

**ANALISIS MINAT MENABUNG NASABAH
DI BANK BCA SYARIAH CABANG SIDOARJO**

Nafisa Rismayanti

Sugeng Hariadi

Mintarti Ariani

Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Surabaya

ABSTRACT

The research was distributed by certain important factors to decide to save or invest. Clients also pay attention to service and savings products offered by the bank so that the customer would like to use it. Clients always want products that can meet their needs, and asked the bank to provide the best service. Those factors are one of the things that affects the interests and needs of the behavior of customers. The purpose of this research is to know the influence of the quality of service, product quality, and profit sharing the results against the interest of saving the customer at BCA Bank Syariah in Sidoarjo. This research is quantitative descriptive research with survey method. The number of samples as many as 100 respondents, this research instrument in the form of an online questionnaire. Test instruments, test the classical assumptions, and test data analysis in this research using SPSS 20.00. The results of this study showed that the quality of service (X_1), quality savings products (X_2), and profit sharing (X_3) jointly have a significant influence on relations and against the interest of saving the customer (Y) with the value F of 106.989 with the value significance of determination coefficients and 0.000 (R^2) worth 0.763 (76.3%).

Keywords: Service Quality, Saving Product Quality, Profit Sharing.

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia perbankan sampai saat ini semakin kompleks. Berbagai macam jenis produk dan sistem usaha ditawarkan oleh masing-masing bank. Hal yang paling mencolok adalah adanya dua sistem pengembalian uang nasabah yaitu dengan sistem bunga dan bagi hasil. Bank konvensional menggunakan sistem bunga dan bank syariah menggunakan sistem bagi hasil.

Seiring berjalannya waktu produk-produk transaksi syariah cukup diminati oleh banyak orang. Perkembangan produk-produk transaksi syariah tersebut memaksa Bank Indonesia (BI) menciptakan sebuah terobosan yaitu munculnya PBI No. 8/3/PBI/2006, yang diharapkan mampu mendorong kemampuan sistem perbankan nasional dalam melayani dan menyediakan kemudahan bertransaksi syariah.

Peraturan tersebut menjadi landasan dasar bagi cabang bank konvensional yang telah memiliki Unit Usaha Syariah dalam melaksanakan transaksi syariah (Sumantri, 2014). Bank syariah yang ada di Indonesia berkembang cukup signifikan. Hal ini

ditandai dengan jumlah bank syariah yang ada di Indonesia mengalami peningkatan tiap tahunnya. Berdasarkan data yang didapat dari statistik Bank Indonesia jumlah kantor pusat, kantor cabang pembantu, hingga kantor kas bank syariah mengalami peningkatan yang cukup signifikan.

Minat menabung nasabah ditentukan pada pelayanan dan produk yang diinginkan oleh nasabah sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi bank. Nasabah selalu menilai suatu pelayanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan mereka (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1993).

Kualitas layanan juga dapat diartikan sebagai suatu proses evaluasi menyeluruh pelanggan mengenai kesempurnaan kinerja layanan. Apabila pelayanan suatu perbankan itu baik maka akan memberikan dampak positif bagi setiap nasabah maupun calon nasabah sehingga dapat menarik minat nasabah/calon nasabah untuk memilih perbankan tersebut serta menggunakan produk/jasa yang ditawarkan.

Faktor lain yang mempengaruhi minat menabung nasabah adalah kualitas produk tabungan. Kualitas produk adalah suatu bentuk dengan nilai kepuasan yang kompleks (Payne, 1993). Nasabah membeli jasa dan memberikan nilai terhadap pelayanan. Nilai yang diberikan nasabah berhubungan dengan keuntungan yang akan diterimanya. Kualitas suatu produk tabungan didapatkan dengan cara meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan nasabah tersebut.

Jumlah tabungan bank syariah di Indonesia periode 2014-2017 mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Pada 2017 akad *wadiah* mengalami peningkatan sebesar 21,6%, akad *mudharabah* mengalami peningkatan sebesar 14% dari tahun sebelumnya.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi minat menabung nasabah adalah bagi hasil (*profit sharing*). Bagi hasil (*profit sharing*) adalah sistem pembagian hasil usaha dimana pemilik modal bekerjasama dengan pengelola modal untuk melakukan kegiatan usaha. Apabila kegiatan usaha menghasilkan keuntungan maka akan dibagi menjadi dua dan ketika mengalami kerugian akan ditanggung bersama. Sistem bagi hasil menjamin adanya keadilan dan tidak ada pihak yang dirugikan.

Berdirinya perbankan syariah dengan metode bagi hasil, berdasarkan pada dua alasan, antara lain adanya pandangan bahwa bunga pada bank konvensional hukumnya haram karena dianggap riba yang dilarang dalam agama, dan dari hal ekonomi, pemberian risiko usaha terhadap salah satu pihak dianggap melanggar norma keadilan.

Faktor utama yang membedakan bank konvensional dengan bank syariah adalah suku bunga sebagai balas jasa atas penyertaan modal yang diterapkan pada bank konvensional, sementara pada bank syariah balas jasa atas modal diperhitungkan berdasarkan keuntungan atau kerugian yang diperoleh yang didasarkan pada “akad”.

Prinsip utama dari akad ini adalah keadilan antara pemberi modal dan pemakai modal. Sistem bagi hasil pada produk tabungan merupakan salah satu hal yang sangat penting, karena banyaknya minat masyarakat untuk menggunakan produk tabungan.

Dengan mengamati banyaknya lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah akhir-akhir ini merupakan suatu hal yang menarik untuk dicermati. Perkembangan perbankan syariah tidak hanya terlihat dari sisi penambahan kuantitas saja, namun juga dari sisi sistem pembagian hasil pada suatu produk tabungan dan pelayanan.

Kualitas layanan diwujudkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah sehingga nasabah akan dan tetap berminat menggunakan suatu produk tersebut. Fakta empiris menunjukkan bahwa bank konvensional maupun bank syariah melakukan peningkatan kualitas jasa layanan baik yang terkait dengan jaminan risiko nasabah, maupun kemudahan-kemudahan pelayanan dan fitur-fitur untuk menciptakan kenyamanan nasabah.

Dalam usaha perbankan, kualitas layanan memiliki ketertarikan tersendiri bagi nasabah untuk menentukan pilihannya terhadap suatu bank. Secara umum calon nasabah yang akan menabung atau menginvestasikan uangnya tentu memilih bank yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan.

Setiap nasabah pasti akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor penting tertentu untuk memutuskan menabung ataupun berinvestasi. Selanjutnya nasabah juga memperhatikan pelayanan dan produk tabungan yang ditawarkan oleh bank sehingga nasabah berminat untuk menggunakannya.

Nasabah senantiasa menginginkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan mereka, dan meminta bank untuk memberikan layanan terbaik. Faktor-faktor tersebut merupakan salah satu hal yang mempengaruhi minat dan perilaku kebutuhan dari para nasabahnya. Bank harus selalu siap mengadaptasikan kebijakan-kebijakannya untuk mempertahankan sebanyak mungkin pangsa pasar, sebab kepiawaian bank dalam mengidentifikasi, memenuhi dan memuaskan kebutuhan serta keinginan nasabah sangat dibutuhkan dalam menghadapi persaingan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam jenis deskriptif kuantitatif serta penelitian asosiatif, karena bertujuan juga mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2008). Penelitian ini menggunakan metode *survey* untuk berbagai tujuan deskriptif (Umar, 2011).

Penelitian bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan (X_1), kualitas produk tabungan (X_2), dan bagi hasil (X_3), berpengaruh terhadap minat menabung nasabah (Y) di Bank BCA Syariah cabang Sidoarjo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan perbankan syariah yang tumbuh cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan minat masyarakat mengenai ekonomi syariah semakin bertambah. Untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan layanan syariah, maka Bank Central Asia mengakuisisi Bank Utama Internasional Bank (Bank UIB) menjadi bank BCA Syariah.

Perubahan kegiatan usaha Bank dari bank konvensional menjadi bank umum syariah dilakukan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui Keputusan Gubernur BI No. 12/13/KEP.GBI/DpG/2010 pada 2 Maret 2010. Dengan memperoleh izin tersebut, pada tanggal 5 April 2010, BCA Syariah resmi beroperasi sebagai bank umum syariah.

Penilaian responden mengenai kualitas pelayanan Bank BCA Syariah memiliki interior dan fasilitas yang lengkap, nyaman, bersih, tertata dengan baik, dan syariah, dikatakan sangat setuju oleh responden sebanyak 18 (18%), setuju sebanyak 69 (69%), netral sebanyak 13 (13%), tidak setuju sebanyak 0 (0%), dan sangat tidak setuju 0 (0%).

Hasil tanggapan responden mengenai Bank BCA Syariah memiliki karyawan berpenampilan rapi, bersih, dan syariah, dikatakan sangat setuju oleh responden sebanyak 30 (30%), setuju sebanyak 61 (61%), netral sebanyak 9 (9%), tidak setuju sebanyak 0 (0%), dan sangat tidak setuju 0 (0%).

Karyawan Bank BCA Syariah selalu mengucapkan terima kasih dan salam kepada nasabah di akhir pelayanan. Hasil tanggapan responden mengenai karyawan Bank BCA Syariah selalu mengucapkan terima kasih dan salam kepada nasabah di akhir pelayanan, dikatakan sangat setuju oleh responden sebanyak 35 (35%), setuju sebanyak 54 (54%), netral sebanyak 11 (11%), tidak setuju sebanyak 0 (0%), dan sangat tidak setuju 0 (0%).

Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank BCA Syariah kepada semua nasabah tanpa memandang status sosial dan agama. Hasil tanggapan responden mengenai pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank BCA Syariah kepada semua nasabah tanpa memandang status sosial dan agama, dikatakan sangat setuju oleh responden sebanyak 24 (24%), setuju sebanyak 63 (63%), netral sebanyak 12 (12%), tidak setuju sebanyak 1 (1%), dan sangat tidak setuju 0 (0%).

Karyawan Bank BCA Syariah melayani transaksi nasabah dengan cepat dan teliti. Hasil tanggapan responden mengenai karyawan Bank BCA Syariah melayani transaksi nasabah dengan cepat dan teliti, dikatakan sangat setuju oleh responden sebanyak 25 (25%), setuju sebanyak 61 (61%), netral sebanyak 14 (14%), tidak setuju sebanyak 0 (0%), dan sangat tidak setuju 0 (0%).

Produk tabungan di Bank BCA Syariah sesuai dengan kebutuhan. Hasil tanggapan responden mengenai produk tabungan di Bank BCA Syariah sesuai dengan kebutuhan, dikatakan sangat setuju oleh responden sebanyak 39 (39%), setuju sebanyak

49 (49%), netral sebanyak 11 (11%), tidak setuju sebanyak 1 (1%), dan sangat tidak setuju 0 (0%). Produk tabungan di Bank BCA Syariah terjamin keamanannya.

Hasil tanggapan responden mengenai produk tabungan di Bank BCA Syariah terjamin keamanannya, dikatakan sangat setuju oleh responden sebanyak 39 (39%), setuju sebanyak 56 (56%), netral sebanyak 5 (5%), tidak setuju sebanyak 0 (0%), dan sangat tidak setuju 0 (0%).

Bank BCA Syariah mempunyai produk-produk tabungan yang beragam, menarik, inovatif, dan sesuai dengan ajaran Islam. Hasil tanggapan responden mengenai Bank BCA Syariah mempunyai produk-produk tabungan yang beragam, menarik, inovatif, dan sesuai dengan ajaran Islam, dikatakan sangat setuju oleh responden sebanyak 36 (36%), setuju sebanyak 58 (58%), netral sebanyak 5 (5%), tidak setuju sebanyak 0 (0%), dan sangat tidak setuju 0 (0%).

Produk-produk Bank BCA Syariah berbeda dengan produk tabungan bank syariah yang lain. Hasil tanggapan responden mengenai produk-produk Bank BCA Syariah berbeda dengan produk tabungan bank syariah yang lain, dikatakan sangat setuju oleh responden sebanyak 33 (33%), setuju sebanyak 54 (54%), netral sebanyak 13 (13%), tidak setuju sebanyak 0 (0%), dan sangat tidak setuju 0 (0%).

Produk-produk Bank BCA Syariah sesuai dengan syariah. Hasil tanggapan responden mengenai produk-produk Bank BCA Syariah sesuai dengan syariah, dikatakan sangat setuju oleh responden sebanyak 36 (36%), setuju sebanyak 54 (54%), netral sebanyak 10 (10%), tidak setuju sebanyak 0 (0%), dan sangat tidak setuju 0 (0%).

Bank BCA Syariah melakukan transaksi secara halal. Hasil tanggapan responden mengenai Bank BCA Syariah melakukan transaksi secara halal, dikatakan sangat setuju oleh responden sebanyak 29 (29%), setuju sebanyak 58 (58%), netral sebanyak 12 (12%), tidak setuju sebanyak 1 (1%), dan sangat tidak setuju 0 (0%).

Sistem bagi hasil yang dipakai oleh Bank BCA Syariah adalah sistem yang dapat diterima karena bersifat menguntungkan baik bagi bank maupun nasabah, karena menggunakan sistem syariah yang tertulis dan dianjurkan di Al-Quran/kitab-kitab dan ajaran Islam. Hasil tanggapan responden mengenai sistem bagi hasil yang dipakai oleh Bank BCA Syariah adalah sistem yang dapat diterima karena bersifat menguntungkan baik bagi bank maupun nasabah, karena menggunakan sistem syariah yang tertulis dan dianjurkan di Al-Quran/kitab-kitab dan ajaran Islam, dikatakan sangat setuju oleh responden sebanyak 31 (31%), setuju sebanyak 59 (59%), netral sebanyak 10 (10%), tidak setuju sebanyak 0 (0%), dan sangat tidak setuju 0 (0%).

Nisbah keuntungan ditentukan tidak berdasarkan porsi setoran modal melainkan berdasarkan kesepakatan. Hasil tanggapan responden mengenai nisbah keuntungan ditentukan tidak berdasarkan porsi setoran modal melainkan berdasarkan kesepakatan, dikatakan sangat setuju oleh responden sebanyak 31 (31%), setuju

sebanyak 63 (63%), netral sebanyak 6 (6%), tidak setuju sebanyak 0 (0%), dan sangat tidak setuju 0 (0%).

Pembayaran tidak memberatkan nasabah. Hasil tanggapan responden mengenai pembayaran tidak memberatkan nasabah, dikatakan sangat setuju oleh responden sebanyak 32 (32%), setuju sebanyak 58 (58%), netral sebanyak 10 (10%), tidak setuju sebanyak 0 (0%), dan sangat tidak setuju 0 (0%).

Pembagian hasil secara adil. Hasil tanggapan responden mengenai pembagian hasil secara adil, dikatakan sangat setuju oleh responden sebanyak 24 (24%), setuju sebanyak 59 (59%), netral sebanyak 17 (17%), tidak setuju sebanyak 0 (0%), dan sangat tidak setuju 0 (0%).

Memilih menabung di Bank BCA Syariah karena pelayanannya yang baik dan memuaskan. Hasil tanggapan responden mengenai alasan memilih menabung di Bank BCA Syariah karena pelayanannya yang baik dan memuaskan, dikatakan sangat setuju oleh responden sebanyak 42 (42%), setuju sebanyak 49 (49%) netral sebanyak 9 (9%), tidak setuju sebanyak 0 (0%), dan sangat tidak setuju 0 (0%).

Memilih menabung di Bank BCA Syariah karena produk tabungannya sesuai syariah. Hasil tanggapan responden mengenai saya memilih menabung di Bank BCA Syariah karena produk tabungannya sesuai syariah, dikatakan sangat setuju oleh responden sebanyak 30 (30%), setuju sebanyak 65 (65%), netral sebanyak 5 (5%), tidak setuju sebanyak 0 (0%), dan sangat tidak setuju 0 (0%).

Saya memilih menabung di Bank BCA Syariah karena nisbah bagi hasil yang menguntungkan bagi saya. Hasil tanggapan responden mengenai saya memilih menabung di Bank BCA Syariah karena nisbah bagi hasil yang menguntungkan bagi saya, dikatakan sangat setuju oleh responden sebanyak 33 (33%), setuju sebanyak 61 (61%), netral sebanyak 6 (6%), tidak setuju sebanyak 0 (0%), dan sangat tidak setuju 0 (0%). Saya memilih menabung di Bank BCA Syariah karena dijamin keamanannya.

Hasil tanggapan responden mengenai saya memilih menabung di Bank BCA Syariah karena dijamin keamanannya, dikatakan sangat setuju oleh responden sebanyak 35 (35%), setuju sebanyak 54 (54%), netral sebanyak 10 (10%), tidak setuju sebanyak 1 (1%), dan sangat tidak setuju 0 (0%).

Alasan memilih menabung di Bank BCA Syariah karena transaksinya mudah. Hasil tanggapan responden mengenai saya memilih menabung di Bank BCA Syariah karena transaksinya mudah, dikatakan sangat setuju oleh responden sebanyak 41 (41%), setuju sebanyak 49 (49%), netral sebanyak 9 (9%), tidak setuju sebanyak 1 (1%), dan sangat tidak setuju 0 (0%).

Selanjutnya, persamaan garis regresi dapat dinyatakan dalam persamaan berikut ini.

$$Y = 0,549 + 0,276 X_1 + 0,559 X_2 + 0,194 X_3 + e$$

Dengan,

Y	: Minat Menabung
a	: Konstanta
b ₁ , b ₂ , b ₃	: Koefisien regresi
X ₁	: Kualitas Layanan
X ₂	: Kualitas Produk Tabungan
X ₃	: Bagi Hasil
e	: <i>Standard Error</i>

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) didapatkan nilai *Adjusted R Square* (R^2) sebesar 0.763, sehingga dapat diketahui bahwa kemampuan variabel kualitas layanan (X_1), kualitas produk tabungan (X_2), dan bagi hasil (X_3) mampu menjelaskan 76,3% terhadap variabel minat menabung (Y), maka bisa diketahui bahwa setiap variabel independen mampu menjelaskan sebesar 25,4% dari total 76,3%, sedangkan sisanya (sebesar 23,7%) dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Sementara itu, hasil uji t atas hipotesis diperoleh bahwa pengaruh kualitas layanan (X_1) terhadap minat menabung (Y) kualitas layanan (X_1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung (Y). Pengaruh kualitas produk tabungan (X_2) terhadap minat menabung (Y) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung (Y). Pengaruh bagi hasil (X_3) terhadap minat menabung (Y), bagi hasil (X_3) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung (Y).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan uji hipotesis yang dilakukan dapat disimpulkan sebagai bahwa semua variable bebas mempengaruhi secara nyata terhadap variabel tak bebas baik secara individu maupun bersama-sama

Penelitian ini memberikan informasi bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk tabungan, dan bagi hasil memberikan sumbangan sebesar 76,3% terhadap minat menabung nasabah pada Bank BCA Syariah di Sidoarjo, sedangkan 23,7% dijelaskan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Untuk itu perlu adanya penelitian lebih lanjut agar diharapkan dapat mengembangkan dan menjadikan penelitian ini sebagai bahan acuan dan referensi dalam penelitian sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

Arifin, A., & Khotimah, H. (2014). Pengaruh Produk, Pelayanan, Promosi, dan Lokasi terhadap Keputusan Masyarakat Memilih Bank Syariah di Surakarta. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta*.

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Adi Mahasatya.
- Asri, A. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menabung pada BRI Syariah di Surabaya. *Jurnal STIE PERBANAS SURABAYA*.
- BCA Syariah. (2018). *Profil Perusahaan*. Diunduh dari <http://www.bcasyariah.co.id/profil-korporasi/profil-perusahaan/>
- Daulay, R. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil terhadap Keputusan Menabung Nasabah pada Bank Mandiri Syariah di Kota Medan. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara*.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Green, S. (1991). *How Many Subjects Does It Take to Do a Regression Analysis? Multivariate Behavioral Research*.
- Hasan, I. (2010). *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husein Umar. (2008). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Husein Umar. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Bank Syariah*. Jakarta Pusat: PT. GramediaPustaka Utama.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Macanan Jaya Cemerlang, Pengalih Bahasa: Benyamin Molan. Edisi ke-12 Jilid ke-2 Edisi Bahasa Indonesia.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa Imam Nurmawan. Jakarta: Erlangga.
- Mamang dan Sopiah. (2010). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Mappiare, A. (1994). *Psikologi Orang Dewasa Bagi Penyesuaian dan Pendidikan*. Surabaya: Usana Offset Printing.
- Mursalina, D. (2017). Pengaruh Pelayanan, Produk Tabungan dan Bagi Hasil Terhadap Minta Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi IB Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang*.
- Natalia, D. (2014). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Menabung di Bank BRI Syariah cabang Palembang. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah*.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2018). *Statistik Perbankan Syariah*. Diunduh dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/default.aspx#>

- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1993). *The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service*. *Journal of Academy of Marketing Science*, 21.pp. 1-12.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1998). *Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. *Jurnal of Retailing*, hal 64.
- Payne, A. (1993). *The Essence of Service Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.Inc.
- Primasari, D. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan IB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Ungaran. *Jurnal Fkultas Ekonomi dan Bisnis Institusi Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga*.
- Rianty, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Sugiyono. (2008). *Metodologi Peneitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sumantri, B. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah. *Jurnal Economia*, Volume X. Nomor 2.
- Sutrisno, H. (2010). *Analisis Regresi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Santoso, S. (2001). *Riset Pemasaran: Konsep Dalam Aplikasi SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Computindo.

