<i>Durability</i> (daya tahan)	Produk tabungan menarik
	<i>Esthetics</i> (Estetika / Daya tarik)	Daya tarik produk tabungan
	<i>Perceived Quality</i> (Kualitas yang dipersepsikan)	Citra dan reputasi produk tabungan serta tanggung jawab perusahaan terhadap nasabah
Kualitas Pelayanan (X2) Parasuraman (1985)	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Fasilitas sesuai dengan kebutuhan nasabah
	Keadaan (<i>Reability</i>)	Memberikan jasa dengan segera dan memuaskan
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Memberikan jasa dengan cepat dan tanggap
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kemampuan, kesopanan,

¹¹ Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, (bandung : Alfabeta, 2017), 38

		dan keandalan pegawai bank, bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan
	Empati (<i>Emphaty</i>)	Kemudahan berkomunikasi secara efektif dengan nasabah dan memahami kebutuhannya
Variabel Dependen (Y)		
Nasabah (Y)		Kepuasan
		Kenyamanan Berinteraksi
		Fasilitas Pelayanan

Sumber : Data diolah Peneliti

F. Definisi Operasional

Penulis akan menjelaskan lebih detail mengenai istilah-istilah yang digunakan dalam judul agar pembahasan dalam skripsi ini lebih fokus dan terarah. Uraian tentang bagaimana suatu variabel diukur dapat dilihat pada definisi operasionalnya. Pengukuran variabel penelitian ini dapat diringkas sebagai berikut:

1. Variabel Tabungan Mikro Fitri

Tabungan Mikro Fitri merupakan sebuah simpanan dalam bentuk tabungan berjangka yang merupakan simpanan untuk membantu persiapan untuk keperluan hari raya. Simpanan ini merupakan sebuah tabungan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu yang telah ditentukan. Rekening tabungan ini hanya dapat diakses pada waktu yang telah ditentukan karena merupakan rekening tabungan berjangka. Anggota berhak mendapatkan paket bonus (paket) yang ditentukan oleh BPR Rambli Artha Putra sesuai ketentuan yang berlaku, meskipun tidak menerima bagi hasil setiap bulannya. Variabel ini diperkirakan dengan

ukuran nyata Tabungan Mikro Fitri yang ada di BPR Rambli Artha Putra dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2022.

2. Variabel Kuliatas Pelayanan

Pelayanan Kualitas pelayanan merupakan prioritas yang ditempatkan oleh penyedia jasa untuk memastikan bahwa layanan yang mereka berikan berkualitas tinggi selanjutnya, berencana untuk memenuhi klien dengan menawarkan atau menawarkan jenis bantuan yang memenuhi pedoman pelanggan. tingkat layanan merupakan indikator kinerja yang tidak berbentuk dimana pengguna lebih aktif terlibat di dalamnya selama fase konsumsi layanan karena layanan tersebut menghilang lebih cepat untuk dialami daripada diperoleh.¹²

3. Variabel Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan usaha yang menggunakan produk dan jasa perusahaan perbankan, seperti menyewakan, membeli, dan memberikan jasa.¹³ Nasabah sesuai dengan ayat 17 Pasal 1 Undang-Undang Nomor “Pihak yang menggunakan jasa perbankan” adalah Pasal 10 Tahun 1998.

Dalam penelitian ini, jumlah nasabah pada BPR Rambli Artha Putra pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2022 digunakan untuk mengukur variabel nasabah.

a. Asumsi Penelitian

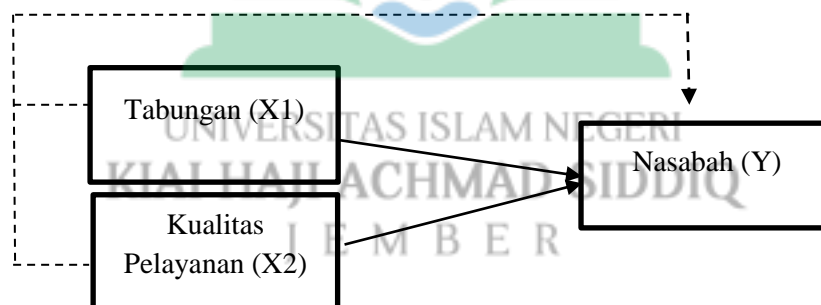
¹² Hartadi, Nikie, and Nur Elfi Husda. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Tanjung Uncang di Kota Batam." *Jurnal EMBA* 8.3 (2020): 185-194.

¹³ Mislah Hayati Nasution, Sutisna.2015.”*Faktor-Faktor Yang Mempengaeruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*”. Jurnal Nisbah. Nomor 1,hlm.65

Asumsi Penelitian adalah apa yang peneliti sebut sebagai asumsi penelitian atau asumsi dasar. Sebelum mengumpulkan data, peneliti harus membentuk asumsi dasar dengan jelas. Kecurigaan mendasar ini berfungsi sebagai titik tolak yang kuat terhadap permasalahan yang sedang dikaji serta menjelaskan faktor-faktor yang menjadi titik fokus pertimbangan penelitian dan mencari tahu spekulasi.¹⁴

Berdasarkan penjelasan asumsi diatas, maka asumsi yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah: Tabungan mikro fitri dan kualitas pelayanan mempengaruhi meningkatnya nasabah di BPR Rambani Artha Putra.

Gambar 1.1
Asumsi Penelitian



Keterangan :

- : Garis pengaruh secara parsial
- -> : Garis pengaruh secara simultan

¹⁴ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember, 2019), 79

G. Hipotesis

Suatu teori adalah klaim sementara, tujuan singkat, atau penilaian yang belum bertahan lama karena harus dibuktikan secara nyata secara eksperimental. Meskipun demikian, perlu ditegaskan bahwa spekulasi ini merupakan dugaan mendasar yang tidak diragukan lagi kebenarannya.¹⁵ Kriteria kebenaran koherensi yang merupakan standar validitas cara berpikir rasional harus dipenuhi sebelum hipotesis dapat digunakan untuk menarik kesimpulan.¹⁶ Spekulasi penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Tabungan Mikro Fitri terhadap Meningkatnya Nasabah di BPR Rambli Artha Putra

Tabungan Mikro Fitri adalah sebuah dana simpanan berjangka yang disimpan untuk membantu persiapan kebutuhan Hari Raya Idul Fitri. Rekening tabungan ini hanya dapat ditarik atau diambil pada waktu yang telah ditentukan karena merupakan rekening tabungan berjangka. Nasabah berhak mendapatkan paket bonus (paket) yang ditentukan oleh BPR Rambli Artha Putra sesuai ketentuan yang berlaku, meskipun tidak menerima bagi hasil setiap bulannya.

“Pengaruh Tabungan Batara IB Terhadap Peningkatan Minat Menabung di BTN Syariah Pare-Pare” demikian judul penelitian yang dilakukan Ali Husna. Berdasarkan temuan penelitian, minat menabung Bank BTN Syariah Parepare dipengaruhi positif oleh tabungan batara iB. Hipotesis pertama penelitian ini didasarkan pada hal ini

¹⁵ A. Muri Yusuf. Metode penelitian : Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian gabungan (Jakarta: Kencana,2017),130.

¹⁶ Syahrudin dan Salim, Metode Penelitian Kuantitatif (Bandung : Ciptapustaka Media,2012),41.

H1 : Tabungan Mikro Fitri berpengaruh signifikan terhadap meningkatnya Nasabah di BPR Rambli Artha Putra

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Meningkatnya Nasabah di BPR Rambli Artha Putra

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa mampu tingkat pelayanan sesuai dengan kenyataan yang dihadapi nasabah. Hal ini dapat dicapai dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dan dengan memberikan apa yang mereka harapkan secara akurat.¹⁷ Penelitian ini berjudul “Pengaruh Sistem Layanan Jemput Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah PT” oleh Riski Mubarak dkk. BPR Syariah Harum Hikmah Nugraha Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh Sistem Layanan Jemput Tabungan. Dengan adanya sistem pelayanan jemput tabungan (kualitas pelayanan) maka kepuasan nasabah akan meningkat sehingga berdampak pada bertambahnya jumlah nasabah. Hipotesis kedua penelitian ini didasarkan pada hal ini:

H2 : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap meningkatnya Nasabah di BPR Rambli Artha Putra

3. Pengaruh Tabungan Mikro Fitri dan Kualitas Pelayanan Terhadap Meningkatnya Nasabah di BPR Rambli Artha Putra.

Tabungan Mikro Fitri merupakan jenis simpanan berjangka dengan simpanan untuk membantu persiapan kebutuhan hari raya Idul Fitri. Rekening tabungan ini hanya dapat diakses pada waktu yang telah

¹⁷ Aulia Lucky Yuransyah, “Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan”, *Management Analysis Journal*,(2013),9.

ditentukan karena merupakan rekening tabungan berjangka. Anggota berhak mendapatkan paket bonus (paket) yang ditentukan oleh BPR Rambli Artha Putra sesuai ketentuan yang berlaku, meskipun tidak menerima bagi hasil setiap bulannya.

Ketepatan penyampaian dalam memenuhi harapan pelanggan serta terpenuhinya kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan contoh kualitas pelayanan, yaitu ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan kenyataan yang dirasakan pelanggan. Kedua faktor tersebut, yaitu Barang Dana Investasi Miniatur Fitri dan Kualitas Administrasi, mempunyai hubungan dengan pilihan nasabah dalam memilih suatu barang. Hasilnya, hipotesis ketiga penelitian ini adalah::

H3 : Tabungan Mikro Fitri dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap meningkatnya nasabah di BPR Rambli Artha Putra

H. Sistematika Pembahasan

pembahasan penelitian ini akan berlangsung disertakan dalam sistematika pembahasan. Berikut ini adalah deskripsi terorganisir dari penelitian tersebut:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini mencakup landasan permasalahan, rencana permasalahan dan motivasi di balik permasalahan serta definisi fungsional, anggapan penelitian, dan ruang lingkup penelitian fungsional (menghitung faktor

penelitian dan penanda pemeriksaan). Bab ini bertujuan agar keseluruhan pembahasan lebih mudah dipahami.

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN

Bab ini memuat analisis teoritis terhadap konsep-konsep terkait yang menjadi landasan penelitian sejarah dan penelitian lainnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang populasi dan sampel, pendekatan dan jebis penelitian, metode pengumpulan data, dan analisis data dibagian metodologi penelitian.

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini diawali dengan uraian topik penelitian dan dilanjutkan ke subjudul yang khusus membahas penyajian data, analisis, dan pengujian hipotesis. Termasuk juga pembahasan yang memperhitungkan hasil tes. Bab ini bertujuan untuk membuat diskusi yang lebih besar menjadi lebih mudah dipahami.

BAB V PENUTUP

Keseluruhan pembahasan bab ini mengenai rumusan masalah dan tujuan penelitian terangkum dalam kesimpulan bab ini. Rekomendasi yang mengacu, mengikuti, atau muncul dari penyajian temuan penelitian dan kesimpulan keseluruhan juga disertakan..

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Peneliti menggabungkan referensi penelitian sebelumnya yang terkait dengan konsentrasi ini untuk bekerja dengan pengumpulan informasi dan strategi pemeriksaan informasi yang digunakan dalam mengawasi informasi. Sejumlah penelitian telah mengamati hubungan antara pengaruh tabungan dan kualitas layanan. Berikut temuannya:

1. Siti Najma Dampak Pos Dana Cadangan Terhadap Pendapatan Nasabah Menabung di Bank Umum Syariah” Penemuan yang ditangani SPSS varian 22 menunjukkan bahwa Bank Aceh Syariah KCP Sampoiniet efektif menjalankan ciri-ciri pos dana cadangan. Hubungan antara faktor bebas (kredit barang) dengan variabel reliant (keuntungan nasabah menabung) kemudian dianalisis dengan menggunakan pengukuran, hal ini ditunjukkan dengan semakin tinggi nilai thitung dengan ttabel ($2,639 > 1,68288$), maka variabel minat menabung dipengaruhi oleh variabel minat nasabah menabung. oleh faktor lain di luar penelitian ini sebesar 85,5% sisanya, dengan variabel atribut produk tabungan mempunyai potensi pengaruh sebesar 14,5 persen, sedangkan persamaan regresi yang dihasilkan adalah $Y = 9,111 + 0,539X$.¹⁸
2. Temuan penelitian Ayun Sekar Widowati “Pengaruh Pengetahuan Produk Tabungan, Reputasi Bank, dan Persepsi Nasabah Terhadap

¹⁸ Siti Najma S,Ag, MM. “Pengaruh Atribut Produk Tabungan Terhadap Minat Nasabah Menabung di Bank Syariah” (Penelitian Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Lhokseumawe, 2018)

Keputusan Menabung Nasabah” adalah sebagai berikut: 1) Keputusan menabung nasabah dipengaruhi oleh pengetahuan produk; 2) Keputusan menabung nasabah dipengaruhi oleh pengetahuan produk; dipengaruhi oleh reputasi bank; 3) Cara Nasabah Melihat Suku Bunga Tabungan Mempengaruhi Keputusan Menabung 4) Persepsi nasabah terhadap suku bunga tabungan, pengetahuan produk tabungan, dan reputasi bank semuanya mempengaruhi keputusan menabung.¹⁹

3. Pimpi Saudatul Rahma “Upaya Membangun Dana Investasi Klien Melalui Dana Cadangan Bajapuik di PT,”. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Batang Kapas,” temuan penelitian tersebut menunjukkan a. Upaya PT untuk meningkatkan simpanan nasabah BPR Batang Kapas menggunakan layanan Tabungan Bajapuik sebagai metode penjemputan sebagai bagian dari strategi pemasaran konvensionalnya. bagian dari promosi dengan tujuan untuk mempromosikan produk dan jasa PT kepada mereka. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mempromosikan produk dan jasa PT kepada mereka. Tabungan Bajapuik menjadi sangat populer di kalangan nasabah karena feedback positif yang mereka terima dari mereka. Batang Kapas BPR c. Menjaga loyalitas nasabah, PT BPR Batang Kapas mengkoordinasikan acara tahunan dan menyebarkan kartu pos kepada individu-individunya. 1) Kurangnya pengetahuan produk PT di kalangan calon nasabah untuk meningkatkan jumlah nasabah tabungan. 2) Penerapan PT memerlukan signifikan pengeluaran Batang Kapas BPR

19 Ayun Sekar Widowati, “Pengaruh Pengetahuan Produk Tabungan, Reputasi Bank, dan Persepsi Nasabah Terhadap Keputusan Menabung Nasabah” { Journal, Universitas Negeri Yogyakarta, 2018)

BPR Batang Kapas untuk menarik nasabah Kurangnya transparansi pekerja PT dalam situasi ini Penolakan BPR Batang Kapas untuk menerima penolakan masyarakat dan upayanya memperkenalkan produk kepada masyarakat²⁰

4. Nadia Melva Fitria, “Dampak Item Dana Cadangan Seulangan dan Kepercayaan Terhadap Keuntungan Nasabah Menabung Pasca Transformasi PT Bank Aceh Syariah” Hasil temuan menunjukkan bahwa variabel kepercayaan dan variabel produk tabungan seulanga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah. dalam menyimpan konversi berikut. Hal ini menunjukkan secara simultan bahwa minat nasabah untuk menabung dipengaruhi oleh keterulangan produk tabungan dan kepercayaan. Sedangkan pengaruh koefisien jaminan (R²) sebesar 0,703 hal ini berarti komitmen variabel jenis item dana cadangan seulanga, dan kepercayaan dapat memberikan arti terhadap variasi variabel premi nasabah dalam menabung sebesar 70,3% sedangkan sisa 29,7% disebabkan oleh berbagai faktor seperti kemajuan, item, legalisme, dan gambaran bank.²¹
5. Imes Kurnia Sari, berdasarkan hasil penelitian “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menjadi Anggota Program Tabungan Idul Fitri Di Koperasi Baitul Tanwil Muhammadiyah (BMT)

²⁰ Pimpi Saudatul Rahma, dkk, “ Upaya Meningkatkan Nasabah Tabungan Melalui Tabungan Bajapuik Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Batang Kapas”, (Artikel, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KPB Padang, 2019)

²¹ Nadia Melva Fitria, “Pengaruh Produk Tabungan Seulangan dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menabung Pasca Konversi PT. Bank Aceh Syariah”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar Raniry Banda Aceh, 2019)

Surya Metro Selatan”, baik faktor internal maupun eksternal mempengaruhi pemilihan hari raya Idul Fitri. Produk Tabungan Fitri (Si Fitri). Kepribadian masyarakat, sikap, pengalaman terhadap kebutuhan berlibur, motivasi pemenuhan kebutuhan tersebut, dan gaya hidup Metro Selatan terhadap faktor internal semuanya mempunyai pengaruh terhadap minat. Minat dipengaruhi oleh budaya atau kebiasaan masyarakat dan strategi pemasaran KSU BTM Surya Metro Selatan. Ketertarikan warga Metro Selatan terhadap produk Si FITRI di KSU BTM Surya Metro Selatan dipengaruhi oleh berbagai faktor pemasaran, antara lain strategi produk, strategi promosi yang diterapkan, strategi tempat, dan strategi harga..²²

6. Khairunnisa, “Pengaruh Sifat Barang Dana Cadangan Idul Fitri Terhadap Keuntungan Nasabah Menabung di BMT UGT Sidogiri Indonesia Cabang Banjarmasin”, Melalui kajian kuantitatif penelitian ini menghasilkan penemuan; Pertama, Minat nasabah dalam menggunakan produk Tabungan Idul Fitri di BmtUgt Sidogiri Cabang Banjarmasin dipengaruhi secara simultan oleh variabel bebas keandalan (X1), etika (X2), persepsi kualitas (X3), dan kinerja (X4) dalam penelitian ini.²³
7. Taufiqurrahman “Strategi Peningkatan Jumlah Dana Pihak Ketiga Melalui Produk Tabungan Idul Fitri di BMT-UGT Capem Pujer Bondowoso,”.

²² Imes Kurnia Sari, “Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menjadi Anggota Tabungan Idul Fitri Pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Baitul Tanwil Muhammadiyah (BMT) Surya Metro Selatan”, (Skripsi Institut Agama Islam Negeri Metro, 2019)

²³ Khairunnisa, “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Idul Fitri Terhadap Minat Nasabah Menabung Di BMT UGT Sidogiri Indonesia Cabang Banjarmasin, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Antasari, 2020)

Berikut temuan penelitian ini: 1) Memanfaatkan sistem 4P. Pertama, strategi produk menarik yang menggunakan jumlah tabungan rendah, seperti setoran harian Rp. 1.000,-. Kedua, strategi harga dengan akad mudharabah dan wadhiah yad dhamanah dengan bagi hasil yang sederhana namun menguntungkan. Ketiga, sistem kemajuan, melalui sosialisasi, serta mengunjungi klien secara lugas. Kesimpulannya, sistem bantuan BMT UGT Capem Pujer menawarkan dukungan paling ekstrim terlebih lagi, keamanan perdagangan. (2) Faktor-faktor yang menyebabkan peningkatan DPK. Hal ini yang pertama dan terpenting membantu klien dalam mengundang acara Idul Fitri. Kedua, komponen alami. Kecenderungan pasar dicetak cenderung ke arah menabung. Ketiga, familiaritas nasabah terhadap produk tabungan ini. bisa berasal dari nasabah lain, teman, tetangga, atau industri pemasaran.²⁴

8. Berdasarkan hasil penelitian Al Husna A yang berjudul “Pengaruh Tabungan Batara IB Terhadap Peningkatan Minat Menabung di BTN Syariah Pare-Pare,” 1) Hasil uji t menunjukkan bahwa BataraiB Memegang Aset di Bank BTN Syariah Kota Parepare secara umum berada dalam kondisi sangat baik dengan nilai thitung sebesar 9,16 dan ttabel sebesar 0,1984. 2) Bank BTN Syariah Parepare mempunyai tingkat bunga tabungan yang tinggi. Hal ini didukung dengan hasil uji t masing-masing sebesar thitung = 13,30 dan ttabel = 0,1984. 3) Hasil uji individual item kedua menunjukkan terdapat korelasi yang signifikan dengan nilai kritis

²⁴ Taufiqurrahman, “Strategi Peningkatan Jumlah Dana Pihak Ketiga Melalui Produk Tabungan Hari Raya Idul Fitri di BMT-UGT Capem Pujer Bondowoso”, (Skripsi, Insitut Agama Islam Negeri Jember, 2020)

0,000 0,05 antara Batara iB dengan peningkatan pendapatan tabungan pada Bank BTN Syariah Parepare. dicontohkan dengan nilai r hitung yang menunjukkan bahwa peningkatan pendapatan tabungan pada Bank BTN Syariah Parepare berbanding lurus dengan dana cadangan batara iB dengan r hitung = 0,440. Dengan r hitung = 0,440 dan r tabel = 0,196 maka nilai korelasi r menunjukkan H_a diterima dan H_0 ditolak pada taraf 5%. 4) Uji regresi linier langsung dengan persamaan $Y = a + bX$ atau $12,607 + 0,307 X$ menunjukkan bahwa peningkatan minat menabung di Bank BTN Syariah Parepare berdampak positif terhadap tabungan batara iB. Dengan demikian, nilai premi tabungan meningkat sebesar 0,370 untuk setiap peningkatan 1% dana cadangan batara iB. Uji determinasi (R^2) menghasilkan nilai sebesar 0,193 atau 19,3%. Hal ini menunjukkan bahwa tabungan Batara iB memberikan pengaruh sebesar 19,3% terhadap minat menabung, dan sisanya sebesar 80,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ditemukan dalam penelitian ini.²⁵

9. Penelitian M. Dzaki Arifin, "Pengaruh Simpanan dan Pembiayaan Deposito terhadap Tingkat Keuntungan Bank Mega Syariah Indonesia Tahun 2011 hingga 2018", menemukan bahwa hanya tabungan yang memberikan dampak positif terhadap keuntungan Bank Mega Syariah, berdasarkan perhitungan parsial untuk variabel (X1) 0,01, (X2) 0,95, dan (X3) 0,63. Uji F menunjukkan bahwa hasil pemeriksaan dana cadangan, simpanan, dan penunjang sekaligus mempunyai nilai sig sebesar 0,04 –

²⁵ Al Husna A, "Pengaruh Tabungan Batara IB Terhadap Peningkatan Minat Menabung di BTN Syariah Pare-Pare", (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri ParePare, 2020)

0,05, sedangkan konsekuensi koefisien kepastian semua faktor X mempengaruhi Y adalah 0,3, maka adalah diingat karena standar hubungan yang memadai, dan sisanya 99,7 dipengaruhi oleh berbagai faktor di luar peninjauan. Hasil tersebut pada hakekatnya mempengaruhi manfaat Bank Mega Syariah.²⁶

10. Rizki Mubarak Thalib dan Widwi Handari Adji, Pengaruh Struktur Organisasi Penjemputan Adji “Pengaruh Sistem Organisasi Penjemputan Hemat terhadap Ketergantungan Pembeli PT. BPR Syariah Harum Hikmah Nugraha Berdasarkan penelitian dan analisis data penjemputan tabungan -pengaruh sistem pelayanan penjemputan terhadap kepuasan nasabah maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut: 1. Sistem Pelayanan Penjemputan Tabungan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Kepuasan nasabah berkorelasi dengan sistem pelayanan penjemputan tabungan yang ditunjukkan dengan nilai korelasi (r) dengan menggunakan hubungan kedua item pearson sebesar 0,728. Hasil perhitungan korelasi berada pada rentang 0,61-0,80, menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara sistem layanan antar jemput tabungan dengan kepuasan konsumen. 2). koefisien regresi variabel X (b) adalah 0,603, dan nilai (a) pada analisis linier adalah 6,382. Penyelesaian persamaan $Y = a + bX$ menghasilkan hasil sebagai berikut: Persamaan dasar regresi linier dapat diringkas sebagai berikut : $Y = 6,382 + 0,603 X$
- Berdasarkan koefisien relaps sebesar 0,603, nilai loyalitas konsumen

²⁶ M. Dzaki Arifin, “Pengaruh Tabungan Deposito Dan Pembiayaan Terhadap Tingkat Laba Pada Bank Mega Syariah Indonesia Periode 2011-2018”, (Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020)

meningkat sebesar 0,603 untuk setiap kenaikan satu persen dalam nilai kerangka bantuan. Karena koefisiennya positif, maka arah pengaruh variabel X terhadap Y juga dapat dianggap positif. Variabel loyalitas konsumen mempunyai nilai konsisten sebesar 6,382 yang ditunjukkan dengan nilai stable sebesar 6,382. 3). Koefisien determinasi korelasi ditentukan sebesar 0,529 atau 52,9%. Hal ini menunjukkan bahwa Sistem Pelayanan memiliki pengaruh sebesar 52,9 persen terhadap sisa 47,1% kepuasan pelanggan, yang tidak penulis selidiki.²⁷

11. Fenny Syahputri, “Pengaruh Kualitas Barang Dana Cadangan, Kualitas Administrasi Web Banking, Dan Kepercayaan Terhadap Keteguhan Nasabah Dan Loyalitas Konsumen Sebagai Faktor Mediasi Pada Bank BNI Syariah” Informasi yang digunakan dalam penelusuran ini merupakan informasi yang sangat penting, untuk mengkaji informasi tersebut ilmuwan memanfaatkan Cara Pemeriksaan (Way Investigation) dengan pemrograman Lisrel 85. Ada 100 peserta dalam penelitian ini. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sifat pos-pos dana cadangan berpengaruh nyata terhadap pemenuhannya, dengan nilai terukur t (t yang ditentukan) sebesar 2,2175. Kualitas Administrasi Perbankan Web berpengaruh nyata terhadap Pemenuhan, dengan nilai t terukur sebesar 2,2151. Dengan t statistik hitung sebesar 2,5899, kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan. Dengan nilai statistik t (t hitung) sebesar 2,4635 maka kualitas produk tabungan berpengaruh positif terhadap loyalitas. Kualitas

²⁷ Rizki Mubarak Thalib dan Widwi Handari Adji “Pengaruh Sistem Layanan Jemput Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Syariah Harum Hikmah Nugraha”, (Journal Universitas Pamulang , 2022)

Administrasi Perbankan Web secara tegas mempengaruhi Keteguhan, dengan nilai t terukur (t yang ditentukan) sebesar 2,0977. Kepercayaan berpengaruh nyata terhadap keandalan dengan t valuasi faktual (t yang ditentukan) sebesar 2,0906. Nilai t statistik (thitung t) sebesar 4,625 menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas.²⁸

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Persamaan	Perbedaan
1	Siti Najma S, Ag, MM, (2018)	Metode kuantitatif, objek produk tabungan	Subjek, variabel Independen
2	Ayun Sekar Widowati, (2018)	Metode , variabel Independen	Subjek penelitian
3	Pimpi Saudatul Rahma, dkk, (2019)	Subjek, variabel independen	Metode penelitian
4	Nadia Melva Putri, (2019)	Metode dan variabel independen	Variabel dependen
5	Imes Kurnia Sari, (2019)	Variabel independen	Metode penelitian
6	Khairunnisa, (2020)	Metode	Subjek penelitian
7	Taufiqurrahman, (2020)	Variabel dependen	Metode penelitian
8	Al Husna A, (2020)	Variabel independen, variabel dependen, metode	Subjek penelitian
9	M. Dzaki Arifin (2020)	Variabel independen, Metode penelitian	Variabel dependen
10	Fenny Syahputri (2021)	Variabel independen, Metode penelitian	Variabel dependen, Objek

²⁸ Fenny Syahputri “ Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Layanan, *Internet Banking*, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank BNI Syariah, (Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2021).

			Penelitian
11	Rizki Mubarak Thalib dan Widwi Handari Adji, (2022)	Metode , Objek penelitian	Variabel Independen, Variabel dependen

Sumber : Data diolah oleh peneliti

B. Kajian Teori

Pembahasan permasalahan teoritis dijadikan sebagai perspektif penelitian dalam kajian teoritis. Ada baiknya dilakukan pembahasan teori-teori penelitian secara luas dan mendalam agar dapat lebih memahami permasalahan yang ingin dipecahkan sesuai dengan tujuan dan rumusan penelitian..²⁹

1. Pengaruh

Pengaruh adalah suatu kekuatan yang berasal dari seseorang atau sesuatu, misalnya seseorang, dan membantu membentuk keyakinan atau tindakan seseorang.³⁰ pengaruh atau pengaruh, khususnya kekuatan yang diperoleh khalayak sebagai akibat dari pesan yang menyarankan mereka dapat bertindak atau tidak bertindak.³¹ Suatu kondisi yang disebut pengaruh terjadi ketika apa yang mempengaruhi dan apa yang dipengaruhi mempunyai hubungan yang bersifat sebab akibat atau timbal balik. Kekuatan yang ada dan timbul dari diri seseorang, benda, atau tindakan yang menimbulkan kotak kepercayaan disebut pengaruh. Dalam hal ini, pengaruhnya lebih cenderung terfokus pada sesuatu yang dapat mengubah

²⁹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember, 2019), 81

³⁰ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Nasional, op.cit, 758.

³¹ Onong Uchjana Effendy, *Kamus Komunikasi*, op.cit.h. 176

pandangan seseorang ke arah yang positif. Seseorang yang memiliki visi dan misi jangka panjang akan berubah menjadi lebih baik jika pengaruhnya positif.³² Ada dua jenis pengaruh: yang positif dan yang negatif. Jika seseorang mempunyai pengaruh positif terhadap masyarakat, dia dapat mengajak mereka untuk berbuat sesukanya. Namun, jika seseorang memberikan pengaruh negatif terhadap masyarakat, maka masyarakat akan menghindarinya dan tidak lagi menghormatinya.

2. Produk Tabungan

Tabungan (saving deposit) merupakan jenis simpanan yang sangat populer di lapisan masyarakat Indonesia mulai dari masyarakat kota sampai pedesaan. Menurut Undang-undang Perbankan No. 10 Tahun 1998, Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.³³ Tabungan merupakan salah satu bentuk simpanan yang diperlukan oleh masyarakat untuk menyimpan uangnya, karena tabungan merupakan jenis simpanan yang dapat dibuka dengan persyaratan yang sangat mudah.³⁴

Dalam perkembangannya bank juga menawarkan transaksi penarikan atau pemindahbukuan melalui media komunikasi, seperti internet banking dan sms banking. Dengan berbagai pelayanan jasa yang

³² Farida Noor Fitriani, *Pengaruh Training Islamic Excellent Service Terhadap Kinerja Karyawan IAIN Walisongo*, (25 Oktober 2018)

³³ Ismail, *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi* (Cet.III; Jakarta: Kencana, 2013),67.

³⁴ Ismail, *Akuntansi Bank Teori dan Aplikasi dalam Rupiah* (Cet.V; Jakarta: Kencana, 2015), h. 48

diberikan oleh bank, maka diharapkan bank dapat menghimpun dana murah melalui penghimpunan tabungan.³⁵

3. Kualitas Produk Tabungan

Kualitas adalah mutu suatu produk atau jasa tertentu yang diserahkan kepada pelanggan guna menjamin mutu produk atau jasa tersebut. Ini adalah kualitas yang dihargai oleh pelanggan.³⁶ Sebagaimana dikemukakan oleh Lupiyoadi, kualitas adalah perpaduan elemen dan atribut suatu barang untuk menjamin bahwa kegunaan atau sifat yang diharapkan dari barang tersebut terpenuhi.³⁷

Kualitas produk adalah kemampuan produk dalam memenuhi fungsinya. Kualitas produk memberikan komitmen yang signifikan terhadap loyalitas konsumen, pembelian berulang, ketabahan klien, sepotong kue, dan produktivitas. Kemampuan item untuk menjalankan peran mencakup kemampuannya untuk mempertimbangkan perlawanan ringan, kualitas yang tak tergoyahkan, presisi yang dihasilkan, kemudahan pengerjaan dan perbaikan, serta nilai item secara keseluruhan.

Dari hipotesis di atas, dapat beralasan bahwa kualitas barang dapat menentukan loyalitas konsumen yang dihubungkan dengan asumsi klien sendiri tentang sifat nyata dari barang tersebut. Kualitas produk merupakan gambaran mendasar dari hasil suatu hubungan karena dapat mempengaruhi wawasan dan perspektif konsumen terhadap produk atau

³⁵ Ismail, *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi*.h. 68-69.

³⁶ Philip Kotler,dkk, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, (Yogyakarta:ANDI,2000),70.

³⁷ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, (PT. Salemba Empat Patria,2001),144.

layanan yang dijual, serta meningkatkan loyalitas dan kesetiaan konsumen. Dari definisi di atas, cenderung diasumsikan bahwa kualitas barang adalah kemampuan suatu barang yang dapat ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pembeli. Salah satu nilai terpenting yang harus dikhawatirkan oleh masyarakat pemasok adalah jumlah produk dan barang yang diminati. Kualitas produk dan pengalaman secara keseluruhan merupakan prioritas utama perusahaan. Tidak pernah ada orang yang mengeluh atau mengabaikan kualitas yang bias. Ketika suatu perusahaan menjalin kemitraan dengan pihak ketiga, meskipun pihak ketiga tersebut adalah laboratorium, perusahaan tersebut tidak akan dapat memperoleh manfaat dari keseluruhan pengelolaan kemitraan tersebut.³⁸

Kualitas produk diukur.:

- a. *Performance* (kinerja), merupakan karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*).
- b. *Serviceability* (Pelayanan), mencerminkan kemampuan memberikan pelayanan pada produk tersebut.
- c. *Realibility* (Realibilitas), yaitu kecil kemungkinannya akan dirugikan atau lalai dimanfaatkan.
- d. *Durability* (Daya tahan), yaitu berkaitan dengan berapa lama suatu barang dapat digunakan.
- e. *Serviceability*, yang meliputi kecepatan, keterampilan, kenyamanan, dan kemudahan perbaikan; dan menangani pengaduan secara efektif.

³⁸ Kotler, Philip, and Gary Armstrong. "Dasar-dasar manajemen pemasaran." Yogyakarta: BPEE (2012),8.

- f. Estetika, atau seberapa menarik suatu produk bagi panca indera.
- g. *Perceived Quality* (Dilihat dari Kualitas), khususnya gambaran dan ketenaran barang serta tanggung jawab organisasi terhadapnya.³⁹

4. Kualitas Pelayanan

Salah satu kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap pelaku usaha atau bank adalah memberikan layanan berkualitas tinggi agar tetap beroperasi dan menjaga kepercayaan nasabah. Contoh pemanfaatan konsumen dan cara hidup tentu saja mengharuskan organisasi atau dunia keuangan untuk menawarkan jenis bantuan yang berkualitas. Ketepatan penyampaian dalam memenuhi harapan pelanggan serta terpenuhinya kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan contoh kualitas pelayanan, yaitu ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan kenyataan yang dirasakan pelanggan.⁴⁰ Karena pelanggan yang puas biasanya memiliki kemungkinan lebih tinggi untuk tetap setia pada suatu bisnis, maka sikap pelanggan saat mengevaluasi, memutuskan, dan mengungkapkan kesan mereka terhadap layanan yang diberikan akan dipengaruhi oleh kualitas layanan. Untuk menjaga posisi perusahaan di pasar dan memastikan efektivitas dan efisiensinya, kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan perusahaan akan menjadi sangat penting.

Bisnis-bisnis ini bertujuan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan dalam kualitas layanannya, namun tidak semua pelanggan memiliki

³⁹ Darmadi Durianto, dkk, *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas Dan Perilaku Merek*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2004), 98-99

⁴⁰ Auli Lucky Yuransyah, "Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan", *Management Analysis Journal*,(2013),9.

ekspektasi yang sama. Harapan pelanggan terhadap kualitas layanan akan berubah seiring berjalannya waktu dan terus berkembang. Kualitas dinamis mencakup segala sesuatu mulai dari barang dan jasa hingga manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Selain itu, kualitas adalah cara utama untuk pengembangan dan pembayaran jangka panjang, pertahanan terkuat kami melawan persaingan asing, dan jaminan terbaik kami atas loyalitas pelanggan.⁴¹

Berdasarkan definisi di atas maka tujuan perusahaan adalah membuat barang yang berkualitas tinggi bagi pelanggan. Dukungan klien adalah proses produk yang penting, meskipun kadang-kadang diabaikan. Tergantung pada jenis produk dan kebutuhan pelanggan tertentu, berbagai karakteristik layanan pelanggan mungkin penting. Dengan memenuhi dan memenuhi kebutuhan pelanggan, bisnis akan mampu menarik pelanggan baru. Jasa adalah setiap tindakan atau aktivitas yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain tanpa mengakibatkan kepemilikan apapun. Itu bisa dibuat bersamaan dengan produk berwujud atau tidak.. Ada 5 komponen utama mutu administrasi, yaitu:

- a. Realibilitas (*Realibility*), khususnya kapasitas organisasi untuk menawarkan jenis bantuan yang terjamin dengan segera, tepat dan sesuai keinginan.
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*), atau kapasitas penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan segera menanggapi permintaan mereka.

⁴¹ Tjiptono, *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta : BPFE, 2001), 4.

- c. Jaminan (*Assurance*) Konfirmasi menyinggung kemampuan perwakilan, kesopanan dan kemampuan menumbuhkan kepercayaan dan kepastian klien.
- d. Empati, yang mencakup kemudahan menjalin hubungan, komunikasi yang efisien, perhatian individu, dan memahami kebutuhan pelanggan.
- e. Bukti nyata (*Tangibles*) yang asli, seperti kantor, perlengkapan, SDM, dan kantor korespondensi untuk organisasi.

5. Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan usaha yang menerima pembayaran dari bank dalam bentuk cek atau uang tunai. Oleh karena itu, nasabah adalah orang-orang yang kemungkinan besar bekerja pada atau pada bank.⁴² Yang dimaksud dengan “nasabah” adalah seseorang atau kelompok yang mempunyai akses terhadap dana bank dan menggunakannya secara rahasia. Dalam membicarakan apa yang dibicarakan dengan nasabah ada, ada beberapa hal yang perlu dibicarakan lebih dari satu kali.⁴³

- a. Fokus pada maksud dan tujuan yang sedang dimanfaatkan atau dimanfaatkan oleh klien.
- b. Pahami bagaimana mereka memberi peringkat dan fokus pada tujuan dan target tersebut.

⁴² M. Nur Rianto Al Arif. *Dasar- Dasar Pemasaran Bank Syariah*. (Bandung : Alfabeta.2010),189.

⁴³ Bill Stinnet. *Think Like Your Customer*. (Jakarta: Alex Media Komputindo), 3.

- c. Menyadari apa yang dapat kita lakukan dengan produk yang akan ditawarkan untuk mengatasi masalah mereka dan mencapai tujuan tersebut



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif sebagai metode penyelidikannya. Untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan, Metode penelitian yang dikenal dengan penelitian kuantitatif ini didasarkan pada teori positivisme. Digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data dengan bantuan instrumen penelitian, dan menganalisis data kuantitatif dan statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang sudah ditetapkan.⁴⁴ Landasan teori penelitian kuantitatif (*Theory in Quantitative Research*) adalah sebuah gagasan tentang variabel-variabel yang saling berkaitan dan hipotesis yang menjelaskan bagaimana variabel-variabel tersebut berhubungan satu sama lain secara rinci. Yang dimaksud dengan “teori” adalah gagasan tentang “alasan teoritis” (*Theoretical Rational*) yang dapat diartikan sebagai upaya untuk menentukan “bagaimana” dan “mengapa” dalam kaitannya dengan variabel lain.⁴⁵

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kausalitas sebagai metode penyelidikannya. Dengan menyampaikan polling kepada responden yang menjadi subjek penelitian, diperoleh data dari hasil survei. Tujuan

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 8.

⁴⁵ John W. Creswell, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* (Yogyakarta, 2021), 79.

penelitian kausalitas komparatif adalah untuk memastikan apakah variabel independen dan dependen saling berhubungan atau tidak.⁴⁶ Hubungan sebab akibat dari penelitian ini adalah mengungkapkan pengaruh Tabungan Mikro Fitri dan kualitas pelayanan terhadap meningkatnya nasabah di BPR Rambani Artha Putra.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Semua elemen yang akan digunakan sebagai wilayah generalisasi disebut populasi. Populasi adalah kategori luas benda atau orang dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk diselidiki dan dianalisis dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴⁷ Jadi daerahnya bukan sekedar manusia, tapi juga perkelahian dan hal-hal umum lainnya. Masyarakat juga mencakup seluruh ciri-ciri subjek atau objek selain jumlah subjek atau objek yang diteliti.⁴⁸ Populasi subjek penjangkakan ini adalah seluruh nasabah BPR Rambani Artha Putra yang memanfaatkan dana investasi miniatur fitri.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan ciri-ciri populasi. Jika seorang peneliti ingin mempelajari populasi yang besar tetapi tidak mempunyai banyak uang, waktu, atau tenaga, maka ia akan menggunakan teknik sampling agar hasilnya dapat diterapkan pada seluruh populasi yang

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta,CV,2018),14

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung : Alfabeta.2018),137.

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*,(Bandung : Alfabeta,2018), 136

diteliti Penting untuk memilih sampel yang benar-benar mencerminkan populasi.⁴⁹

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel probabilitas (*Probability Sampling*), yang berarti setiap anggota populasi atau pelanggan mempunyai peluang yang sama untuk dijadikan sampel. Dalam metode ini, cara pemilihan sampel harus dilakukan secara acak atau *random sampling*. Dengan cara yang sama, ukuran contoh dasar harus ditentukan secara numerik. Peneliti ingin mengetahui secara langsung dengan menggunakan strategi ini bagaimana kenaikan nasabah pada bank kredit rakyat Rambani Artha Putra dipengaruhi oleh Tabungan Mikro Fitri dan Kualitas Pelayanan.

Rumus Slovin digunakan untuk mencari jumlah sampel yang diperlukan dari 1.253 nasabah yang merupakan total populasi penelitian:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{1253}{1 + 1253 \cdot (0.1)^2}$$

$$n = \frac{1253}{1 + 125,3}$$

$$n = \frac{1253}{126,3}$$

$$n = 9,92$$

$$n = 10$$

$$n = 93 \text{ Nasabah}$$

⁴⁹ Sugiyono, 137

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = batas kesalahan toleransi (*error tolerance*)⁵⁰

Jadi, perhitungan di atas menunjukkan bahwa 93 responden dimasukkan dalam ukuran sampel yang digunakan untuk penelitian ini.

C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen dan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah strategi pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan berbagai pertanyaan atau klarifikasi tertulis kepada responden untuk dijawab. Jika peneliti mengetahui variabel spesifik yang akan diukur dan harapan responden, kuesioner merupakan metode yang efektif untuk mengumpulkan data.⁵¹

Survei ini nantinya akan disampaikan kepada nasabah pengguna miniatur rekening bank BPR Rambani Artha Putra yang diputus dalam bentuk lembaran kertas berisi pertanyaan atau penjelasan. Setelah itu, responden diminta untuk menanggapi pertanyaan kuesioner.

Skala *Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sesuatu baik itu sikap, pendapat dan persepsi orang atau sekelompok orang. Skala

⁵⁰ Sevilla, Consuelo G. et. Al, *Research Methods*. Rex printing Company, (Quezon City : 2007),182.

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*, (Bandung : Alfabeta,2018),225.

Likert digunakan untuk mengukur bagaimana perasaan orang atau kelompok terhadap fenomena sosial tertentu yang telah ditentukan secara khusus oleh peneliti. Variabel penelitian adalah nama yang diberikan untuk variabel tersebut. Berikut kriteria masing-masing item daftar pernyataan:

Untuk keperluan penelitian analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberikan skor sebagai berikut:

- a. Sangat tidak setuju (STS) = 1
- b. Tidak setuju (TS) = 2
- c. Netral (N) = 3
- d. Setuju (S) = 4
- e. Sangat setuju (SS) = 5⁵²

2. Studi Pustaka

Peneliti melakukan penelitian ini dengan melakukan tinjauan pustaka dan mengumpulkan serta menganalisis data dari berbagai studi literatur, antara lain buku ilmiah, laporan penelitian, jurnal, tesis, dan sumber lain yang berkaitan dengan topik penelitian.

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung : Alfabeta. 2008),199.

3. Dokumentasi

Informasi yang diperoleh dari catatan penting, termasuk informasi dari individu maupun organisasi atau lembaga disebut dengan metode dokumentasi. Foto-foto yang diambil oleh peneliti untuk mendukung temuan mereka berfungsi sebagai dokumentasi penelitian ini.⁵³ Dokumentasi dapat berupa karya, tulisan, atau gambar monumental seseorang. Dokumentasi adalah proses dimana peneliti mengumpulkan data dengan memperoleh dokumen dari sumber terpercaya yang mereka kenal, seperti LSM.⁵⁴

D. Analisis Data

Setelah mengumpulkan data dari seluruh responden atau dari berbagai sumber informasi, maka dalam penelitian kuantitatif dilakukan pengecekan informasi. Mengumpulkan faktor-faktor dari seluruh responden ke dalam pertemuan, menyelesaikan perhitungan untuk menjawab rencana permasalahan, memasukkan informasi untuk setiap variabel yang diteliti, dan melakukan estimasi untuk menguji spekulasi yang telah diajukan merupakan contoh latihan dalam pemeriksaan informasi.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari instansi terkait dan nasabah Tabungan Mikro Fitri BPR Rambli Artha Putra, melalui hasil kuesioner yang disebarkan kepada responden sejumlah nasabah Tabungan Mikro Fitri BPR Rambli Artha Putra yang

⁵³ Hamidi, Metode Penelitian Kualitatif, *Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*, (Malang : UMM Press,2004),72.

⁵⁴ Sugiyono, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, (Bandung : Alfabeta, 2013), 240.

menjadi sampel atau responden dalam penelitian ini. Berikut ini merupakan jenis – jenis pengujian yang akan dilakukan dalam menganalisis data :

1. Uji Validitas

Biasanya, uji validitas digunakan untuk memeriksa validitas suatu kuesioner. Jika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkapkan informasi, maka dianggap valid. mengenai variabel-variabel yang diteliti nantinya akan diukur. Uji signifikansi dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung (nilai *corrected item-total correlation pada output cronbach alpha*) dengan nilai r tabel guna untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$ (n = jumlah sampel) dengan signifikan 5% jika $r_{tabel} < r_{hitung}$ maka dikatakan valid dan sebaliknya.⁵⁵

2. Uji Realibilitas

Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Reliabilitas di definisikan sebagai tingkat sejauh mana skor tes konsisten, dapat dipercaya, dan dapat di ulang. Jika dilakukan pengukuran terhadap objek yang sama tetapi dalam waktu berbeda, alat ukur yang reliabel akan menghasilkan skor yang sama. Reliabilitas tidak mempersoalkan apa yang diukur, melainkan keakuratan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran.⁵⁶

Pengukuran reliabilitas ini hanya memerlukan satu kali percobaan. *Cronbach Alpha* merupakan alat ukur yang digunakan. Pada setiap butir pertanyaan dilakukan uji reliabilitas secara bersama-sama. Dapat

⁵⁵ Wiratna Sujarweni, *Metodologi penelitian bisnis dan ekonomi* (Yogyakarta, 2015), 158.

⁵⁶ Edi Purwanto, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 291.

dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60, begitu pula sebaliknya.⁵⁷

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah variabel residual atau perancu suatu model regresi berdistribusi normal atau tidak.⁵⁸ Dalam penelitian ini, plot P-P digunakan untuk memeriksa normalitas. Masuk akal untuk mengharapkan bahwa informasi memiliki sirkulasi populasi yang normal jika fokus pada plot P terpaku pada garis lurus; Namun data tersebut mempunyai distribusi yang tidak normal jika terjadi sebaliknya.

b. Uji Multikolinieritas

Uji *multikolinearitas* merupakan model regresi yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen berkorelasi. Jika terjadi korelasi maka permasalahan *multikolinearitas* harus diatasi. *Multikolinearitas* berarti antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain dalam model regresi saling berkorelasi linier. Untuk menguji ada tidaknya gejala dari *multikolinearitas* maka dapat

⁵⁷Sitti Jamila "Pengaruh *Relationship Showcasing* dan *Relationship Quality* terhadap Ketabahan Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pasongsongan Kecamatan Pasongsongan Daerah Sumenep" (proposisi, IAIN Jember, 2021), 25.

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, CV.2017),239.

digunakan nilai *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance* (TOL). TOL >0,01 dan nilai VIF 10 maka ada gejala *multikolinearitas*.⁵⁹

c. Uji *Heteroskedastisitas*

Uji *heteroskedastisitas* mencari perbedaan varian residual model regresi antar observasi. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut *homoskedastisitas* dan jika varian yang berbeda disebut *heteroskedastisitas*. Penelitian ini menggunakan *plot* yang tersebar untuk memastikan apakah ada *heteroskedastisitas*. Jika titik-titik pada *scatter plot* tersebar dan tidak mengikuti pola tertentu, maka tidak terjadi adanya *heteroskedastisitas*. Sebaliknya, jika membentuk pola tertentu, maka terjadi *heteroskedastisitas*.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel *dependen*, bila dua atau lebih variabel *independen* sebagai faktor *predictor* dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua.⁶⁰

untuk mengetahui dan memperhatikan pengaruh koefisien variabel *dependen* terhadap variabel *independen*. Persamaan regresi berganda sebagai berikut:

⁵⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*, (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018), 107.

⁶⁰ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2017), 275.

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + e$$

Keterangan:

Y : Nasabah

A : konstanta

b₁ : koefisien variabel Tabungan Mikro Fitri

X₁ : Variabel Tabungan Mikro Fitri

b₂ : koefisien variabel Kualitas Pelayanan

X₂ : Variabel Kualitas Pelayanan

E : *Error*

Untuk mengetahui dan menilai ketepatan pengaruh koefisien variabel bebas terhadap variabel terikat, maka dapat diukur dari nilai statistik t, nilai statistik F dan nilai koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS.

5. Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini digunakan analisis regresi linier sederhana. Output dari uji ini berupa uji t. Uji t (Parsial) adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara sendiri-sendiri (parsial) dapat mempengaruhi variabel terikat. Pengujian hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95.

Ketentuan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Tingkat signifikansi $\leq 5\%$ H0 ditolak dan H1 diterima
- 2) Tingkat signifikansi $\geq 5\%$ H0 diterima dan H1 ditolak

b. Uji F (Simultan)

Uji F atau uji koefisien secara serentak, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Pengujian hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan $H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \dots \neq \beta_2 \neq 0$ berarti secara simultan ada pengaruh signifikan antara variabel independen tabungan Mikro Fitri dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen meningkatnya nasabah. $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_2 = 0$ berarti secara simultan tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen tabungan Mikro Fitri dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen meningkatnya nasabah keputusan nasabah. Menentukan taraf signifikansi menggunakan 5% ($\alpha = 0,05$) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95 karena tingkat signifikansi itu yang umum digunakan pada penelitian dan dianggap cukup tepat mewakili hubungan antar variabel yang teliti.⁶¹ Dengan ketentuan :

- 1) Jika tingkat signifikansi $\leq 5\%$, H0 ditolak dan H1 diterima.
- 2) Jika tingkat signifikansi $\geq 5\%$, H0 diterima dan H1 ditolak.

⁶¹ Nazir, *Metode Penelitian*, 460.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) terletak pada model summary dan tertulis *R square*, jika nilai R^2 kecil maka kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Nilai Koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Bertujuan untuk dapat mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Koefisien determinasi juga mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen.⁶²

Nilai koefisien determinasi :

$$0 < R^2 < 1$$

Dasar pengambilan keputusan :

- a. Nilai R^2 mendekati 0, berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel independen amat terbatas.
- b. Nilai (R^2) mendekati 1, berarti variabel – variabel independennya memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

⁶² Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2011), 139

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

Tujuan bagian ini adalah untuk memperjelas keberadaan lokasi penelitian dan hasil penelitian, namun penelitian ini hanya mengkaji beberapa atau sesuatu yang penting yang berkaitan dengan judul skripsi ini, seperti berikut ini:

1. Lokasi Penelitian

Bank Perkreditan Rakyat Rambi Artha Putra yang ber alamat di Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No.3, Kidul Ps., Rambipuji, Kec. Rambipuji, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68152.

a. Profil BPR Rambi Artha Putra

No	A. Identitas Bank	
1	Nama Bank	: PT. BPR Rambi Artha Putra
2	Alamat Lengkap Bank	: Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No.3, Kidul Ps., Rambipuji, Kec. Rambipuji, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68152. No. Telp (0331) 712372
3	Nama Direktur Utama	: Haryono, SE
4	No. Telp/HP	: 0812 4978 5517

b. Visi

"Menjadi BPR dengan Kinerja SEHAT dan Pelayanan Prima"

c. Misi

- 1) Meningkatkan kinerja keuangan khususnya dengan menjaga kolektibilitas kredit melalui penyempurnaan sistem administrasi perkreditan dan peningkatan kualitas loan appraisal untuk permohonan kredit baru.

- 2) Peningkatan kualitas SDM khususnya untuk *front liner*, sehingga dapat memberikan layanan lebih baik kepada nasabah.
- 3) Penerapan Aspek kehati-hatian dan tata kelola dalam seluruh aktivitas operasional BPR.⁶³

2. Sejarah PT. BPR Rambli Artha Putra

PT. BPR "Rambi Artha Putra" pada tanggal 17 September 1997 mengajukan permohonan perizinan usaha ke Menteri Kehakiman Republik Indonesia. Kemudian berdasarkan keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia pada tanggal 27 April 1989 Nomor 128/JBR/IV/89 dari Notaris Irawan Soerodjo, SH selaku petugas dari Perseroan Terbatas, memutuskan tentang pemberian persetujuan atas akte pendirian Perseroan Terbatas (PT. BPR "Rambi Artha Putra") yang berkedudukan di kecamatan Rambipuji, kabupaten Jember yang dibuat pada tanggal 24 April 1989.

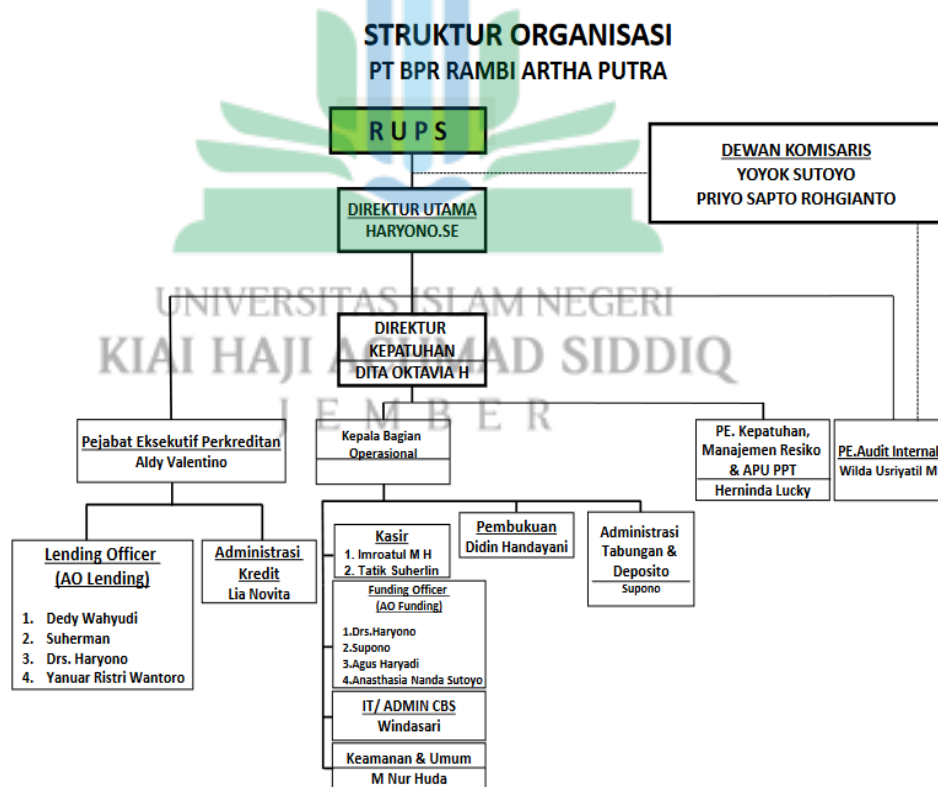
PT. BPR "Rambi Artha Putra" ini sejak berdirinya dipegang oleh 3 pemegang saham, yaitu bapak Mulyadi, ibu Lina Sari Dewi dan Kimyanti Kusmanto, dengan total aset 1 Milyar dengan Persentase kepemilikan saham 35%, 35% dan 30%. Seiring berjalannya waktu pada tanggal 22 November 2010 PT. BPR "Rambi Artha Putra" diakuisisi oleh bapak Hoki Gunarto sebagai pemegang saham tertinggi, Farel Gunarto, Vitri Caroline Gunarto, dan Haryono. Dengan persentase kepemilikan saham 50%, 20%, 20% dan 10%.

⁶³ Haryono, Direktur Utama, PT. BPR Rambli Artha Putra, Wawancara Pribadi : Mei 2023

Tidak berhenti sampai disitu pada tanggal 07 September 2016 sampai sekarang PT. BPR "Rambi Artha Putra" di akuisisi lagi oleh Bapak Joko Subagio sebagai pemegang saham tertinggi, Fendiantika Istian Pramesti dan Haryono. Dengan persentase 40%, 35%, 20% dan 5%. Penyebab terjadinya akuisisi tidak dipaparkan secara jelas, namun dari proses terjadinya akuisisi sampai saat ini dampak yang terjadi pada PT. BPR "Rambi Artha Putra" adalah terjadinya banyak kemajuan termasuk dalam hal pertumbuhan nasabah pada kredit, tabungan dan deposito.⁶⁴

3. Struktur Organisasi

Gambar 4.1
Struktur Organisasi



⁶⁴ Haryono, Direktur Utama, PT. BPR Rambi Artha Putra, Wawancara Pribadi : Mei 2023

4. Logo PT. BPR Rambli Artha Putra

Gambar 4.2

Logo PT. BPR Rambli Artha Putra



5. Produk Tabungan BPR Rambli Artha Putra

BPR Rambli Artha Putra mempunyai 2 produk tabungan :

1) Tabungan Umum

Tabungan Umum yang merupakan tabungan yang berlaku untuk masyarakat secara luas, baik masyarakat yang berada di wilayah kerja atau diluar wilayah kerja bank. Dimana simpanan yang ada dapat diambil atau dicairkan sewaktu-waktu, tentunya dengan melalui syarat-syarat tertentu.

2) Tabungan Mikro Fitri

Tabungan Mikro Fitri merupakan sebuah simpanan dalam bentuk tabungan berjangka yang merupakan simpanan untuk membantu persiapan keperluan Hari Raya Idul Fitri. Simpanan ini merupakan sebuah tabungan berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu yang telah ditetapkan. Dengan ketentuan anggota tidak memperoleh bagi hasil setiap bulannya, tetapi berhak

mendapatkan bonus paketan (parsel) yang ditentukan oleh pihak BPR Rambani Artha Putra dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.⁶⁵

3) Manfaat dan Keuntungan Tabungan Mikro Fitri

- a. Diambil 1 kali periode sebelum hari raya Idul Fitri dengan jangka waktu 11 bulan.
- b. Tanpa potongan biaya administrasi perbulan
- c. Saldo tetap utuh ketika pencairan tabungan
- d. Selain saldo utuh juga mendapat bonus parsel atau sembako

4) Persyaratan Tabungan Mikro Fitri

- a. Mengisi formulir pembukaan tabungan
- b. Melampirkan *fotocopy* KTP atau identitas lainnya yang masih berlaku
- c. Setoran awal minimal Rp. 10.000 atau boleh lebih
- d. Sebagai bukti tabungan, Bank menerbitkan buku tabungan Mikro Fitri kepada setiap penabung
- e. Segala penyalahgunaan dalam bentuk apapun termasuk hilangnya Buku Tabungan menjadi tanggung jawab penabung sepenuhnya
- f. Apabilan Buku Tabungan Mikro Fitri ini hilang, segera melaporkan kepada Bank dan akan dikeluarkan buku tabungan pengganti.

⁶⁵ BPR Rambani Artha Putra, Rambipuji Jember, 2022

5) Penyetoran dan Pengambilan

- a. Setiap penyetoran maupun penarikan harus disertai dengan buku tabungan, kecuali tabungan mikro fitri tidak di ambil sewaktu – waktu
- b. Setiap pengambilan membawa ktp asli pemilik tabungan
- c. Pengambilan tabungan hanya dapat dilakukan oleh yang bersangkutan sesuai dengan pemilik rekening tabungan
- d. Apabila diambil selain pemilik rekening tabungan harus dengan surat kuasa dari yang bersangkutan dengan materai Rp. 10.000,- disertai KTP pemilik rekening tabungan dan penerima kuasa
- e. Berlaku khusus untuk tabungan mikro fitri, Apabila tabungan diambil sebelum tanggal yang ditentukan maka bonus atau parcel sembako dianggap hangus atau tidak mendapatkan bonus.

6. Contoh Brosur Tabungan Mikro Fitri

Gambar 4.3

Brosur Tabungan Mikro Fitri

RAP
BANK RAMBI ARTHA PUTRA

Tenang & Bahagia
Menjelang Idul Fitri

Simpanan Hari Raya Idul Fitri
TABUNGAN MIKRO FITRI

BESARAN SETORAN BULANAN
BISA DI PILIH

- *Rp. 150.000,- / bln
- *Rp. 350.000,- / bln

Ayo Menabung !!
Sekarang
dan Dapatkan Bingkisan Menariknya

PAKET	SALDO AKHIR	BONUS
1. Rp. 150.000,- / bln	Rp. 1.650.000,-	Minyak 1 Ltr, Wafer & Teh Rio
2. Rp. 350.000,- / bln	Rp. 3.850.000,-	Minyak 2 Ltr, Wafer, Teh Rio & Beras 5 Kg.

SYARAT DAN KETENTUAN

- Pembukaan Tabungan dimulai Tanggal 01 Mei 2020, dengan menyerahkan Fotocopy KTP 1 Lembar.
- Jangka waktu Tabungan Mikro Fitri selama 11 bulan (Mei 2020 - Maret 2021)
- Saldo tidak bisa diambil sewaktu-waktu.
- Jika saldo diambil maka Bonus akan hangus.
- Jika terlambat menyetor selama 1 bulan, maka Bonus akan hangus tetapi Uang Simpanan tetap utuh.
- Buku Tabungan Mikro Fitri tidak boleh hilang.
- Tabungan Mikro Fitri akan dibagikan pada tanggal 05 April 2021
- Bonus dan Tabungan bisa diambil di **PT. BPR Rambi Artha Putra.**

BANK RAMBI ARTHA PUTRA MERUPAKAN PESERTA PENJAMINAN LPS

Info lebih lanjut Hubungi :
Telp. Kantor : 0331 - 711368

Gambar 4.3 diatas merupakan sebuah brosur tabungan mikro fitri, sebuah brosur yang digunakan oleh BPR Rambi Artha Putra sendiri untuk memberikan informasi kepada masyarakat sekitar pasar rambipuji dan sekitarnya. Dimana brosur tersebut berisikan tentang detail bagaimana tabungan mikro fitri itu sendiri.

7. Contoh Tabungan Mikro Fitri

Gambar 4.4

Bentuk Fisik Tabungan Mikro Fitri



Gambar 4.4 diatas merupakan sebuah bentuk fisik dari buku tabungan mikro fitri yang biasanya diberikan kepada nasabah yang mendaftar atau mempunyai rekening tabungan mikro fitri tersebut. Lebih mudahnya buku tabungan ini digunakan oleh BPR Rambhi Artha Putra untuk mengetahui histori dari mutasi setoran, penarikan dan saldo dari setiap transaksi yang dilakukan.

B. Penyajian Data

Untuk dapat mengetahui Pengaruh Tabungan Mikro Fitri terhadap meningkatnya nasabah di BPR Rambhi Artha Putra, peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner. Penyebaran tersebut dilakukan pada 95 responden atau nasabah pengguna tabungan mikro fitri dan berisikan 17 pertanyaan atau pernyataan. Kuesioner disebarkan langsung

kepada nasabah pengguna tabungan mikro fitri secara fisik, dengan menggunakan lembaran kertas seperti berikut :

Dalam penelitian ini untuk memperoleh data tentang pengaruh tabungan mikro fitri dan kualitas pelayanan terhadap meningkatnya nasabah di PT. BPR Rambli Artha Putra, peneliti menggunakan kuesioner atau angket yang diberikan kepada responden sebanyak 95 nasabah BPR Rambli Artha Putra dari populasi yang berjumlah 1.253. Jumlah kuesioner yang dibagikan berjumlah 95 kuesioner kembali sebanyak 95 kuesioner. Setelah melalui pemrosesan data 95 kuesioner tersebut dapat diolah semua.

C. Analisis dan Pengujian Hipotesis

1. Analisis Statistik Deskriptif

Tujuan statistik deskriptif dalam penelitian ini adalah menyajikan rangkuman data, seperti jumlah sampel, nilai rata-rata, nilai maksimum, dan nilai minimum suatu variabel dalam penelitian.

Tabel 4.1.
Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Minimum	Maksimum	Rata-rata	Standar Deviasi
Produk Tabungan	3.57	5	4.40	0.31
Kualitas Pelayanan	4	5	4.35	0.48
Nasabah	3.6	5	4.51	0.29

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, dapat dilihat nilai rata-rata dari variabel bebas, X1 memiliki nilai rata-rata sebesar 4,40 dan X2 memiliki nilai rata-rata sebesar 4.35. Sehingga dapat disimpulkan bahwa X2 perlu diprioritaskan untuk diperbaiki dahulu dibanding X1.

a. Statistik Deskriptif Produk Tabungan Mikro Fitri

Berikut ini adalah tanggapan yang diungkapkan oleh responden terhadap produk tabungan Mikro Fitri di BPR Rambli Artha Putra :

Tabel 4.1.1
Statistik Deskriptif Produk Tabungan Mikro Fitri

Indikator	Skor					Rata-Rata
	1	2	3	4	5	
X1.1	0	0	5	41	49	4.46
	0.0%	0.0%	5.3%	43.2%	51.6%	
X1.2	0	0	7	56	32	4.26
	0.0%	0.0%	7.4%	58.9%	33.7%	
X1.3	0	0	7	34	54	4.49
	0.0%	0.0%	7.4%	35.8%	56.8%	
X1.4	0	0	12	42	41	4.3
	0.0%	0.0%	12.6%	44.2%	43.2%	
X1.5	0	0	16	27	52	4.38
	0.0%	0.0%	16.8%	28.4%	54.7%	
X1.6	0	0	9	33	53	4.46
	0.0%	0.0%	9.5%	34.7%	55.8%	
X1.7	0	0	9	38	48	4.41
	0.0%	0.0%	9.5%	40.0%	50.5%	

Sumber : data diolah

Berdasarkan tabel 4.1.1 di atas, indikator X1.2 memiliki nilai rata-rata paling kecil dibandingkan indikator lain. Indikator X1.2 memiliki nilai rata-rata sebesar 4.26. Hal ini mengindikasikan, indikator X1.2 memiliki prioritas untuk diperbaiki jika dibanding dengan indikator X1.1, X1.3, X1.4, X1.5, X1.6, dan X1.7.

b. Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan

Berikut ini adalah tanggapan yang diungkapkan oleh responden terhadap Kualitas Pelayanan di BPR Rambli Artha Putra :

Tabel 4.1.2
Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan

Indikator	Skor					Rata-Rata
	1	2	3	4	5	
X2.1	0	0	5	44	46	4.43
	0.0%	0.0%	5.3%	46.3%	48.4%	
X2.2	0	0	13	35	47	4.36
	0.0%	0.0%	13.7%	36.8%	49.5%	
X2.3	0	0	13	29	53	4.42
	0.0%	0.0%	13.7%	30.5%	55.8%	
X2.4	0	0	4	44	47	4.45
	0.0%	0.0%	4.3%	46.3%	49.5%	
X2.5	0	0	14	44	37	4.24
	0.0%	0.0%	14.7%	46.3%	38.9%	

Sumber : data diolah

Dibandingkan dengan indikator lainnya, indikator X2.5 memiliki nilai rata-rata yang paling rendah, seperti terlihat pada tabel 4.1.2 di atas. Nilai rata-rata indikator X2.5 sebesar 4,24. Hal ini menunjukkan, indikator X2.5 memiliki prioritas untuk diperbaiki lebih dulu jika dibanding dengan indikator X2.1, X2.2, X2.3, dan X2.4.

c. Statistik Deskriptif Minat Nasabah

Berikut ini adalah tanggapan yang diungkapkan oleh responden terhadap Minat Nasabah di BPR Rambli Artha Putra :

Tabel 4.1.3
Statistik Deskriptif Minat Nasabah

Indikator	Skor					Rata-Rata
	1	2	3	4	5	
Y1	0	0	5	35	54	4.51
	0.0%	0.0%	5.3%	37.9%	56.8%	
Y2	0	0	9	35	51	4.44
	0.0%	0.0%	9.5%	36.8%	53.7%	
Y3	0	0	7	33	55	4.5
	0.0%	0.0%	7.4%	34.7%	57.9%	

Y4	0	0	7	39	49	4.44
	0.0%	0.0%	7.4%	41.1%	51.6%	
Y5	0	0	2	32	61	4.62
	0.0%	0.0%	2.1%	33.7%	64.2%	

Sumber : data diolah

Berdasarkan tabel 4.1.3 di atas, indikator Y2 dan Y4 memiliki nilai rata-rata paling kecil dibandingkan indikator lain. Indikator Y2 dan Y4 memiliki nilai rata-rata sebesar 4.44. Hal ini mengindikasikan, indikator Y2 dan Y4 memiliki prioritas untuk diperbaiki lebih dulu jika dibanding dengan indikator Y1, Y3, dan Y5.

2. Uji Validitas dan Uji Realibilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan bentuk pengujian terhadap kualitas data primer, uji ini bertujuan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu pernyataan dalam sebuah penelitian. Suatu pernyataan dalam sebuah Penelitian dapat dikatakan sah apabila pernyataan tersebut dapat mengukur setiap indikator dari setiap variabel yang akan di ukur dan secara statistik satu pernyataan akan di anggap sah apabila memiliki nilai tertentu.

Pada penelitian ini pengujian uji validitas dilakukan dengan menggunakan suatu aplikasi atau software aplikasi dalam sebuah computer dengan format spss (*statistic package for the social science*). Cara yang digunakan ialah besarnya korelasi r hitung yang diperoleh dari hasil output SPSS dibandingkan dengan besarnya r table yaitu Jika $r \text{ hitung} > r \text{ table}$ maka dikatakan valid.

Adapun r tabel dengan taraf signifikan ialah 5% atau 0,5 untuk dua arah dalam penelitian ini sebesar 0,201, dapat dilihat di r table dengan menggunakan rumus df (*defree of freedom*) = $n-2$, dengan n merupakan jumlah pernyataan yang diberikan dalam penelitian. Dalam penelitian jumlah n terdiri dari 95 responden. Jadi $df = n-2$ atau $df = 95-2 = 93$. Maka dapat dilihat dari perhitungan tersebut nilai yang diperoleh dari nilai r tabel sebesar 0,201. Berikut ini merupakan hasil dari uji validitas dengan program SPSS:

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi *product moment pearson*. *Instrument* bisa dikatakan valid jika mempunyai nilai r hitung $>$ r tabel dengan tingkat signifikansi korelasi dibawah $\alpha = 0.05$. Uji validitas menggunakan SPSS statistik versi 26. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2

Hasil Uji Validitas Tabungan Mikro Fitri (X1)

Variabel	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Tabungan Mikro Fitri (X1)	X1.1	0,403	0,201	Valid
	X1.2	0,384	0,201	Valid
	X1.3	0,425	0,201	Valid
	X1.4	0,472	0,201	Valid
	X1.5	0,553	0,201	Valid
	X1.6	0,556	0,201	Valid
	X1.7	0,454	0,201	Valid

Sumber: Data Olah Output SPSS Versi 26.0

Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dibahas sebelumnya pada tabel 4.2, dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan pada variabel X1 (Tabungan Mikro Fitri) dianggap valid. Karena cenderung

dilihat dari hasil r tentukan $> r$ tabel, maka nilai r yang ditentukan meningkat dari 0,403 menjadi 0,556, lebih besar dibandingkan nilai r tabel yang sama dengan 0,201.

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)

Variabel	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X2)	X1.1	0,251	0,202	Valid
	X1.2	0,493	0,202	Valid
	X1.3	0,463	0,202	Valid
	X1.4	0,445	0,202	Valid
	X1.5	0,567	0,202	Valid

Sumber: Data Olah Output SPSS Versi 26.0

Berdasarkan hasil tabel 4.3 diatas dapat di simpulkan bahwa uji validitas dalam pernyataan yang ada di variabel X2 (Kualitas Pelayanan) di nyatakan valid. Dilihat dari hasil r hitung $> r$ tabel maka nilai r hitung naik dari 0,403 menjadi 0,556 lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel sebesar 0,201.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Minat Nasabah (Y)
J E M B E R

Variabel	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Nasabah (Y)	X1.1	0,439	0,202	Valid
	X1.2	0,622	0,202	Valid
	X1.3	0,455	0,202	Valid
	X1.4	0,448	0,202	Valid
	X1.5	0,411	0,202	Valid

Sumber: Data Olah Output SPSS 2023

Berdasarkan hasil dari tabel 4.4 diatas uji validitas yang tertera diatas maka dapat disimpulkan bahwasemua pernyataan yang ada di variabel X2 (Kualitas Pelayanan) di nyatakan valid. Karena dapat

dilihat dari hasil r hitung $> r$ tabel. Nilai r hitung berkisar antara 0,411 - 0,622 lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,201.

b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas merupakan jenis pengujian yang bertujuan untuk mengukur konsistensi dari seluruh pernyataan di dalam penelitian. Suatu pertanyaan dikatakan konsisten jika semua responden memberikan jawaban yang sama terhadap pertanyaan yang sudah diberikan.

Dalam penelitian ini menggunakan *Croanbach's Alpha* untuk menguji reliabel atau tidaknya hasil penelitian, menggunakan skala 0 sampai 100 dengan koefisien reliabilitasnya sebesar 0,60, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas Data Instrumen Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
Tabungan Mikro Fitri (X1)	0,670	$> 0,60$	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,601	$> 0,60$	Reliabel
Nasabah (Y)	0,637	$> 0,60$	Reliabel

Sumber: Data Olah Output SPSS Versi 26.0

Berdasarkan hasil tabel 4.5 diatas dapat disimpulkan bahwa hasil reliabel dari pertanyaan masing-masing variabel dapat dilihat dari hasil nilai *Croanbach's Alpha*, setiap pertanyaan yang dihasilkan lebih besar dari 0,60 maka semua variabel yang ada dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen ataupun keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji normal *kolmogorof-smirnov* yaitu :

Jika signifikan $> 0,05$ maka data berdistribusi normal

Jika signifikan $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.6
Uji Normalitas Menggunakan *Kolmogorof – Smirnov Test*

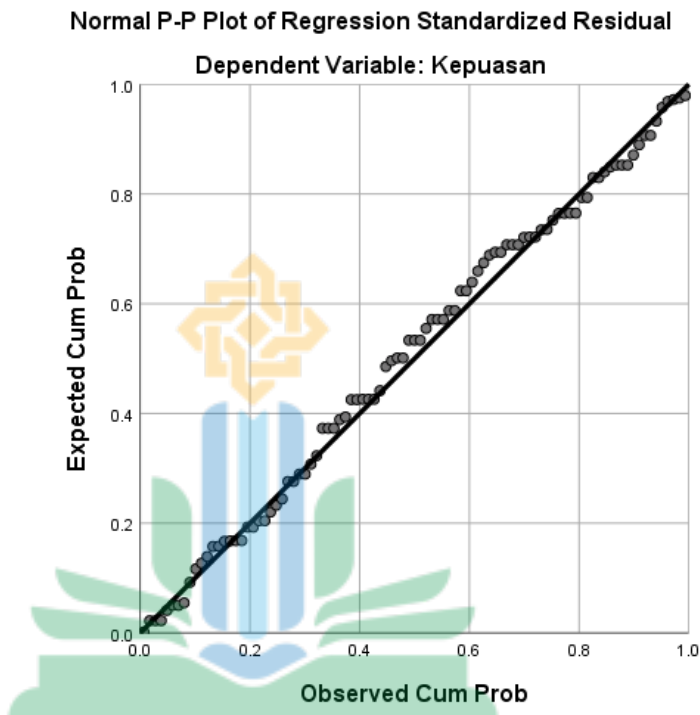
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.27746265
Most Extreme Differences	Absolute	.059
	Positive	.039
	Negative	-.059
Test Statistic		.059
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Data diolah

Berdasarkan hasil pada Tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai signifikansi di atas 0,05 yaitu sebesar 0,200. Hal ini berarti data residual tersebut terdistribusi secara normal. Hal tersebut juga dapat

dijelaskan dengan hasil analisis grafik yaitu grafik *Normal Probability* plot-nya sebagai berikut :

Tabel 4.7
Grafik Normal Probability Plot



Sumber : Output SPSS Versi 26.0

Berdasarkan hasil tabel diatas bahwa nilai dari *Asymp. Sig(-2 tailed)* $0,200 < 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Jika nilai signifikan kurang dari 0,05 atau 5% maka hasil data tidak normal, dan apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05 atau 5% maka data tersebut dapat dikatakan normal. Maka dapat disimpulkan dari uraian data di atas berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Uji *multikolinieritas* digunakan untuk mengetahui apakah suatu model mengandung variabel *independen* yang serupa. dalam suatu model. Untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak yaitu dengan menilai nilai signifikannya. Jika signifikan $> 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan $< 0,05$ maka variabel berdistribusi normal.

Tabel 4.8
Hasil Data Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.610	2.219		4.782	.000		
	Produk Tabungan	.175	.073	.256	2.399	.018	.724	1.382
	Kualitas Pelayanan	.298	.105	.303	2.837	.006	.724	1.382

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data Diolah SPSS 2023

Data pada tabel diatas dapat diambil kesimpulan bahwa Tabungan Mikro Fitri dan Kualitas Pelayanan mempunyai nilai toleransi (TOL) sebesar $0,724 > 0,10$ dan nilai VIF (*Nilai Variance Inflationfactors*) sebesar $1,382 < 10$. Oleh karena itu, cenderung diasumsikan tidak terjadi multikolinieritas antar variabel.

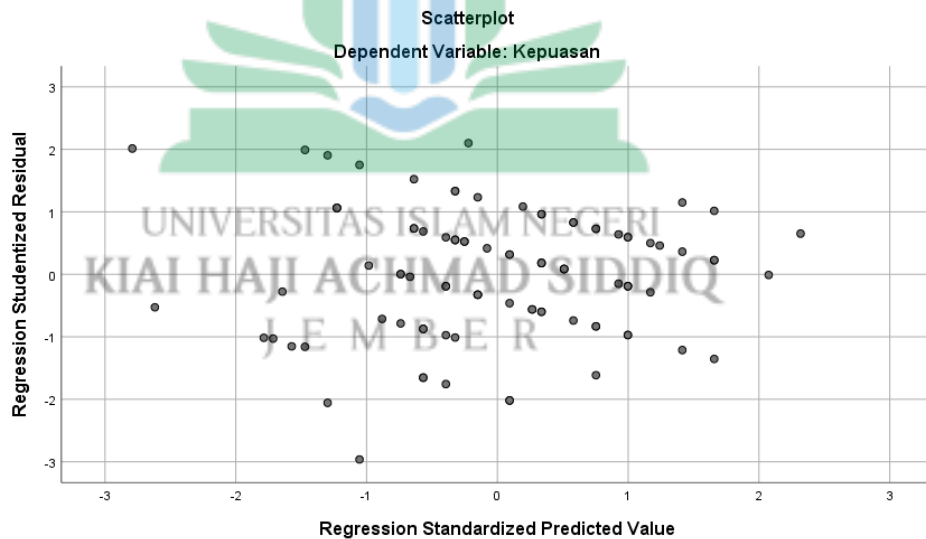
3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke

pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda akan disebut *heteroskedastisitas*. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas.⁶⁶

Dalam memprediksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar *scatterplot*, regresi yang tidak terjadi *heteroskedastisitas* jika titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitr angka 0, titik-titik data tidak mengumpulkan hanya di atas atau dibawah saja, penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Tabel 4.9
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Olah Output SPSS Versi 26.0

Dapat dilihat pada tabel 4.9 dari hasil pengujian diatas yang menggunakan *scatterplot* bahwa titik-titik tersebut menyebar secara

⁶⁶ Imam Ghozali. Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS. Edisi 7. (Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro,2013), 139

acak keatas, ke bawah, dan ke samping tidak berkumpul di satu tempat saja, tidak membuat gelombang, melebar dan menyempit, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak adanya *heteroskedastisitas* dalam regresi tersebut.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis statistik yang digunakan untuk menguji hubungan antara pengaruh variabel independen dengan variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel independen yang akan diuji terhadap variabel dependen yaitu Tabungan Mikro Fitri (X1), Kualitas Pelayanan (X2) terhadap meningkatnya nasabah.

Adapun hasil uji regresi linier berganda dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut :

1. Uji F

Uji F ini merupakan uji yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Tabel 4.10
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda (Uji F)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	48.285	2	24.142	14.479	.000 ^b
	Residual	153.400	92	1.667		
	Total	201.684	94			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Produk Tabungan

Pada penelitian ini uji F memberikan hasil yang ditunjukkan pada tabel 4.10 yang menunjukkan *F-Statistic* sebesar 14,479 dan tingkat probabilitas sebesar 0,00. Kemungkinan terjadinya hal ini kurang dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel Kelitas Pelayanan dan Produk Tabungan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

2. Uji t

Uji t merupakan salah satu output dari uji regresi yang menggambarkan pengaruh secara individu variabel independen terhadap variabel *dependen*. Pada penelitian ini hasil uji t ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.11
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda (Uji t)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	10.610	2.219		4.782	.000
	Produk Tabungan	.175	.073	.256	2.399	.018
	Kualitas Pelayanan	.298	.105	.303	2.837	.006

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data Olah SPSS Versi 26.0

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, dapat disimpulkan antara lain :

- a. Variabel Produk Tabungan (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 2,399 dengan tingkat probabilitas 0,018, artinya dengan asumsi X2 konstan, pengaruh variabel Produk Tabungan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) adalah positif signifikan.

Apabila Produk Tabungan meningkat, maka Kepuasan Nasabah akan meningkat. Begitu pula sebaliknya, apabila Produk Tabungan mengalami penurunan, maka Kepuasan Nasabah akan menurun.

- b. Variabel Kualitas Pelayanan (X2) memiliki nilai t hitung sebesar 2,837 dengan tingkat probabilitas 0,006, artinya dengan asumsi X1 konstan, pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Y adalah positif signifikan. Apabila Kualitas Pelayanan meningkat, maka Kepuasan Nasabah akan meningkat. Begitu pula sebaliknya, apabila Kualitas Pelayanan mengalami penurunan, maka Kepuasan Nasabah akan menurun.

3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi R^2 digunakan untuk mengukur seberapa jauh model menjelaskan variabilitas responden. Nilai koefisien determinasi terletak antara nol sampai dengan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel *independen* dalam penelitian menjelaskan variabel-variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu menunjukkan bahwa variabel *independen* memberikan informasi yang sangat dibutuhkan dalam memprediksi variabel *dependen*. Berikut adalah hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini :

Tabel 4.12
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.489 ^a	.239	.223	1.291

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Produk Tabungan

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) dari tabel diatas, dapat menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,239 atau sama dengan 23,9%. Yang artinya besarnya pengaruh variabel tabungan mikro fitri dan kualitas pelayanan sebanyak 23,9% dan sisanya ($100\% - 23,9\% = 76,1\%$) dipengaruhi oleh faktor lain.

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dengan cara melakukan penyebaran kuesioner, sebagai metode pengumpulan data dan di analisis dengan uji regresi linier berganda menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 26. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui berpengaruh atau tidaknya Tabungan Mikro Fitri dan Kualitas Pelayanan terhadap meningkatnya nasabah di BPR Rambli Artha Putra. Maka isi pembahasan di sini akan lebih terfokus terhadap jawaban dari rumusan masalah pada penelitian ini yaitu Pengaruh Tabungan Mikro Fitri dan kualitas pelayanan terhadap meningkatnya nasabah di BPR Rambli Artha Putra secara parsial.

1. Pengaruh Tabungan Mikro Fitri terhadap meningkatnya nasabah di BPR Rambli Artha Putra.

Dari hasil perhitungan variabel Tabungan Mikro Fitri menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,018 dengan nilai t hitung sebesar 2,339. hal ini menunjukkan bahwasannya nilai signifikansi $< 0,05$ ($0,018 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa tabungan mikro fitri berpengaruh positif yang signifikan terhadap meningkatnya nasabah di BPR Rambani Artha Putra. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima.

Tabungan Mikro Fitri berpengaruh signifikan terhadap peningkatan Nasabah, hal ini mengindikasikan bahwa tabungan ini memiliki daya tarik yang berbeda dari produk tabungan yang lain, yang dimiliki oleh BPR Rambani Artha. Semakin baik kualitas produk tabungan mikro fitri maka akan diikuti oleh peningkatan kepuasan nasabahnya, sehingga nasabah dapat memenuhi keinginan dan merasa tertarik dengan produk tersebut.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Al Husna A,) Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif tabungan batara iB terhadap peningkatan minat menabung di Bank BTN Syariah Parepare, dibuktikan dengan hasil uji regresi linear sederhana diperoleh persamaan regresi $Y = a + bX$ atau $12,607 + 0,307 X$ maka setiap penambahan 1% nilai tabungan batara iB, maka nilai minat menabung bertambah sebesar 0,370. Yang menyatakan adanya pengaruh yang positif dan pengaruh yang signifikan antara variabel tabungan Batara IB (X1) terhadap minat nasabah menabung (Y).

Dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwasannya variabel Tabungan Mikro Fitri sangat berpengaruh terhadap meningkatnya nasabah di BPR Rambli Artha Putra. Dikarenakan variabel tabungan mikro fitri berpengaruh secara parsial terhadap meningkatnya nasabah di BPR Rambli Artha Putra.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap peningkatan Nasabah di BPR Rambli Artha Putra

Dari hasil perhitungan uji t, nilai signifikan sebesar 0,006 dengan nilai t hitung sebesar 2,837. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi $< 0,05$ ($0,006 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif yang signifikan terhadap meningkatnya nasabah di BPR Rambli Artha Putra. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis Kedua di terima dalam penelitian ini diterima.

berpengaruh signifikan terhadap peningkatan Nasabah, hal ini dikarenakan pelayanan merupakan hal yang penting bagi dunia perbankan. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan persepsi yang baik dari nasabah. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Fenny Syahputri,2021) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas

layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai statistic t (t hitung) 2,2151.⁶⁷

3. Pengaruh Tabungan Mikro Fitri dan Kualitas Pelayanan Terhadap Meningkatnya nasabah di BPR Rambli Artha Putra.

Dari hasil perhitungan variabel Tabungan Mikro Fitri menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,018 dengan nilai t hitung sebesar 2,339. hal ini menunjukkan bahwasannya nilai signifikansi $< 0,05$ ($0,018 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa tabungan mikro fitri berpengaruh positif yang signifikan terhadap meningkatnya nasabah di BPR Rambli Artha Putra. Sedangkan Dari hasil perhitungan uji t pada variabel kualitas pelayanan, nilai signifikan sebesar 0,006 dengan nilai t hitung sebesar 2,837. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi $< 0,05$ ($0,006 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif yang signifikan terhadap meningkatnya nasabah di BPR Rambli Artha Putra. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis Ketiga di terima dalam penelitian ini.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Fenny Syahputri,2021) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk tabungan berpengaruh positif terhadap loyalitas, dengan nilai statistic t (t hitung) 2,4635. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap

⁶⁷ Fenny Syahputri “ *Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Layanan, Internet Banking, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank BNI Syariah*, (Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah,2021).

loyalitas, dengan nilai statistik t (t hitung) 2,0906. Kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas, dengan nilai statistik t (t hitung) 4,625.⁶⁸



⁶⁸ Fenny Syahputri “ Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Layanan, *Internet Banking*, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank BNI Syariah, (Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah,2021).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- a. Produk Tabungan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Peningkatan Nasabah di BPR Rambani Artha Putra, maka untuk meningkatkan jumlah nasabah, dapat dilakukan dengan meningkatkan me ningkatkan Produk Tabungan Mikro Fitri.
- b. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Peningkatan Nasabah di BPR Rambani Artha Putra, artinya semakin tinggi Kualitas Pelayanan maka Jumlah Nasabah dapat meningkat. Sebaliknya semakin rendah Kualitas Pelayanan maka akan menyebabkan penurunan Jumlah Nasabah.
- c. Tabungan Mikro Fitri dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap meningkatnya nasabah, artinya semakin baik kualitas sebuah produk dan pelayanannya maka akan diikuti dengan peningkatan pengguna atau nasabah pada bank tersebut.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka untuk Peningkatan Nasabah di BPR Rambli Artha Putra dapat disarankan sebagai berikut :

1. Bagi Bank:
 - a. Meningkatkan Promosi, hal ini dapat dilakukan dengan stimulus atau rangsangan seperti mengadakan membuat brosur dan program lebih baik.
 - b. Meningkatkan Kualitas Pelayanan, hal ini dapat dilakukan dengan memberikan latihan dan evaluasi rutin pada setiap karyawan.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk menggunakan sampel yang lebih luas misalnya seluruh BPR yang ada di Kabupaten Jember agar hasil yang diperoleh lebih representatif serta menggunakan atau menambah variabel lain seperti Suku Bunga dan Tabungan Deposito.
3. Bagi pembaca, semoga pembaca bisa memahami penulisan skripsi yang saya susun dan bisa memberi tambahan pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Al Husna. 2020. *Pengaruh Tabungan Batara IB Terhadap Peingkatan Minat Menabung di BTN Syariah Pare-Pare*. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri ParePare.
- Al Arif, M. Nur Rianto. 2010. *Dasar- Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Ansori, Abdul Ghofur. 2009. *Perbankan Syariah di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Arifin, M. Dzaki. 2020. *Pengaruh Tabungan Deposito Dan Pembiayaan Terhadap Tingkat Laba Pada Bank Mega Syariah Indonesia Periode 2011-2018*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Arikunto, S. 2010. *Metode penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Objek dan Subjek Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bill, Stinnet. *Think Like Your Customer*. Jakarta: Alex Media Komputindo.
- Dendawijaya, Lukman. 2005. *Manajemen Perbankan*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Effendy, Onong Uchjana. *Kamus Komunikasi*.
- Ertanti, Ika Septia. 2012. *“Analisis Moderasi Hambatan Beralih Pada Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Retensi Nasabah Bank BCA di Surabaya*. Skripsi. Surabaya: eprints.perbanas.ac.id.
- Fitria, Nadia Melva. 2019. *Pengaruh Produk Tabungan Seulangan dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menabung Pasca Konversi PT. Bank Aceh Syariah*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar Raniry Banda Aceh.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartadi, Nikie, and Nur Elfi Husda. 2020. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Tanjung Uncang di Kota Batam*". Jurnal EMBA 8.3.
- Hartadi, Nikie, dan Nur Elfi Husda. 2020. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Tanjung Uncang di Kota Batam*. Jurnal EMBA 8.3.
- Herli, Ali Suyatno. 2013. *Pengelolaan BPR dan Lembaga Keuangan Pembiayaan Mikro*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

- Irnandha, Aris. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta)*. Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI) 5.6.
- Ismail. 2013. *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Kencana. Cet.III.
- Ismail. 2015. *Akuntansi Bank Teori dan Aplikasi dalam Rupiah*. Jakarta: Kencana. Cet.V.
- Juliandi, Yandi, dkk. 2015. "Pengaruh Tabungan Terhadap Peningkatan Dana Pihak Ketiga (DPK) Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Timur Pada Tahun 2010 - 2012". Ejournal. Untag. No.2.
- Kasmir. 2008. "Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya". Jakarta : PT. Raja Grafindo Husada.
- Khairunnisa. 2020. *Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Idul Fitri Terhadap Minat Nasabah Menabung Di BMT UGT Sidogiri Indonesia Cabang Banjarmasin*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Antasar.
- Maramis, Freekley Steyfli dan Jantje L. Sepang, and Agus S. Soegoto. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi 6.3.
- Najma, Siti S,Ag, MM. 2018. *Pengaruh Atribut Produk Tabungan Terhadap Minat Nasabah Menabung di Bank Syariah*. Penelitian Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Lhokseumawe.
- Nasution, Mislal Hayati dan Sutisna. 2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*. Jurnal Nisbah. Nomor 1.
- Noor, Fitriani Farida. 2008. *Pengaruh Training Islamic Excellent Service Terhadap Kinerja Karyawan IAIN Walisongo*".
- Rahma, Pimpi Saudatul, dkk. 2019. *Upaya Meningkatkan Nasabah Tabungan Melalui Tabungan Bajapuik Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Batang Kapas*. Artikel: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KPB Padang.
- Saifuddin, Azwar. 2016. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: pustaka Pelajar.
- Sari, Imes Kurnia. 2019 . *Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menjadi Anggota Tabungan Idul Fitri Pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Baitul Tanwil Muhammadiyah (BMT) Surya Metro Selatan., Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Metro*.

- Srifitriani, Abditama, dkk. 2021. *Kontribusi Ilmuwan dan Praktisi untuk 76 Tahun Kemerdekaan Indonesia*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Sugiyono. 2013. *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno dan Retnoningsih. 2006. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: Widya Karya.
- Taufiqurrahman. 2020. *Strategi Peningkatan Jumlah Dana Pihak Ketiga Melalui Produk Tabungan Hari Raya Idul Fitri di BMT-UGT Capem Pujer Bondowoso*. Skripsi, Insitut Agama Islam Negeri Jember.
- Thalib, Rizki Mubarak dan Widwi Handari Adji. 2022. *Pengaruh Sistem Layanan Jemput Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Syariah Harum Hikmah Nugraha*, Journal Universitas Pamulang.
- Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : BPF.
- Triandaru, Sigit dan Totok Budisusanto. 2006. *Keuangan Bank dan Perbankan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Widowati, Ayun Sekar. 2018. *Pengaruh Pengetahuan Produk Tabungan, Reputasi Bank, dan Persepsi Nasabah Terhadap Keputusan Menabung Nasabah*. Journal: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Yuransyah, Auli Lucky. 2013. *Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Management Analysis Journal.
- Zainudin, Ali. 2008. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.

Lampiran 1 Matrik Penelitian



MATRIK PENELITIAN

Judul	Rumusan Masalah	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian
Pengaruh Tabungan Mikro Fitri dan Kualitas Pelayanan Terhadap Meningkatnya Nasabah di BPR Rambani Artha Putra.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana Pengaruh Tabungan Mikro Fitri Terhadap Meningkatnya Nasabah di BPR Rambani Artha Putra. 2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Meningkatnya Nasabah di BPR Rambani Artha Putra 3. Bagaimana Pengaruh Tabungan Mikro Fitri dan Kualitas Pelayanan Terhadap Meningkatnya Nasabah di BPR Rambani Artha Putra 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tabungan Mikro Fitri 2. Kualitas Pelayanan 3. Kepuasan Nasabah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Performance (Kinerja) 2. Reability (Realibilitas) 3. Durability (daya tahan) <ol style="list-style-type: none"> a. Produk tabungan yang menarik 4. Esthetics (Daya Tarik) <ol style="list-style-type: none"> a. Daya Tarik Produk Tabungan 5. Perceived Quality (Kualitas yang di persepsikan) <ol style="list-style-type: none"> a. Citra dan reputasi produk tabungan <ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Fisik (Tangible) 2. Keadaan (Reability) 3. Daya Tanggap (Responsive) 4. Jaminan(Assurance) 5. Empati (Emphaty) <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan 2. Kenyamanan Berinteraksi 3. Fasilitas Pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Responden Nasabah tabungan mikro fitri PT BPR Rambani Artha Putra dengan menggunakan kuesioner atau angket fisik 2. Informasi data yang bersumber dari PT BPR Rambani Artha Putra 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendekatan Penelitian : Kuantitatif, Jenis Penelitian <i>Explanatory Research</i> 2. Populasi Seluruh Nasabah Tabungan Mikro Fitri PT BPR Rambani Artha Putra 3. Metode penentuan data responden menggunakan teknik random sampling 4. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data : Teknik Angket/ Kuesioner 5. Analisis Data dengan menggunakan data Primer yang diperoleh dari hasil kuesioner yang di sebarakan kepada nasabah tabungan mikro fitri PT BPR Rambani Artha Putra

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

KUISIONER

PENGARUH TABUNGAN MIKRO FITRI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MENINGKATNYA NASABAH DI BPR RAMBI ARTHA PUTRA

I. Identitas Responden

No :

Nama :

Alamat :

II. Petunjuk Pengisian

Untuk pernyataan – pernyataan dibawah ini, anda dimohon untuk memberikan jawaban terhadap semua pernyataan dalam lembar kuesioner dengan memberikan penilaian tentang sejauh mana pernyataan ini sesuai dengan keadaan sesungguhnya. Jawablah pernyataan atau pernyataan dibawah ini dengan memberi tanda silang (X) yang sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Untuk keperluan penelitian analisis kuantitatif maka jawaban itu dapat diberi skor sebagai berikut :

- a. Sangat tidak setuju (STS) = 1
- b. Tidak setuju (TS) = 2
- c. Netral (N) = 3
- d. Setuju (S) = 4
- e. Sangat setuju (SS) = 5

a. Produk Tabungan

Produk Tabungan (X1)						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Setoran pembukaan produk tabungan Mikro Fitri sudah sesuai dengan kemampuan nasabah					
2	Produk Tabungan Mikro Fitri dapat mendorong nasabah untuk menabung					
3	Produk Tabungan Mikro Fitri memiliki daya tarik yang unik					
4	Produk tabungan Mikro Fitri berdampak baik bagi nasabah					
5	Produk tabungan Mikro Fitri sesuai dengan kebutuhan nasabah					
6	Produk Tabungan Mikro Fitri sangat bermanfaat bagi nasabah					
7	Citra dan Reputasi Produk Tabungan Mikro Fitri serta tanggung jawab perusahaan terhadap nasabah sudah sesuai					

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan (X2)						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Memberikan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan nasabah					
2	Memberikan jasa dengan segera dan memuaskan terhadap nasabahnya					
3	Pelayanan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas					

4	Pegawai bank menjaga kesopanan dan menjamin kenyamanan nasabah					
5	Melakukan komunikasi dengan baik dan memahami kebutuhan nasabah					

c. Nasabah

Nasabah (Y)						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya sangat puas menjadi nasabah BPR Rambli Artha Putra					
2	BPR Rambli Artha Putra memberikan kenyamanan bagi semua nasabahnya					
3	Saya puas dengan fasilitas pelayanan yang diberikan oleh BPR Rambli Artha Putra					
4	Pegawai BPR Rambli Artha Putra melayani nasabahnya dengan ramah					
5	BPR Rambli Artha Putra memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya					

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

1. Tabungan Mikro Fitri (X1)

		Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	-.078	-.050	-.037	.265**	.177	.079	.403**
	Sig. (2-tailed)		.452	.633	.721	.009	.086	.446	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.2	Pearson Correlation	-.078	1	.132	.063	-.035	.093	.185	.384**
	Sig. (2-tailed)	.452		.201	.547	.736	.369	.073	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.3	Pearson Correlation	-.050	.132	1	.310**	.004	.031	-.007	.425**
	Sig. (2-tailed)	.633	.201		.002	.968	.765	.943	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.4	Pearson Correlation	-.037	.063	.310**	1	.143	.107	-.092	.472**
	Sig. (2-tailed)	.721	.547	.002		.167	.304	.376	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.5	Pearson Correlation	.265**	-.035	.004	.143	1	.175	.111	.553**
	Sig. (2-tailed)	.009	.736	.968	.167		.090	.286	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.6	Pearson Correlation	.177	.093	.031	.107	.175	1	.216*	.556**
	Sig. (2-tailed)	.086	.369	.765	.304	.090		.035	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.7	Pearson Correlation	.079	.185	-.007	-.092	.111	.216*	1	.454**
	Sig. (2-tailed)	.446	.073	.943	.376	.286	.035		.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95
X1	Pearson Correlation	.403**	.384**	.425**	.472**	.553**	.556**	.454**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Kualitas Pelayanan (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	-.092	-.007	-.141	-.101	.251*
	Sig. (2-tailed)		.375	.950	.174	.330	.014
	N	95	95	95	95	95	95
X2.2	Pearson Correlation	-.092	1	-.110	.016	.210*	.493**
	Sig. (2-tailed)	.375		.290	.880	.042	.000
	N	95	95	95	95	95	95
X2.3	Pearson Correlation	-.007	-.110	1	.099	-.014	.463**
	Sig. (2-tailed)	.950	.290		.340	.889	.000
	N	95	95	95	95	95	95
X2.4	Pearson Correlation	-.141	.016	.099	1	.121	.445**
	Sig. (2-tailed)	.174	.880	.340		.242	.000
	N	95	95	95	95	95	95
X2.5	Pearson Correlation	-.101	.210*	-.014	.121	1	.567**
	Sig. (2-tailed)	.330	.042	.889	.242		.000
	N	95	95	95	95	95	95
X2	Pearson Correlation	.251*	.493**	.463**	.445**	.567**	1
	Sig. (2-tailed)	.014	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.170	.063	-.103	-.082	.439**
	Sig. (2-tailed)		.101	.545	.320	.432	.000
	N	95	95	95	95	95	95
Y2	Pearson Correlation	.170	1	.070	.113	.058	.622**
	Sig. (2-tailed)	.101		.499	.278	.577	.000
	N	95	95	95	95	95	95
Y3	Pearson Correlation	.063	.070	1	-.086	.006	.455**
	Sig. (2-tailed)	.545	.499		.409	.954	.000

	N	95	95	95	95	95	95
Y4	Pearson Correlation	-.103	.113	-.086	1	.125	.448**
	Sig. (2-tailed)	.320	.278	.409		.229	.000
	N	95	95	95	95	95	95
Y5	Pearson Correlation	-.082	.058	.006	.125	1	.411**
	Sig. (2-tailed)	.432	.577	.954	.229		.000
	N	95	95	95	95	95	95
Y	Pearson Correlation	.439**	.622**	.455**	.448**	.411**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Lampiran 4 Hasil Uji Realibilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	95	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	95	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabungan Mikro Fitri (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.670	8

Kualitas Pelayanan (X2)

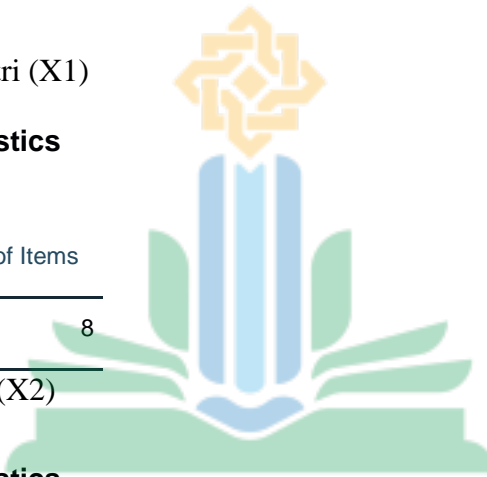
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.601	6

Minat Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.637	6



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Lampiran 5 Tabulasi Data Variabel

Tabungan Mikro Fitri (X1)							
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1
4	5	5	5	4	5	5	33
4	4	4	4	5	4	4	29
5	5	4	5	5	5	5	34
5	5	5	4	4	4	5	32
5	5	5	4	4	4	5	32
5	5	5	5	5	4	4	33
4	5	4	4	4	4	5	30
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	5	3	4	28
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	5	4	3	28
5	4	4	5	5	4	5	32
4	4	5	5	5	4	5	32
4	4	4	5	4	4	5	30
5	4	4	4	5	5	4	31
5	4	5	5	5	5	5	34
5	4	5	4	5	5	5	33
4	4	5	5	5	5	5	33
5	4	5	5	5	5	4	33
5	4	5	5	5	5	4	33
5	4	5	4	5	5	4	32
5	4	5	5	5	5	4	33
4	5	5	4	5	5	4	31
5	5	5	4	5	5	4	33
5	5	5	4	4	4	4	31
5	5	5	4	4	4	4	31
4	5	5	5	5	5	4	33
5	4	4	4	5	5	5	32
5	4	4	4	5	5	5	32
5	4	5	4	4	4	5	31
5	4	5	5	5	4	4	32
5	4	5	5	4	5	4	32
4	4	5	4	4	5	4	30
4	4	5	5	5	4	4	31
5	4	5	5	4	5	4	32
4	4	5	5	5	4	5	32
5	4	4	5	5	5	4	32

4	4	5	5	5	4	4	31
5	4	5	5	5	5	4	33
4	4	5	4	3	4	5	29
4	4	5	4	3	4	5	29
4	3	4	4	5	3	3	26
5	4	3	4	3	3	3	25
4	3	4	3	3	5	5	27
5	4	5	5	5	5	5	34
4	5	4	4	5	5	5	32
5	3	4	5	5	4	4	30
5	3	4	5	5	4	4	30
3	5	5	5	5	4	4	31
5	5	4	4	5	5	5	33
5	5	5	4	5	4	5	33
4	5	5	5	4	4	5	32
3	5	4	5	5	5	5	32
5	4	3	3	4	5	5	29
5	4	3	3	4	5	5	29
3	5	5	3	3	4	5	28
5	5	5	4	5	5	5	34
4	5	5	5	4	5	5	33
4	5	5	5	4	5	5	33
5	5	5	4	5	5	5	34
5	5	4	5	5	5	5	34
4	4	4	4	5	4	5	30
4	5	4	5	5	5	5	33
5	4	4	5	5	5	5	33
3	4	5	5	5	4	5	31
4	5	3	4	3	4	5	28
3	3	4	5	3	4	3	25
4	5	3	4	4	5	3	28
4	5	5	5	4	5	3	31
4	5	5	3	4	3	3	27
5	5	4	4	5	3	4	30
5	4	5	5	3	5	4	31
5	4	5	5	3	5	4	31
5	4	3	4	4	4	5	29
4	5	4	4	3	4	4	28
5	4	5	4	4	3	4	29
4	5	5	4	3	5	5	31

4	5	3	5	3	5	4	29
5	4	4	3	5	5	5	31
5	4	4	3	5	5	5	31
5	4	4	3	5	5	4	30
4	4	5	4	3	3	4	27
4	4	4	3	5	4	5	29
5	4	4	3	5	5	4	30
5	4	4	3	5	5	5	31
5	4	5	4	4	3	5	30
4	4	5	5	4	5	4	31
4	4	5	4	4	5	5	31
4	4	5	4	4	5	5	31
4	4	5	4	3	5	3	28
5	3	4	5	5	4	4	30
4	4	5	4	3	3	4	27
4	4	5	4	5	5	3	30
4	3	4	3	4	5	5	28

Kualitas Pelayanan (X2)					
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
4	4	4	4	3	19
4	4	5	5	4	22
5	5	4	5	4	23
5	4	5	5	4	23
5	4	5	5	4	23
5	5	4	5	5	24
4	5	4	5	5	23
4	4	5	5	5	23
4	4	3	5	5	21
5	5	5	5	5	25
5	5	4	4	4	22
4	4	4	5	5	22
4	5	5	4	5	23
4	5	5	5	4	23
5	4	4	4	5	22
4	5	5	5	5	24
4	5	5	4	4	22
4	5	5	4	4	22
4	5	5	4	5	23
4	5	5	4	5	23

4	5	5	5	4	23
4	5	5	5	4	23
4	5	5	5	4	23
4	5	5	5	5	24
3	5	4	4	5	21
3	5	4	4	5	21
5	5	5	4	4	23
4	4	4	5	5	22
4	4	4	5	5	22
4	5	5	5	4	23
4	5	5	4	5	23
4	5	5	4	4	22
4	5	5	4	4	22
4	5	5	5	4	23
4	4	5	5	4	22
4	5	5	5	5	24
4	5	5	4	4	22
4	5	4	5	4	22
4	5	4	5	4	22
4	5	3	4	4	20
4	5	3	4	4	20
5	4	3	3	3	18
5	4	4	4	4	21
3	5	4	4	4	20
5	5	5	4	5	24
5	3	5	4	5	22
5	3	5	4	4	21
5	3	5	4	4	21
5	4	5	5	5	24
5	5	4	4	5	23
5	4	5	5	4	23
5	4	5	5	5	24
5	4	3	4	5	21
5	5	4	5	3	22
5	5	4	5	3	22
5	5	5	4	3	22
5	5	4	5	5	24
4	3	5	4	4	20
4	3	5	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	24

5	4	5	4	4	22
5	5	5	5	4	24
5	4	5	4	5	23
5	5	5	4	5	24
4	4	3	5	4	20
4	3	4	4	4	19
5	4	5	4	3	21
4	3	5	5	4	21
5	4	4	5	3	21
5	5	3	4	5	22
4	3	5	5	4	21
4	3	5	5	4	21
4	4	5	4	5	22
5	4	5	5	5	24
4	4	4	4	3	19
5	5	3	4	5	22
3	5	4	4	4	20
4	4	3	5	4	20
4	4	3	5	4	20
5	5	4	4	3	21
5	4	5	5	3	22
4	3	5	5	5	22
5	5	3	4	5	22
3	4	4	5	4	20
5	4	5	3	4	21
5	3	4	3	3	18
5	4	5	4	4	22
5	4	5	4	4	22
5	3	4	5	3	20
5	4	4	5	3	21
5	4	3	4	5	21
5	4	5	3	3	20
5	5	3	4	5	22

Minat / Kepuasan Nasabah (Y)					
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
4	5	4	4	5	22
5	5	5	4	4	23
5	5	5	5	4	24
5	5	5	4	5	24
5	5	5	4	5	24
5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	5	24
5	5	5	4	5	24
5	4	4	4	4	21
5	4	4	5	4	22
4	4	5	4	5	22
4	5	5	5	5	24
4	5	5	5	5	24
5	4	4	4	5	22
5	4	4	5	5	23
5	4	4	5	5	23
5	4	4	4	5	22
5	4	4	4	5	22
5	5	5	4	4	23
5	5	4	4	4	22
5	5	4	5	5	24
5	5	4	5	5	24
5	4	4	5	4	22
5	5	4	4	4	22
5	5	5	4	4	23
4	5	4	5	4	22
5	4	5	4	5	23
4	5	5	4	4	22
4	4	5	5	5	23
4	5	5	5	4	23
4	5	5	5	4	23
4	5	5	5	4	23
4	5	5	5	4	23
5	4	5	5	5	24

4	5	4	5	5	23
4	5	4	5	5	23
5	5	5	4	4	23
4	4	4	4	4	20
5	4	5	3	3	20
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	24
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	5	23
5	4	5	5	5	24
4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	4	24
5	5	3	5	5	23
5	4	5	3	5	22
5	4	5	3	5	22
5	5	5	3	5	23
5	3	5	4	5	22
4	4	5	5	5	23
4	4	5	5	5	23
5	5	4	5	5	24
5	5	4	5	5	24
4	5	4	5	4	22
5	5	5	5	4	24
4	5	5	4	5	23
5	4	5	5	5	24
4	3	4	5	4	20
4	3	5	4	4	20
3	3	4	3	5	18
4	3	4	5	5	21
4	5	3	3	4	19
4	5	4	4	5	22
5	5	4	4	5	23
5	5	4	4	5	23
5	5	4	4	5	23
3	3	5	5	4	20
5	5	5	5	4	24
5	4	5	3	4	21
4	5	5	4	5	23
4	5	5	4	5	23
5	4	3	5	5	22

5	4	3	5	5	22
5	3	5	4	4	21
3	4	5	4	5	21
4	3	5	4	5	21
5	5	5	4	5	24
5	4	4	5	3	21
5	3	5	4	4	21
5	4	3	4	4	20
3	4	3	5	5	20
3	4	3	5	5	20
5	4	5	5	5	24
4	5	4	5	5	23
5	4	5	5	5	24
4	4	5	4	5	22
4	5	5	4	5	23



Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas Menggunakan *Kolmogorof – Smirnov Test*

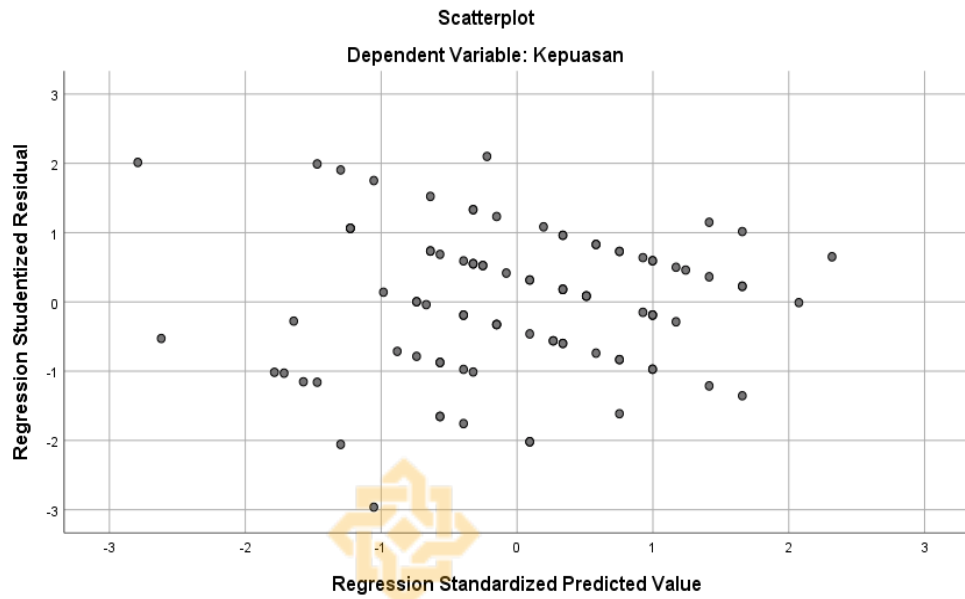
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.27746265
Most Extreme Differences	Absolute	.059
	Positive	.039
	Negative	-.059
Test Statistic		.059
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

2. Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.610	2.219		4.782	.000		
	Produk Tabungan	.175	.073	.256	2.399	.018	.724	1.382
	Kualitas Pelayanan	.298	.105	.303	2.837	.006	.724	1.382

a. Dependent Variable: Kepuasan

3. Uji Heteroskedastisitas



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 7 Uji Regresi Linier Berganda

1. Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	10.610	2.219		4.782	.000
	Produk Tabungan	.175	.073	.256	2.399	.018
	Kualitas Pelayanan	.298	.105	.303	2.837	.006

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

2. Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	48.285	2	24.142	14.479	.000 ^b
	Residual	153.400	92	1.667		
	Total	201.684	94			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Produk Tabungan

3. Uji Koefisien Determinan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.489 ^a	.239	.223	1.291

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Produk Tabungan

Lampiran 8 Kuesioner Fisik

KUISIONER PENELITIAN

PENGARUH TABUNGAN MIKRO FITRI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MENINGKATNYA NASABAH DI BPR RAMBI ARTHA PUTRA

I. Identitas Responden

No: 21491

Nama: SUNANSAH

Alamat: Jl. Pemuntan Busun Gudang Karang 001/029 Rambipuji

II. Petunjuk Pengisian

Untuk pernyataan – pernyataan dibawah ini, anda dimohon untuk memberikan jawaban terhadap semua pernyataan dalam lembar kuesioner dengan memberikan penilaian tentang sejauh mana pernyataan ini sesuai dengan keadaan sesungguhnya. Jawablah pernyataan atau pernyataan dibawah ini dengan memberi tanda silang (X) yang sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Untuk keperluan penelitian analisis kuantitatif maka jawaban itu dapat diberi skor sebagai berikut :

- a. Sangat tidak setuju (STS) = 1
- b. Tidak setuju (TS) = 2
- c. Netral (N) = 3
- d. Setuju (S) = 4
- e. Sangat setuju (SS) = 5

a. Produk Tabungan

Produk Tabungan (X1)						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Setoran pembukaan produk tabungan Mikro Fitri sudah sesuai dengan kemampuan nasabah		✓			

2	Produk Tabungan Mikro Fitri dapat mendorong nasabah untuk menabung	✓				
3	Produk Tabungan Mikro Fitri memiliki daya tarik yang berbeda sehingga menarik minat nasabah untuk menabung	✓				
4	Produk tabungan Mikro Fitri berdampak baik bagi nasabah	✓				
5	Produk tabungan Mikro Fitri sesuai dengan kebutuhan nasabah		✓			
6	Produk Tabungan Mikro Fitri sangat bermanfaat bagi nasabah		✓			
7	Citra dan Reputasi Produk Tabungan Mikro Fitri serta tanggung jawab perusahaan terhadap nasabah sudah sesuai	✓				

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan (X2)						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Memberikan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan nasabah		✓			
2	Memberikan jasa dengan segera dan memuaskan terhadap nasabahnya		✓			
3	Pelayanan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas		✓			
4	Pegawai bank menjaga kesopanan dan menjamin kenyamanan nasabah		✓			
5	Melakukan komunikasi dengan baik dan memahami kebutuhan nasabah			✓		

c. Nasabah

Nasabah (Y)						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya sangat puas menjadi nasabah BPR Rambli Artha Putra		✓			
2	BPR Rambli Artha Putra memberikan kenyamanan bagi semua nasabahnya	✓				
3	Saya puas dengan fasilitas pelayanan yang diberikan oleh BPR Rambli Artha Putra		✓			
4	Pegawai BPR Rambli Artha Putra melayani nasabahnya dengan ramah		✓			
5	BPR Rambli Artha Putra memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya	✓				

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 9 Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Miftahun Nurul Fajriyah
NIM : E20191148
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : UIN KHAS Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk di proses sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Jember, 14 September 2023
Saya yang menyatakan



Miftahun Nurul Fajriyah
NIM. E20191148

Lampiran 10 Surat Ijin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur Kode Pos: 68136
Telp (0331) 487550 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id
Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>

Nomor : B-1999/Un.22/7.a/PP.00.9/04/2023 06 April 2023
Lampiran : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth,
Kepala PT BPR Rambipuji Artha Putra
Jl. Dr. Wahidin No 03 Rambipuji - Jember 68152

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Miftahun Nurul Fajriyah
NIM : E20191148
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Pengaruh Tabungan Mikro Fitri dan Kualitas Pelayanan Terhadap Meningkatnya Nasabah di BPR Rambipuji Artha Putra di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.



Wakil Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Nurul Widyawati Islami Rahayu

Lampiran 11 Surat Selesai Penelitian



PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT **RAMBI ARTHA PUTRA**
Jalan Dr. Wahidin no. 3 Rambipuji Jember
Telp. 0331 - 711368 , 712372 Fax. 0331 - 712372

Rambipuji, 22 Mei 2023

Nomor : 64 /RAP/V/23
Lampiran : -

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Lengkap : Dita Oktavia, S.Ak
NIK : 01004
Jabatan : Direktur
Alamat Bank : Jl Dr. Wahidin No 03 Rambipuji – Jember 68152
Telepon : (0331) 711368 (0331) 712372

Dengan ini menerangkan, bahwa:

Nama Lengkap : MIFTAHUN NURUL FAJRIYAH
NIM : E20191148
Jurusan / Fakultas : Perbankan Syariah / Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Tabungan Mikro Fitri dan Kualitas Pelayanan Terhadap Meningkatnya Nasabah di PT BPR Rambi Artha Putra

Bahwa Mahasiswa tersebut di atas telah benar-benar melakukan penelitian di PT BPR Rambi Artha Putra dengan Judul "*Pengaruh Tabungan Mikro Fitri dan Kualitas Pelayanan Terhadap Meningkatnya Nasabah di PT BPR Rambi Artha Putra*" yang dilaksanakan pada tanggal 19 Mei 2023 sampai dengan 22 Mei 2023.

Demikian surat keterangan ini untuk digunakan sebagaimana mestinya.

PT BPR RAMBI ARTHA PUTRA



DITA OKTAVIA HERLINDA
Direktur

Lampiran 12 Jurnal Penelitian

Nama : Miftahun Nurul Fajriyah
NIM : E20191148
Judul : Pengaruh Tabungan Mikro Fitri Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Meningkatnya Nasabah Di BPR Rambli Artha Putra
Lokasi Penelitian : PT Bank Perkreditan Rakyat Rambli Artha Putra

No	Tanggal	Kegiatan	Paraf
1.	6 April 2023	Memberikan surat izin penelitian.	
2.	3 Mei 2023	Konfirmasi ACC izin penelitian.	
3.	11 Mei 2023	Wawancara terkait visi dan misi serta profil BPR Rambli Artha Putra.	
4.	12 Mei 2023	Meminta data penelitian yang di butuhkan.	
5.	19 Mei 2023	Penyebaran kuisisioner kepada nasabah BPR Rambli Artha Putra.	
6.	22 Mei 2023	Pengambilan Kuisisioner dan pengambilan surat selesai penelitian.	

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Jember, 22 Mei 2023
PT BPR Rambli Artha Putra



Dita Oktavia Herlinda
Direktur

Lampiran 13 surat selesai bimbingan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Miftahun Nurul Fajriyah

NIM : E20191148

Semester : Sembilan (IX)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 13 September 2023

Koordinator Prodi. Perbankan Syariah,



Dr. H. Nurul Setianingrum, S.E., M.M

NIP. 196905231998032001

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



Lampiran 14 Surat Keterangan Lulus Plagiasi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Nomor : B-017.PS/Un.22/7.d/PP.00.9/09/2023

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Miftahun Nurul Fajriyah
NIM : E20191148
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Tabungan Mikro Fitri dan Kualitas Pelayanan Terhadap Meningkatnya Nasabah di BPR Rambi Artha Putra

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 13 September 2023

An. Dekan
Kepala Bagian Akademik
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Syaiful Mulyadi



Lampiran 15 Foto Dokumentasi

DOKUMENTASI

Pemrosesan Buku Tabungan Mikro Fitri Untuk Nasabah
Baru BPR Rambi Artha Putra



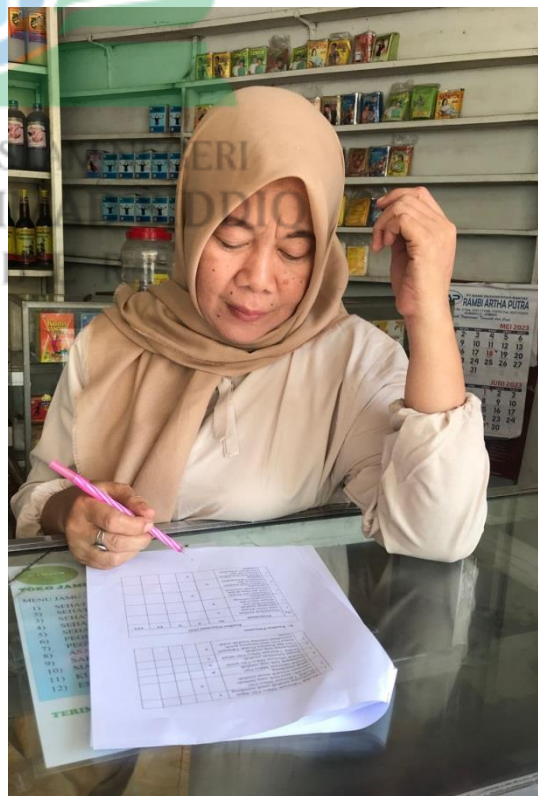
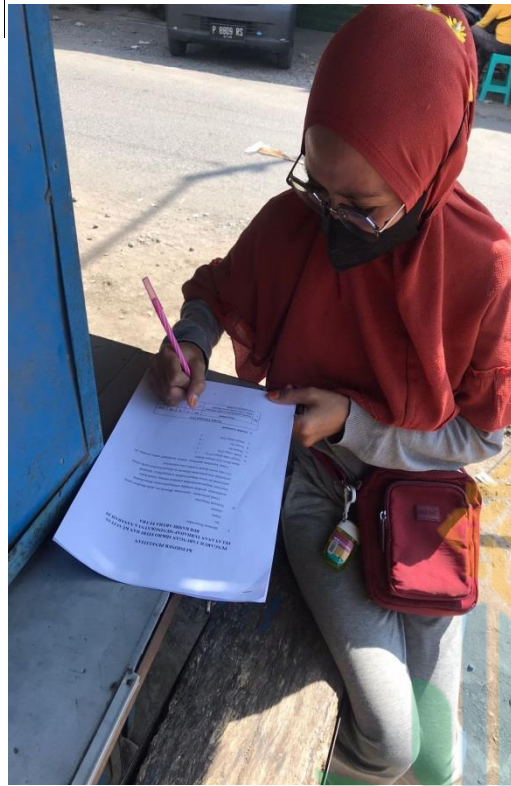
Gambar Parsel Untuk Tabungan Mikro Fitri



Briefing Untuk Penyebaran Kuesioner



Penyebaran Kuesioner Kepada Nasabah BPR Rambli Artha Putra



Pengenalan Profil BPR Rambli Artha Putra dan Evaluasi Kinerja Pegawai



Pengambilan Surat Selesai Penelitian



Lampiran 16 Daftar Riwayat Hidup

BIODATA PENULIS



DATA PRIBADI

Nama : Miftahun Nurul Fajriyah
NIM : E20191148
Tempat/Tanggal Lahir : Jember, 24 Februari 2001
Alamat : Dusun Cempaka RT/RW 006/006 Desa Pakis
Kecamatan Panti Kabupaten Jember
Email : miftahunnurulfajriyah@gmail.com
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah

RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 2005 – 2007 : RA Raudhatul Athfal Pakis Panti
Tahun 2007 – 2013 : MI Bustanul Ulum 13 Pakis Panti
Tahun 2013 – 2016 : MTs Negeri 2 Jember
Tahun 2016 – 2019 : MA Negeri 2 Jember
Tahun 2019 – 2023 : UIN KHAS Jember