

**PENGARUH BAGI HASIL DAN PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK  
TABUNGAN PADA BNI SYARIAH KANTOR  
CABANG MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**NURAZIZAH RITONGA**  
**NIM. 53.15.3.071**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2021**

**PENGARUH BAGI HASIL DAN PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK  
TABUNGAN PADA BNI SYARIAH KANTOR  
CABANG MEDAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah**

**Oleh:**

**NURAZIZAH RITONGA**  
**NIM. 53.15.3.071**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2021**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurazizah Ritonga  
Nim : 53153071  
Tempat/tgl lahir : Bandar Gula Timur, 08 November 1996  
Pekerjaan : Mahasiswi  
Alamat : Lingk. Bandar Gula Timur, Kel. Pulo Padang, Kec.  
Rantau Selatan, Kab. Labuhan Batu

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **"PENGARUH BAGI HASIL DAN PELAYAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK TABUNGAN PADA BNI SYARIAH KANTOR CABANG MEDAN"** adalah benar asli karya atau penelitian saya sendiri atau bukan karya orang lain, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan akan saya pertanggungjawabkan keasliannya.

Medan, 30 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan

  
Nurazizah Ritonga

PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :

PENGARUH BAGI HASIL DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK TABUNGAN PADA BNI SYARIAH  
KANTOR CABANG MEDAN

Oleh:

NURAZIZAH RITONGA  
NIM. 53.15.3.071

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah

Medan, 27 Agustus 2021

Pembimbing I

Dr. Hj. Chuzaimah Batubara, MA

NIDN. 2006077002

Pembimbing II

Tri Inda Fadhlila Rahma, S.E.I, M.E.I

NIDN. 2029019101

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Dr. Tuti Aggraini, MA

NIDN. 2031057701

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “PENGARUH BAGI HASIL DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK TABUNGAN PADA BNI SYARIAH KANTOR CABANG MEDAN” an NURAZIZAH RITONGA, NIM 53153071 Program Studi Perbankan Syariah telah di Munaqasyahkan pada Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Sumatera Utara pada tanggal 28 Oktober 2021. Skripsi ini telah diterima untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Medan, 15 November 2021  
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Program Studi Perbankan Syariah

Ketua



**Dr. Tuti Anggraini, MA**  
NIDN. 2031057701

Sekretaris



**Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I**  
NIDN. 2020048901

Anggota

Pembimbing I



**Dr. Hj. Chuzaimah Batubara, MA**  
NIDN. 2006077002

Pembimbing II



**Tri Inda Fadhila Rahma, S.E.I, M.E.I**  
NIDN. 2029019101

Penguji I



**Annio Indah Lestari, M.S.I**  
NIDN. 2009037401

Penguji II



**Nursantri Yanti, M.E.I**  
NIDN. 2128059002

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sumatera Utara

**Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag**  
NIDN.2023047602

## ABSTRAK

Skripsi berjudul “**Pengaruh Bagi Hasil dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan di BNI Syariah Cabang Medan**”. Atas nama Nurazizah Ritonga. Di bawah bimbingan **Dr. Hj. Chuzaimah Batubara, MA** sebagai Pembimbing I dan **Tri Inda Fadhilah Rahma S.El, M.El.** sebagai Pembimbing II.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Bagi Hasil dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan di BNI Syariah Cabang Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah yang menggunakan produk tabungan di BNI Syariah Cabang Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah 92 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin. Data tersebut diolah dalam bentuk data numerik (angka) dengan menggunakan skala likert. Data diproses melalui *program spss versi 25.0* dengan teknis analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa Bagi Hasil berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan pada BNI Syariah Kantor Cabang Medan. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel Bagi Hasil diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar sebesar 4,330 dan  $t_{tabel}$  1,66. Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan pada BNI Syariah Kantor Cabang Medan. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t sebesar 3,303 dan  $t_{tabel}$  1,66 dengan tingkat signifikansi 0,000; karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,303 > 1,66$ ). Bagi Hasil dan Pelayanan Berpengaruh secara bersama-sama terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan pada BNI Syariah Kantor Cabang Medan. Hal ini dibuktikan dengan  $F_{hitung}$  sebesar 16,494 dan  $F_{tabel}$  sebesar 2,700 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $16,494 > 2,700$ ) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $sig < 0,05$ ) maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis yang menyatakan “Bagi hasil dan Pelayanan bersama-sama positif terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan secara bersama-sama”, didukung

**Kata Kunci:** *Bagi Hasil, Pelayanan, Keputusan Nasabah*

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim,*

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan hidayah-NYA penulis mampu menyelesaikan skripsi ini, serta shalawat berangkaikan salam tak lupa dihadiahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW, yang telah membawa petunjuk, ilmu dan pengetahuan kepada umatnya di dunia saat ini.

Di dalam penulisan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH BAGI HASIL DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK TABUNGAN PADA BNI SYARIAH KANTOR CABANG MEDAN”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis juga tidak luput dari berbagai masalah dan menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan yang diperoleh bukanlah semata-mata hasil usaha penulis sendiri, melainkan berkat bantuan, dorongan, bimbingan, dan pengarahan yang tiada ternilai harganya, karena penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu dengan hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Terimakasih kepada Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan di setiap langkah saya.
2. Terimakasih kepada Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, MA.
3. Terimakasih Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag, selaku Dekan dan segenap jajaran Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Terimakasih kepada Ibu Dr. Tuti Anggraini, MA, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.

5. Terimakasih kepada Bapak Dr. Sugianto, MA, selaku dosen pembimbing akademik yang senantiasa memberikan arahan kepada penulis mulai dari penentuan judul skripsi sampai dengan terbentuknya skripsi ini.
6. Terimakasih kepada Ibu Dr. Hj. Chuzaimah Batubara, MA, selaku Pembimbing I yang telah memberikan banyak arahan, masukan, serta motivasi dalam membimbing penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Terimakasih kepada Ibu Tri Inda Fadhila Rahma, S.E.I, M.E.I, selaku Pembimbing II yang telah memberikan banyak arahan, masukan, serta motivasi dalam membimbing penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Terimakasih kepada Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas ilmu yang di dapat selama belajar di bangku kuliah.
9. Terimakasih kepada PT. BNI Syariah KC Medan, yang telah memberikan kepada penulis untuk meneliti di BNI Syariah Medan.
10. Ucapan terimakasih penuh kasih sayang kepada Alm. Ayahanda Husin Ritonga dan Ibunda Siti Rahma Pasaribu yang sangat berjasa, yang telah mengasuh, mendidik, mendoakan serta banyak berkorban tenaga, pikiran serta materi demi menyekolahkan penulis setinggi-tingginya, serta selalu memberikan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi ini.
11. Terimakasih kepada saudara-saudara kandung saya yang selalu mendoakan penulis menyelesaikan skripsi ini (Alm. Khairuddin Ritonga, Nurhamidah Ritonga, Wahyuni Ritonga, Halimatussaddiah Ritonga S.Sos.I)
12. Terimakasih kepada ibu saya Asnil Aida Ritonga yang selalu memberi masukan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
13. Terimakasih kepada sepupu tercinta Nini Surianti Ritonga S.Pd yang selalu ada untuk mendoakan kelancaran skripsi penulis.
14. Terimakasih kepada sahabat-sahabat tercinta di group berbagi cerita (Siti Kholijah Ritonga, Siti Khoiriah, S.E, Nurainina Farassari, S.E, Hartuti Mirta

Sari, S.E) yang telah menjadi tempat berkeluh kesah penulis sehingga penulis selalu bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

15. Terimakasih kepada abangda Rustam Ritonga dan kakanda Lesnida Sari yang selalu mendokan dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan kelas Perbankan Syariah C Stambuk 15 yang senantiasa memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi ini.

Terimakasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari bahwa karya ini masih terdapat ketidak sempurnaan, karenanya kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan skripsi ini dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Medan, 27 Agustus 2021

Penulis

Nurazizah Ritonga

53.15.3.071

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS.....</b>	<b>7</b>
A. Keputusan Nasabah.....	7
1. Pengertian Keputusan .....	7
2. Proses Pengambilan Keputusan .....	8
3. Pengambilan Keputusan Menurut Islam.....	11
4. Kriteria Etika dalam Pengambilan Keputusan.....	13
B. Tabungan.....	14
1. Pengertian Tabungan .....	14
2. Landasan Hukum .....	15
C. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Menabung.....	18
1. Bagi Hasil.....	18
2. Pelayanan .....	21
a. Pengertian Pelayanan .....	21
b. Pelayanan dalam Pandangan Islam.....	22
c. Macam-macam Pelayanan .....	23
d. Hal Penting dalam Proses Pelayanan.....	24

e. Indikator-indikator Pelayanan .....	25
f. Kiat-kiat Pelayanan yang Baik .....	26
D. Penelitian Terdahulu .....	26
E. Kerangka Teoritis.....	29
F. Hipotesis .....	31
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	32
B. Lokasi Penelitian .....	32
C. Sumber Data .....	32
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	33
E. Tehnik Pengumpulan Data .....	34
F. Defenisi Operasional Variabel.....	34
G. Analisis Data.....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
A. Gambaran Umum PT. BNI Syariah.....	42
1. Sejarah PT. BNI Syariah.....	42
2. Profil PT. BNI Syariah.....	44
3. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.....	44
4. Makna Logo Bank BNI Syariah.....	45
5. Struktur Organisasi Perusahaan.....	46
6. Produk-produk BNI Syariah.....	50
B. Hasil Penelitian .....	55
1. Analisis Karakteristik Responden.....	55
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin.....	55
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
c. Katakarakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	57
2. Analisis Deskripsi.....	57
a. Bagi Hasil.....	58
b. Pelayanan.....	61
c. Keputusan Nasabah.....	64

C.	Analisis Data.....	67
1.	Uji Validitas.....	67
2.	Uji Reliabilitas.....	69
3.	Uji Asumsi Klasik.....	69
a.	Uji Normalitas.....	70
b.	Uji Heterokedastisitas.....	71
c.	Uji Multikolinearitas.....	71
4.	Uji Regresi Linear Berganda.....	72
5.	Uji Hipotesis.....	77
a.	Uji t (Signifikan Parsial).....	77
b.	Uji F (Signifikan Simultan).....	78
c.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	79
D.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	79
1.	Bagi Hasil Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pruduk Tabungan.....	79
2.	Pelayanan Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan.....	80
3.	Bagi Hasil dan Pelayanan Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan.....	81
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>84</b>
A.	Kesimpulan .....	84
B.	Saran-saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>86</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>		
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>		

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Proses Pengambilan Keputusan .....	8
Gambar 2.2 Kerangka Teoritis Pemikiran Penelitian .....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan .....	47
Gambar 4.2. Histogram Distribusi Frekuensi Bagi Hasil .....	59
Gambar 4.3. Histogram Distribusi Frekuensi Pelayanan .....	62
Gambar 4.4. Histogram Distribusi Frekuensi Keputusan Nasabah.....	66

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jumlah Nasabah Tabungan BNI Syariah Cabang Medan.....	2
Tabel 1.2 : Nisbah Produk Tabungan BNI Syariah Cabang Medan .....	2
Tabel 2.1: Perbedaan Bagi Hasil dan Bunga.....	19
Tabel 3.1 : Indikator Bagi Hasil Menurut Daulay, 2014.....	35
Tabel 3.2 : Indikator Pelayanan Menurut Arif, 2010 .....	36
Tabel 3.3 : Indikator Keputusan Nasabah Menurut Setiadi, 2010.....	37
Tabel 4.1 : Profil Perusahaan .....	44
Tabel 4.2 : Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	57
Tabel 4.5: Distribusi Frekuensi Bagi Hasil .....	59
Tabel 4.6 : Kategori Kecenderungan Bagi Hasil .....	61
Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Pelayanan.....	62
Tabel 4.8. Kategori Kecenderungan Pelayanan .....	64
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Keputusan Nasabah .....	65
Tabel 4.10. Kategori Kecenderungan Keputusan Nasabah.....	67
Tabel 4.11 Uji Validitas .....	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas .....	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas .....	70
Tabel 4.14 Hasil Uji heterokedastisitas.....	71
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas .....	72
Tabel 4.16 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Sederhana $X_1$ terhadap $Y$ .	73
Tabel 4.17 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Sederhana $X_1$ terhadap $Y$ .	74
Tabel 4.18 Rangkuman Hasil Analisis Regresi Berganda .....	76
Tabel 4.19 Hasil Uji $t$ .....	77
Tabel 4.20 Hasil Uji $F$ Dengan ANOVA .....	78

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dunia perbankan syariah semakin berkembang dengan pesat dari tahun ke tahun. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya perbankan konvensional yang beralih menjadi perbankan syariah dan memperluas cabang di setiap daerah. Perkembangan ini membuktikan bahwa sistem dari perbankan syariah lebih aman dan lebih menguntungkan dari pada sistem dari perbankan konvensional.<sup>1</sup>

Kehadiran bank yang berdasarkan syariah di Indonesia masih relatif baru, yaitu baru pada awal tahun 1999-an, meskipun masyarakat Indonesia merupakan masyarakat muslim terbesar di dunia. Namun hal ini belum cukup membuat bank-bank syariah menjadi bank yang terbesar di Indonesia karena minat masyarakat yang masih kurang. Bank syariah seolah seperti sulit menembus dominasi perbankan konvensional, padahal mayoritas masyarakat Indonesia adalah muslim. Keadaan yang demikian membuat masyarakat ingin mengetahui lebih lanjut tentang bank syariah.<sup>2</sup>

Pada kegiatan penghimpunan dana dari bank berskala kecil maupun berskala besar, banyak bank-bank syariah berlomba untuk menciptakan produk-produk baru dengan berbagai keunggulan. Tawaran-tawaran produk yang beragam dan memiliki daya tarik tersendiri yang diberikan bank syariah terhadap masyarakat dapat menjadi persaingan yang sangat ketat untuk merebut simpati masyarakat dalam menggunakan produk-produk bank syariah. Semakin beragam dan menguntungkan produk yang ditawarkan, maka masyarakat akan semakin bertambah dalam memutuskan untuk menyimpan dananya pada Bank Syariah.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014), h. 39.

<sup>2</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya* (Jakarta: PT Raja Grafindo), h. 12.

<sup>3</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2003), h. 12-13.

Dalam operasional bank syariah pada bagian penghimpunan dana hampir sama dengan bank konvensional, artinya dalam sistem bank syariah dikenal produk giro, tabungan dan deposito untuk menghimpun dana masyarakat serta adanya 2 akad yaitu wadiah dan mudharabah.<sup>4</sup>

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah Tabungan BNI Syariah cabang Medan**

No.	Tahun	Jumlah Nasabah Tabungan	Volume Tabungan (Dalam Miliar Rupiah)
1.	2016	156	9.423
2.	2017	389	12.387
3.	2018	540	16.286

Sumber: BNI Syariah Cabang Medan Tahun 2021

Konsep tabungan di bank syariah sangat berbeda dengan tabungan di bank konvensional perbedaan ini terjadi karena bank syariah tidak mengenal suku bunga tertentu yang dijanjikan. Yang ada adalah nisbah atau persentase bagi hasil pada tabungan mudharabah dan bonus pada tabungan wadiah.<sup>5</sup> Dengan nisbah bagi hasil yang tinggi masyarakat akan tertarik untuk menitipkan dananya pada bank dengan harapan mendapatkan imbalan yang diterima oleh kedua pihak baik pihak bank maupun nasabah.<sup>6</sup>

**Tabel 1.2**  
**Nisbah Produk Tabungan BNI Syariah Cabang Medan**

No	Nama Produk Tabungan	Nisbah	
		Nasabah	Bank
1.	BNI iB Hasanah Perorangan	13%	87%
2.	BNI iB Hasanah Non Perorangan	13%	87%
3.	BNI Prima iB Hasanah	23%	77%
4.	BNI Baitullah iB Hasanah	12%	88%
5.	BNI Bisnis iB Hasanah Perorangan	15%	85%
6.	BNI Bisnis iB Hasanah Non Perorangan	15%	85%
7.	BNI Tapanas iB Hasanah	43%	57%

Sumber: [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id)

<sup>4</sup>Undang-undang No. 21 tahun 2008 pasal 19 ayat 1.

<sup>5</sup>Wirosa, *Prinsip Dasar Perbankan Syariah* (Jakarta: IAI, 2011), h. 153.

<sup>6</sup>Dokumentasi Bank BNI Syariah.

Namun, bukan hanya besaran bagi hasilnya saja yang membuat nasabah tertarik tetapi ketentuan dalam pembagian bagi hasil juga yang membuat nasabah yang memiliki dana untuk menyimpan dananya pada bank syariah.<sup>7</sup> Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung diantaranya adanya bagi hasil dan adanya pelayanan.

Ketika masyarakat telah memiliki informasi yang telah di dapat maka tindakan masyarakat selanjutnya untuk menjadi nasabah adalah melakukan kegiatan sebagai nasabah. Dalam hal ini, pelayanan mendapatkan peran, dimana pelayanan yang diterima konsumen menjadi penilaian atas pelanggan. Selain itu, untuk memaksimalkan daya saing diantara lembaga keuangan yang ada, perlu adanya peningkatan kualitas produk/jasa, proses dan manusia.<sup>8</sup>

Pelayanan dapat diartikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Pelayanan merupakan suatu proses evaluasi menyeluruh pelanggan mengenai kesempurnaan kinerja layanan.<sup>9</sup> Pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap anggota maupun calon anggota sehingga dapat menarik minat anggota/ calon anggota untuk menggunakan produk dana jasa yang ditawarkan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ardi Husein Hasibuan yaitu penelitian tentang “Pengaruh pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Giro IB Mudharabah Pada PT. Bank Sumut Syariah Cabang Padang Sidempuan”. Hasil penelitian bahwa pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih produk giro IB Mudharabah pada PT.Bank Sumut Cabang Padang Sidempuan adalah signifikan positif, artinya keputusan nasabah akan meningkat apabila kualitas pelayanan ditingkatkan.

---

<sup>7</sup>Abdul Ghofur Ansori, *Perbankan Syariah di Indonesia* (Yogyakarta: UGM Press, 2007), h. 90-92.

<sup>8</sup>Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 88.

<sup>9</sup>Sofyan Assauri, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2007), h. 213.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Adella Rianty (2017) menunjukkan bahwa uji F yaitu variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri di Wilayah Tangerang Selatan. Berdasarkan uji t yaitu bahwa variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri di Wilayah Tangerang Selatan.

BNI Syariah selalu berusaha meningkatkan pelayanan kepada para nasabah agar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, namun tetap saja ada keluhan yang muncul dari nasabah seperti hasil wawancara dengan kak Widya selaku Customer Service Bank BNI Syariah cabang medan, bahwasanya pihak bank sering mendapat keluhan dari nasabah terkait dengan pelayanan penggunaan ATM kadang selalu lambat dalam bertransaksi, ATM BNI Syariah sering mengalami gangguan (offline) dan juga sering terjadi antrian di teller juga terkadang memakan waktu lama karena gangguan (offline).<sup>10</sup>

Sebagian nasabah menunjukkan bahwa nasabah masih ragu-ragu untuk menabung di bank syariah karena kurang mengetahui informasi tentang bank syariah, dan tidak memahami sistem bagi hasil di bank syariah. Kondisi ini memberikan bank syariah peluang sangat besar sekaligus tantangan untuk dapat meraih pangsa pasar perbankan nasional di masa mendatang.

Bagi hasil dan pelayanan yang berbeda menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi nasabah untuk memutuskan menjadi anggota pada lembaga keuangan yang diinginkan. Keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dua atau lebih pemilihan alternatif. Seorang konsumen yang hendak melakukan pilihan maka ia harus memiliki pilihan alternatif.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penelitian tentang: “Pengaruh Bagi Hasil dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan di BNI Syariah Cabang Medan menarik untuk dilakukan.”

---

<sup>10</sup>Widya, *Customer Service BNI Syariah Cabang Medan*, Wawancara Pribadi, di Medan, Tanggal 17 Februari 2020.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka masalah yang timbul dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Adanya keraguan terhadap sebagian nasabah untuk menabung di BNI Syariah karena kurangnya pengetahuan informasi tentang bank tersebut.
2. Kurangnya pemahaman tentang bagi hasil di BNI Syariah.
3. Nasabah kurang mengetahui jenis produk dan layanan bank syariah yang tersedia di BNI Syariah.
4. Adanya keluhan nasabah terkait pelayanan saat bertransaksi di BNI Syariah.

## **C. Rumusan Masalah**

Permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Bagi Hasil berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan pada BNI Syariah Kantor Cabang Medan?
2. Apakah Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan pada BNI Syariah Kantor Cabang Medan?
3. Apakah Bagi Hasil dan Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan pada BNI Syariah Kantor Cabang Medan?

## **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Bagi Hasil terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan pada BNI Syariah Kantor Cabang Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan pada BNI Syariah Kantor Cabang Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Bagi Hasil dan Pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan pada BNI Syariah Kantor Cabang Medan.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya terutama yang berminat untuk mengkaji tentang “Pengaruh Bagi Hasil dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan di BNI Syariah Medan” dalam ruang lingkup yang berbeda.

### **2. Bagi Perusahaan**

Diharapkan dapat memberikan masukan bagi lembaga perbankan dan masyarakat luas dalam meningkatkan pemahaman terhadap karakteristik bank dan perilaku nasabah dalam memilih produk tabungan.

### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penulis berharap agar penelitian yang telah dibuat ini dapat menjadi bekal serta referensi yang dapat membantu dan juga menjadi bahan pertimbangan bagi mahasiswa perbankan syariah, dan mungkin juga sebagai bekal untuk meneliti mengenai perbankan syariah secara mendalam. Selain itu penulis juga berharap penelitian ini dapat berguna bagi orang yang membacanya baik kalangan umum, praktisi maupun akademisi.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORITIS**

#### **A. Keputusan Nasabah**

##### **1. Pengertian Keputusan**

Pengambilan keputusan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam bertindak untuk menetapkan pilihan yang dapat memberikan manfaat. Oleh karena itu, terdapat beberapa pengertian-pengertian pengambilan keputusan<sup>11</sup>, yaitu:

- a. Menurut George R.Terry dalam Nugroho J.Setiadi, pengambilan keputusan adalah pemilihan alternatif perilaku (kelakuan) tertentu dari dua atau lebih alternatif yang ada.
- b. Menurut S.P.Siagian dalam Nugroho J.Setiadi, pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakikat alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat.
- c. Menurut James A.F.Stoner dalam Nugroho J.Setiadi, pengambilan keputusan adalah proses yang digunakan untuk memilih suatu tindakan sebagai cara pemecahan masalah.

Dari pengertian-pengertian pengambilan keputusan di atas, dapat disimpulkan bahwa pengambilan keputusan adalah suatu proses pemilihan alternatif terbaik dari beberapa alternatif yang ada secara sistematis untuk digunakan sebagai suatu cara pemecahan masalah.

Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank Syariah dan atau UUS.<sup>12</sup> Dan menurut Ismail, nasabah adalah pihak yang memiliki dana yang mendapat pelayanan jasa dari bank

---

<sup>11</sup>Nugroho J. Setiadi, *Business Economic And Managerial Decision Making: Aplikasi Teori Ekonomi Dan Pengambilan Keputusan Manajerial Dalam Dunia Bisnis* (Jakarta: Kencana, 2008), h. 17.

<sup>12</sup>Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008 (Jakarta: Redaksi Sinar Grafika, 2009), h. 5.

untuk mengirimkan atau memindahkan dananya kepada pihak lain.<sup>13</sup> Dari kedua pengertian nasabah tersebut, dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah pihak yang memiliki dana yang menggunakan jasa Bank Syariah atau UUS untuk mengirimkan dana atau memindahkan dananya kepada pihak lain.

Sehingga berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa keputusan nasabah adalah suatu tindakan pemilihan dari berbagai alternatif sesuai dengan kepentingan-kepentingan tertentu dengan menetapkan suatu pilihan yang dilakukan oleh pihak yang menggunakan jasa Bank Syariah atau UUS dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya.

## 2. Proses Pengambilan Keputusan

Proses pengambilan keputusan tidak bisa dilakukan dengan tergesa-gesa agar mencapai hasil yang lebih baik. Oleh karena itu, ada beberapa proses pengambilan keputusan yang harus dilakukan oleh nasabah, yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan perilaku setelah pembelian.

Berikut ini menggambarkan proses pengambilan keputusan nasabah:



Gambar 2.1. Proses Pengambilan Keputusan

### a. Pengenalan Kebutuhan

Proses pengambilan keputusan diawali dengan pengenalan kebutuhan. Pengenalan kebutuhan akan muncul ketika konsumen menghadapi suatu masalah yaitu suatu keadaan di mana terdapat perbedaan antara keadaan yang diinginkan dengan keadaan yang sebenarnya terjadi.

### b. Pencarian Informasi

Pencarian informasi mulai dilakukan ketika konsumen memandang bahwa kebutuhan tersebut bisa dipenuhi dengan membeli dan mengonsumsi suatu

<sup>13</sup>Ismail, *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta: Kencana, 2010), h.154.

produk. Konsumen akan mencari informasi yang tersimpan dalam ingatannya (pencarian informasi) dan mencari informasi dari luar (pencarian eksternal).

c. Evaluasi Alternatif

Evaluasi alternatif adalah proses mengevaluasi pilihan produk dan memilihnya sesuai dengan keinginan konsumen yang dapat memenuhi kebutuhan. Pada proses ini konsumen membandingkan berbagai merek pilihan yang dapat memberikan manfaat kepadanya serta masalah yang dihadapi. Sehingga perusahaan harus mampu untuk mengetahui konsumen dalam mengevaluasi pilihan terhadap produk agar dapat mempengaruhi keputusan pembeli.

d. Keputusan Pembeli

Setelah tahap-tahap di atas dilakukan, pembelian akan menentukan sikap dalam pengambilan keputusan apakah konsumen membeli atau tidak. Jika memilih untuk membeli produk, dalam hal ini konsumen dihadapkan kepada beberapa alternatif pengambilan keputusan atau faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah atau pembeli seperti product, prices, promotion dan place.

- Produk (*product*)

Menurut Fajar Laksana produk adalah segala sesuatu baik yang bersifat fisik maupun non-fisik yang dapat ditawarkan kepada konsumen untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Produk terdiri dari keragaman produk, kualitas, design, ciri, nama merek, kemasan, ukuran, pelayanan, garansi/jaminan dan imbalan.

- Harga (*price*)

Harga merupakan unsur bauran pemasaran yang paling fleksibel. Artinya dapat diubah dengan cepat. Berbeda halnya dengan karakteristik produk atau komitmen terhadap saluran distribusi. Kedua hal ini tidak dapat dirubah dengan mudah dan cepat, tetapi kalau harga sewaktu-waktu bisa berubah. Harga terdiri dari keragaman dari daftar

harga, rabat/diskon, potongan harga khusus, periode pembayaran dan syarat kredit.

- Promosi (*promotion*)

Menurut Fajar Laksana promosi adalah suatu komunikasi dari penjual dan pembeli yang berasal dari informasi yang tepat yang bertujuan untuk merubah sikap dan tingkah laku pembeli, yang tadinya tidak mengenal menjadi mengenal sehingga menjadi pembeli dan tetap mengingat produk itu. Promosi terdiri dari promosi penjualan, periklanan, tenaga penjualan, publik relation dan pemasaran langsung.

- Distribusi (*place*)

Menurut Fajar Laksana saluran distribusi adalah serangkaian organisasi yang terkait dalam semua kegiatan yang digunakan untuk menyalurkan produk dan status pemiliknya dari produsen ke konsumen. Pengertian ini menunjukkan bahwa perusahaan dapat menggunakan lembaga atau perantara untuk dapat menyalurkan produknya kepada konsumen akhir. Place terdiri dari saluran pemasaran, cakupan pasar, pengelompokan, lokasi, persediaan dan transportasi.<sup>14</sup>

e. Perilaku Setelah Pembelian

Setelah melakukan pembelian, konsumen akan mengalami tingkat kepuasan atau ketidakpuasan yang kemudian akan mempengaruhi perilaku selanjutnya. Tahap ini dapat memberikan informasi yang penting bagi perusahaan, apakah produk yang telah dijual dapat memuaskan konsumen atau tidak. Semakin besar kesenjangan harapan dan prestasi, maka semakin besar ketidakpuasan konsumen.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Irsad. Z, “*Analisis Marketing Mix (Product, Price, Promotion dan Place) yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pengguna Operator ESIA*”. Skripsi Manajemen Pemasaran, 2010.

<sup>15</sup>Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsomen* (Jakarta: Prenada Media Group, 2010), h. 14-17.

### 3. Pengambilan Keputusan Menurut Islam

Menurut Islam, pengambilan keputusan tidak hanya didasarkan pada kepuasan semata yang hanya memenuhi keinginan sesaat dan akan berdampak tidak baik untuk kedepannya. Tetapi pengambilan keputusan, harus sesuai dengan landasan syariah agar mendapatkan manfaat dan kebaikan. Dalam Al-qur'an terdapat ayat yang secara tidak langsung memerintahkan kaum muslimin untuk mengambil keputusan yang baik. Sebagaimana Allah SWT. telah berfirman di dalam Q.S.Al-Baqarah (2): 233.

وَالْوَالِدَاتُ يُرْضِعْنَ أَوْلَادَهُنَّ حَوْلَيْنِ كَامِلَيْنِ لِمَنْ أَرَادَ أَنْ يُتِمَّ  
الرِّضَاعَةَ وَعَلَى الْمَوْلُودِ لَهُ رِزْقُهُنَّ وَكِسْوَتُهُنَّ  
بِالْمَعْرُوفِ لَا تُكَلَّفُ نَفْسٌ إِلَّا وُسْعَهَا لَا تُضَارَّ وَالِدَةٌ  
بِوَالِدِهَا وَلَا مَوْلُودٌ لَهُ بِوَالِدِهِ وَعَلَى الْوَارِثِ مِثْلُ ذَلِكَ فَإِنْ  
أَرَادَا فِصَالًا عَنْ تَرَاضٍ مِّنْهُمَا وَتَشَاوُرٍ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِمَا  
وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرْضِعُوا أَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا  
سَلَّمْتُمْ مَا آتَيْتُمْ بِالْمَعْرُوفِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِمَا  
تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ

Artinya: “Para ibu hendaklah menyusukan anak-anaknya selama dua tahun penuh, Yaitu bagi yang ingin menyempurnakan penyusuan. dan kewajiban ayah memberi Makan dan pakaian kepada Para ibu dengan cara ma'ruf. seseorang tidak dibebani melainkan menurut kadar kesanggupannya. janganlah seorang ibu menderita kesengsaraan karena anaknya dan seorang ayah karena anaknya, dan warispun berkewajiban demikian. apabila keduanya ingin menyapih (sebelum dua tahun) dengan kerelaan keduanya dan permusyawaratan, Maka tidak ada dosa atas keduanya. dan jika kamu ingin anakmu disusukan oleh orang lain, Maka tidak ada dosa bagimu apabila kamu memberikan pembayaran menurut yang patut. bertakwalah kamu kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah Maha melihat apa yang kamu kerjakan”.<sup>16</sup>

<sup>16</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2005), h. 220.

Pada ayat ini mengandung dalil boleh berijtihad dalam hukum. Hal ini berdasarkan kebolehan dari Allah SWT. bagi orang tua untuk bermusyawarah dalam hal-hal membawa kebaikan bagi anak, sekalipun berdasarkan perkiraan mereka saja dan bukan berdasarkan hakikat atau keyakinan. At-Tasyaawur (musyawarah) adalah mengeluarkan (mencari) pendapat terbaik.

Di dalam ayat ini ditunjukkan cara pelaksanaan hak dan kewajiban, yaitu dalam suasana cinta dan musyawarah. Kalau hati sama-sama terbuka, tidak ada kusut yang tidak dapat diselesaikan dan tidak ada keruh yang tidak dapat di jemihkan. Hasil keputusan mereka berdua, hasil dari ridha-meridhai dan musyawarah, diakui dan diridhai pula oleh Allah SWT.<sup>17</sup>

Menurut Ibnu Taimiyah, pengambilan keputusan yang disepakati ialah musyawarah, sebab merupakan rekayasa sepihak untuk mementingkan kepentingan tertentu.<sup>18</sup>

Prinsip pengambilan keputusan dalam Islam ada 4 (Empat), yaitu:

- a. Adil, yaitu dapat diartikan tidak berat sebelah, tidak memihak dan seimbang. Prinsip keadilan sangat penting karena dengan keadilan keputusan yang diambil tidak merugikan orang lain.
- b. Amanah, yaitu terpercaya. Melalui amanah maka dalam pengambilan keputusan akan memiliki dampak psikologis bahwa keputusan tersebut merupakan keputusan yang harus dilaksanakan dan akan dipertanggung jawabkan dikemudian hari. Sifat amanah sangat diperlukan karena menyangkut hajat hidup manusia sehari-hari, baik dalam urusan pribadi, maupun urusan bersama.
- c. Istiqomah, yaitu pendirian teguh atas jalan yang lurus, berpegang pada akidah Islam dan melaksanakan syariat dengan teguh, tidak berubah dan berpaling walau dalam apa-apa keadaan sekalipun.
- d. Kejujuran, dalam Islam kita dituntut untuk bersikap jujur dalam setiap perbuatan, termasuk dalam pengambilan keputusan.

---

<sup>17</sup>Abdul Malik Abdulkarim Amrullah, *Tafsir Al-AzharJuz 1* (Singapura: Kerjaya Print Pte Ltd, 2007), h. 562-563.

<sup>18</sup>Shohahussurur, *Proses Pengambilan Keputusan dalam Perspektif Ibnu Taimiyah*, Jurnal Tsaqafah, Vol. 6, No. 1, April 2010. h. 67.

#### 4. Kriteria Etika Dalam Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan dalam organisasi dapat menggunakan beberapa kriteria pengambilan keputusan beretika atas paham manfaat, fokus atas hak, berdasarkan atas keadilan, dan fokus terhadap pemenuhan kewajiban.<sup>19</sup>

a. Paham manfaat

Kriteria yang pertama berdasarkan semata-mata atas hasil atau konsekuensi dari sebuah keputusan. Paham manfaat ini menunjukkan bahwa suatu keputusan dibuat untuk menghasilkan kebaikan/manfaat.

b. Fokus pemenuhan hak

Proses pengambilan keputusan, sebuah keputusan, harus memberikan tempat bagi penghargaan dan perlindungan (*respecting and protecting*) atas hak mendasar individu. Dimana hak-hak tersebut dapat berupa hak atas kebebasan pribadi, kemerdekaan untuk mengemukakan pendapat, dan hak untuk mendapatkan perlakuan dan lingkungan kerja yang layak.

c. Berdasarkan pertimbangan keadilan

Proses pengambilan keputusan yang berlangsung di organisasi dilakukan dengan menekankan pada pentingnya penerapan aturan main yang jelas, adil, dan tidak memihak satu pihak tertentu. Menurut pandangan ini etika dalam pengambilan keputusan merupakan kasus penentuan posisi yang tepat mengenai bagaimana sebuah keputusan akan menghasilkan keseimbangan distribusi manfaat/keuntungan dan juga biaya dan juga resiko, secara merata diseluruh organisasi.

d. Fokus pemenuhan kewajiban

Organisasi didirikan untuk memenuhi dua tujuan; pencapaian tujuan pribadi dan tujuan sosial/umum. Pandangan kedua menghasilkan konsep *social/corporate responsibility*. Organisasi yang efektif dapat dipastikan memiliki kemampuan tinggi dalam menyeimbangkan

---

<sup>19</sup>Rizky Dermawan, *Pengambilan Keputusan* (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 141.

pencapaian dua tujuan. Tanggung jawab organisasi terhadap masyarakat sesungguhnya sama besar nilainya dengan tanggung jawab mereka terhadap pemilik organisasi.

## **B. Tabungan**

### **1. Pengertian Tabungan**

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.<sup>20</sup> Nasabah jika hendak mengambil simpanannya dapat datang langsung ke bank dengan membawa buku tabungan, slip penarikan atau melalui fasilitas ATM.

Dalam Undang-undang No. 21 Tahun 2008 Pasal 1 angka 21 tentang Perbankan Syariah yang menyebutkan bahwa Tabungan adalah simpanan berdasarkan akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro.

Dalam hal ini terdapat dua prinsip perjanjian Islam yang sesuai diimplementasikan dalam produk perbankan berupa tabungan, yaitu *wadiah* dan *mudharabah*. Hampir sama dengan giro, pilihan terhadap produk ini tergantung motif dari nasabah. Jika motifnya hanya menyimpan saja maka bisa dipakai produk tabungan *wadiah*, sedangkan untuk memenuhi nasabah yang bermotif investasi atau mencari keuntungan maka tabungan *mudharabah* yang sesuai. Secara teknis mudharabah adalah akad kerja sama usaha antara dua pihak di mana pihak pertama (*shahibul maal*) menyediakan seluruh (100%) modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola dana (*mudharib*) dalam suatu kegiatan produktif.

---

<sup>20</sup>Ismail, *Akuntansi Bank* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), h. 48.

Dengan demikian, secara singkat dapat dikatakan bahwa dalam perbankan syariah memiliki dua macam produk tabungan, yaitu tabungan *wadiah* dan *mudharabah*. perbedaan utama dengan tabungan diperbankan konvensional adalah tidak dikenalnya suku bunga tertentu yang diperjanjikan. Yang ada adalah nisbah atau persentase bagi hasil pada tabungan *mudharabah* dan bonus pada tabungan *wadiah*.

## 2. Landasan Hukum

### a. Al-Qur'an

Firman Allah Q.S. Al-Muzzamil [73]: 20:

... وَأَخْرُوجُنَّ يَضْرِبُونَ فِي الْأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِنْ فَضْلِ اللَّهِ...  
 Artinya: ...dan yang lain berjalan di bumi mencari sebagian karunia Allah...

Disamping itu, juga dapat di baca dalam surah Al-Jumu'ah [62]:

(10) sebagai berikut:

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَادْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ  
 Artinya: "Apabila telah ditunaikan shalat, Maka bertebaranlah kamu di muka bumi dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung.

Dari kedua ayat Al-Qur'an di atas pada intinya adalah berisi dorongan bagi setiap manusia untuk melakukan perjalanan usaha. Dalam dunia modern seperti sekarang ini siapa saja akan menjadi lebih mudah untuk melakukan investasi yang benar-benar sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, antara lain melalui mekanisme tabungan.<sup>21</sup>

### b. Hadis

Ketentuan hukum hadis dapat kita jumpai dalam hadis yang diriwayatkan oleh Thabrani, yang artinya:

---

<sup>21</sup>Khotibul, Umam, *Perbankan Syariah* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, cet 1, 2016), h. 90.

“Diriwayatkan dari Abbas bahwa Sayyidina Abbas bin Abdul Muthalib jika memberikan dana ke mitra usahanya secara mudharabah ia menyaratkan agar dananya tidak dibawa mengarungi lautan, menuruni lembah yang berbahaya atau membeli ternak. Jika menyalahi peraturan tersebut, yang bersangkutan bertanggung jawab atas dana tersebut. Disampaikanlah syarat-syarat tersebut kepada Rasulullah Saw, dan Rasulullah pun membolehkannya.”

Dari hadis di atas menunjukkan bahwa dalam mudharabah pihak *shahibul maal* yang menyediakan dana 100% akan menanggung risiko kehilangan modal, sehingga pihak *mudharib* selaku pengelola dana harus benar hati-hati dan selalu melaksanakan akad *mudharabah* dengan penuh i'tikad baik. Oleh karena itu, apabila ia karena kesalahannya menyebabkan kerugian maka ia juga bertanggung jawab atas dana yang telah diberikan oleh *shahibul maal*.

c. Ijma'

Telah dicapai kesepakatan terhadap akad *mudharabah* ini di kalangan ulama, bahkan sejak para sahabat.

Berdasarkan Fatwa DSN-MUI ini tabungan yang dibenarkan secara syariah adalah yang berdasarkan prinsip *mudharabah* dan *wadiah*, dengan ketentuan sebagai berikut:<sup>22</sup>

- 1) Ketentuan umum berdasarkan prinsip *mudharabah*:
  - a) Dalam transaksi ini nasabah bertindak sebagai *shahibul maal* atau pemilik dana dan bank bertindak sebagai *mudharib* atau pengelola dana.
  - b) Dalam kapasitasnya sebagai *mudharib*, bank dapat melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dari mengembangkannya, termasuk di dalamnya melakukan *mudharabah* dengan pihak lain.
  - c) Modal harus dinyatakan dengan jumlahnya, dalam bentuk tunai dan bukan piutang.

---

<sup>22</sup>Khotibul, Umam, *Perbankan Syariah* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, cet 1, 2016), h. 91.

- d) Pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk nisbah dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.
- e) Bank sebagai mudharib menutup biaya operasional tabungan dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya.
- f) Bank tidak diperkenankan mengurangi nisbah keuntungan nasabah tanpa persetujuan yang bersangkutan.

Untuk jenis tabungan mudharabah memang ditujukan untuk memenuhi keinginan nasabah yang mengharapkan keuntungan atas uang yang disimpan di bank. Besarnya keuntungan akan diterima oleh nasabah penabung telah ditentukan dalam nisbah tertentu di awal perjanjian. Secara yuridis dengan memilih tabungan mudharabah nasabah mempunyai peluang mendapatkan keuntungan, namun ia juga akan menanggung risiko kehilangan modal jika bank selaku mudharib mengalami kerugian.

2) Ketentuan umum berdasarkan prinsip *wadiah*:

- a) Bersifat simpanan
- b) Simpanan bisa diambil kapan saja (on call) atau berdasarkan kesepakatan
- c) Tidak ada imbalan yang syaratkan, kecuali dalam bentuk pemberian (*'athaya*) yang bersifat sukarela dari pihak bank

Bank syariah akan memberikan bonus kepada nasabah yang memilih produk berupa tabungan wadiah. Besarnya bonus yang akan diterima oleh nasabah penabung tidak boleh ditentukan di awal akad, melainkan sepenuhnya diserahkan kepada kebijaksanaan bank syariah yang bersangkutan. Nasabah dalam hal ini tidak menanggung risiko kerugian dan uangnya dapat diambil sewaktu-waktu secara utuh setelah dikurangi biaya administrasi yang telah ditentukan oleh bank. Dengan demikian, dalam produk bank berupa tabungan wadiah ini didasarkan pada

akad wadiah yad dhamanah, sehingga bank selaku pihak yang menerima titipan dana diperbolehkan memproduktifkannya.

## C. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Menabung

### 1. Bagi Hasil

#### a. Pengertian Bagi Hasil

Bagi hasil adalah dimana kedua belah pihak akan berbagi keuntungan sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati dimana bagi hasil mensyaratkan kerjasama pemilik modal dengan usaha/kerja untuk kepentingan yang saling menguntungkan kedua belah pihak, sekaligus untuk masyarakat. Sebagai konsekuensi dari kerjasama adalah memikul resiko, baik untung maupun rugi. Jika untung diperoleh besar maka penyedia dana dan pekerja menikmati bersama sesuai dengan kesepakatan sebelumnya dan jika rugi maka harus dirasakan bersama pula.<sup>23</sup>

Keuntungan yang dibagi dihasilkan harus dibagi secara proporsional antara *shahibul maal* dengan *mudharib*. Dengan demikian semua pengeluaran rutin yang berkaitan dengan *mudharabah*, bukan untuk kepentingan pribadi *mudharib* dapat dimasukkan dalam biaya operasional. Keuntungan bersih harus dibagi antara *shahibul maal* dan *mudharib* sesuai dengan proporsi yang disepakati sebelumnya dan secara eksplisit disebutkan dalam perjanjian awal. Tidak ada pembagian laba sampai semua kerugian telah ditutup dan *equity shahibul maal* telah dibayar kembali. Jika ada pembagian keuntungan sebelum habis masa perjanjian dianggap sebagai pembagian keuntungan dimuka.

Pendapat lain dari *profit sharing* adalah penyertaan modal dalam suatu perusahaan pemerintah atau swasta dalam bentuk pembagian laba.<sup>24</sup> Bank menetapkan porsi bagi hasil antara bank dengan masing-masing jenis simpanan sesuai dengan situasi dan kondisi pasar yang berlaku.

---

<sup>23</sup>Al-Qardhawi, Yusuf, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001)

<sup>24</sup>Purwaatmadja dan Syafi'I Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam* (Yogyakarta: Dana Bakti Waqaf, 1992), h. 113.

## b. Perbedaan Bagi Hasil dan Bunga

Perbedaan bagi hasil dan bunga dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2.1**  
**Perbedaan Bagi Hasil dan Bunga**

BAGI HASIL	BUNGA
1. Penentuan besarnya rasio/nisbah bagi hasil disepakati pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung-rugi.	1. Penentuan bunga dibuat pada waktu akad dengan asumsi usaha akan selalu menghasilkan keuntungan.
2. Besarnya rasio bagi hasil dilandaskan pada jumlah keuntungan yang diperoleh.	2. Besar persentase didasarkan pada jumlah dana/modal yang dipinjamkan.
3. Rasio bagi hasil tetap tidak berubah selama akad masih berlaku, kecuali diubah tassa kesepakatan bersama.	3. Bunga dapat mengambang/variabel dan besarnya naik turun sesuai dengan naik turunnya bunga patokan atau kondisi ekonomi.
4. Bagi hasil bergantung pada keuntungan usaha yang dijalankan. Bila usaha merugi, kerugian akan ditanggung bersama.	4. Pembayaran bunga tetap seperti yang dijanjikan tanpa pertimbangan apakah usaha yang dijalani peminjam akan untung atau rugi.
5. Jumlah pembagian laba meningkat sesuai dengan peningkatan keuntungan.	5. Jumlah pembayaran bunga tidak meningkat sekalipun keuntungan naik berlipat ganda.
6. Tidak ada yang meragukan keabsahan bagi hasil.	6. Eksistensi bunga diragukan (kalau tidak dikecam) oleh semua agama.

Sumber: Antonio, 2001: diolah kembali

Dalam sistem perbankan antara bank syariah dan konvensional yang membedakan keduanya yaitu sistem bagi hasil dan bunga yang diterapkan, sistem bunga dianggap ulama adalah *riba* dan itu tidak boleh diterapkan oleh bank syariah dengan berlandaskan Al-Qur'an menjelaskan tentang larangan *riba* pada surah An-Nisa: 160-161.

فَبِظُلْمٍ مِّنَ الَّذِينَ هَادُوا حَرَّمْنَا عَلَيْهِمْ طَيِّبَاتٍ أُحِلَّت لَّهُمْ  
وَبَصَدَّتْهُمْ عَن سَبِيلِ اللَّهِ كَثِيرًا وَأَخَذَهُمُ الرِّبَا وَقَدْ نُهُوا  
عَنهُ وَأَكَلِهِمْ أَمْوَالَ النَّاسِ بِالْبَاطِلِ وَأَعْتَدْنَا لِلْكَافِرِينَ  
مِنْهُمْ عَذَابًا أَلِيمًا

Artinya: “Maka disebabkan kezaliman orang-orang Yahudi, Kami haramkan atas (memakan makanan) yang baik-baik (yang dahulunya) Dihalalkan bagi mereka, dan karena mereka banyak menghalangi (manusia) dari jalan Allah. Dan disebabkan mereka memakan *riba*, Padahal Sesungguhnya mereka telah dilarang dari padanya, dan karena mereka memakan harta benda orang dengan jalan yang batil. Kami telah menyediakan untuk orang-orang yang kafir di antara mereka itu siksa yang pedih.”

c. Metode bagi hasil terdiri dari dua sistem antara lain sebagai berikut:

- 1) Bagi untung (Profit Sharing) adalah bagi hasil yang dihitung dari pendapatan setelah dikurangi biaya pengelolaan dana. Dalam sistem syariah pola ini dapat digunakan untuk keperluan distribusi hasil usaha lembaga keuangan syariah.
- 2) Bagi hasil (Revenue Sharing) adalah bagi hasil yang dihitung dari total pendapatan pengelolaan dana. Dalam sistem syariah pola ini dapat digunakan untuk keperluan distribusi hasil usaha lembaga keuangan syariah.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Tri, Inda Fadhila Rahma, *Pengaruh Inflasi dan Suku Bunga Terhadap Bagi Hasil Bank Syariah di Indonesia*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. 3 No.1, November 2018, h. 85-99.

#### d. Indikator-indikator Bagi Hasil

##### 1) Persentase

Bagi hasil adalah dimana kedua belah pihak akan berbagi keuntungan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dimana bagi hasil mensyaratkan kerjasama pemilik modal dengan usaha atau kerja untuk kepentingan yang saling menguntungkan kedua belah pihak, sekaligus untuk masyarakat.

##### 2) Bagi untung dan bagi rugi

Bagi hasil memiliki konsekuensi dari kerjasama yaitu memikul risiko, baik untung maupun rugi. Jika untung yang diperoleh besar maka penyedia dana dan pekerja menikmati bersama sesuai dengan kesepakatan sebelumnya dan jika rugi usaha maka harus dirasakan bersama pula.<sup>26</sup>

## 2. Pelayanan

### a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak terwujud fisik dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>27</sup>

Menurut kamus bahasa Indonesia pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki.

Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun pengertian mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan yang menginginkannya.

---

<sup>26</sup>Daulay, Raihanah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah di Kota Medan". *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*. 2014.

<sup>27</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT. Prehalindo, 2008), h. 14.

Pelayanan juga dapat diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung.

Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pelanggan merupakan aktivitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau nasabah, baik sebelum transaksi, saat transaksi maupun sesudah transaksi.

#### b. Pelayanan dalam Pandangan Islam

Dalam Al-Qur'an pelayanan tertera pada Q.S. Al-Israa ayat 7:

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسُؤُوا وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبِّرُوا مَا عَلَوْا تَتْبِيرًا

*Artinya: "jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, Maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan muka-muka kamu dan mereka masuk ke dalam mesjid, sebagaimana musuh-musuhmu memasukinya pada kali pertama dan untuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai."*

Ayat diatas menjelaskan bahwa jika seseorang itu berbuat suatu kebaikan kepada orang lain apapun bentuknya baik harta, tenaga maupun ilmu, maka mereka sama saja dengan menghargai atau berbuat baik bagi dirinya sendiri. Karena sesungguhnya perbuatan baik atau buruknya seseorang itu merupakan suatu perwujudan bagaimana seseorang itu dapat menghargai dirinya sendiri.

Tetapi sebaliknya apabila seseorang manusia itu berbuat sesuatu kejahatan atau suatu keburukan kepada orang lain maka sama saja dengan memperlakukan dirinya sendiri sehingga ia tidak bisa menghargai dirinya sendiri dihadapan orang lain dan Allah SWT, karena sesungguhnya

oleh Allah SWT, segala sesuatu kebaikan atau keburukan seseorang segala pahala, konsekuensi, dan akibatnya ditanggung oleh dirinya sendiri dan bukan oleh orang lain. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa semua aktivitas hidup manusia merupakan aktivitas penghambatan kepada Allah. Begitu juga dalam aktivitas ekonomi yang dilakukan harus dalam rangka kepatuhan terhadap segala ketentuan Allah SWT.

Diantara adab dan etika dalam bekerja (pelayanan) dalam Islam adalah:<sup>28</sup>

- 1) Ihsan, yaitu perbuatan seseorang untuk melakukan perbuatan yang ma'ruf dan menahan diri dari dosa. Salah satu bentuk ihsan yang paling utama adalah berbuat baik kepada orang yang berbuat jelek kepada kita, baik dengan ucapan atau perbuatannya.
- 2) Itiqan, yaitu mengerjakan sesuatu dengan sempurna. Itiqan dalam bekerja adalah bagaimana pekerjaan yang dilakukan seseorang tuntas, selesai, rapi dan tidak menimbulkan permasalahan lainnya.
- 3) Tasyir, dalam memberikan pelayanan orang muslim juga harus memperhatikan aspek mempermudah orang lain, dalam proses mencari rezeki orang tersebut.
- 4) Ash-Shidiq (kejujuran). Kejujuran merupakan nilai moral yang mendasar untuk menggapai ridha Allah dalam praktek perbankan syariah.
- 5) Samahah, artinya longgar, toleransi, membuat orang lain senang. Sehingga seorang pebisnis yang baik, ia akan memudahkan dan menyenangkan orang lain ketika bertransaksi dengannya.

### **c. Macam-macam Pelayanan**

Pelayanan dapat dibedakan menjadi 3 kelompok, yaitu:

- 1) Care service, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan pokok utamanya.

---

<sup>28</sup>Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami* (Semarang: Walisongo, 2009), h. 153.

- 2) Facilitating service, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan, tetapi pelayanan tambahan yang sifatnya wajib.
- 3) Supporting service merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaing.

#### **d. Hal Penting dalam Proses Pelayanan**

Dalam proses layanan ada tiga hal penting yang harus diperhatikan, yaitu:

##### 1) Penyediaan Pelayanan

Penyediaan pelayanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada nasabah, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.

##### 2) Penerima Layanan

Penerima layanan adalah mereka yang disebut konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari pada penyedia layanan. Penerima layanan atau biasa disebut konsumen atau nasabah dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu:

- a) Konsumen atau nasabah internal, adalah orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produk barang sejak perencanaan sampai dengan pemasaran, penjualan dan pengadministrasian.
- b) Konsumen atau nasabah eksternal, adalah semua orang yang berada di luar organisasi perusahaan, yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa dari perusahaan.

##### 3) Jenis dan Bentuk Layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan:

- a) Pemberian jasa-jasa saja
- b) Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang jasa
- c) Layanan yang berkaitan dengan kedua-duanya

Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program layanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan.<sup>29</sup>

#### **e. Indikator-indikator Pelayanan**

Pelayanan didasarkan pada lima dimensi, yaitu:

1) Wujud fisik (*Tangibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang dll), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

2) Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

4) Jaminan dan kepastian (*Assurance*)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan.

---

<sup>29</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Jakarta: Alfabeta, 2010), h. 211.

5) Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

**f. Kiat-kiat Pelayanan yang Baik**

Adapun kiat-kiat pelayanan yang baik apabila:

- 1) Semua transaksi dilayani/dilaksanakan dengan cepat, cermat, tepat dan akurat.
- 2) Selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah.
- 3) Petugas harus mampu mengawasi sistem dan prosedur pelayanan sebaik-baiknya, sehingga mampu melayani secara cepat.
- 4) Tanggap dan mampu memberikan jawaban atau penjelasan atas keluhan atau keberatan nasabah, sehingga mampu memberikan respon yang positif pada nasabah.
- 5) Menciptakan hubungan yang baik antara pimpinan dan pegawai dengan nasabah.
- 6) Berlaku ramah, sopan dan selalu membantu nasabah.
- 7) Penataan lingkungan kantor yang memenuhi syarat, (kebutuhan dan keinginan nasabah).
- 8) Self control, yaitu mengendalikan keramahan, rasa kejengkelan dan tidak terpancing kekasaran nasabah.
- 9) Penampilan petugas yang menarik hati (simpatik) dan menyenangkan, jangan membuat nasabah kecewa.

**D. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu ini intinya adalah untuk mendapatkan gambaran umum hubungan topik yang akan diteliti dengan penelitian sejenis yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, sehingga tidak ada pengulangan. Adapun penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

Ardi Husein Hasibuan dengan judul penelitian “Pengaruh pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Giro IB Mudharabah Pada PT. Bank Sumut Syariah Cabang Padang Sidempuan”

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih produk giro IB Mudharabah pada PT. Bank Sumut Cabang Padang Sidempuan adalah signifikan positif, artinya keputusan nasabah akan meningkat apabila kualitas pelayanan ditingkatkan.

Adapun persamaan dengan peneliti adalah menggunakan 1 variabel bebas yang sama yaitu variabel pelayanan dan 1 variabel terikat yaitu variabel keputusan nasabah dan menggunakan analisis regresi linear berganda sedangkan perbedaannya adalah menggunakan produk giro IB hasanah dan objek penelitian di PT. Bank Sumut Syariah Cabang Padang Sidempuan.

Atanasius Hardian Permana Yogiarto Atanasius Hardian Permana Yogiarto dengan judul penelitian “Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penggunaan Jasa Perbankan Tabungan Mudharabah (Studi Kasus pada Nasabah Bank Muamalat Pekalongan)”.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa promosi dan kualitas pelayanan menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa perbankan syariah tabungan mudharabah pada nasabah Bank Muamalat Pekalongan.

Adapun persamaan dengan peneliti adalah Menggunakan variabel bebas yang sama yaitu variabel pelayanan dan Menggunakan produk tabungan dan menggunakan analisis regresi linear berganda sedangkan perbedaannya adalah menggunakan variabel bebas yaitu promosi dan studi kasus nya di Bank Muamalat Pekalongan.

Adella Rianty dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Peayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri di Wilayah Tanggerang Selatan)”

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil signifikan terhadap kepuasan nasabah dan secara simultan variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah pada PT. Bank Syariah Mandiri di wilayah Tangerang Selatan.

Adapun persamaan dengan peneliti adalah menggunakan variabel bebas yang sama yaitu variabel bagi hasil dan menggunakan produk tabungan dan menggunakan analisis regresi linear berganda sedangkan perbedaannya adalah menggunakan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah dan objek penelitiannya di Bank Syariah Mandiri wilayah Tangerang Selatan.

Muhammad Dwi Ari Susanto, Handoyo Djoko Waluyo dan Sari Listyorini, dengan judul “Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung pada KJKS MBT Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem.”

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa produk tabungan memberi pengaruh terhadap keputusan menabung, dan kualitas pelayanan memberi pengaruh terhadap keputusan menabung pada KJKS MBT Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem.

Adapun persamaan dengan peneliti adalah menggunakan variabel terikat yaitu variabel produk tabungan dan menggunakan analisis regresi linear berganda sedangkan perbedaannya adalah menggunakan variabel bebas yaitu bagi hasil dan pelayanan dan objek penelitiannya di KJKS MBT Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem.

Ayun Sekar Widowati dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Produk Tabungan, Reputasi Bank dan Persepsi Nasabah Mengenai Suku Bunga Simpanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah.” *Jurnal Nominal / Volume VII Nomor 2 / Tahun 2018.*

Adapun persamaan dengan peneliti adalah menggunakan variabel bebas keputusan menabung dan Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana dan analisis regresi berganda sedangkan perbedaannya adalah

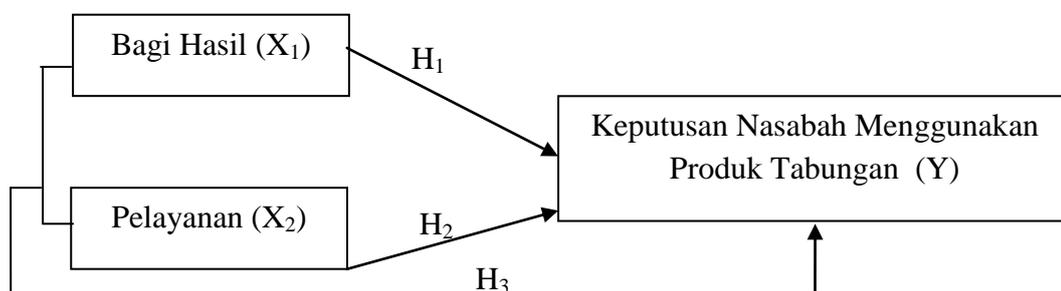
menggunakan variabel terikat yaitu produk tabungan, reputasi Bank dan persepsi nasabah mengenai suku bunga simpanan.

Berdasarkan kelima penelitian yang relevan di atas, tersebut maka pada penelitian ini yang akan dilakukan adalah penelitian ini lebih memfokuskan kepada pengaruh Bagi Hasil dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah menggunakan produk tabungan pada BNI Syariah KC Medan.

### E. Kerangka Teoritis

Kerangka teoritis adalah suatu gambaran tentang hubungan variabel dalam suatu penelitian yang diuraikan oleh jalan pikiran menurut kerangka yang logis.<sup>30</sup> Pada penelitian ini, akan meneliti mengenai pengaruh bagi hasil dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan pada BNI Syariah KC Medan.

Adapun kerangka teoritis dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Teoritis Pemikiran Penelitian

#### 1. Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan

Bagi Hasil adalah suatu sistem pengolahan dana dalam perekonomian Islam yaitu pembagian hasil usaha antara pemilik dana (shahibul maal) dan pengelola (mudharib). Semakin tinggi nisbah bagi hasil atau bertambah optimalnya bagi hasil serta semakin jelas ketentuan dalam ketentuan

<sup>30</sup>Muammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008), h. 75.

pembagian hasil maka memperbesar kemungkinan nasabah semakin terpengaruh untuk memutuskan menggunakan produk tabungan syariah.

Bagi Hasil mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk tabungan karena nasabah yakin makin tinggi nisbah maka makin besar keuntungannya dan bank bisa mengoptimalkan bagi hasil untuk tidak merugikan nasabah.

## 2. Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan

Kunci kemenangan bank dalam bersaing di dunia perbankan adalah kualitas pelayanannya, dimana nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank. Pelayanan mempengaruhi nasabah dalam memutuskan menggunakan produk tabungan karena pelayanan tersebut menunjang sikap nasabah dalam mengambil keputusan.

## 3. Pengaruh Bagi Hasil dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan

Bagi hasil merupakan menjadi salah satu strategi bank syariah untuk dapat menarik minat nasabah dalam menginvestasikan dananya di bank syariah. Bank yang mampu menawarkan nisbah lebih tinggi akan lebih diminati oleh nasabah. Nasabah akan lebih tertarik menginvestasikan dananya di bank dengan bagi hasil yang tinggi dengan harapan return yang tinggi.

Hal yang lebih penting yang harus diperhatikan bank adalah mengenai pelayanan bank itu sendiri. Nasabah akan lebih senang terhadap bank yang peka pada kebutuhan nasabahnya. Kepekaan bank terhadap nasabah ditunjukkan dengan pelayanan bank yang baik kepada nasabah. Semakin baik pelayanan yang diberikan bank akan meningkatkan tingkat pengambilan keputusan untuk menabung di bank tersebut.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup>Yogiarto, Atanasius Hardian Permana, “*Pengaruh Promosi, Bagi Hasil dan Pelayanan Terhadap Penggunaan Jasa Perbankan Tabungan Mudharabah (Studi Kasus pada Nasabah Bank Muamalat Pekalongan)*”, 2015.

## **F. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang menjadi obyek penelitian, yang kebenarannya masih perlu dibuktikan atau diuji secara empiris. Berdasarkan kerangka teoritis, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

$H_{O1}$ : Bagi Hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan.

$H_{a1}$ : Bagi Hasil berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan.

$H_{O2}$ : Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan.

$H_{a2}$ : Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan.

$H_{O3}$ : Bagi hasil dan pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan.

$H_{a3}$ : Bagi hasil dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, yaitu suatu bagian dari metode penelitian yang membahas cara-cara pengumpulan data, bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis permasalahan berdasarkan fakta yang ada, kemudian dibandingkan dengan teori dasar mengenai masalah yang diteliti agar dapat diambil suatu kesimpulan maupun dijadikan saran dimasa yang akan datang berdasarkan penelitian yang dilakukan.<sup>32</sup>

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Objek dalam penelitian ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang pengelolaan jasa keuangan, yaitu PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah KC Medan yang beralokasi di Jalan H. Adam Malik No. 151 Medan -20114. Waktu yang digunakan dalam penelitian ini direncanakan mulai pada bulan Januari – Maret 2021.

#### **C. Sumber Data**

Adapun sumber data pada penelitian ini yaitu sumber data primer. data primer adalah data yang diperoleh melalui penelitian langsung dari sumber yang asli. Data primer untuk penelitian ini diperoleh dari hasil penelitian jawaban kuesioner<sup>33</sup> yaitu data yang diperoleh dari nasabah BNI Syariah serta informasi data berdasarkan keterangan dari pegawai BNI Syariah Kantor Cabang Medan.

---

<sup>32</sup>Sujoko Efferin, *Metode Penelitian Akuntansi* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004), h. 9.

<sup>33</sup>Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000), h. 130.

## D. Populasi dan Sampel Penelitian

### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian, baik hasil menghitung ataupun pengukuran kuantitatif dari karakteristik tertentu yang akan dikenai generalisasi.<sup>34</sup> Populasi pada penelitian ini adalah 1.085 nasabah yang menjadi nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Medan.

### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya.<sup>35</sup>

Sampel memiliki ciri tak terhingga maka dilakukan perhitungan secara pasti jumlah besaran sampel untuk populasi tertentu maka diperlukan rumus Slovin, adapun perhitungan besaran sampel sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N= jumlah Populasi

d = tingkat kesalahan sebesar 0,1

Berdasarkan populasi di ketahui sebanyak orang. Jadi besarnya sampel yang digunakan adalah:

$$n = \frac{1085}{1 + 1085 \times 0,1^2} = 91,56$$

Berdasarkan pendapat tersebut maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 92 sampel.

---

<sup>34</sup>Muhammad Ali Gunawan, *Statistik Untuk Penelitian Pendidikan* (Yogyakarta: ParamaPublising, 2013), h. 2.

<sup>35</sup>Nur Ahmadi, *Metodologi Penelitian Ekonomi* (Medan: FEBI UIN-SU, cet I, 2016), h. 34.

### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.<sup>36</sup>

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner (angket), yaitu sejumlah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya dan hal-hal yang berkaitan dengan variabel penelitian yaitu bagi hasil, pelayanan dan keputusan nasabah.<sup>37</sup> Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert 1-5 dengan keterangan sebagai berikut.<sup>38</sup>

1. Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)
2. Skor 4 untuk jawaban Setuju (S)
3. Skor 3 untuk jawaban Ragu-Ragu (RR)
4. Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
5. Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

### F. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi operasional variabel adalah suatu defenisi yang memberikan arti yang diperlukan untuk mengukur suatu variabel. Untuk memberikan pemahaman yang sama, maka peneliti memberikan defenisi terhadap variabel-variabel yang diteliti sebagai berikut:

1. Variabel bebas (*independent*) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependent*).<sup>39</sup> Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel bebas yaitu:

---

<sup>36</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 401.

<sup>37</sup>Arikunto, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2006), h. 151.

<sup>38</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: 2001), h. 108.

<sup>39</sup>Azhari Akmal, et.al, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Medan: La-Tansa Press, 2012), h. 57.

- a. Bagi Hasil ( $X_1$ ) adalah pembagian hasil/keuntungan yang diperoleh dari pengelolaan dana yang diberikan BNI Syariah KC Medan.
  - b. Pelayanan ( $X_2$ ) adalah tindakan atau kegiatan yang diberikan oleh BNI Syariah KC Medan kepada nasabah produk tabungan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah demi tercapainya kepuasan pada nasabah.
2. Variabel terikat (*dependent*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat yaitu keputusan nasabah menggunakan produk tabungan (Y) adalah suatu pengambilan keputusan seseorang untuk menyimpan dananya dalam bentuk penghimpunan dana pada BNI Syariah KC Medan. Adapun indikator variabel pada penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Indikator Bagi Hasil Menurut Daulay, 2014**

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Bagi Hasil	Persentase	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya mengetahui nisbah keuntungan didasarkan dalam bentuk persentase.</li> <li>2. Nisbah bagi hasil yang diterapkan bank BNI Syariah sudah sesuai dengan prinsip syariah.</li> <li>3. Saya menabung di bank karena nisbah bagi hasil yang di berikan menarik.</li> <li>4. Dengan adanya sistem bagi hasil di bank BNI syariah maka akan lebih adil dan menentramkan.</li> </ol>
	Bagi untung dan bagi rugi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keuntungan dan rugi ditanggung atau dirasakan bersama.</li> <li>2. Saya mengetahui bahwa hasil yang didapat tergantung kepada kinerja bisnis.</li> <li>3. Saya menabung di bank karena jaminan yang diberikan bank tidak merugikan.</li> <li>4. Saya mengharapkan imbalan atau hasil yang telah terkumpul bisa memperbesar jumlah tabungan saya.</li> </ol>

**Tabel 3.2**  
**Indikator Pelayanan Menurut Arif, 2010**

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Pelayanan	Wujud Fisik (Tangibles)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karyawan bank BNI syariah selalu berpenampilan rapi dan bersih.</li> <li>2. Ruangan bank BNI syariah cabang medan tertata rapi dan bersih membuat nasabah nyaman.</li> <li>3. Fasilitas yang dimiliki bank BNI syariah cabang medan cukup lengkap.</li> </ol>
	Kehandalan (Reliability)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karyawan bank BNI syariah cabang medan bersedia membantu ketika nasabah mengalami kendala.</li> <li>2. Karyawan bank BNI syariah cabang medan memberikan prosedur pelayanan yang tepat dengan melayani nasabah dengan sopan</li> </ol>
	Ketanggapan (Responsiveness)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karyawan bank BNI syariah cabang medan tanggap terhadap kesalahan, kekeliruan, keluhan dan saran nasabah.</li> <li>2. Karyawan bank cepat memproses transaksi yang dilakukan nasabah</li> </ol>
	Jaminan (Assurance)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nasabah percaya bahwa karyawan bank mempunyai komitmen dalam bidang keuangan.</li> <li>2. Dana nasabah tabungan dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan).</li> </ol>
	Empati (Empathy)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karyawan bank BNI syariah cabang medan memahami akan kebutuhan nasabah secara spesifik.</li> <li>2. Karyawan bank BNI syariah cabang medan selalu berkomunikasi dengan baik kepada nasabah.</li> </ol>

**Tabel 3.3**  
**Indikator Keputusan Nasabah Menurut Setiadi, 2010**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Item Pertanyaan</b>
Keputusan Nasabah	Pengenalan Nasabah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya tertarik menyimpan dana di bank BNI syariah cabang medan karena memiliki kebutuhan atau tujuan yang harus dicapai.</li> <li>2. Memilih produk tabungan bank BNI syariah cabang medan adalah sebuah pilihan yang tepat.</li> </ol>
	Pencarian Informasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya informasi tentang produk tabungan sehingga mendorong saya untuk menggunakan produk tabungan tersebut.</li> <li>2. Saya tertarik menyimpan dana di bank BNI syariah cabang medan karena kemudahan akses informasinya.</li> </ol>
	Evaluasi Alternatif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya menabung di bank BNI syariah cabang medan karena mempunyai pilihan produk atau jasa yang menguntungkan nasabah.</li> <li>2. Saya mendapatkan manfaat ketika saya menggunakan produk tabungan.</li> </ol>
	Keputusan Menjadi Nasabah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perasaan yang nyaman karena bank BNI syariah cabang medan memberikan kualitas produk dan manfaat produk yang baik.</li> <li>2. Saya tertarik menyimpan dana di tabungan karena saya percaya pada kinerja bank.</li> </ol>
	Prilaku setelah menggunakan tabungan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya merasa puas dengan kualitas prosedur tabungan dan pelayanan bank BNI syariah cabang medan.</li> <li>2. Kemudahan transaksi yang dilakukan bank BNI syariah cabang medan sangat nyaman.</li> </ol>

## G. Analisis Data

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah uji regresi linier berganda. Sebelum dilakukan pengujian regresi linier berganda terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas sebagai berikut:

### 1. Uji validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Pada instrumen tersebut, diminta tanggapan kepada responden dengan memberikan nilai (skor) pada setiap item pernyataan. Sebuah item pernyataan dikatakan mempunyai validitas jika memiliki tingkat korelasi yang tinggi terhadap skor total item. Dalam penelitian ini pengukuran validitas dilakukan dengan melihat Corrected Item-Total Correlation dari output SPSS. Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item pernyataan valid dan apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item pernyataan tidak valid.

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui adanya konsistensi item pernyataan pada kuesioner dalam penggunaannya dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel bila memiliki alpha 0,60 atau lebih. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka dapat dikatakan reliabel.<sup>40</sup>

### 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yaitu dalam penggunaan regresi, terdapat dua asumsi dasar yang terpenting sebagai syarat penggunaan metode regresi. Dengan terpenuhinya asumsi tersebut, maka hasil yang diperoleh dapat lebih akurat dan mendekati atau sama dengan kenyataan. Asumsi tersebut adalah asumsi tentang normalitas, heterokedastisitas dan multikolinearitas:<sup>41</sup>

#### a. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas ini adalah untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Uji normalitas data dalam

<sup>40</sup>Duwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2008), h. 26.

<sup>41</sup>Umar, Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), h. 181.

penelitian ini yaitu dengan menggunakan *Normal P-Plot of Regression Standardized Residual* dan menggunakan grafik histogram. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas, sementara ini untuk varians yang berbeda disebut heterokedastisitas model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.

c. Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lain dalam suatu model. Kemiripan anatara variabel independen dalam suatu model akan menyebabkan terjadinya korelasi yang sangat kuat antara suatu variabel independen lainnya. Deteksi multikolinearitas pada suatu model dapat dilihat dari: jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak kurang dari 0,1, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas.

3. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui nilai estimasi rata-rata dan nilai variabel terikat dengan didasarkan pada nilai variabel bebas. Di dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda dihitung menggunakan *software SPSS*.<sup>42</sup> Uji regresi linier berganda juga dapat diartikan untuk meramalkan nilai pengaruh dan hubungan variabel bebas yang jumlahnya dua atau lebih ( $X_1, X_2$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ).<sup>43</sup>

---

<sup>42</sup> Chuzaimah, Batubara, *Pengaruh Gaji, Upah dan Tunjangan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada apt. xyz*, (<http://scholar.google.com/>, Diakses pada 2015. Jilid. 3)

<sup>43</sup> Azhari Akmal, et. Al, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Medan: La-Tansa Press, 2012), h. 99.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Keputusan Nasabah

$\alpha$  : Konstanta

$\beta_1 \beta_2$  : Koefisien Regresi Berganda

$X_1$  : Faktor Bagi Hasil

$X_2$  : Faktor Pelayanan

e : Error, yaitu pengaruh variabel lain yang tidak masuk dalam model, tetapi ikut mempengaruhi.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji t (Signifikan Parsial)

Uji t (Signifikan parsial) digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel bebas secara parsial (individu) terhadap variabel terikat. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan P-value < level of signifikan (0,05), maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, berarti secara parsial ada faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah. Dan apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan P-value < level of signifikan (0,05), maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, berarti secara parsial tidak ada faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah.  $t_{tabel}$  dihitung dengan cara  $df = n - k$  dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel bebas dan terikat.

##### b. Uji F (Signifikan Simultan)

Uji F (Signifikan simultan) bertujuan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, berarti secara simultan ada faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah. Dan apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, berarti secara simultan tidak ada faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah.  $F_{tabel}$  dihitung dengan cara  $df_1 = k - 1$  dan  $df_2 = n - k$  dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel bebas dan terikat.

c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah 0 - 1.<sup>44</sup>

Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen cukup terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependennya.

---

<sup>44</sup>Nur Ahmadi, *Metodologi Penelitian Ekonomi* (Medan: FEBI UIN-SU Press, 2016), h. 111.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum PT. BNI Syariah**

##### **1. Sejarah PT. BNI Syariah**

Terpaan krisis moneter di tahun 1997 membuktikan tangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip syariah dengan tiga pilarnya yaitu, adil, transparan dan mashlahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No. 10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI Syariah terus berkembang menjadi 28 kantor cabang dan 31 kantor cabang pembantu.

Didalam Corporate Plan UUS BNI di tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off di tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No. 19 Tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Disamping itu, komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan di Indonesia semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Sampai dengan 2013, jumlah cabang BNI Syariah mencapai 64 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 16 Payment Point. PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan merupakan cabang yang ke 11 dan didirikan pada tanggal 15 Agustus 2002 yang diresmikan oleh Agoest Soebhakti, Direktur Ritel Bank Negara Indonesia.

PT. BNI Syariah adalah salah satu dari beberapa cara Bank BNI untuk melayani masyarakat yang menginginkan sistem perbankan yang berdasarkan prinsip syariah dalam rangka mewujudkan Bank BNI sebagai Universal Banking.

PT. BNI Syariah merupakan unit tersendiri yang secara struktural tidak terpisahkan dengan unit-unit lain di Bank BNI dan bergerak khusus di perbankan syariah. Namun demikian, dalam operasional pembukuannya sama sekali terpisah dengan Bank BNI yang melakukan kegiatan umum, tanpa mengurangi fasilitas pelayanan yang ada di Bank BNI.

Alasan pembukuan Cabang Syariah, yaitu :

- a. Menyediakan layanan perbankan yang lengkap untuk mewujudkan BNI sebagai Universal Banking.
- b. Berdasarkan data Majelis Ulama Indonesia (MUI), sebabnya 30% masyarakat Indonesia menolak sistem bunga.
- c. Landasan operasional Perbankan Syariah sudah kuat.
- d. Berdasarkan hasil survey, respon dan kepercayaan masyarakat yang besar atas kehadiran Bank Syariah.

Adapun berdirinya PT. BNI Syariah Kantor Cabang Medan berdasarkan ketentuan dan aturan yang berkaitan dengan Perbankan Syariah adalah sebagai berikut:

- a. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998.
- b. Surat keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 12/41/KEP.GB/2010 dan No. 32/23/KEP/DIR Tanggal 12 Mei 1999 Tentang Bank Umum berdasarkan prinsip Syariah, dari bahan kegiatan usaha dan pembukaan Kantor Cabang Syariah.
- c. Peraturan Bank Indonesia No. 2/7/PBI/2000 Tanggal 27 Februari 2000 Tentang Giro Wajib Minimum dalam Rupiah dan Valuta Asing bagi Bank Umum yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah.
- d. Peraturan Bank Indonesia No. 2/8/PBI/2000 Tanggal 23 Juni 2000 Tentang pasar uang antar Bank berdasarkan Syariah.

- e. Peraturan Bank Indonesia No. 2/14/PBI/2000 Tanggal 9 Juni 2000 Tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia No. 1/3/PBI/2000 Tentang penyelenggaraan kliring lokal dan penyelesaian akhir transaksi pembayaran antara bank atas kliring lokal.
- f. Peraturan Bank Indonesia No. 2/9/PBI/2000 Tanggal Juni 2000 Tentang Sertifikat Wadiah Bank Indonesia (SWBI).
- g. Buku Petunjuk Pendiri Bank Indonesia.

## 2. Profil PT. Bank BNI Syariah

**Tabel 4.1**  
**Profil Perusahaan**

Nama	Perusahaan
Alamat	Gedung Tempo Pavilion 1 Lt.3-6 Jl.HR Rasuna Said Kav.10-11 Jakarta Selatan 12950, Indonesia
Telepon	(021) 2970-1946 (T) / (021) 2966-7947 (F)
Situs Web	www.bnisyariah.co.id/ info@bnisyariah.co.id
Tanggal Berdiri	29 April 2000
Tanggal Beroperasi	19 Juni 2010 resmi berdiri sendiri
Modal Awal	Rp 4.004.000.000.000,-
Kantor Layanan	68 Kantor Cabang, 300 Kantor Cabang Pembantu, 13 Kantor Kas yang semuanya terdapat diberbagai wilayah diseluruh Indonesia.
Layanan Lainnya	23 mobil layanan, 55 payment point, 202 ATM BNI, 1500 ATM LINK dan 34000 ATM bersama yang berada diseluruh wilayah di Indonesia.
Jumlah Karyawan	3.782 ang (per Agustus 2013)

## 3. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan

- a. Visi BNI Syariah
  - “menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”.
- b. Misi BNI Syariah
  - 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
  - 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.

- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.<sup>45</sup>

c. Tujuan Perusahaan

Sedangkan tujuan perusahaan dari Bank BNI Syariah Cabang Medan adalah untuk menampung keinginan masyarakat yang ingin menggunakan Bank Syariah serta untuk mempercepat pengembangan kegiatan usaha syariah dengan memanfaatkan jaringan Bank BNI Syariah Cabang Medan. Serta dalam rangka menjadi Universal Banking maka perlu mengakomodir kebutuhan masyarakat yang ingin menyalurkan keuangannya melalui Perbankan Syariah serta sebagai alternative dalam menghadapi krisis yang mungkin timbul dikemudian hari, mengingat usaha berdasarkan prinsip syariah tidak terkena negative spread seperti yang dialami bank-bank konvensional.

#### 4. Makna Logo Bank BNI Syariah

Adapun deskripsi dari logo BNI Syariah sebagai berikut :<sup>46</sup>



a. Huruf BNI

Huruf “BNI” dibuat dalam warna turquoise baru, untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekokohan, keunikan dan citra yang lebih modern. Huruf tersebut dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orisinal dan unik.

---

<sup>45</sup> BNI Syariah, “Visi Misi BNI Syariah”, <http://www.bnisyariah.co.id>

<sup>46</sup> BNI Syariah, “Logo BNI Syariah”, <http://www.bnisyariah.co.id>

b. Simbol 46

Angka “46” merupakan simbolisasi tanggal kelahiran BNI, sekaligus mencerminkan warisan sebagai bank pertama di Indonesia. Dalam logo ini, angka “46” diletakkan secara diagonal menembus kotak berwarna jingga untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

c. Palet Warna

Palet warna korporat telah didesain ulang namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama, yakni turquoise dan jingga. Warna turquoise yang digunakan pada logo baru ini lebih gelap, kuat mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Warna jingga yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra lebih percaya diri dan segar.

d. Logo “46” BNI mencerminkan tampilan yang modern dan dinamis. Sedangkan penggunaan warna korporat baru memperkuat identitas tersebut. Hal ini akan membantu BNI melakukan diferensiasi di pasar perbankan melalui identitas yang unik, segar dan modern.

e. Tulisan Syariah

Tulisan syariah pada logo ini melambangkan Asas yang dipakai asas Islam dan memberikan perbedaan yang dapat menarik minat nasabah dalam menabung.

## 5. Struktur Organisasi Perusahaan

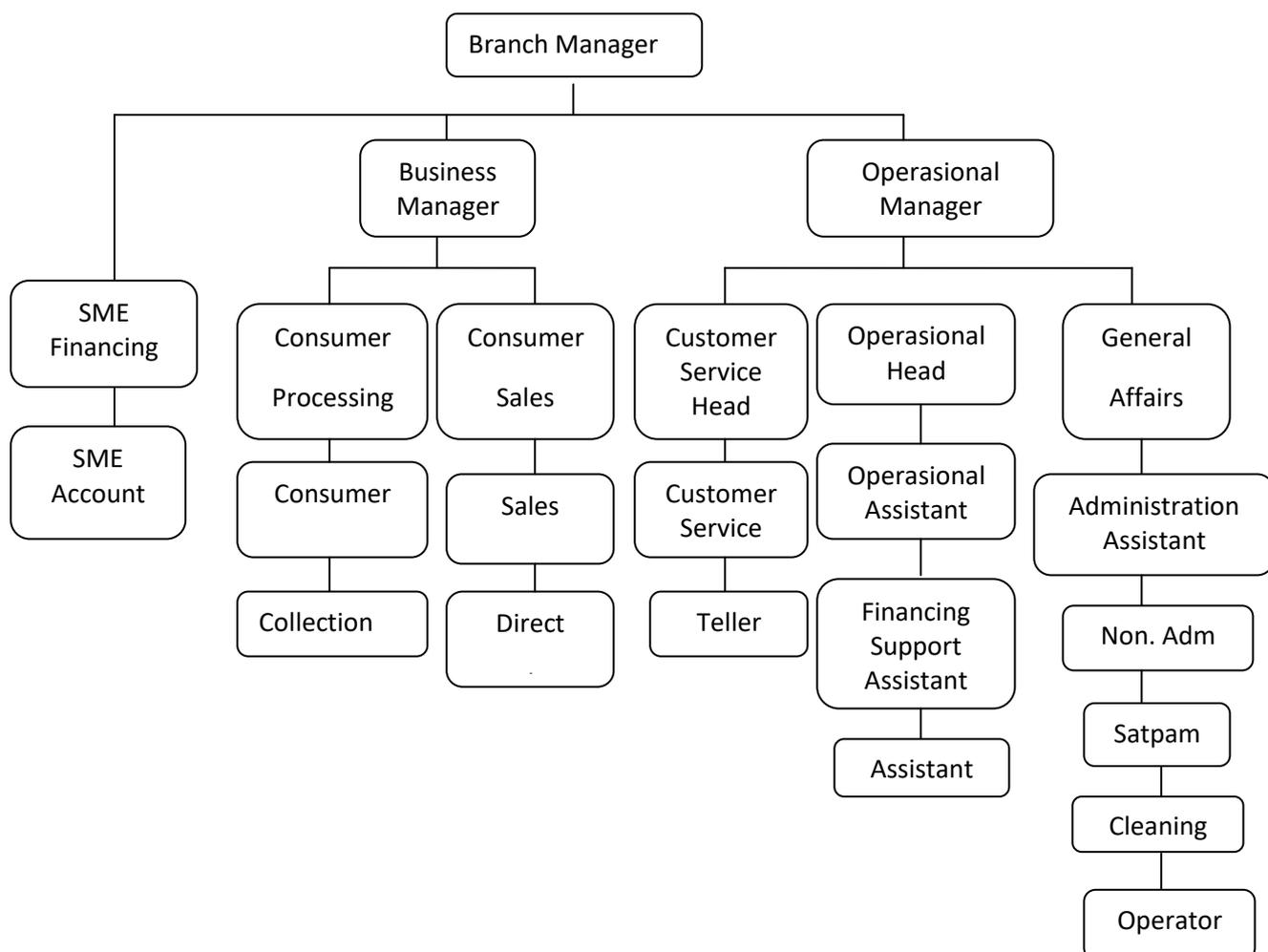
Struktur organisasi adalah kerangka dasar yang mempersatukan fungsi suatu perusahaan yang mengakibatkan timbulnya hubungan-hubungan antara personil yang melaksanakan fungsi atau tugas masing-masing. Selain itu, struktur organisasi juga merupakan gambaran tentang pembagian bidang kegiatan dan pendelegasian tugas dan wewenang.

Tujuan dari struktur organisasi perusahaan adalah untuk mempermudah pembentukan dan penetapan orang-orang atau personil-personil dari suatu perusahaan, selain itu juga untuk memperjelas bidang-bidang dari tiap personil sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai dan tercipta keseluruhan yang baik dalam lingkungan kerja suatu perusahaan.

Struktur organisasi diharapkan dapat memberikan gambaran pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab. Untuk menggerakkan organisasi tersebut dibutuhkan personil yang memegang jabatan tertentu dalam suatu organisasi, dimana masing-masing personil diberi tugas, wewenang dan tanggung jawab sesuai dengan jabatannya.

Pembentukan struktur organisasi perusahaan harus dibuat bagan / skema agar pimpinan perusahaan dapat mengetahui siapa saja akan melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawab serta wewenang yang ada pada struktur organisasi pada perusahaan tersebut, yaitu sebagai berikut :

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Perusahaan**  
**PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan**



Sumber : PT. Bank BNI Syariah

## 1. Deskripsi Tugas

### a. *Branch Manager*

Tugas pokok :

- 1) Pemimpin cabang yang bertanggung jawab terhadap aktivitas bisnis dan operasional perusahaan cabang.
- 2) Bertanggung jawab dalam hal pengelolaan cabang dalam mengimplementasikan kebijakan direksi sesuai target.
- 3) Menetapkan strategi pencapaian anggaran termasuk pengembangan SDM cabang.
- 4) Menetapkan strategi dalam menjalankan pimpinan dan pengurusan.
- 5) Mengatur ketentuan-ketentuan tentang karyawan perseroan termasuk penetapan gaji, pensiun dan jaminan hari tua dan penghasilan lain-lain bagi karyawan perseroan berdasarkan peraturan perundang-undangan perseroan.

### b. *Operasional Manager*

Tugas pokok :

- 1) Menyusun rencana kerja dan anggaran, sasaran usaha dan penetapan target pelayanan dan tujuan-tujuan lain yang akan dicapai.
- 2) Mengorganisasikan serta mengelola SDM yang ada di unit *front office* dan *bank office*.
- 3) Pelaksanaan penerbitan garansi bank (*full over*).
- 4) Memberikan jasa pelayanan BNI Syariah kepada nasabah.
- 5) Memastikan berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service culture enhancement*).

### c. *Bussiness Manager*

Tugas pokok :

- 1) Merumuskan strategi pemasaran cabang.
- 2) Memastikan tercapainya target pembiayaan cabang.
- 3) Memastikan tercapainya target pendanaan cabang.
- 4) Memastikan tercapainya target fee based income cabang.
- 5) Memastikan kelayakan nota analisa pembiayaan.

*d. Customer Service Head*

Tugas Pokok :

- 1) Menyelia langsung seluruh kegiatan pelayan yang dilakukan asisten pelayanan nasabah antara lain meliputi :
  - a) Pembukaan dan pengelolaan rekening, transaksi produksi jasa dalam maupun luar negeri, penertiban BNI *card*, *phone plus*, serta melayani transaksi pencairan deposito dan lain-lain.
  - b) Melakukan *refferel* dan *crosseling* kepada *walk in customer* serta mengarahkan nasabah untuk menggunakan saluran terbiaya rendah (ATM, *phone plus*) kepada nasabah yang akan datang.
- 2) Bertanggung jawab untuk mengontrol dan memecahkan permasalahan yang ada, mengelola kepegawaian di unit yang dikelolanya, memeriksa pelaporan-pelaporan yang dibuat unitnya.
- 3) Mengupayakan berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service culture enhancement*).

*e. General Affair Head*

Tugas Pokok :

- 1) Menyelia seluruh pegawai kegiatan di unit administrasi keuangan dan umum untuk memberikan pelayanan terbaik dalam pengelolaan administrasi keuangan dan umum cabang syariah.
- 2) Menyelia langsung seluruh kegiatan pengelolaan administrasi kepegawaian, kebutuhan logistik, akomodasi transportasi dan penyelenggaraan administrasi umum dan kearsipan.
- 3) Mendukung berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service culture enhancement*).

*f. Operational Head*

Tugas Pokok :

- 1) Menyelia langsung pegawai di unit administrasi domestik dan kliring dan melaksanakan kegiatan meliputi: Mengelola transaksi kliring termasuk KU/*inkaso* dalam negeri, Melaksanakan *entry* transaksi keuangan secara kliring/pemindahan ke dalam sistem, Mengelola

daftar hitam/nasabah penarik cek kosong, Mengelola komunikasi cabang, Menyelesaikan transaksi daftar pos terbuka (DPT) rupiah.

- 2) Mendukung berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service culture enhancement*).

g. *Consumer Sales Head*

Tugas Pokok :

- 1) Memasarkan produk dan jasa perbankan kepada nasabah/calon nasabah.
- 2) Mengelola permohonan pembiayaan ritel (produktif, konsumtif).
- 3) Pemantauan nasabah dan *kolektibilitas*.
- 4) Mengelola kualitas portepel pembiayaan dan penyelesaian pembiayaan bermasalah.
- 5) Melayani dan mengembangkan hubungan dengan nasabah non-ritel.

## 6. Produk-produk BNI Syariah

### a. Pendanaan

#### 1) BNI Tabungan iB Hasanah

Investasi dana yang dikelola menggunakan prinsip syariah yaitu dengan akad Mudharabah Muthlaqah atau simpanan dana yang 53 menggunakan akad wadi'ah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan untuk nasabahnya dalam mata uang rupiah. Jenis intensif dalam Tabungan iB Hasanah adalah bagi hasil dengan nisbah 25% dari nasabah dan 75% dari bank. Fasilitas yang diberikan adalah buku tabungan, BNI Syariah card silver, dan juga E-banking dengan syarat kartu identitas asli dan setoran awal minimal Rp. 100.000,00. Keunggulan dari menggunakan Tabungan iB Hasanah yaitu:

- a) Mudah melakukan transaksi di seluruh counter teller BNI Syariah di Indonesia.
- b) Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.
- c) Bank BNI Syariah card silver adalah kartu ATM dengan jaringan berbagai macam ATM antara lain ATM BNI, ATM Bersama,

ATM Link, dan Cirrus. Kartu debit atau kartu belanja di merchant berlogo mastercard di seluruh dunia. Pembukaan rekening otomatis berinfaq yaitu sebesar Rp. 50,000 dan dapat melakukan transaksi di konter teller BNI maupun BNI Syariah.

## 2) BNI Deposito iB Hasanah

Simpanan berjangka yang digunakan untuk investasi bagi nasabah perorangan maupun perusahaan, dengan menggunakan prinsip Mudharabah Muthlaqah. Bank juga mengelola dana nasabah dengan cara disalurkan melalui pembiayaan usaha produktif yang sesuai dengan prinsip syariah dan menghasilkan bagi hasil yang kompetitif bagi nasabah. Fasilitas yang didapat nasabah adalah sertifikat kepemilikan (Bilyet Deposito) dengan syarat berdasarkan perorangan yaitu dengan mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening, melampirkan fotocopy identitas diri seperti KTP/SIM/Paspor, dan melakukan setoran untuk pembukaan rekening sebesar minimal Rp. 1.000.000,00 untuk deposit iB Hasanah rupiah. Sedangkan syarat berdasarkan perusahaan yaitu sama dengan syarat perorangan bedanya fotocopy yang dilampirkan adalah NPWP, SIUP, dan Akta pendirian perusahaan. Selain itu untuk setoran pembukaan rekening adalah sebesar Rp. 10.000.000,00 untuk deposito iB Hasanah rupiah. Keunggulan dalam menggunakan Deposito iB Hasanah adalah:

- a) Dana para nasabah dijamin oleh Lembaga Pinjaman Simpanan.
- b) Bagi hasil yang kompetitif.
- c) Tersedia dalam bentuk mata uang rupiah maupun dolar.
- d) Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.

## 3) BNI Giro iB Hasanah

Simpanan transaksional yang digunakan sebagai alat transaksi pembayaran yang menggunakan prinsip wadi'ah yadh dhamanah, dengan sistem online di kantor cabang BNI Syariah di seluruh Indonesia, semakin mendukung kepastian bisnis nasabah. Fasilitas yang didapat nasabah adalah buku bilyet giro dan cek khusus untuk

mata uang IDR, tersedia layanan internet banking, ada beberapa pilihan mata uang yaitu IDR dan USD, dan terakhir nasabah perorangan mendapatkan BNI Syariah card. Dengan syarat mengisi formulir aplikasi dan dokumen yang telah disediakan, tidak termasuk dalam daftar hitam Bank Indonesia dan juga melampirkan identitas diri berdasarkan perorangan atau perusahaan. Keunggulan dalam menggunakan Giro iB Hasanah yaitu:

- a) Cek/Bilyet Giro dapat digunakan untuk penarikan dan pemindah bukuan melalui ATM khusus untuk perorangan IDR.
- b) Transaksi dilaksanakan dengan cepat.
- c) Dapat dibuka atas nama perorangan ataupun perusahaan.
- d) Mendapatkan bonus di mana pemberiannya tidak dijanjikan di muka.
- e) Dana dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan.
- f) Transaksi dapat dilakukan di lebih dari 787 cabang BNI.
- g) Setor dan tarik dapat dilakukan secara tunai maupun non tunai.
- h) Didukung lebih dari 70 kantor cabang dan ribuan ATM BNI di seluruh Indonesia.
- i) Dalam mempermudah nasabah bertransaksi bisnis antar wilayah didukung dengan dilengkapinya kriling local.

b. Pembiayaan

- 1) Konsumer, fasilitas pembiayaan konsumer meliputi:
  - 1) BNI Griya iB Hasanah, untuk membeli tanah kavling maupun rumah indent, membangun dan merenovasi rumah.
  - 2) BNI Multiguna iB Hasanah, untuk pembelian barang kebutuhan ataupun jasa sesuai dengan prinsip syariah dan disertai agunan.
  - 3) BNI Oto iB Hasanah, untuk pembelian kendaraan bermotor.
  - 4) BNI Emas iB Hasanah, untuk pembelian emas logam mulia dengan menggunakan akad murabahah.
  - 5) BNI CCF iB Hasanah, untuk pembiayaan yang dijamin dengan agunan likuid.

- 6) BNI Fleksi Umroh iB Hasanah, untuk pembelian jasa paket perjalanan ibadah umroh.
- 2) Mikro, pembiayaan Mikro meliputi:
  - a) Mikro 2 iB Hasanah
  - b) Mikro 3 iB Hasanah.
- 3) Korporasi, pembiayaan Korporasi meliputi:
  - a) BNI Syariah Multifinance
  - b) BNI Syariah Linkage Program
  - c) BNI Syariah Kopkar/Kopeg
  - d) BNI Syariah Usaha Besar
  - e) BNI Syariah Valas
  - f) BNI Syariah Ekspor
  - g) BNI Syariah Onshore
  - h) BNI Syariah Sindikasi.
- 4) Usaha Kecil dan Menengah, pembiayaan usaha kecil menengah meliputi:
  - a) BNI Syariah Wirausaha
  - b) BNI Syariah Valas
  - c) BNI Syariah Kopkar/Kopeg
  - d) BNI Syariah Dealer iB Hasanah
  - e) BNI Syariah Usaha Kecil
  - f) BNI Syariah Linkage
- c. Kartu iB Hasanah/iB Hasanah

Card Kartu pembiayaan yang berfungsi sebagai kartu kredit berdasarkan prinsip syariah, yaitu dengan sistem perhitungan biaya bersifat tetap, adil, transparan, dan kompetitif tanpa perhitungan bunga yang diterima di seluruh tempat bertanda MasterCard dan semua ATM yang bertanda CIRRUS di seluruh dunia yang diterbitkan oleh BNI Syariah dengan akad-akad yaitu:

- 1) Akad Kafalah, yaitu akad bagi pemegang iB hasanah card yang timbul dari transaksi antara pemegang kartu iB hasanah dengan merchant ataupun penarikan tunai.
- 2) Qardh, yaitu akad bagi pemberi pinjaman untuk pemegang kartu iB Hasanah untuk semua transaksi penarikan tunai dengan menggunakan kartu dan transaksi berupa pinjaman dana.
- 3) Ijarah, yaitu akad penyedia jasa sistem pembayaran dan pelayanan kepada pemegang kartu iB Hasanah dan bagi pemegang kartu dikenakan annual membership fee. iB Hasanah Card terdiri dari 3 jenis kartu yaitu Classic, Gold, dan Platinum.

d. E-banking

1) ATM

ATM merupakan layanan perbankan 24 jam yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor cabang.

2) SMS Banking

SMS Banking adalah layanan perbankan 24 jam yang disediakan bagi nasabah yang mobilitasnya tinggi. Nasabah bisa melakukan transaksi perbankan melalui handphone, semudah melakukan SMS ke rekan atau mitra bisnisnya.

3) Internet Banking

Internet Banking merupakan layanan perbankan 24 jam dengan menggunakan komputer dan terkoneksi dengan jaringan internet. Nasabah sudah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan dengan mudah, nyaman dan aman.

4) Tapcash iB Hasanah

Kartu TapCash iB Hasanah adalah kartu pembayaran elektronik co-branding antara BNI Syariah dan BNI dengan 59 menggunakan logo BNI Syariah dan BNI yang diterbitkan oleh BNI dengan desain khusus BNI Syariah, serta dipasarkan oleh BNI Syariah. Kartu TapCash iB

Hasanah dipergunakan untuk transaksi yang sesuai dengan prinsip syariah dan halal.

5) Mobile Banking

Mobile Banking merupakan layanan perbankan 24 jam yang disediakan bagi nasabah yang mobilitasnya tinggi. Nasabah bisa melakukan transaksi perbankan melalui handphone yang terkoneksi jaringan internet.

6) Phone Banking

Phone Banking adalah layanan perbankan 24 jam lainnya yang membuat nasabah tidak harus beranjak dari tempat duduknya. Customer Representative bank akan membantu memberikan berbagai informasi serta melakukan transaksi untuk para nasabah.

7) Layanan Gerak

BNI Syariah terus berkembang dan melayani nasabah yang berdomisili agak jauh dari Kantor Cabang BNI Syariah, kini BNI Syariah telah memiliki armada BNI Syariah Layanan Gerak yang berfungsi sebagai One-Stop Mini-Banking yang dengan leluasa dapat bergerak mendekati komunitas nasabah dan akan semakin memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan yang diinginkan.

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Analisis Karakteristik Responden**

Gambaran tentang karakteristik responden yang diperoleh dari identitas responden, yang meliputi penggolongan jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan.

#### **a. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel 4.2 berikut ini:

**Tabel 4.2.**  
**Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	30	32,60%
2	Perempuan	62	67,39%
Total		92	100

*Sumber: Data Primer diolah Tahun 2021*

Tabel 4.2. di atas merepresentasikan karakteristik responden dilihat dari jenis kelamin yang terbanyak adalah perempuan sebesar 67,39% berjenis kelamin laki-laki sebesar 32,60%. Banyaknya frekuensi jenis kelamin perempuan karena pada umumnya yang lebih dominan menabung adalah perempuan.

**b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Keragaman responden berdasarkan pekerjaan dapat ditunjukkan pada tabel 4.3 berikut ini:

**Tabel 4.3.**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	20	21,74%
PNS/Guru/Polisi	50	54,35%
Karyawan	22	23,91%
Total	92	100%

*Sumber: Data Primer diolah Tahun 2021*

Berdasarkan tabel 4.3 di atas tersebut menunjukkan bahwa pekerjaan responden sebanyak 20 orang dengan persentase sebesar 21,74% bekerja sebagai pelajar/ mahasiswa, sebanyak 50 orang dengan persentase sebesar 54,35% bekerja sebagai PNS/Guru/Polisi, sebanyak 22 orang dengan persentase sebesar 23,91% bekerja sebagai Karyawan. Dengan demikian responden terbanyak adalah bekerja sebagai PNS/Guru/Polisi.

### c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan disajikan pada tabel 4.4 berikut ini:

**Tabel 4.4.**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SD	1	1,08%
SMP	11	11,95%
SMA	44	47,82%
S1	32	34,78%
S2	4	4,34%
Total	92	100%%

*Sumber: Data Primer diolah Tahun 2021*

Tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 1 orang (1%), responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 11 orang (11,95%), responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 44 orang (47,82%), responden dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 32 orang (34,78%), dan responden dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 4 orang (4,34%).

## 2. Analisis Deskripsi

Deskripsi kategori variabel menggambarkan tanggapan responden mengenai pengaruh Bagi Hasil dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah menggunakan produk tabungan pada BNI Syariah Kantor Cabang Medan. Data hasil penelitian kemudian dikategorikan ke dalam tiga kelompok yaitu tinggi, sedang dan rendah. Pengkategorian tersebut didasarkan pada nilai rerata dan simpangan baku pada masing-masing variabel penelitian. Hasil kategorisasi tersebut disajikan berikut ini:

### a. Bagi Hasil

Variabel Bagi Hasil diukur dengan menggunakan angket yang terdiri dari 9 butir pernyataan yang diberikan kepada 92 orang. Penilaian ini menggunakan model skala likert dengan lima alternatif jawaban, dimana diperoleh skor tertinggi adalah 36 dari skor tertinggi yang mungkin dicapai sebesar  $(5 \times 9) = 45$  dan skor terendah adalah sebesar 9 dari skor terendah yang mungkin dicapai  $(1 \times 9) = 9$ . Dari skor tersebut kemudian dianalisis program pengolah data sehingga diperoleh Mean sebesar 30,05; Median sebesar 30,00; Mode sebesar 36,00; dan Standar Deviasi sebesar 3,987.

Untuk menyusun distribusi frekuensi variabel Bagi Hasil dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

#### 1) Menghitung Jumlah Kelas Interval

$$\begin{aligned} \text{Jumlah kelas interval (K)} &= 1 + 3,3 \log n \\ &= 1 + 3,3 \log 92 \\ &= 1 + (3,3 \times 6,4779) \\ &= 7,47 \text{ dibulatkan menjadi } 7 \end{aligned}$$

#### 2) Menghitung Rentang Data

$$\begin{aligned} \text{Rentang data (R)} &= \text{Data tertinggi} - \text{Data terendah} \\ &= 36 - 22 \\ &= 14 \end{aligned}$$

#### 3) Menghitung Panjang Kelas

$$\begin{aligned} \text{Panjang kelas (P)} &= \frac{\text{Rentang data}}{\text{Jumlah kelas interval}} \\ &= 14/7 \\ &= 2 \end{aligned}$$

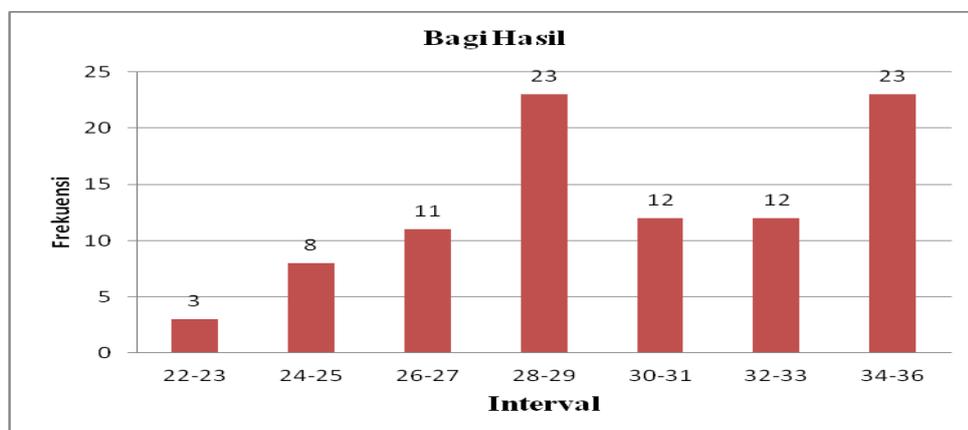
Dari hasil perhitungan tersebut dapat dibuat distribusi frekuensi yang disajikan dalam tabel 4.5 sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Distribusi Frekuensi Bagi Hasil**

No	Kelas Interval	Frekuensi	Persentase %
1	22-23	3	3,3%
2	24-25	8	8,7%
3	26-27	11	12,0%
4	28-29	23	25%
5	30-31	12	13,0%
6	32-33	12	13,0%
7	34-36	23	25%
Total		92	100%

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2021

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas kemudian dapat digambarkan histogram untuk memberikan gambaran lebih jelas mengenai pemusatan dan penyebaran data Bagi Hasil, yaitu sebagai berikut:



**Gambar 4.2. Histogram Distribusi Frekuensi Bagi Hasil**

Identifikasi kecenderungan mengenai tinggi rendahnya Bagi Hasil dalam penelitian ini menggunakan penentuan mean atau rata-rata dan standar deviasi ideal. Berdasarkan harga skor ideal tersebut dapat dikategorikan menjadi empat kategori kecenderungan yaitu sebagai berikut:

Kelompok Sangat Tinggi :  $X > (Mi + 1,5.SDi)$

Kelompok Tinggi :  $Mi \leq X \leq (Mi + 1,5.SDi)$

Kelompok Rendah :  $(Mi - 1,5.SDi) \leq X < Mi$

Kelompok Sangat Rendah :  $X < (Mi - 1,5.SDi)$

Sedangkan harga Mean ideal ( $Mi$ ) dan Standar Deviasi ideal ( $SDi$ ) diperoleh berdasarkan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Mean ideal (Mi)} &= 1/2 (\text{Skor tertinggi} + \text{Skor terendah}) \\ &= 1/2 (36+22) \\ &= 1/2 (58) \\ &= 29 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Standar Deviasi ideal} &= 1/6 (\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}) \\ &= 1/6 (36-22) \\ &= 1/6 (14) \\ &= 2,3 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Kelompok Sangat Tinggi} &= X > (Mi + 1,5.SDi) \\ &= X > (29+2,3) \\ &= X > 31,3 \\ &= > 31,3 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Kelompok Tinggi} &= Mi \leq X \leq (Mi + 1,5.SDi) \\ &= 29 \leq X \leq (29 + 2,3) \\ &= 29 \leq X \leq 31,3 \\ &= 29 - 31,3 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Kelompok Rendah} &= (Mi - 1,5.SDi) \leq X < Mi \\ &= (29 - 2,3) \leq X < 29 \\ &= 26,7 - 29 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Kelompok Sangat Rendah} &= X < (Mi - 1,5.SDi) \\ &= X < (29 - 2,3) \\ &= X < 26,7 \\ &= < 26,7 \end{aligned}$$

Mengacu pada penghitungan kategorisasi yang telah dihitung tersebut, maka distribusi kategori kecenderungan Bagi Hasil dapat dibuat pada tabel 4.6. berikut ini:

**Tabel 4.6.**  
**Kategori Kecenderungan Bagi Hasil**

No	Kelas Interval	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1	32-36	35	38%	Sangat tinggi
2	27-31	38	41,3%	Tinggi
3	22-26	20	21,7%	Rendah
Total		92	100	

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa variabel Bagi Hasil cenderung tinggi, yaitu ditunjukkan dengan 35 orang (38%).

#### b. Pelayanan

Variabel Pelayanan diukur dengan menggunakan angket yang terdiri dari 13 butir pernyataan yang diberikan kepada 92 orang. Penilaian ini menggunakan model skala likert dengan lima alternatif jawaban, dimana diperoleh skor tertinggi adalah 48 dari skor tertinggi yang mungkin dicapai sebesar  $(5 \times 13) = 65$  dan skor terendah adalah sebesar 25 dari skor terendah yang mungkin dicapai  $(1 \times 13) = 13$ . Dari skor tersebut kemudian dianalisis dan diperoleh Mean sebesar 34,04; Median sebesar 29,00; Mode sebesar 30,00; dan Standar Deviasi sebesar 4,57. Untuk menyusun distribusi frekuensi variabel Kualitas Pelayanan dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

##### 1) Menghitung Jumlah Kelas Interval

$$\begin{aligned}
 \text{Jumlah kelas interval (K)} &= 1 + 3,3 \log n \\
 &= 1 + 3,3 \log 92 \\
 &= 1 + (3,3 \times 6,4779) \\
 &= 7,47 \text{ dibulatkan menjadi } 7
 \end{aligned}$$

##### 2) Menghitung Rentang Data

$$\begin{aligned}
 \text{Rentang data (R)} &= \text{Data tertinggi} - \text{Data terendah} \\
 &= 48 - 25 \\
 &= 23
 \end{aligned}$$

## 3) Menghitung Panjang Kelas

$$\begin{aligned} \text{Panjang kelas (P)} &= \frac{\text{Rentang data}}{\text{Jumlah kelas interval}} \\ &= 23/7 \\ &= 3 \end{aligned}$$

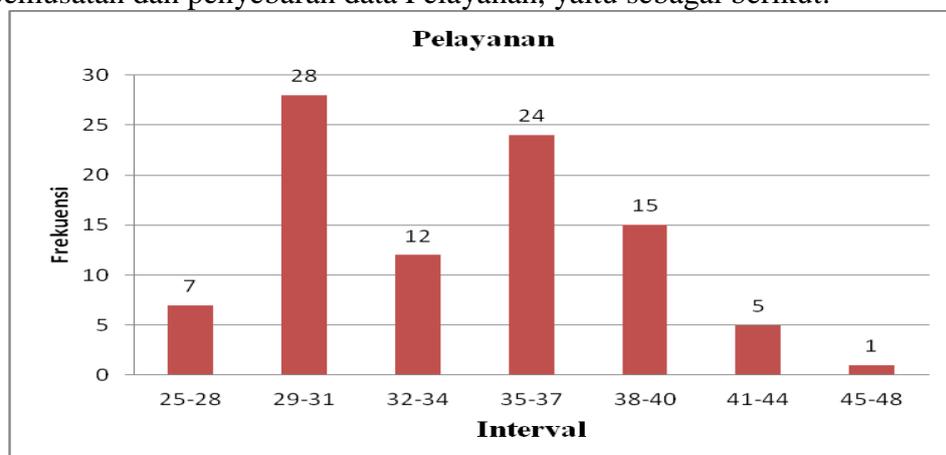
Dari hasil perhitungan tersebut dapat dibuat distribusi frekuensi yang disajikan dalam tabel 4.7 sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Distribusi Frekuensi Pelayanan**

No	Kelas Interval	Frekuensi	Persentase %
1	25-28	7	7,61%
2	29-31	28	30,4%
3	32-34	12	13%
4	35-37	24	26,1%
5	38-40	15	16,3%
6	41-44	5	5,43%
7	45-48	1	1.09%
Total		92	100%

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2021

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas kemudian dapat digambarkan histogram untuk memberikan gambaran lebih jelas mengenai pemusatan dan penyebaran data Pelayanan, yaitu sebagai berikut:



**Gambar 4.3. Histogram Distribusi Frekuensi Pelayanan**

Identifikasi kecenderungan mengenai tinggi rendahnya pelayanan dalam penelitian ini menggunakan penentuan mean atau rata-rata dan standar deviasi ideal. Berdasarkan harga skor ideal tersebut dapat dikategorikan menjadi empat kategori kecenderungan yaitu sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Mean ideal (Mi)} &= 1/2 (\text{Skor tertinggi} + \text{Skor terendah}) \\
 &= 1/2 (48+25) \\
 &= 1/2 (73) \\
 &= 36,5 \\
 \\
 \text{Standar Deviasi ideal} &= 1/6 (\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}) \\
 &= 1/6 (36-25) \\
 &= 1/6 (11) \\
 &= 1,8 \\
 \\
 \text{Kelompok Sangat Tinggi} &= X > (Mi + 1,5.SDi) \\
 &= X > (36,5+1,8) \\
 &= X > 38,3 \\
 &= > 38,3 \\
 \\
 \text{Kelompok Tinggi} &= Mi \leq X \leq (Mi + 1,5.SDi) \\
 &= 36,5 \leq X \leq (36,5 + 1,8) \\
 &= 36,5 \leq X \leq 38,3 \\
 &= 36,5 - 38,3 \\
 \\
 \text{Kelompok Rendah} &= (Mi - 1,5.SDi) \leq X < Mi \\
 &= (36,5 - 1,8) \leq X < 36,5 \\
 &= 34,7 - 36,5 \\
 \\
 \text{Kelompok Sangat Rendah} &= X < (Mi - 1,5.SDi) \\
 &= X < (36,5 - 1,8) \\
 &= X < 34,7 \\
 &= < 34,7
 \end{aligned}$$

Mengacu pada penghitungan kategorisasi yang telah dihitung tersebut, maka distribusi kategori kecenderungan Pelayanan dapat dibuat pada tabel 4.8. berikut ini:

**Tabel 4.8.**  
**Kategori Kecenderungan Pelayanan**

No	Kelas Interval	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1	41-48	6	6,52%	Sangat tinggi
2	33-40	43	46,74%	Tinggi
3	25-32	43	46,74%	Rendah
Total		92	100	

*Sumber: Data Primer diolah Tahun 2021*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa variabel Pelayanan cenderung tinggi, yaitu ditunjukkan dengan 43 orang (46,74%).

### c. Keputusan Nasabah

Variabel Keputusan Nasabah diukur dengan menggunakan angket yang terdiri dari 10 butir pernyataan yang diberikan kepada 92 orang. Penilaian ini menggunakan model skala likert dengan lima alternatif jawaban, dimana diperoleh skor tertinggi adalah 35 dari skor tertinggi yang mungkin dicapai sebesar  $(5 \times 10) = 50$  dan skor terendah adalah sebesar 20 dari skor terendah yang mungkin dicapai  $(1 \times 10) = 10$ . Dari skor tersebut kemudian dianalisis dengan pengolah data dan diperoleh Mean sebesar 28,93; Median sebesar 29,00; Mode sebesar 30,00; dan Standar Deviasi sebesar 2,167. Untuk menyusun distribusi frekuensi variabel Keputusan Nasabah dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

#### 1) Menghitung Jumlah Kelas Interval

$$\begin{aligned}
 \text{Jumlah kelas interval (K)} &= 1 + 3,3 \log n \\
 &= 1 + 3,3 \log 92 \\
 &= 1 + (3,3 \times 6,4779) \\
 &= 7,47 \text{ dibulatkan menjadi } 7
 \end{aligned}$$

#### 2) Menghitung Rentang Data

$$\text{Rentang data (R)} = \text{Data tertinggi} - \text{Data terendah}$$

$$= 35-20$$

$$= 15$$

### 3) Menghitung Panjang Kelas

$$\begin{aligned} \text{Panjang kelas (P)} &= \frac{\text{Rentang data}}{\text{Jumlah kelas interval}} \\ &= 15/7 \\ &= 2 \end{aligned}$$

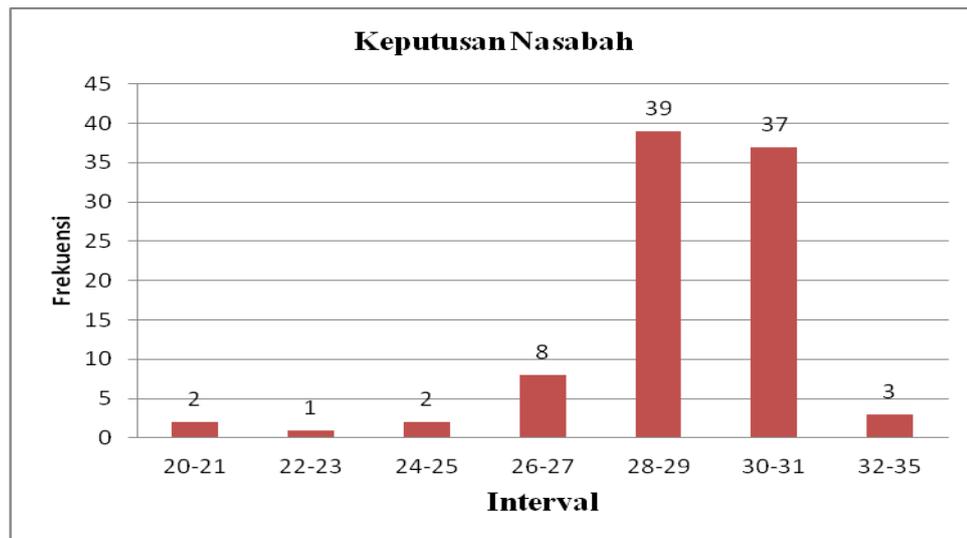
Dari hasil perhitungan tersebut dapat dibuat distribusi frekuensi yang disajikan dalam tabel 4.9 sebagai berikut:

**Tabel 4.9**  
**Distribusi Frekuensi Keputusan Nasabah**

No	Kelas Interval	Frekuensi	Persentase %
1	20-21	2	3,3%
2	22-23	1	8,7%
3	24-25	2	12,0%
4	26-27	8	25%
5	28-29	39	13,0%
6	30-31	37	13,0%
7	32-35	3	25%
Total		92	100%

*Sumber: Data Primer diolah Tahun 2021*

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas kemudian dapat digambarkan histogram untuk memberikan gambaran lebih jelas mengenai pemusatan dan penyebaran data Keputusan Nasabah, yaitu sebagai berikut:



**Gambar 4.4. Histogram Distribusi Frekuensi Keputusan Nasabah**

Identifikasi kecenderungan mengenai tinggi rendahnya Keputusan Nasabah dalam penelitian ini menggunakan penentuan mean atau rata-rata dan standar deviasi ideal. Berdasarkan harga skor ideal tersebut dapat dikategorikan menjadi empat kategori kecenderungan yaitu sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Mean ideal (Mi)} &= 1/2 (\text{Skor tertinggi} + \text{Skor terendah}) \\
 &= 1/2 (35+20) \\
 &= 1/2 (55) \\
 &= 27,5
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Standar Deviasi ideal} &= 1/6 (\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}) \\
 &= 1/6 (36-25) \\
 &= 1/6 (15) \\
 &= 2,5
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Kelompok Sangat Tinggi} &= X > (Mi + 1,5.SDi) \\
 &= X > (27,5+2,5) \\
 &= X > 30 \\
 &= > 30
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Kelompok Tinggi} &= Mi \leq X \leq (Mi + 1,5.SDi) \\
 &= 27,5 \leq X \leq (27,5 + 2,5) \\
 &= 27,5 \leq X \leq 30
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 &= 27,5 - 30 \\
 \text{Kelompok Rendah} &= (Mi - 1,5.SDi) \leq X < Mi \\
 &= (27,5 - 2,5) \leq X < 27,5 \\
 &= -2,5 - 27,5 \\
 \text{Kelompok Sangat Rendah} &= X < (Mi - 1,5.SDi) \\
 &= X < (27,5 - 2,5) \\
 &= X < 25 \\
 &= < 25
 \end{aligned}$$

Mengacu pada penghitungan kategorisasi yang telah dihitung tersebut, maka distribusi kategori kecenderungan Keputusan Nasabah dapat dibuat pada tabel 4.10. berikut ini:

**Tabel 4.10.**  
**Kategori Kecenderungan Keputusan Nasabah**

No	Kelas Interval	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1	30-35	3	3,26%	Sangat tinggi
2	25-29	49	53,3%	Tinggi
3	20-24	40	43,5%	Rendah
Total		92	100	

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa variabel Keputusan Nasabah cenderung tinggi, yaitu ditunjukkan dengan 49 orang (53,3%).

## C. Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Dalam penelitian ini uji validitas digunakan sebagai cara untuk mengukur keabsahan dari suatu kuesioner. Suatu pengukuran tersebut akan dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut. Suatu item pertanyaan dapat dikatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Mencari  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikan 5% yaitu dengan rumus  $Df - N - 2 = 90$ . Maka besarnya nilai  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikan 5% sebesar 0,207.

Adapun hasil uji validitas dalam penelitian ini dapat diuraikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
**Uji Validitas**

No	Variabel	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	Bagi hasil	0,702	0,207	Valid
		0,772	0,207	Valid
		0,718	0,207	Valid
		0,663	0,207	Valid
		0,881	0,207	Valid
		0,762	0,207	Valid
		0,624	0,207	Valid
		0,826	0,207	Valid
		0,779	0,207	Valid
2	Pelayanan	0,533	0,207	Valid
		0,578	0,207	Valid
		0,665	0,207	Valid
		0,623	0,207	Valid
		0,524	0,207	Valid
		0,556	0,207	Valid
		0,594	0,207	Valid
		0,709	0,207	Valid
		0,530	0,207	Valid
		0,669	0,207	Valid
		0,653	0,207	Valid
		0,530	0,207	Valid
		0,299	0,207	Tidak Valid
		0,716	0,207	Valid
3	Keputusan Nasabah	0,662	0,207	Valid
		0,524	0,207	Valid
		0,678	0,207	Valid
		0,622	0,207	Valid
		0,550	0,207	Valid
		0,612	0,207	Valid
		0,572	0,207	Valid
		0,739	0,207	Valid
		0,597	0,207	Valid
0,642	0,207	Valid		

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2021

Berdasarkan data uji validitas di atas, maka dapat diketahui bahwa untuk variabel bagi hasil dengan jumlah total item angket sebanyak 9 butir semuanya valid, untuk variabel pelayanan dengan jumlah total item angket sebanyak 14 butir terdapat 1 soal yang tidak valid dan 13 soal yang valid,

sedangkan untuk variabel keputusan nasabah dengan jumlah total item angket sebanyak 10 butir semuanya valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas dipakai untuk mengetahui sejauh mana pengukuran data dapat memberikan hasil relatif konsisten atau tidak berbeda jauh jika diukur ulang pada subyek yang sama sehingga dapat diketahui konsisten atau keandalan alat ukur/koesioner tersebut.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Indikator Variabel	Cronbachs's Alpha	Keterangan
Bagi Hasil	0,896	Reliabel
Pelayanan	0,840	Reliabel
Keputusan Nasabah	0,810	Reliabel

*Sumber: Data Primer diolah Tahun 2021*

Dari tabel 4.12 dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas memperlihatkan semua variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) di atas 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bagi hasil, pelayanan, dan keputusan nasabah adalah Reliabel untuk pengukuran dan penelitian berikutnya

## 3. Uji Asumsi Klasik

Pengujian persyaratan analisis dalam penelitian ini dilakukan sebelum menganalisis hasil regresi linier berganda. Prasyarat yang harus digunakan dalam penelitian ini yaitu melakukan uji normalitas, uji heterokedastitas dan uji multikolinearitas. Adapun hasil uji prasyarat analisis dapat disajikan sebagai berikut:

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel penelitian yang diteliti berdistribusi normal atau tidak normal. Uji normalitas ini diujikan pada masing-masing variabel yang meliputi Bagi Hasil, Pelayanan dan Keputusan nasabah menggunakan produk tabungan. Pengujian normalitas menggunakan teknik analisis *Kolmogorov-Smirnov*. Data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$ . Hasil uji normalitas untuk masing-masing variabel dan variabel penelitian dapat disajikan sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Normalitas**

Vaiabel	Test Statistic	Sig.	Keterangan
Bagi Hasil	0,128	0,001 <sup>c</sup>	Normal
Pelayanan	0,127	0,001 <sup>c</sup>	Normal
Keputusan Nasabah	0,214	0,000 <sup>c</sup>	Normal

*Sumber: Data Primer diolah Tahun 2021*

Berdasarkan data hasil uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov Test* pada residual yang telah peneliti ujikan dengan menggunakan program pengolahan data dengan bantuan program SPSS for Windows Release 23, diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov* untuk variabel Bagi Hasil (X1) sebesar 0,128 dan nilai signifikan residual sebesar 0,001, untuk variabel Pelayanan (X2) sebesar 0,127 dan nilai signifikan residual sebesar 0,001 dan untuk variabel Keputusan Nasabah (X2) sebesar 0,214 dan nilai signifikan residual sebesar 0,000.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji normalitas di atas menunjukkan bahwa semua variabel penelitian mempunyai nilai signifikansi yang lebih besar dari nilai 0,05 pada

(sig>0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua data variabel penelitian berdistribusi normal.

#### b. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Dalam penelitian model regresi yang baik adalah tidak terjadinya heterokedastisitas menggunakan uji *Glejser*. Apabila variabel independen tidak signifikan secara statistik dan tidak mempengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi bahwa tidak terjadi heterokedastisitas. Berikut ini akan disajikan hasil uji heterokedastisitas terhadap model regresi pada penelitian ini sebagaimana disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**

Variabel	Sig.	Keterangan
Bagi Hasil	0,706	Tidak Heterokedastisitas
Pelayanan	0,718	Tidak Heterokedastisitas

*Sumber: Data Primer diolah Tahun 2021*

Berdasarkan data tabel heterokedastisitas di atas, maka dapat dijelaskan bahwa variabel mempunyai nilai signifikasi yang lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini adalah tidak terjadinya heterokedastisitas.

#### c. Uji Multikolinearitas

Pada penelitian ini penggunaan uji multikolinieritas dilakukan adalah untuk mengetahui seberapa besarnya interkolerasi antara variabel bebas (Bagi Hasil dan Pelayanan) dalam penelitian ini. Apabila terjadi korelasi, maka akan dikatakan terdapat masalah multikolinieritas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas maka dapat dilihat pada nilai *tolerance* dan VIF. Apabila nilai toleransi di atas adalah 0,1 dan nilai

VIF yang diperoleh dibawah 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Adapun hasil uji multikolinieritas untuk model regresi pada penelitian ini dapat disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
Bagi Hasil	0,993	1,007	Tidak terjadi multikolinieritas
Pelayanan	0,993	1,007	Tidak terjadi multikolinieritas

*Sumber: Data Primer diolah Tahun 2021*

Berdasarkan data tabel di atas, maka dapat dijelaskan bahwa semua variabel mempunyai nilai toleransi di atas 0,1 dan nilai VIF berada dibawah 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang diperoleh pada penelitian ini adalah tidak terjadi multikolinieritas.

#### 4. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda dilakukan untuk menguji pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam melakukan uji regresi linier berganda ini dilakukan pada tiga tahap yaitu tahap pertama dan kedua dilakukan dengan teknik analisis regresi sederhana karena hanya menjelaskan pengaruh satu variabel bebas dan satu variabel terikat dan pengujian ketiga adalah menggunakan teknik analisis regresi ganda karena menjelaskan pengaruh dua variabel bebas secara bersama-sama dengan satu variabel terikat. Adapun deskripsi hasil uji regresi pertama, kedua dan ketiga dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### a. Pengujian Hipotesis Pertama

Hasil hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Bagi Hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan pada BNI Syariah Kantor Cabang Medan. Adapun hasil pengujian hipotesis variabel  $X_1$  (Bagi Hasil) terhadap  $Y$  (Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan) dengan persamaan regresi sederhana dapat dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.16**  
**Ringkasan Hasil Analisis Regresi Sederhana  $X_1$  terhadap Y**

Sumber	Koefisien
$X_1$	0,206
a	22,809
t	4,330
Sig	0,000
F	18,751
$R^2$	0,172

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2021

1) Persamaan garis Regresi

Berdasarkan tabel di atas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$\hat{Y} = 22,809 + 0,206$$

Persamaan diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien  $X_1$  sebesar 0,206 yang berarti bahwa apabila Bagi Hasil ( $X_1$ ) meningkat 1 poin maka keputusan nasabah menggunakan produk tabungan (Y) akan meningkat sebesar 0,206 poin. Dengan kata lain, persamaan tersebut memberikan gambaran bahwa apabila Bagi Hasil semakin positif atau semakin baik, maka akan meningkatkan keputusan nasabah menggunakan produk tabungan pada BNI Syariah Kantor Cabang Medan.

2) Koefisien determinasi ( $r^2$ )

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan bantuan proram SPSS versi 23 for windows menunjukkan bahwa nilai  $r^2$  berniai positif sebesar 0,172 Hasil tersebut apabila dikonsultasikan dengan  $r_{tabel}$  sebesar 0,202 pada taraf signifika 5% dan  $n=92$ . Maka nilai  $r^2$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  ( $0,206 > 0,202$ ). Berdasarkan hasil analisis data  $r^2$  yang diperoleh sebesar 0,172. Nilai tersebut berarti 17% sehingga perubahan pada variabel keputusan nasabah menggunakan produk tabungan (Y) dapat diterangkan oleh Bagi Hasil ( $X^1$ ) atau dengan kata lain, Bagi Hasil mampu mempengaruhi sebesar 17%

perubahan pada keputusan nasabah menggunakan produk tabungan. Hal ini menunjukkan, masih ada 83% faktor atau variabel lain yang dimungkinkan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan selain Bagi Hasil. Maka dapat dijelaskan bahwa variabel  $X^1$  berpengaruh positif terhadap Y. dengan demikian hipotesis pertama dalam penelien ini dapat diterima.

### 3) Pengujian Signifikansi Regresi Sederhana

Pengujian signifikansi dalam penelitian ini bertujuan mengetahui signifikansi Bagi Hasil ( $X_1$ ) terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan. Uji signifikansi dengan menggunakan uji t. Kriteria yang digunakan dalam mengambil keputusan adalah jika  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka kontribusi signifikan dan sebaliknya. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan maka diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,330. Jika dibandingkan dengan nilai yang diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,66 pada taraf signifikansi 5% maka nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  sehingga terdapat kontribusi yang signifikan  $X_1$  terhadap Y.

#### b. Pengujian Hipotesis kedua

Hasil hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Bagi Hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan pada BNI Syariah Kantor Cabang Medan. Adapun hasil pengujian hipotesis variabel  $X_1$  (Bagi Hasil) terhadap Y (Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan) dengan persamaan regresi sederhana dapat dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.17**  
**Ringkasan Hasil Analisis Regresi Sederhana  $X_1$  terhadap Y**

Sumber	Koefisien
$X_1$	0,142
a	24,164
t	3,303
Sig	0,001
F	10,912
$R^2$	0,108

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2021

### 1) Persamaan garis Regresi

Berdasarkan tabel di atas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$\hat{Y} = 24,164 + 0,142$$

Persamaan diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien  $X_1$  sebesar 0,142 yang berarti bahwa apabila Pelayanan ( $X_2$ ) meningkat 1 poin maka keputusan nasabah menggunakan produk tabungan (Y) akan meningkat sebesar 0,142 poin. Dengan kata lain, persamaan tersebut memberikan gambaran bahwa apabila Pelayanan semakin positif atau semakin baik, maka akan meningkatkan keputusan nasabah menggunakan produk tabungan pada BNI Syariah Kantor Cabang Medan.

### 2) Koefisien determinasi ( $r^2$ )

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan bantuan proram SPSS versi 23 for windows menunjukkan bahwa nilai  $r^2$  bernilai positif sebesar 0,108. Hasil tersebut apabila dikonsultasikan dengan  $r_{tabel}$  sebesar 0,202 pada taraf signifikan 5% dan  $n=92$ . Maka nilai  $r^2$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  ( $0,108 < 0,202$ ). Berdasarkan hasil analisis data  $r^2$  yang diperoleh sebesar 0,108. Nilai tersebut berarti 10% sehingga perubahan pada variabel keputusan nasabah menggunakan produk tabungan (Y) dapat diterangkan oleh Pelayanan ( $X_2$ ) atau dengan kata lain, Pelayanan mampu mempengaruhi sebesar 10% perubahan pada keputusan nasabah menggunakan produk tabungan. Hal ini menunjukkan, masih ada 90% faktor atau variabel lain yang dimungkinkan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan selain Pelayanan. Maka dapat dijelaskan bahwa variabel  $X_2$  berpengaruh positif terhadap Y. dengan demikian hipotesis pertama dalam penelitian ini dapat diterima.

### 3) Pengujian Signifikansi Regresi Sederhana

Pengujian signifikansi dalam penelitian ini bertujuan mengetahui signifikansi Bagi Hasil ( $X_1$ ) terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan. Uji signifikansi dengan menggunakan uji t. Kriteria yang digunakan dalam mengambil keputusan adalah jika  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka kontribusi signifikan dan sebaliknya. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan maka diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,303. Jika dibandingkan dengan nilai yang diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,66 pada taraf signifikansi 5% maka nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  sehingga terdapat kontribusi yang signifikan  $X_2$  terhadap Y.

#### c. Pengujian Hipotesis ketiga

Analisis data yang digunakan untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis berganda. Selanjutnya akan dibahas tentang hasil analisis berganda yang dilakukan dengan menggunakan pengolahan data dengan bantuan program SPSS tipe 23. Adapun data hasil regresi berganda dapat diuraikan pada data tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.18**  
**Rangkuman Hasil Analisis Regresi Berganda**

Sub Variabel	Koefisien Regresi (b)	t-hitung	Sig.	Keterangan
Bagi Hasil	0,208	4,213	0,000	Signifikan
Pelayanan	0,152	3,536	0,001	Signifikan
Konstanta	= 17,503			
$R^2$	= 0,270			
F hitung	= 16,494			
Sig.	= 0,000			

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2021

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda di atas, maka dapat diketahui bahwa persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 17,503 + 0,208 + 0,152$$

Analisis regresi berganda dengan menggunakan uji *F Fisher*) di atas, bertujuan untuk mengetahui pengaruh semua variabel yang meliputi Bagi Hasil dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $\text{sig} < 0,05$ ) maka model regresi signifikan secara statistik. Dari hasil pengujian diperoleh nilai *F* hitung sebesar 16,494 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan “Bagi hasil dan pelayanan bersama-sama positif berengaruh terhadap keputusan Nasabah secara bersama-sama” didukung.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji *t* (Signifikan Parsial)

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji *t* (pengaruh secara individual). Hasil pengujian diperoleh dari test signifikansi dengan program *SPSS for Windows Release 23*. Adapun hasil uji *t* dapat dilihat pada tabel 4.19 berikut:

**Tabel 4.19**

**Hasil Uji *t***

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.503	2.005		8.728	.000
Bagi Hasil	.208	.049	.383	4.213	.000
Pelayanan	.152	.043	.321	3.536	.001

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2021

Uji *t* dimaksudkan untuk mengetahui apakah secara individu variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Hasil uji *t* dapat menunjukkan bahwa variabel Bagi Hasil (*X*<sub>1</sub>) memiliki

nilai  $t_{hitung} = 4,213$  dengan nilai  $p=0,000$ , sedangkan  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% adalah = 1,66. Dikarenakan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $4,213 > 1,66$ ) dengan  $p<0,05$ , maka  $H_1$  diterima. Artinya Bagi Hasil (X1) berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah. Variabel Pelayanan (X2) memiliki nilai  $t_{hitung} = 3,536$  dengan nilai  $p=0,000$ , sedangkan  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% adalah = 1,66. Dikarenakan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,536 < 1,66$ ) dengan  $p<0,05$ , maka  $H_2$  diterima. Artinya Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah.

#### b. Uji F (Signifikan Simultan)

Uji F ini dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Adapun hasil uji F dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji F Dengan ANOVA**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	115.635	2	57.817	16.494	.000 <sup>b</sup>
Residual	311.974	89	3.505		
Total	427.609	91			

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2021

Uji F digunakan untuk mengetahui signifikansi dari model regresi yang digunakan. Cara yang digunakan adalah dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  pada taraf signifikansi ( $\alpha$ ) = 5%. Dari hasil pengolahan data diperoleh  $F_{hitung} = 16,494$  sedangkan  $F_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% dengan df (2;90) adalah sebesar 3,10. Dikarenakan  $F_{hitung} < F_{tabel}$  ( $16,494 < 3,10$ ), artinya model regresi tentang pengaruh Bagi Hasil (X1) dan Pelayanan (X2) terhadap berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama). Hal ini menunjukkan bahwa Bagi Hasil (X1) dan

Pelayanan (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah.

**c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi adalah suatu alat untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas (Bagi Hasil dan Pelayanan) terhadap variabel terikat (keputusan nasabah menggunakan produk tabungan). Besarnya koefisien determinasi yang diperoleh berkisar antara angka 0 sampai dengan 1, besar koefisien determinasi mendekati angka 1, maka semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun hasil uji  $R^2$  pada penelitian ini diperoleh nilai sebesar 0,270. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan nasabah menggunakan produk tabungan dipengaruhi oleh variabel Bagi Hasil dan pelayanan sebesar 27% sedangkan sisanya sebesar 73% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam pembahasan penelitian ini.

**D. Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bagi hasil dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan pada BNI Syariah Kantor Cabang Medan. Pembahasan masing-masing variabel disajikan sebagai berikut:

**1. Bagi Hasil Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bagi Hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel Bagi Hasil diperoleh nilai t hitung sebesar sebesar 4,330 dan t tabel 1,66 dengan tingkat signifikansi 0,000, karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,304 > 1,66$ ), signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $sig > 0,005$ ) dan koefisien regresi mempunyai nilai positif, maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis yang menyatakan “Bagi hasil berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan”, didukung.

Menurut Antonio, bagi hasil adalah suatu sistem pengolahan dana dalam perekonomian Islam yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal (*shahibul maal*) dan pengelola (*Mudharib*).<sup>47</sup> Dasar diberlakukannya bagi hasil karena adanya sikap penolakan terhadap Riba. Muhammad menjelaskan pelarangan riba dalam Islam adalah suatu penolakan terhadap timbulnya risiko finansial tambahan yang ditetapkan dalam transaksi uang atau modal maupun jual beli yang dibebankan kepada satu pihak saja sedangkan pihak yang lain dijamin keuntungannya.<sup>48</sup> Hal ini mengindikasikan perbankan Syariah menganut sistem bagi hasil dalam proses kegiatannya dan mengharamkan bunga karena mengandung unsur riba.

## **2. Pelayanan Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t sebesar 3,303 dan  $t_{\text{tabel}} 1,66$  dengan tingkat signifikansi 0,000; karena  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  ( $3,303 > 1,66$ ), signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $\text{sig} > 0,005$ ) dan koefisien regresi mempunyai nilai positif, maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis yang menyatakan “Pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan”, didukung.

Pelayanan (*service*) menurut Kotler adalah suatu tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>49</sup> Jasa bukan saja hadir sebagai produk utama, namun juga dalam wujud layanan pelengkap dalam pembelian produk fisik kini tiap konsumen tidak lagi sekedar sebuah produk fisik, tetapi juga segala aspek jasa atau layanan yang melekat pada produk tersebut, mulai dari tahap prapembelian hingga purna-beli.

---

<sup>47</sup> Antonio Syafi'i, *Bank Syariah dan Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 90.

<sup>48</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2004), h. 121.

<sup>49</sup> Philip Kotler, *Markeing Management*, Prentice Hall Inc, h. 578.

Nasabah akan memperhatikan pada pelayanan yang diberikan oleh bank, karena antara satu bank dengan bank yang lain menawarkan produk dan jasa yang hampir serupa, seperti tabungan maupun pinjaman. Kunci perbedaan antara satu bank dengan yang lain adalah bagaimana kecepatan dan efisiensi pelayanan yang diberikan sebagai salah satu keunggulan kompetitif. Pelayanan yang diberikan oleh suatu bank sangat berpengaruh terhadap preferensi nasabah dalam memilih suatu bank. Faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan bank untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan akurat (*reliability*), pelayanan yang cepat dan tepat (*responsiveness*), pelayanan yang menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para nasabah (*assurance*), dan pelayanan yang ramah dan bersahabat (*emphaty*) akan memuaskan nasabah untuk menggunakan produk maupun jasa yang ditawarkan.

### **3. Bagi Hasil dan Pelayanan Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bagi hasil dan pelayanan bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan secara bersama-sama. Hal ini dibuktikan dengan  $F_{hitung}$  sebesar 16,494 dan  $F_{tabel}$  sebesar 2,700 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $16,494 > 2,700$ ) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $sig < 0,05$ ) maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis yang menyatakan “Bagi hasil dan Pelayanan bersama-sama positif terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan secara bersama-sama”, didukung

Dari hal tersebut bisa dikatakan pelayanan adalah suatu yang ditawarkan kepada pihak lain yaitu konsumen. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, maka untuk mendapatkan keputusan nasabah menggunakan produk tabungan perbankan syariah sangat diperlukan adanya prosedur bagi hasil yang tepat, pelayanan prima pada penggunaan jasa perbankan syariah di era maju sekarang ini agar mampu bersaing dengan pertumbuhan bisnis syariah lainnya.

Diperlukannya prosedur bagi hasil yang tepat, pelayanan prima pada penggunaan jasa perbankan syariah di era maju sekarang ini dikarenakan adanya masalah yang terjadi pada nasabah, dimana sebagian nasabah menunjukkan sikap masih ragu-ragu untuk menabung di bank syariah karena kurang mengetahui informasi tentang bank syariah, dan tidak memahami sistem bagi hasil di bank syariah.

Dengan adanya tawaran-tawaran produk yang beragam dan memiliki daya tarik tersendiri yang diberikan bank syariah akan dapat menarik simpati masyarakat dalam menggunakan produk-produk bank syariah. Sebagaimana yang diungkapkan Kasmir bahwa: Semakin beragam dan menguntungkan produk yang ditawarkan, maka masyarakat akan semakin bertambah dalam memutuskan untuk menyimpan dananya pada Bank Syariah.<sup>50</sup>

Bagi hasil dan pelayanan yang berbeda menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi nasabah untuk memutuskan menjadi anggota pada lembaga keuangan yang diinginkan. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa dengan adanya berbagai produk yang ditawarkan dan adanya pelayanan yang prima dari pihak Bank memungkinkan akan bertambahnya jumlah nasabah yang membuat keputusan dalam menyimpan dananya khususnya pada bank Syariah.

Berdasarkan hasil temuan yang peneliti lakukan bahwa terdapat kelebihan-kelebihan yang ditemukan pada penelitian ini diantaranya:

1. Bagi hasil berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan. Bagi hasil adalah suatu sistem pengolahan dana yaitu pembagian hasil usaha antara pemilik modal dan pengelola. Dasar diberlakukannya bagi hasil karena adanya sikap penolakan terhadap Riba,

---

<sup>50</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2003), h. 12-13.

sedangkan perbankan Syariah menganut sistem bagi hasil dalam proses kegiatannya dan mengharamkan bunga karena mengandung unsur riba.

2. Pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan. Pelayanan adalah suatu tindakan atau kegiatan yang dilakukan satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan yang diberikan pada Bank Syariah bukan saja sebagai produk utama, namun juga dalam wujud layanan pelengkap dalam pemberian produk fisik, tiap konsumen tidak lagi sekedar sebuah produk fisik, tetapi juga segala aspek jasa atau layanan yang melekat pada produk tersebut, mulai dari tahap prapembelian hingga purna-beli. Kemampuan bank untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan dan akurat, cepat dan tepat, menanamkan rasa percaya dan keyakinan, ramah dan bersahabat.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Bagi Hasil berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan pada BNI Syariah Kantor Cabang Medan. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel Bagi Hasil diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,330 dan  $t_{tabel}$  1,66 dengan tingkat signifikansi 0,000, karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,330 > 1,66$ ), signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $sig > 0,005$ ) dan koefisien regresi mempunyai nilai positif, maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis yang menyatakan “Bagi hasil berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan”.
2. Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan pada BNI Syariah Kantor Cabang Medan. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t sebesar 3,303 dan  $t_{tabel}$  1,66 dengan tingkat signifikansi 0,000; karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,303 > 1,66$ ), signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $sig > 0,005$ ) dan koefisien regresi mempunyai nilai positif, maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis yang menyatakan “Pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan”.
3. Bagi Hasil dan Pelayanan Berpengaruh secara bersama-sama terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan pada BNI Syariah Kantor Cabang Medan. Hal ini dibuktikan dengan  $F_{hitung}$  sebesar 16,494 dan  $F_{tabel}$  sebesar 2,700 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $16,494 > 2,700$ ) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $sig < 0,05$ ) maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis yang menyatakan “Bagi hasil dan Pelayanan bersama-sama positif terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan secara bersama-sama”.

## **B. Saran-saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

### **1. Bagi Bank**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada variabel bagi hasil masih mendapatkan penilaian rendah dari responden, oleh karena itu Kepala BNI Syariah Kantor Cabang Medan disarankan untuk mengelola dana dengan maksimal agar bagi hasil dan keuntungan yang diterima nasabah semakin meningkat sesuai dengan nisbah yang telah disepakati, sehingga para nasabah terdorong untuk menggunakan jasa perbankan syariah.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada variabel pelayanan juga mendapatkan penilaian rendah dari responden, oleh karena itu BNI Syariah Kantor Cabang Medan disarankan untuk, untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan, seperti: kedatangan para petugas untuk mengatasi masalah yang dihadapi nasabah ketika mengalami ATM error, sehingga memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan penarikan dan mampu memberikan pelayanan yang maksimal bagi nasabah yang membutuhkannya.

### **2. Peneliti Selanjutnya**

Peneliti selanjutnya agar dapat lebih mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat memengaruhi keputusan nasabah khususnya dalam menggunakan produk tabungan, misalnya faktor personal atau individual, faktor pemasaran produk, keuntungan dan fasilitas penggunaan produk. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode lain dalam meneliti keputusan penggunaan jasa perbankan, misalnya melalui metode wawancara mendalam terhadap karyawan, atau mengambil sampel tidak hanya pada produk tabungan melainkan pada depositonya atau perputaran kredit di perbankan syariah era saat ini, sehingga informasi yang diperoleh lebih bervariasi dari pada angket yang jawabannya telah tersedia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Nur. *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Medan: FEBI UIN-SU, 2016.
- Ansori, Abdul Ghofur. *Perbankan Syariah di Indonesia*, Yogyakarta: UGM Press, 2007.
- Arif, M. Nur Rianto Al. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Jakarta: Alfabeta, 2010.
- Arifin, Johan. *Etika Bisnis Islami*, Semarang: Walisongo, 2009.
- Arikunto. *Metode Penelitian kuantitatif dan kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2006.
- Assauri, Sofyan. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2007.
- Chuzaimah, Batubara, *Pengaruh Gaji, Upah dan Tunjangan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada apt. xyz*, (<http://scholar.google.com/>), 2015.
- Daulay, Raihanah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah di Kota Medan". *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*. 2014.
- Dermawan, Rizky. *Pengambilan Keputusan*, Bandung : Alfabeta, 2013.
- Efferin, Sujoko. *Metode Penelitian Akuntansi*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004.
- Gunawan, Muhammad Ali. *Statistik Untuk Penelitian Pendidikan*, Yogyakarta: Parama Publising, 2013.
- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Ismail. *Akuntansi Bank*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.
- Ismail. *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2003.
- Kotler, Philip, *Markeing Management*, Pretince Hall Inc.
- Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2004.
- Priyanto, Duwi. *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2008.

- Purwaatmadja & Syafi'i Antonio. *Apa dan Bagaimana Bank Islam*. Yogyakarta: Dana Bakti Waqaf, 1992.
- Rahma, Tri Inda Fadhila, *Pengaruh Inflasi dan Suku Bunga Terhadap Bagi Hasil Bank Syariah di Indonesia*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, 2018
- RI, Departemen Agama. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: Diponegoro, 2005.
- Setiadi, Nugroho J. *Perilaku Konsumen Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2003.
- Sjahdeini, Sutan Remy. *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014.
- Syafi'i, Antonio *Bank Syariah dan Praktek*, Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2018.
- Tarigan, Azhari Akmal et. al. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Medan: La-Tansa Press, 2011.
- Umam, Khotibul. *Perbankan Syariah: Dasar-dasar dan Dinamika Perkembanganya di Indonesia*, Jakarta: PT Raja GrafindoPersada, 2016.
- Umar, Husein. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008, Jakarta: Redaksi Sinar Grafika, 2009.
- Wiroso. *Prinsip Dasar Perbankan Syariah*, Jakarta: IAIN, 2011.

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PRODI PERBANKAN SYARIAH**

---

**DAFTAR PERTANYAAN  
KUISIONER**

Kepada Yth,  
Bapak/Ibu/sdr/I Nasabah  
Pengguna Jasa Tabungan  
BNI Syariah KC Medan

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan Hormat

Dengan memohon ampunan kepada Allah SWT., sekiranya bapak/ibu memiliki waktu dan kesempatan dalam mengisi kuesioner yang penulis berikan ini.

Kuesioner ini disusun dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) yang merupakan syarat kelulusan Program SI Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Kuesioner ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Bagi Hasil dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Pada BNI Syariah Kantor Cabang Medan.

Kuesioner ini digunakan untuk kepentingan ilmiah, kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Sdr/I akan tetap terjaga.

Bantuan Bapak/Ibu/Sdr/I merupakan hal yang sangat berharga bagi peneliti, oleh karena itu atas bantuannya saya sampaikan banyak terima kasih.  
Wassalamualaikum Wr.Wb.

Medan, 08 Februari 2021

Hormat Saya

Azizah

## LAMPIRAN 1

### PETUNJUK PENGISIAN

Isilah pernyataan dibawah ini dengan sebenar-benarnya.

1. Jenis Kelamin

Pria  Wanita

2. Pekerjaan

Pelajar/Mahasiswa  Karyawan Swasta

PNS/Guru/POLRI  Tidak Bekerja/Pensiun

3. Pendidikan Terakhir

SD  SMA  S1

SMP  D3  S2

Berilah tanda centang (√) di bawah pada salah satu alternatif jawaban yang paling tepat dengan kriteria jawaban.

SS = Sangat setuju

S = Setuju

RR = Ragu-ragu

TS = Tidak setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

### Variabel Bagi Hasil

No	Pernyataan	Option Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya mengetahui nisbah keuntungan yang didasarkan dalam bentuk presentase					
2	Saya mengetahui nisbah keuntungan yang telah ditentukan tidak berdasarkan pada setoran modal melainkan kesepakatan					
3	Saya mengetahui besar nisbah bagi hasil tabungan yang ditetapkan sekarang ini					
4	Saya mengharapkan adanya imbalan/return yang secara akumulatif bisa memperbesar jumlah tabungan saya					
5	Saya mengetahui bahwa return yang didapatkan tergantung kepada kinerja bisnis					

6	Saya menabung di Bank dikarenakan adanya jaminan yang diberikan oleh Bank dan tidak merugikan saya					
7	Saya mengetahui tentang kontrak yang diberikan oleh Bank kepada saya dalam menggunakan jasa					
8	Saya menabung di Bank karena nisbah bagi hasil yang diberikan menarik					
9	Saya menabung di Bank karena adanya kesepakatan yang sangat menguntungkan					

### Variabel Pelayanan

No	Pernyataan	Option Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Kesediaan fasilitas penunjang yang dimiliki Bank cukup lengkap					
2	Petugas selalu terlihat berpenampilan rapi dan bersih					
3	Kebersihan dan kenyamanan Bank baik diluar maupun di dalam selalu terjaga					
4	Petugas Bank selalu memberikan pelayanan yang sama dan adil pada tiap nasabah					
5	Petugas Bank selalu bersedia membantu ketika nasabah mengalami kendala					
6	Petugas Bank memproses dengan cepat atas transaksi yang dilakukan nasabah					
7	Apabila terjadi kesalahan dan kekliruan maka petugas akan menindaklanjuti dengan segera					
8	Apabila transaksi dilakukan dengan nasabah, petugas selalu berkomunikasi dengan baik pada saya					
9	Nasabah mempercayai bahwa petugas Bank mempunyai komitmen dalam bidang keuangan					
10	Petugas selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanan bank kepada nasabah					
11	Petugas selalu melayani nasabah dengan sopan dan ramah					
12	Nasabah merasa nyaman dan aman dalam bertransaksi di Bank					
13	Petugas selalu memahami akan kebutuhan pelanggan dengan baik					

### Variabel Keputusan Nasabah

No	Pernyataa	Option Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya tertarik untuk menyimpan dana pada Bank karena adanya kebutuhan dan tujuan yang hendak dicapai					
2	Saya tertarik untuk menyimpan dana di tabungan karena Bank mampu untuk memenuhi kebutuhan nasabah					
3	Saya tertarik untuk menyimpan dana di tabungan karena beberapa informasi saya dapatkan mengenai jasa Bank lengkap					
4	Saya tertarik menyimpan dana di bank karena kemudahan akses informasinya					
5	Saya tertarik untuk menyimpan dana di tabungan karena Bank memberikan banyak pilihan					
6	Saya menabung dibank karena Bank mempunyai banyak pilihan produk atau jasa yang menguntungkan nasabah					
7	Saya tertarik untuk menyimpan dana di tabungan karena saya percaya pada kinerja Bank					
8	Saya tidak akan menunda dalam menggunakan jasa simpanan di Bank					
9	Saya menyimpan dana di tabungan karena kepuasan yang saya dapatkan dari Bank					
10	Saya tetap menggunakan jasa Bank karena Bank memenuhi harapan serta kebutuhan saya					



**B. Pelayanan (X2)**

No	Pelayanan														Jml
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	53
2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	46
3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	52
4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	47
5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	45
6	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	51
7	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	50
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
9	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	51
10	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	40
11	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	40
12	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	39
13	4	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	4	3	4	49
14	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	44
15	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	45
16	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	47
17	4	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	40
18	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	45
19	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	40
20	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	50
21	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	46
22	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	50
23	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	47
24	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	48
25	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	51
26	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	47
27	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	52
28	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	45
29	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	54
30	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	4	3	59



### LAMPIRAN 3

### HASIL UJI VALIDITAS

#### a. Bagi Hasil

Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Total_Skor
Item_1	Pearson Correlation	1	.307	.671**	.582**	.401	.599**	.385	.426	.336	.702**
	Sig. (2-tailed)		.099	.000	.001	.028	.000	.036	.019	.069	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_2	Pearson Correlation	.307	1	.382	.429	.746**	.337	.567**	.641**	.689**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.099		.037	.018	.000	.069	.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_3	Pearson Correlation	.671**	.382	1	.709**	.319	.479**	.247	.535**	.430	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000	.037		.000	.086	.007	.188	.002	.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_4	Pearson Correlation	.582**	.429	.709**	1	.184	.294	.539**	.437	.315	.663**
	Sig. (2-tailed)	.001	.018	.000		.331	.115	.002	.016	.090	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_5	Pearson Correlation	.401	.746**	.319	.184	1	.721**	.505**	.717**	.772**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.028	.000	.086	.331		.000	.004	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_6	Pearson Correlation	.599**	.337	.479**	.294	.721**	1	.423	.607**	.659**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000	.069	.007	.115	.000		.020	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_7	Pearson Correlation	.385	.567**	.247	.539**	.505**	.423	1	.409	.247	.624**
	Sig. (2-tailed)	.036	.001	.188	.002	.004	.020		.025	.188	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_8	Pearson Correlation	.426	.641**	.535**	.437	.717**	.607**	.409	1	.650**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.019	.000	.002	.016	.000	.000	.025		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_9	Pearson Correlation	.336	.689**	.430	.315	.772**	.659**	.247	.650**	1	.779**
	Sig. (2-tailed)	.069	.000	.018	.090	.000	.000	.188	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_Skor	Pearson Correlation	.702**	.772**	.718**	.663**	.811**	.762**	.624**	.826**	.779**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

## b. Pelayanan

Correlations

	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11	Item_12	Item_13	Item_14	Total_Skor
Item_1 Pearson Correlation	1	.379*	.039	.240	.289	.203	.310	.452*	.131	.183	.369*	.199	.281	.298	.533**
Sig. (2-tailed)		.039	.837	.202	.121	.283	.096	.012	.489	.332	.045	.292	.133	.110	.002
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_2 Pearson Correlation	.379*	1	.353	.222	.185	.219	.229	.314	.304	.368*	.308	.242	.195	.276	.578**
Sig. (2-tailed)	.039		.055	.238	.327	.245	.223	.091	.102	.046	.098	.198	.302	.140	.001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_3 Pearson Correlation	.039	.353	1	.218	.172	.297	.296	.411*	.308	.532**	.530**	.478**	.188	.592**	.665**
Sig. (2-tailed)	.837	.055		.247	.363	.111	.112	.024	.098	.002	.003	.008	.320	.001	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_4 Pearson Correlation	.240	.222	.218	1	.372*	.518**	.333	.531**	.283	.469**	.271	.288	.089	.259	.623**
Sig. (2-tailed)	.202	.238	.247		.043	.003	.072	.003	.130	.009	.148	.123	.639	.168	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_5 Pearson Correlation	.289	.185	.172	.372*	1	.286	.404*	.393*	.150	.358	.361*	.267	-.137	.340	.524**
Sig. (2-tailed)	.121	.327	.363	.043		.125	.027	.032	.429	.052	.050	.153	.470	.066	.003
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_6 Pearson Correlation	.203	.219	.297	.518**	.286	1	.341	.448*	.420*	.501**	.061	.094	-.070	.275	.556**
Sig. (2-tailed)	.283	.245	.111	.003	.125		.065	.013	.021	.005	.749	.620	.715	.142	.001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_7 Pearson Correlation	.310	.229	.296	.333	.404*	.341	1	.114	.332	.493**	.335	.150	.071	.414*	.594**
Sig. (2-tailed)	.096	.223	.112	.072	.027	.065		.548	.073	.006	.070	.428	.710	.023	.001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_8 Pearson Correlation	.452*	.314	.411*	.531**	.393*	.448*	.114	1	.412*	.405*	.408*	.302	.190	.522**	.709**
Sig. (2-tailed)	.012	.091	.024	.003	.032	.013	.548		.024	.026	.025	.105	.316	.003	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_9 Pearson Correlation	.131	.304	.308	.283	.150	.420*	.332	.412*	1	.379*	.356	.128	-.195	.471**	.530**
Sig. (2-tailed)	.489	.102	.098	.130	.429	.021	.073	.024		.039	.053	.501	.301	.009	.003
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_10 Pearson Correlation	.183	.368*	.532**	.469**	.358	.501**	.493**	.405*	.379*	1	.276	.085	-.063	.471**	.669**
Sig. (2-tailed)	.332	.046	.002	.009	.052	.005	.006	.026	.039		.140	.654	.741	.009	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_11 Pearson Correlation	.369*	.308	.530**	.271	.361*	.061	.335	.408*	.356	.276	1	.471**	.211	.471**	.653**
Sig. (2-tailed)	.045	.098	.003	.148	.050	.749	.070	.025	.053	.140		.009	.263	.009	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_12 Pearson Correlation	.199	.242	.478**	.288	.267	.094	.150	.302	.128	.085	.471**	1	.230	.493**	.530**
Sig. (2-tailed)	.292	.198	.008	.123	.153	.620	.428	.105	.501	.654	.009		.221	.006	.003
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_13 Pearson Correlation	.281	.195	.188	.089	-.137	-.070	.071	.190	-.195	-.063	.211	.230	1	.111	.299
Sig. (2-tailed)	.133	.302	.320	.639	.470	.715	.710	.316	.301	.741	.263	.221		.560	.108
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_14 Pearson Correlation	.298	.276	.592**	.259	.340	.275	.414*	.522**	.471**	.471**	.471**	.493**	.111	1	.716**
Sig. (2-tailed)	.110	.140	.001	.168	.066	.142	.023	.003	.009	.009	.009	.006	.560		.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_Skor Pearson Correlation	.533**	.578**	.665**	.623**	.524**	.556**	.594**	.709**	.530**	.669**	.653**	.530**	.299	.716**	1
Sig. (2-tailed)	.002	.001	.000	.000	.003	.001	.001	.000	.003	.000	.000	.003	.108	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

### c. Keputusan Nasabah

Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Total_Skor
Item_1	Pearson Correlation	1	.380	.387	.324	.374	.380	.412	.266	.042	.126	.662
	Sig. (2-tailed)		.038	.035	.080	.042	.038	.024	.155	.824	.506	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_2	Pearson Correlation	.380	1	.099	.376	.021	.441	.176	.176	.247	.342	.524
	Sig. (2-tailed)	.038		.602	.040	.914	.015	.352	.352	.188	.065	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_3	Pearson Correlation	.387	.099	1	.367	.465	.430	.376	.376	.247	.327	.678
	Sig. (2-tailed)	.035	.602		.046	.010	.018	.041	.041	.188	.078	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_4	Pearson Correlation	.324	.376	.367	1	.018	.058	.511	.331	.409	.516	.622
	Sig. (2-tailed)	.080	.040	.046		.927	.760	.004	.074	.025	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_5	Pearson Correlation	.374	.021	.465	.018	1	.328	.291	.466	.179	.043	.550
	Sig. (2-tailed)	.042	.914	.010	.927		.076	.119	.009	.345	.820	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_6	Pearson Correlation	.380	.441	.430	.058	.328	1	.176	.388	.247	.342	.612
	Sig. (2-tailed)	.038	.015	.018	.760	.076		.352	.034	.188	.065	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_7	Pearson Correlation	.412	.176	.376	.511	.176	.176	1	.280	.088	.149	.572
	Sig. (2-tailed)	.024	.352	.041	.004	.119	.352		.134	.645	.432	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_8	Pearson Correlation	.266	.176	.376	.331	.466	.388	.280	1	.877	.745	.739
	Sig. (2-tailed)	.155	.352	.041	.074	.009	.034	.134		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_9	Pearson Correlation	.042	.247	.247	.409	.179	.247	.088	.877	1	.850	.597
	Sig. (2-tailed)	.824	.188	.188	.025	.345	.188	.645	.000		.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_10	Pearson Correlation	.126	.342	.327	.516	.043	.342	.149	.745	.850	1	.642
	Sig. (2-tailed)	.506	.065	.078	.004	.820	.065	.432	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_Skor	Pearson Correlation	.662	.524	.678	.622	.550	.612	.572	.739	.597	.642	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.002	.000	.001	.000	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

**LAMPIRAN 4****DATA VALIDITAS**

## a. Bagi Hail (X1)

No	Item Soal Valid Bagi Hasil (X1)									Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	24
2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	25
3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	32
4	3	4	4	3	3	4	4	2	2	29
5	3	2	4	4	3	4	3	3	3	29
6	4	4	3	4	4	4	2	2	2	29
7	4	2	2	3	3	4	4	4	4	30
8	4	3	3	3	3	3	3	4	3	29
9	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
13	4	4	2	3	3	4	3	4	4	31
14	2	2	2	2	2	2	3	3	4	22
15	3	3	3	3	2	2	3	2	2	23
16	3	3	3	3	3	2	3	2	3	25
17	2	4	2	2	2	2	4	2	4	24
18	4	4	2	4	2	1	4	2	2	25
19	2	4	2	4	2	2	2	4	4	26
20	4	2	4	2	2	4	2	4	4	28
21	4	2	2	2	4	4	4	4	4	30
22	2	4	4	4	2	4	4	2	4	30
23	2	2	4	2	4	4	2	2	4	26
24	4	2	4	2	2	4	4	2	4	28
25	4	4	4	4	4	2	4	4	4	34
26	4	4	4	2	4	2	4	4	2	30
27	4	2	2	4	2	2	4	2	4	26
28	4	4	4	4	4	4	2	2	4	32
29	4	4	2	4	4	4	2	2	4	30
30	4	4	4	2	2	2	4	2	4	28
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
32	4	2	2	4	4	4	2	2	4	28
33	4	2	2	4	4	4	2	4	4	30
34	2	4	4	2	4	2	4	2	4	28
35	4	4	3	2	4	2	2	4	4	29
36	4	2	4	2	4	2	2	4	4	28
37	4	4	2	4	2	2	4	2	4	28
38	4	2	4	4	2	4	2	4	4	30
39	2	4	4	2	4	4	4	2	2	28
40	4	2	4	2	4	2	4	4	4	30
41	4	4	2	2	4	2	4	2	2	26
42	4	2	4	4	4	2	2	2	4	28
43	4	4	4	4	2	2	4	4	4	32
44	4	2	4	4	2	4	4	2	4	30
45	2	4	2	4	4	2	2	2	2	24
46	4	4	4	4	2	4	2	2	2	28

47	2	4	4	4	4	2	2	2	4	28
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
49	4	4	4	4	2	4	4	4	4	34
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
59	4	4	4	4	3	2	4	3	4	32
60	4	4	2	2	2	2	3	4	4	27
61	3	2	3	3	2	3	4	3	4	27
62	4	4	2	2	4	3	4	2	4	29
63	4	4	3	4	3	4	3	3	4	32
64	4	4	4	3	4	4	2	4	4	33
65	4	4	2	4	3	3	4	4	4	32
66	4	4	2	4	4	4	4	2	4	32
67	4	4	4	4	4	4	2	4	4	34
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
70	4	4	2	4	4	4	4	4	4	34
71	4	4	4	2	4	2	4	4	4	32
72	4	4	4	4	4	2	4	2	4	32
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
75	2	4	4	2	2	4	2	2	4	26
76	4	2	4	2	2	4	4	4	2	28
77	2	4	4	2	4	4	2	2	4	28
78	4	2	2	4	2	2	2	2	2	22
79	4	4	2	2	2	4	4	4	4	30
80	4	4	4	2	2	4	2	2	4	28
81	2	2	2	4	2	2	2	4	4	24
82	2	4	2	4	2	4	2	4	4	28
83	4	2	4	4	2	4	4	2	2	28
84	2	4	2	4	2	4	2	2	4	26
85	2	4	2	2	2	4	2	4	4	26
86	2	2	4	2	4	2	2	2	4	24
87	2	2	4	4	2	2	2	4	4	26
88	4	4	4	4	4	2	4	4	4	34
89	4	4	2	4	4	2	4	4	4	32
90	4	4	4	4	4	4	2	2	4	32
91	2	4	2	2	4	2	2	4	4	26
92	4	4	4	4	2	2	4	2	4	30
Jumlah										2765

b. Pelayanan (X2)

No	Item Soal Valid Pelayanan (X2)													Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	4	1	2	26
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	28
3	3	3	2	2	4	1	2	2	2	4	2	2	3	32
4	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	27
5	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	29
6	4	1	4	2	2	2	1	2	3	4	2	1	2	30
7	3	4	3	2	2	2	3	4	2	2	3	2	3	35
8	4	4	1	4	1	2	4	2	4	1	2	4	4	37
9	3	3	2	4	2	4	3	4	4	2	4	4	2	41
10	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	30
11	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	1	36
12	2	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	31
13	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	38
14	3	3	3	2	2	2	4	2	3	2	3	3	3	35
15	3	3	2	2	4	3	3	4	3	2	4	2	3	38
16	4	4	3	3	3	2	2	4	2	2	3	4	4	40
17	4	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	37
18	3	4	3	4	3	3	3	1	3	2	3	3	3	38
19	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	34
20	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	3	3	3	43
21	3	4	4	3	2	2	3	3	4	3	4	2	3	40
22	3	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	29
23	3	3	3	2	3	2	1	2	1	3	2	2	2	29
24	3	3	3	4	4	4	4	3	1	2	2	4	2	39
25	4	4	1	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	30
26	3	4	3	1	4	4	2	2	1	4	3	3	3	37
27	2	2	3	2	2	2	1	2	4	1	4	2	4	31
28	3	4	4	2	2	2	1	2	2	3	2	1	3	31
29	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	27
30	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	4	2	33
31	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29
32	3	4	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	33
33	3	4	4	2	3	2	3	3	2	2	3	4	3	38
34	3	3	2	2	4	2	4	2	2	2	4	2	3	35
35	3	3	2	3	3	2	4	2	2	2	2	2	3	33
36	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	4	2	39
37	4	3	4	4	3	4	3	2	3	2	2	2	3	39
38	3	4	3	4	2	2	3	2	4	2	3	4	3	39
39	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	34
40	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	34
41	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	35
42	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	37
43	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	35
44	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	44
45	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	37
46	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	36
47	4	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	40
48	4	2	2	3	4	3	3	1	2	2	3	3	3	35
49	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	41
50	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	36

51	3	3	4	1	3	4	1	1	4	4	3	3	3	37
52	3	4	1	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	37
53	3	3	4	3	2	3	2	3	3	1	1	4	4	36
54	3	3	3	4	1	3	1	1	3	3	1	4	4	34
55	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	30
56	4	4	3	2	3	2	3	2	2	4	4	3	4	40
57	3	4	3	1	4	2	4	2	3	4	2	3	3	38
58	4	4	3	4	4	3	3	4	1	3	2	2	2	39
59	3	4	4	2	3	2	1	3	2	3	4	4	3	38
60	4	4	4	4	4	1	2	4	2	1	2	2	2	36
61	2	2	1	3	2	3	2	3	1	2	3	4	4	32
62	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	31
63	3	2	2	3	3	2	2	3	3	1	3	2	3	32
64	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	32
65	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	43
66	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	1	2	37
67	4	3	4	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	35
68	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	32
69	4	2	4	2	4	2	2	2	1	2	1	2	1	29
70	3	3	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	31
71	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	37
72	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	1	31
73	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	37
74	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	36
75	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	31
76	3	2	3	3	1	2	2	2	3	3	1	3	2	30
77	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	29
78	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	25
79	3	2	2	2	3	3	2	2	2	4	4	3	3	35
80	3	1	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	30
81	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	48
82	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	27
83	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	30
84	3	2	2	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	29
85	3	3	2	2	2	2	1	3	2	3	2	4	2	31
86	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	29
87	2	3	3	1	2	2	1	3	3	2	3	3	2	30
88	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	31
89	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	4	2	31
90	4	4	1	4	4	2	2	1	2	2	1	1	2	30
91	2	2	1	3	1	3	1	1	3	2	3	2	2	26
92	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	30
Jumlah														3132



51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
57	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	28
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
60	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
61	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	30
62	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	28
63	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	29
64	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
65	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	28
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
67	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	28
68	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	30
69	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
70	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29
71	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
73	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	34
74	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	35
75	3	3	3	2	2	2	2	3	4	2	26
76	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
77	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	29
78	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	23
79	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
80	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	28
81	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
82	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	27
83	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	29
84	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	28
85	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	30
86	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	27
87	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	29
88	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
89	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	30
90	2	2	3	4	3	4	4	3	2	4	31
91	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	20
92	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
											2662

**LAMPIRAN 5**

**Frequencies Bagi Hasil**

**Statistics**

		Bagi_hasil
N	Valid	92
	Missing	0
Mean		30.05
Median		30.00
Mode		36
Std. Deviation		3.987
Minimum		22
Maximum		36

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

**Frequency Table**

**Bagi\_hasil**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	22	2	2.2	2.2	2.2
	23	1	1.1	1.1	3.3
	24	5	5.4	5.4	8.7
	25	3	3.3	3.3	12.0
	26	9	9.8	9.8	21.7
	27	2	2.2	2.2	23.9
	28	16	17.4	17.4	41.3
	29	7	7.6	7.6	48.9
	30	11	12.0	12.0	60.9
	31	1	1.1	1.1	62.0
	32	11	12.0	12.0	73.9
	33	1	1.1	1.1	75.0
	34	5	5.4	5.4	80.4
	36	18	19.6	19.6	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**LAMPIRAN 6**

**Frequencies Pelayanan**

**Statistics**

		Pelayanan
N	Valid	92
	Missing	0
	Mean	34.0435
	Median	34.0000
	Mode	30.00 <sup>a</sup>
	Std. Deviation	4.57877
	Minimum	25.00
	Maximum	48.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

**Pelayanan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25.00	1	1.1	1.1	1.1
	26.00	2	2.2	2.2	3.3
	27.00	3	3.3	3.3	6.5
	28.00	1	1.1	1.1	7.6
	29.00	8	8.7	8.7	16.3
	30.00	10	10.9	10.9	27.2
	31.00	10	10.9	10.9	38.0
	32.00	5	5.4	5.4	43.5
	33.00	3	3.3	3.3	46.7
	34.00	4	4.3	4.3	51.1
	35.00	8	8.7	8.7	59.8
	36.00	6	6.5	6.5	66.3
	37.00	10	10.9	10.9	77.2
	38.00	6	6.5	6.5	83.7
	39.00	5	5.4	5.4	89.1
	40.00	4	4.3	4.3	93.5
	41.00	2	2.2	2.2	95.7
	43.00	2	2.2	2.2	97.8
	44.00	1	1.1	1.1	98.9
	48.00	1	1.1	1.1	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**LAMPIRAN 7**

**Frequencies Keputusan Nasabah**

**Statistics**

		keputusan_Nasabah
N	Valid	92
	Missing	0
Mean		28.9348
Median		29.0000
Mode		30.00
Std. Deviation		2.16772
Minimum		20.00
Maximum		35.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

**keputusan\_Nasabah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20.00	2	2.2	2.2	2.2
	23.00	1	1.1	1.1	3.3
	25.00	2	2.2	2.2	5.4
	26.00	2	2.2	2.2	7.6
	27.00	6	6.5	6.5	14.1
	28.00	15	16.3	16.3	30.4
	29.00	24	26.1	26.1	56.5
	30.00	31	33.7	33.7	90.2
	31.00	6	6.5	6.5	96.7
	34.00	2	2.2	2.2	98.9
	35.00	1	1.1	1.1	100.0
	Total		92	100.0	100.0

## LAMPIRAN 8

### UJI RELIABILITAS

#### a. Bagi Hasil (X1)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.896	.897	9

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	30.57	6.668	.605	.639	.889
Item_2	30.40	6.593	.699	.856	.881
Item_3	30.50	6.741	.633	.718	.887
Item_4	30.47	6.947	.572	.793	.891
Item_5	30.43	6.392	.744	.885	.878
Item_6	30.40	6.938	.704	.850	.883
Item_7	30.40	7.214	.542	.758	.893
Item_8	30.50	6.190	.756	.659	.877
Item_9	30.47	6.395	.698	.830	.882

**b. Pelayanan (X2)**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.840	.852	14

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	43.77	19.840	.441	.528	.832
Item_2	43.63	19.137	.473	.351	.831
Item_3	43.70	18.700	.578	.701	.823
Item_4	43.53	19.016	.531	.549	.827
Item_5	43.57	19.840	.429	.482	.833
Item_6	43.60	19.697	.467	.512	.831
Item_7	43.63	19.275	.501	.555	.829
Item_8	43.57	19.220	.650	.691	.821
Item_9	43.50	19.776	.434	.552	.833
Item_10	43.60	18.800	.587	.628	.823
Item_11	43.47	19.430	.585	.582	.825
Item_12	43.40	20.041	.446	.514	.832
Item_13	44.07	20.685	.134	.384	.860
Item_14	43.53	19.154	.658	.629	.821

**c. Keputusan Nasabah (Y)**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.810	.825	10

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	34.27	5.582	.500	.491	.796
Item_2	34.07	6.409	.395	.490	.803
Item_3	34.03	5.895	.563	.495	.784
Item_4	34.07	5.995	.488	.632	.793
Item_5	34.10	6.162	.395	.581	.805
Item_6	34.07	6.202	.498	.522	.792
Item_7	34.00	6.414	.467	.497	.796
Item_8	34.00	6.069	.665	.918	.777
Item_9	33.97	6.447	.505	.918	.793
Item_10	33.93	6.478	.568	.811	.790

## LAMPIRAN 9

### UJI NORMALITAS

#### NPar Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1	X2	Y
N		92	92	92
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	30.05	34.04	28.93
	Std. Deviation	3.987	4.579	2.168
Most Extreme Differences	Absolute	.128	.127	.214
	Positive	.114	.127	.214
	Negative	-.128	-.078	-.208
Test Statistic		.128	.127	.214
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001 <sup>c</sup>	.001 <sup>c</sup>	.000 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

## LAMPIRAN 10

### UJI HETEROSKEDASTSITAS

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan (X2), Bagi Hasil (X1) <sup>b</sup>	.	Enter

- a. Dependent Variable: Abs\_RES  
b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.058 <sup>a</sup>	.003	-.019	1.38495

- a. Predictors: (Constant), Pelayanan (X2), Bagi Hasil (X1)  
b. Dependent Variable: Abs\_RES

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.574	2	.287	.150	.861 <sup>b</sup>
	Residual	170.709	89	1.918		
	Total	171.284	91			

- a. Dependent Variable: Abs\_RES  
b. Predictors: (Constant), Pelayanan (X2), Bagi Hasil (X1)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.044	1.483		1.378	.172
	Bagi Hasil (X1)	-.014	.037	-.040	-.378	.706
	Pelayanan (X2)	-.012	.032	-.038	-.362	.718

- a. Dependent Variable: Abs\_RES

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.0858	1.4522	1.2366	.07945	92
Residual	-1.28620	7.02448	.00000	1.36964	92
Std. Predicted Value	-1.899	2.713	.000	1.000	92
Std. Residual	-.929	5.072	.000	.989	92

- a. Dependent Variable: Abs\_RES

## LAMPIRAN 11

### UJI MULTIKOLINIERITAS

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan (X2), Bagi Hasil (X1) <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah (Y)

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.520 <sup>a</sup>	.270	.254	1.872

a. Predictors: (Constant), Pelayanan (X2), Bagi Hasil (X1)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	115.635	2	57.817	16.494	.000 <sup>b</sup>
	Residual	311.974	89	3.505		
	Total	427.609	91			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Pelayanan (X2), Bagi Hasil (X1)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	17.503	2.005		8.728	.000		
	Bagi Hasil (X1)	.208	.049	.383	4.213	.000	.993	1.007
	Pelayanan (X2)	.152	.043	.321	3.536	.001	.993	1.007

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah (Y)

**LAMPIRAN 12**

**HASIL UJI REGRESI HIPOTESIS 1  
Bagi Hasil (X1) terhadap Keputusan Nasabah (Y)**

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X1 <sup>b</sup>	.	Enter

- a. Dependent Variable: Y  
b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.415 <sup>a</sup>	.172	.163	1.809

- a. Predictors: (Constant), X1

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	61.383	1	61.383	18.751	.000 <sup>b</sup>
	Residual	294.617	90	3.274		
	Total	356.000	91			

- a. Dependent Variable: Y  
b. Predictors: (Constant), X1

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.809	1.442		15.818	.000
	X1	.206	.048	.415	4.330	.000

- a. Dependent Variable: Y

**LAMPIRAN 13**

**HASIL UJI REGRESI HIPOTESIS 2**  
**Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Nasabah (Y)**

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.329 <sup>a</sup>	.108	.098	1.878

a. Predictors: (Constant), X2

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	38.495	1	38.495	10.912	.001 <sup>b</sup>
	Residual	317.505	90	3.528		
	Total	356.000	91			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.164	1.477		16.361	.000
	X2	.142	.043	.329	3.303	.001

a. Dependent Variable: Y

**LAMPIRAN 14**

**HASIL UJI REGRESI HIPOTESIS 3**  
**Bagai Hasil (X1) dan Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Nasabah (Y)**

**Regression**

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Keputusan Nasabah (Y)	28.93	2.168	92
Bagi Hasil (X1)	30.05	3.987	92
Pelayanan (X2)	34.04	4.579	92

**Correlations**

		Keputusan Nasabah (Y)	Bagi Hasil (X1)	Pelayanan (X2)
Pearson Correlation	Keputusan Nasabah (Y)	1.000	.410	.353
	Bagi Hasil (X1)	.410	1.000	.084
	Pelayanan (X2)	.353	.084	1.000
Sig. (1-tailed)	Keputusan Nasabah (Y)	.	.000	.000
	Bagi Hasil (X1)	.000	.	.213
	Pelayanan (X2)	.000	.213	.
N	Keputusan Nasabah (Y)	92	92	92
	Bagi Hasil (X1)	92	92	92
	Pelayanan (X2)	92	92	92

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.520 <sup>a</sup>	.270	.254	1.872

a. Predictors: (Constant), Pelayanan (X2), Bagi Hasil (X1)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	115.635	2	57.817	16.494	.000 <sup>b</sup>
	Residual	311.974	89	3.505		
	Total	427.609	91			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Pelayanan (X2), Bagi Hasil (X1)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.503	2.005		8.728	.000
	Bagi Hasil (X1)	.208	.049	.383	4.213	.000
	Pelayanan (X2)	.152	.043	.321	3.536	.001

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah (Y)

**LAMPIRAN 15**

**TABEL r PRODUCT MOMENT**

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

**LAMPIRAN 16****TABEL T: TITIK PERSENTASE DISTRIBUSI T (DF = 81 –100)**

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	129.209	166.388	198.969	237.327	263.790	319.392
82	0.67749	129.196	166.365	198.932	237.269	263.712	319.262
83	0.67746	129.183	166.342	198.896	237.212	263.637	319.135
84	0.67742	129.171	166.320	198.861	237.156	263.563	319.011
85	0.67739	129.159	166.298	198.827	237.102	263.491	318.890
86	0.67735	129.147	166.277	198.793	237.049	263.421	318.772
87	0.67732	129.136	166.256	198.761	236.998	263.353	318.657
88	0.67729	129.125	166.235	198.729	236.947	263.286	318.544
89	0.67726	129.114	166.216	198.698	236.898	263.220	318.434
90	0.67723	129.103	166.196	198.667	236.850	263.157	318.327
91	0.67720	129.092	166.177	198.638	236.803	263.094	318.222
92	0.67717	129.082	166.159	198.609	236.757	263.033	318.119
93	0.67714	129.072	166.140	198.580	236.712	262.973	318.019
94	0.67711	129.062	166.123	198.552	236.667	262.915	317.921
95	0.67708	129.053	166.105	198.525	236.624	262.858	317.825
96	0.67705	129.043	166.088	198.498	236.582	262.802	317.731
97	0.67703	129.034	166.071	198.472	236.541	262.747	317.639
98	0.67700	129.025	166.055	198.447	236.500	262.693	317.549
99	0.67698	129.016	166.039	198.422	236.461	262.641	317.460
100	0.67695	129.007	166.023	198.397	236.422	262.589	317.374

**LAMPIRAN 17**

**TABEL F (TITIK PERSENTASE DISTRIBUSI F  
UNTUK PROBABILITAS = 0,05)**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12	15	20	24	30	40	60	120	
1	161	200	216	225	230	234	237	239	241	242	244	246	248	249	250	251	252	253	254
2	18,5	19,0	19,2	19,2	19,3	19,3	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5
3	10,1	9,55	9,28	9,12	9,01	8,94	8,89	8,85	8,81	8,79	8,74	8,70	8,66	8,64	8,62	8,59	8,57	8,55	8,53
4	7,71	6,94	6,59	6,39	6,26	6,16	6,09	6,04	6,00	5,96	5,91	5,86	5,80	5,77	5,75	5,72	5,69	5,66	5,63
5	6,61	5,79	5,41	5,19	5,05	4,95	4,88	4,82	4,77	4,74	4,68	4,62	4,56	4,53	4,50	4,46	4,43	4,40	4,37
6	5,99	5,14	4,76	4,53	4,39	4,28	4,21	4,15	4,10	4,06	4,00	3,94	3,87	3,84	3,81	3,77	3,74	3,70	3,67
7	5,59	4,74	4,35	4,12	3,97	3,87	3,79	3,73	3,68	3,64	3,57	3,51	3,44	3,41	3,38	3,34	3,30	3,27	3,23
8	5,32	4,46	4,07	3,84	3,69	3,58	3,50	3,44	3,39	3,35	3,28	3,22	3,15	3,12	3,08	3,04	3,01	2,97	2,93
9	5,12	4,26	3,86	3,63	3,48	3,37	3,29	3,23	3,18	3,14	3,07	3,01	2,94	2,90	2,86	2,83	2,79	2,75	2,71
10	4,96	4,10	3,71	3,48	3,33	3,22	3,14	3,07	3,02	2,98	2,91	2,85	2,77	2,74	2,70	2,66	2,62	2,58	2,54
11	4,84	3,98	3,59	3,36	3,20	3,09	3,01	2,95	2,90	2,85	2,79	2,72	2,65	2,61	2,57	2,53	2,49	2,45	2,40
12	4,75	3,89	3,49	3,26	3,11	3,00	2,91	2,85	2,80	2,75	2,69	2,62	2,54	2,51	2,47	2,43	2,38	2,34	2,30
13	4,67	3,81	3,41	3,13	3,03	2,92	2,83	2,77	2,71	2,67	2,60	2,53	2,46	2,42	2,38	2,34	2,30	2,25	2,21
14	4,60	3,74	3,34	3,11	2,96	2,85	2,76	2,70	2,65	2,60	2,53	2,46	2,39	2,35	2,31	2,27	2,22	2,18	2,13
15	4,54	3,68	3,29	3,06	2,90	2,79	2,71	2,64	2,59	2,54	2,48	2,40	2,33	2,29	2,25	2,20	2,16	2,11	2,07
16	4,49	3,63	3,24	3,01	2,85	2,74	2,66	2,59	2,54	2,49	2,42	2,35	2,28	2,24	2,19	2,15	2,11	2,06	2,01
17	4,45	3,59	3,20	2,96	2,81	2,70	2,61	2,55	2,49	2,45	2,38	2,31	2,23	2,19	2,15	2,10	2,06	2,01	1,96
18	4,41	3,55	3,16	2,93	2,77	2,66	2,58	2,51	2,46	2,41	2,34	2,27	2,19	2,15	2,11	2,06	2,02	1,97	1,92
19	4,38	3,52	3,13	2,90	2,74	2,63	2,54	2,48	2,42	2,38	2,31	2,23	2,16	2,11	2,07	2,03	1,98	1,93	1,88
20	4,35	3,49	3,10	2,87	2,71	2,60	2,51	2,45	2,39	2,35	2,28	2,20	2,12	2,08	2,04	1,99	1,95	1,90	1,84
21	4,32	3,47	3,07	2,84	2,68	2,57	2,49	2,42	2,37	2,32	2,25	2,18	2,10	2,05	2,01	1,96	1,92	1,87	1,81
22	4,30	3,44	3,05	2,82	2,66	2,55	2,46	2,40	2,34	2,30	2,23	2,15	2,07	2,03	1,98	1,94	1,89	1,84	1,78
23	4,28	3,42	3,03	2,80	2,64	2,53	2,44	2,37	2,32	2,27	2,20	2,13	2,05	2,01	1,96	1,91	1,86	1,81	1,76
24	4,26	3,40	3,01	2,78	2,62	2,51	2,42	2,36	2,30	2,25	2,18	2,11	2,03	1,98	1,94	1,89	1,84	1,79	1,73
25	4,24	3,39	2,99	2,76	2,60	2,49	2,40	2,34	2,28	2,24	2,16	2,09	2,01	1,96	1,92	1,87	1,82	1,77	1,71
30	4,17	3,32	2,92	2,69	2,53	2,42	2,33	2,27	2,21	2,16	2,09	2,01	1,93	1,89	1,84	1,79	1,74	1,68	1,62
40	4,08	3,23	2,84	2,61	2,45	2,34	2,25	2,18	2,12	2,08	2,00	1,92	1,84	1,79	1,74	1,69	1,64	1,58	1,51
60	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,25	2,17	2,10	2,04	1,99	1,92	1,84	1,75	1,70	1,65	1,59	1,53	1,47	1,39
120	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,83	1,75	1,66	1,61	1,55	1,50	1,43	1,35	1,22
	3,84	3,00	2,60	2,37	2,21	2,10	2,01	1,94	1,88	1,83	1,75	1,67	1,57	1,52	1,46	1,39	1,32	1,22	1,00

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1 :** Daftar Pertanyaan Kuisisioner

**Lampiran 2 :** Data Instrumen

**Lampiran 3 :** Hasil Uji Validitas

**Lampiran 4 :** Data Validitas

**Lampiran 5 :** Frequencies Bagi Hasil

**Lampiran 6 :** Frequencies Pelayanan

**Lampiran 7 :** Frequencies Keputusan Nasabah

**Lampiran 8 :** Uji Reliabilitas

**Lampiran 9 :** Uji Normalitas

**Lampiran 10:** Uji Heteroskedastisitas

**Lampiran 11:** Uji Multikolinieritas

**Lampiran 12:** Hasil Uji Regresi Hipotesis 1

**Lampiran 13:** Hasil Uji Regresi Hipotesis 2

**Lampiran 14:** Hasil Uji Regresi Hipotesis 3 Bagi Hasil (X1) dan Pelayanan  
(X2) terhadap Keputusan Nasabah (Y)

**Lampiran 15:** Tabel r Product Moment

**Lampiran 16:** Tabel t: Titik Persentase Distribusi t (DF=81-100)

**Lampiran 17:** Tabel F (Titik Persentase Distribusi F Untuk Probabilitas = 0,05)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Willem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371  
Telp. (061) 6615683-6622925 Fax. 6615683

Nomor : B-2299/EB.I/KS.02/07/2020

24 September 2020

Lampiran : -

Hal : Izin Riset

Yth. Bapak/Ibu Kepala PT.BNI SYARIAH KC Medan, Jl. Adam Malik No. 151 Sekip, Medan - 20114

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam adalah menyusun Skripsi (Karya Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:

Nama : Nurazizah Ritonga  
NIM : 53153071  
Tempat/Tanggal Lahir : Bandar Gula Timur, 08 November 1996  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Semester : X (Sepuluh)  
Alamat : Lingk. BANDAR GULA TIMUR Kelurahan PULO PADANG Kecamatan RANTAU UTARA

untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di PT.BNI SYARIAH KC Medan, guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi yang berjudul:

**"Pengaruh Bagi Hasil Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Pada BNI Syariah Kantor Cabang Medan"**

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Medan, 24 September 2020  
a.n. DEKAN  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kolaborasi



*Digitaly Signed*

**Dr. Muhammad Yafiz, M. Ag**  
NIP. 197604232003121002

Tembusan:

- Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan

info : Silahkan scan QR Code diatas dan klik link yang muncul, untuk menyaksikan hasil scan surat



Medan, 1 Februari 2021

No. MES/01/1563  
Lamp.

Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
Jl. Willem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371  
Medan

Hal: Izin Riset

Surat Saudara Nomor B-2299/EB.EKS.02/07/2021 tanggal 1 Februari 2021

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

Menunjuk perihal pada pokok surat Saudara diatas, dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa:

No	Nama Mahasiswa	NIM	Sem/Jurusan
1	Nurazizah Ritonga	53153071	X/Perbankan Syariah

Dapat kami berikan izin magang di BNI Syariah Kantor Cabang Adam Malik yang akan dilaksanakan pada tanggal 1 Februari 2021 s/d 5 Maret 2021. Kepada mahasiswa riset harus memenuhi segala peraturan yang berlaku di BNI Syariah,

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Nurazizah Ritonga
2. NIM : 53153071
3. Tempat, Tanggal Lahir : Bandar Gula Timur, 08 November 1996
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Agama : Islam
6. Pekerjaan : Mahasiswi
7. Status : Belum Menikah
8. Alamat : Lingk. Bandar Gula Timur, Kel. Pulo Padang, Kec. Rantau Selatan, Kab. Labuhan Batu
9. No. Hp : 085260698200
10. E-mail : [nurazizahritonga11@gmail.com](mailto:nurazizahritonga11@gmail.com)

### II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : SD Negeri 115521 Bandar Gula Timur
2. MTs : MTs GUPPI Tanjung Harapan
3. MAN : MAN Rantau Prapat
4. Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UIN-SU)