

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, DAN TINGKAT LITERASI
KEUANGAN SYARIAH TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN
MASYARAKAT MUSLIM MENGGUNAKAN PRODUK PERBANKAN
SYARIAH DI DAERAH KAB. MANDAILING NATAL**

Oleh:

FITRI HASANAH

0503161010

Program Studi PERBANKAN SYARIAH



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

MEDAN

2021

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, DAN TINGKAT LITERASI
KEUANGAN SYARIAH TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN
MASYARAKAT MUSLIM MENGGUNAKAN PRODUK PERBANKAN
SYARIAH DI DAERAH KAB. MA
MANDAILING NATAL**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada Program
Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara**

Oleh:

FITRI HASANAH

0503161010

Program Studi

PERBANKAN SYARIAH



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2021

SURAT PERNYATAAN

yang beru«d« tanga ft di ba'a/ah ini

Nama : Fitri llasannah
NIM : 0503161010
Tempa S8fl1 Lahir : Panyabungan IO, Fcbniari 1998
Pckcqaan : Mahasimi
Alamat : Jl AMDlam km. Kota Siantar Ktc Panyabungan
Kab Mandailing Natal

Menyatakan dengiln sebenarnya bahwa s ripsi yang bequdul "Penganth Kualitas Layman Dan Tingkat Litcrasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim McngguoaLcn Pru8uk Pcrbznkan Syari«h Di Dacmh Kab Mzndailing Natal“ benar karya asli Saya, kccuzli kutipan-kutipan }'ang discbuikan sumbernya, Apabila lcrtlapat kesglahan dali kCkcliruan didalamnya, scyciiulinya menjaJi tanggung jawab Saya

Demikian surat pemyataan ini saya buat dengan sesungguhnya

Mcdan, Februari 2021



Fitri llasanali

Skripsi Berjudul

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN TINGKAT LITERASI KEUANGAN
SYARIAH TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN MASYARAKAT MUSLIM
MENGUNAKAN PRODUK PERBANKAN SYARIAH DI DAERAH KAB
MANDAILING NATAL

Oleh:

Fitri Hasanah

Nim 0503161010

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

Medau, Februari 2021

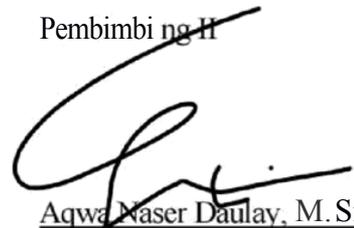
Pembimbing I



Hendra Harmaia M.Pd

NIDN. 210057302

Pembimbing II



Aqwa Naser Daulay, M.Si

MDN. 2024128801

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Tuti Anggraini, M.A

NIDN. 203105701

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN TINGKAT LITERASI KEUANGAN SYARIAH TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN MASYARAKAT MUSLIM MENGGUNAKAN PRODUK PERBANKAN SYARIAH DI DAERAH KAB. MANDAILING NATAL” an. FITRI HASANAH, NIM 0503161010 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINSU Medan pada tanggal 25 Maret 2021. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah”

Medan, 25 Maret 2021

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah UINSU

Ketua,

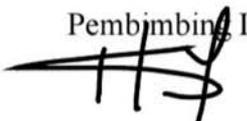

Dr. Futi Anggrani, MA
NIDN. 203105701

Sekretaris,

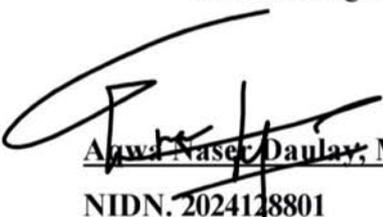

Muhammad Lathief Ilhamy, M. E. I
NIDN. 20260448901

Anggota

Pembimbing I


Hendra Harmain, M. Pd
NIDN. 2010057302

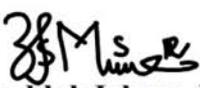
Pembimbing II


Anwar Naset Daulay, M. Si
NIDN. 2024128801

Penguji I


Dr. Futi Anggrani, MA
NIDN. 203105701

Penguji II


Mawaddah Irham, M. E. I
NIDN. 2014048601

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dr. Muhammad Yafiz, M. Ag
NIDN. 2023047602

ABSTRAK

Fitri Hasanah, NIM 0503161010, **Pengaruh Kualitas Layanan, Dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah Di Daerah Kab Mandailing Natal.** Dibawah bimbingan Hendra Harmain, M.Pd pembimbing I dan Aqwa Naser Daulay, M.Si pembimbing II

Penelitian ini Di Latar Belakang oleh banyaknya masyarakat Muslim Mandailing Natal yang belum menggunakan Produk Perbankan Syariah dan rendahnya Tingkat Literasi Keuangan Syariah yang ada di kab Mandailing Natal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah baik secara parsial maupun simultan terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim menggunakan Produk Perbankan Syariah Di Daerah Kab Mandailing Natal. Penelitian ini merupakan jenis penelitian Kuantitatif dengan Asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat muslim yang menggunakan Produk Perbankan Syariah di MADINA. Sampel penelitian ini berjumlah 100 masyarakat muslim dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mengajukan kuisioner kepada responden. Untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan dengan analisis statistic. Untuk menguji hipotesis dilakukan dengan uji analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan uji R^2 . Untuk mengolah data, penulis menggunakan program statistic SPSS versi 22. Dari hasil pengolahan data ketiga variabel memiliki keterikatan data yang tinggi dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ 0,198 dan uji reliabilitas memenuhi syarat Cronbach Alpha $> 0,6$. Hasil persamaan regresi linear berganda $Y = 28,513 + 0,347 X_1 + 0,084 X_2 + e$ menunjukkan hubungan yang positif artinya jika Kualitas Layanan ditingkatkan dan pemahaman Literasi Keuangan Syariah semakin meningkat maka Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Dalam Memilih Produk Perbankan Syariah akan meningkat. Secara parsial kedua variabel bebas yaitu Kualitas Layanan Dan Literasi Keuangan Syariah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Pengambilan Keputusan Menggunakan produk Perbankan Syariah, dengan masing-masing nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (4,985 > 1667) untuk variabel Kualitas Layanan dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,580 > 1667) untuk variabel Tingkat Literasi Keuangan Syariah. Secara bersama-sama kedua variabel bebas yaitu Kualitas Layanan dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah mampu mempengaruhi variabel terikat yaitu Pengambilan Keputusan dengan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ (8,859 > 2,70) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas Kualitas layanan dan Literasi Keuangan Syariah secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah Di Daerah Kab Mandailing Natal.

Kata Kunci : *Kualitas layanan, Literasi Keuangan Syariah, Produk Perbankan Syariah*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat dan hidayah serta petunjuknya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Layanan Dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah Di Daerah Kab Mandailing Natal** “. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan atas junjungan kita Nabi Muhammad SAW sebagai pembawa rahmat, semoga syafaatnya kita peroleh di *yaumul akhir* kelak, Aamiin.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Sumatra Utara. Dalam penyusunan skripsi ini banyak pihak yang memberi bantuan, baik motivasi serta doa kepada penulis dalam penulisan skripsi ini, maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada banyak pihak. Yang paling utama penulis mengucapkan Terima Kasih Yang sebesar-besarnya kepada orang tua penulis, Ibunda Tercinta Amni Siregar dan Ayahanda tercinta Aswin Matondang yang merupakan orangtua paling luar biasa telah membimbing penulis dengan penuh kasih sayang yang tulus dan berdoa yang tiada henti-hentinya untuk penulis. Kepada adik Ahmad Safii Matondang dan Siti Khadijah Matondang terimakasih atas do'a dan dukungannya.

Penulis ingin mengucapkan terimakasih juga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatra Utara
2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatra Utara
3. Ibu Tuti Anggraini, MA selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatra Utara
4. Bapak Muhammad Latief Ilhamy Nasution, M.E.I selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatra Utara
5. Bapak Hendra Harmain, M.Pd selaku Pembimbing Skripsi I yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan

selama proses penyusunan skripsi.

- 6 Bapak Aqwa Naser Daulay, M.Si Pembimbing Skripsi II yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi.
- 7 Dosen dan staff Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, atas bantuannya selama ini.
- 8 Dan yang terakhir, buat teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah-B angkatan 2016.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini mungkin masih ada kekeliruan dan kekurangan, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dan yang dapat membuat skripsi penulis ini menjadi lebih baik. Demikianlah skripsi ini disusun dan semoga dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca untuk menambah bekal Ilmu Pengetahuan.

Medan, Maret 2021

Fitri Hasanah
0503161010

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	5
DAFTAR GAMBAR	7
DAFTAR TABEL	8
BAB I PENDAHULUAN	9
A.Latar Belakang Masalah.....	9
B.Identifikasi Masalah.....	19
C.Pembatasan Masalah.....	19
D.Perumusan Masalah.....	19
E.Tujuan Penelitian.....	20
F.Manfaat Penelitian.....	20
BAB II KAJIAN TEORI	22
A.Kerangka teori.....	22
1.Pengambilan Keputusan.....	22
a.Pengertian Pengambilan Keputusan.....	23
b.Tahap-Tahap Pengambilan Keputusan.....	24
c.Jenis- Jenis Keputusan.....	25
d.Model-Model Pengambilan Keputusan.....	26
e.Faktor Yang Memiliki Pengaruh Terhadap Pengambilan Keputusan.....	27
2.Bank Syariah.....	27
a.Sejarah dan Pengertian Perbankan Syariah.....	27
b.Tujuan Perbankan Syariah.....	28
c.Prinsip-Prinsip Dasar Perbankan Syariah.....	28
3.Kualitas Layanan.....	29
a.Pengertian Kualitas Layanan.....	29
b.Indicator Kualitas Layanan.....	30
4.Literasi Keuangan.....	30
a.Pengertian Literasi Keuangan Syariah.....	31
b.Pengukuran Literasi Keuangan Syariah.....	32
c.Prinsip Pembangunan Literasi Keuangan Syariah.....	33
d.Manfaat Pembangunan Literasi Keuangan Syariah.....	34
e.Tingkat Literasi Keuangan Masyarakat Indonesia.....	37
B.Kajian Terdahulu.....	37
C.Kerangka Konseptual.....	42
D.Hipotesis.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	47
A.Pendekatan Penelitian.....	47
B.Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	47
C.Jenis Dan Sumber Data.....	48
1.Populasi.....	48
2.Sampel.....	48
D.Defenisi Operasional.....	50
1.Instrument Pengumpulan Data.....	51
2.Instrument Pengumpulan Data Kuisisioner.....	52

3.Instrument Dengan Teknik Dokumentasi.....	53
E.Teknik Analisis Data.....	53
1.Uji Deskriptif.....	54
2.Uji Kualitas Data.....	54
a.Uji Validitas.....	55
b.Uji Reliabilitas.....	55
3.Uji Asumsi Klasik.....	56
a.Uji Normalitas.....	56
b.Uji Multikolinearitas.....	56
F.Uji Heteroskedastisitas.....	57
G.Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
H.Uji Hipotesis.....	58
1.Uji F (Simultan).....	58
2.Uji T.....	59
3.Koefesien Determinasi (R^2).....	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
A.Gambaran Umum.....	61
1.Gambaran Umum Penelitian.....	61
B.Objek Penelitian.....	61
1.Analisis Deskriptif Responden.....	63
2.Analisis Deskriptif Kuisisioner.....	64
a.Analisis Kuisisioner Kualitas Layanan.....	66
b.Analisis Kuisisioner Tingkat Literasi Keuangan Syariah.....	68
c.Analisis Kuisisioner Pengambilan Keputusan.....	70
C.Teknik Pengumpulan Data.....	70
1.Analisis Deskriptif.....	70
2.Uji Kualitas Data.....	70
a.Uji Validitas.....	73
b.Uji Reabilitas.....	74
D.Uji Asumsi Klasik.....	74
a.Uji Normalitas.....	77
b.Uji Multikolinearitas.....	78
c.Uji Heteroskedastisitas.....	79
E.Analisis Regresi Linear Berganda.....	80
F.Uji Hipotesis.....	82
1.Uji t.....	83
2.Uji F.....	84
3.Uji (R^2).....	87
G.Pembahasan.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
A.Kesimpulan.....	88
B.Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN.....

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan Jumlah Nasabah.....	2
Gambar 4.1 Hasil Uji Histogram.....	25
Gambar 4.2 Hasil Uji P-Plot.....	76
Gambar 4.3 Grafik Scaterplot.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Bank Syariah di Kab MADINA Tahun 2012-2016.....	16
Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu Yang Menjadi Acuan Peneliti.....	37
Tabel 2.2 Defenisi Operasional Penelitian.....	50
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	62
Tabel 4.2 Gambaran Umum Pendapatan Nasabah.....	62
Tabel 4.3 Jawaban Kuisioenr untuk Variabel Kualitas Layanan.....	64
Tabel 4.4 Jawaban kuisioener Untuk Variabel Tingkat Literasi Keuangan Syariah.....	66
Tabel 4.5 Jawaban untuk Variabel Pengambilan Keputusan.....	68
Tabel 4.6 Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	70
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	71
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Tingkat Literasi Keuangan Syariah.....	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Pengambilan Keputusan.....	73
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	74
Tabel 4.11 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	77
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	78
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	80
Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	81
Tabel 4.15 Hasil Uji f.....	82
Tabel 4.16 Hasil Uji R ²	83

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berkembangnya bank-bank syariah di negara-negara Islam berpengaruh ke Indonesia. Pada awal periode 1990-an, diskusi mengenai bank syariah sebagai pilar ekonomi islam mulai dilakukan. Para tokoh yang terlibat dalam kajian tersebut adalah Karnaen A. Perwataatmadja, M. DawamRahardjo, A.M. Saefuddin, M. Amien Azis, dan lain-lain. Beberapa uji coba pada skala yang relatif terbatas telah diwujudkan. Diantaranya adalah Baitut Tamwil-Salman, Bandung yang sempat tumbuh mengesankan. Di jakarta juga dibentuk lembaga serupa dalam bentuk koperasi, yakni koperasi Ridhogusti.

Akan tetapi, prakarsa lebih khusus untuk mendirikan bank islam di indonesia baru dilakukan pada tahun 1990. Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 agustus 1990 menyelenggarakan lokakarya bunga Bank dan Perbankan di Cisarua, Bogor, Jawa Barat. Hasil lokakarya tersebut dibahas lebih mendalam pada Musyawarah Nasional IV MUI yang berlangsung dihotel Sahid Jaya Jakarta, 22-25 Agustus 1990. Berdasarkan amanat MunasIV MUI, dibentuk kelompok kerja untuk mendirikan Bank Islam di Indonesia.¹

¹ Syafi'i Antonio, Bank Syariah dari Teori ke Praktek (Jakarta : Gema Insani press, 2001) hal.25

Kelompok kerja yang disebut Tim Perbankan MUI, bertugas melakukan pendekatan dan konsultasi dengan semua pihak terkait.

Dari awal terbentuk hingga saat ini perbankan syariah terus mengalami perkembangan yang cukup baik jika dilihat dari total asset tahun 2015, 2016, dan 2017,2018,2019, terus mengalami peningkatan. Untuk Bank Umum Syariah mulai dari tahun 2015 hingga 2020 mengalami peningkatan walaupun di bulan Januari 2020 mengalami sedikit penurunan namun masih ada kemungkinan terdapat kenaikan di akhir tahun 2020mendatang.

Perbankan syariah mengalami perkembangan yang cukup pesat jika dilihat sejak awal mulai masuknya sistem ekonomi Islam ke Indonesia. Keberadaan perbankan syariah tersebut cukup menggembirakan dengan ditandai munculnya UU. NO. 7/1992 tentang perbankan yang juga telah diubah kedalam UU. No. 8/1998; dimana diteaskan bahwa sistem perbankan syariah ditempatkan sebagai bagian dari sistem perbankan nasional, kemudian juga tertuang dalam UU. No. 10/1998 yang mengatur secara rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dioperasikan dandiimplementasikan.

Pengembangan sistem perbankan syariah di Indonesia dilakukan dalam kerangka dual-banking system atau sistem perbankan ganda dalam kerangka Arsitektur Perbankan Indonesia (API), untuk menghadirkan alternatif jasa perbankan yang semakin lengkap kepada masyarakat Indonesia. Secara bersama-sama, sistem perbankan syariah dan perbankan konvensional

secara sinergis mendukung mobilisasi dan masyarakat secara lebih luas

untuk meningkatkan kemampuan pembiayaan bagi sektor-sektor perekonomian nasional.

Karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi, dan menghindari kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan. Dengan menyediakan beragam produk serta layanan jasa perbankan yang beragam dengan skema keuangan yang lebih bervariasi, perbankan syariah menjadi alternatif sistem perbankan yang kredibel dan dapat dinikmati oleh seluruh golongan masyarakat Indonesia tanpa terkecuali.

Dalam konteks pengelolaan perekonomian makro, meluasnya penggunaan berbagai produk dan instrumen keuangan syariah akan dapat merekatkan hubungan antara sektor keuangan dengan sektor riil serta menciptakan harmonisasi di antara kedua sektor tersebut. Semakin meluasnya penggunaan produk dan instrumen syariah disamping akan mendukung kegiatan keuangan dan bisnis masyarakat juga akan mengurangi transaksi-transaksi yang bersifat spekulatif, sehingga mendukung stabilitas sistem keuangan secara keseluruhan, yang pada gilirannya akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian kestabilan harga jangka menengah-panjang.

Dengan telah diberlakukannya Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang terbit tanggal 16 Juli 2008, maka pengembangan industri perbankan syariah nasional semakin memiliki landasan hukum yang memadai dan akan mendorong pertumbuhannya secara lebih cepat lagi. Dengan progres perkembangannya yang impresif, yang mencapai rata-rata pertumbuhan aset lebih dari 65% pertahun dalam lima tahun terakhir, maka diharapkan peran industri perbankan syariah dalam mendukung perekonomian nasional akan semakin signifikan.

Jika berbicara mengenai daerah yang cukup potensial hingga potensial untuk perkembangan perbankan syariah, berdasarkan hasil proyeksi Penduduk Kabupaten Mandailing Natal 15 Februari hingga 29 Mei 2020, jumlah penduduk Mandailing Natal tahun 2020 tercatat 31.3 ribu jiwa, dengan persentase jumlah penduduk laki-laki 48,48 persen, dan penduduk perempuan 51,53 persen.

Selain hal tersebut, beriringan dengan pelaksanaan perbankan syariah, bagi pemeluk agama Islam perlu mengupayakan majunya pengetahuan tentang Islam dari berbagai aspek termasuk dalam hal ekonomi islam yang dapat diwakili oleh perbankan syariah. Oleh sebab itu Perbankan Syariah perlu mengembangkan jaringannya dengan berbagai usaha melalui peningkatan pemahaman masyarakat mengenai produk, sistem, serta mekanisme dari perbankan syariah yang dapat dilakukan melalui sosialisasi maupun promosi yang dapat dipahami oleh berbagai kalangan. Menurut Toni

Prasetyo (2014) dalam penelitiannya menyimpulkan faktor keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah (studi kasus di BSM kantor Mandailing natal) ditentukan oleh 3 faktor utama, yaitu: Pelayanan, Pengetahuan konsep Bank Syariah, dan Harga/Pembiayaan. Sedangkan Promosi dan Lokasi tidak berpengaruh secara signifikan. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Samsudin (2017) yang menyatakan jika faktor pengetahuan berpengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan produk bank syariah.

Secara umum dalam menentukan keputusannya dalam memilih sebuah produk, nasabah memiliki kualifikasi tersendiri. Khususnya pada keputusan dalam memilih produk perbankan, biasanya calon nasabah akan tertarik pada produk yang memberikan banyak informasi mengenai bank syariah dan produk yang mengikutinya akan cenderung lebih mudah dalam menentukan pilihannya. Ketika konsumen memiliki pengetahuan yang lebih banyak, maka ia akan lebih baik dalam mengambil keputusan. Masyarakat akan lebih efisien dan lebih tepat dalam mengelola informasi serta mampu menyaring informasi dengan lebih baik. Semakin baik pengetahuan tentang Bank Syariah semakin tinggi kemungkinan untuk berhubungan dengan Bank Syariah. Jadi faktor paling mendasar dalam pengembangan perbankan syariah adalah pengetahuan. Pengetahuan merupakan pengalaman aktual yang tersimpan dalam kesadaran manusia. Pengetahuan adalah informasi, informasi bisa diperoleh melalui

berbagai media, seperti iklan majalah, televise, koran, dan bisa juga berdasarkan pengalaman seseorang.

Selain pengetahuan sebagai factor mendasar pengembangan perbankan syariah, terdapat juga kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi konsumen untuk menentukan pilihannya terhadap penggunaan produk bank syariah. Keberhasilan dari pemberian kualitas itu ditunjukkan para nasabah dengan rasa puas. Semakin tinggi tingkat kepuasan para nasabah, semakin baik pula pengelolaan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah. Salah satu cara menciptakan kepuasan pelanggan yaitu melalui peningkatan kualitas pelayanan, karena pelanggan adalah focus utama ketika mengungkap tentang kepuasan dan kualitas jasa. Persoalan kualitas pelayanan sudah menjadi harga yang harus dibayar oleh perusahaan agar tetap bertahan dalam bisnisnya. Hal ini yang harus menjadi focus perhatian setiap lembaga keuangan terutama lembaga keuangan syariah. Karena sampai saat ini, aspek pelayanan pada dunia bisnis merupakan hal yang harus dikelola.

Penelitian yang dilakukan oleh Echchabi dan Aziz (2012) dalam jurnal penelitian yang dilakukan oleh Kuat Ismanto (2018) menerangkan bahwa alasan tidak minat responden terhadap bank syariah lebih didasarkan pada pelayanan seperti fasilitas dan produk bank syariah yang kurang menarik. Kecocokan keuntungan pribadi memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan bank syariah di Negara Maroko. Di sisi lain, mereka

masih setia terhadap layanan bank konvensional karena ada beberapa layanan yang belum bisa disediakan oleh bank syariah.

Selain dari pengetahuan konsumen dan kualitas pelayanan, literasi keuangan juga penting dalam mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menggunakan produk perbankan syariah atau tidak. Literasi keuangan terhadap lembaga dan produk keuangan syariah ini penting dilakukan karena dalam beberapa riset dunia mengungkapkan, dengan tingginya indeks literasi keuangan akan mendorong pertumbuhan perekonomian suatu negara. Suatu masyarakat yang telah memahami keuangan dengan segala aspeknya dapat meningkatkan kesejahteraan hidupnya dan dengan demikian akan meningkatkan pertumbuhan ekonomi suatu negara.

Literasi keuangan itu sendiri adalah cara berfikir seseorang tentang kondisi keuangan yang dapat mempengaruhi seseorang untuk mengambil keputusan dalam mengelola keuangan menjadi lebih baik lagi. Menurut sejumlah penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat literasi keuangan syariah pada masyarakat Indonesia sangat rendah. Sebagian besar masyarakat miskin tidak memiliki akses untuk layanan keuangan.

Di Indonesia sendiri menurut bank dunia hanya terdapat 52% dari masyarakat yang menggunakan layanan keuangan formal, 31% penduduk mengakses keuangan informal. Hal menyedihkan lainnya sebanyak 50% dari masyarakat Indonesia di indikasikan masih buta atau tidak mengerti tentang jasa dan produk keuangan baik informal maupun formal.

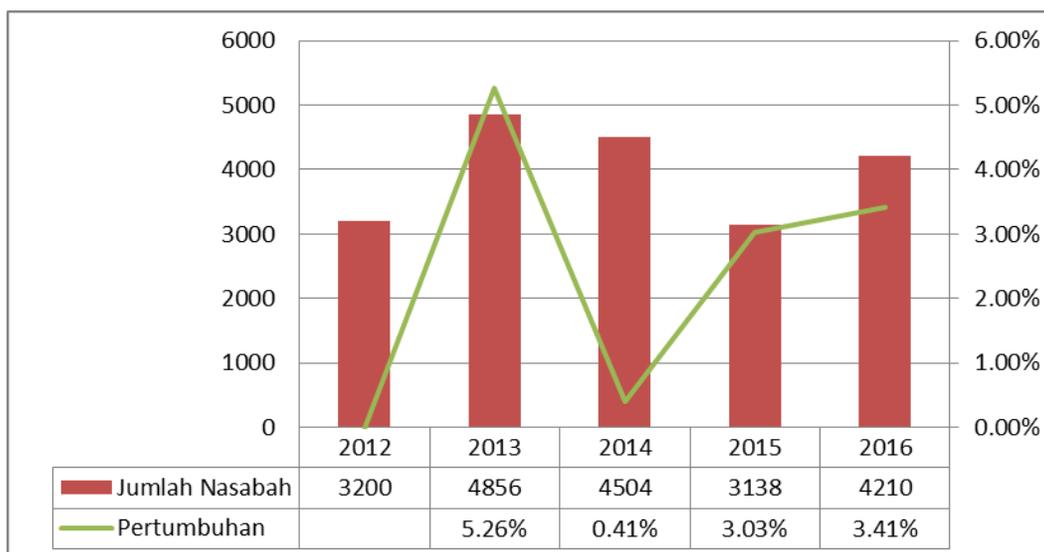
Tabel 1.1

Jumlah Pengguna Bank Syariah Di Kab MADINA Tahun 2012-2016

No	Tahun	Jumlah nasabah
1	2012	3200
2	2013	4856
3	2014	4504
4	2015	3138
5	2016	4210

Berikut adalah grafik pertumbuhan jumlah nasabah Bank Syariah

Mandiri KCP. Panyabungan:



Sumber: Data diolah dari Tabel

Grafik Pertumbuhan Jumlah Nasabah

Dari grafik di atas menunjukkan bahwa jumlah nasabah dari Bank Syariah Mandiri KCP.Panyabungan cenderung mengalami fluktuatif. Pertumbuhan jumlah nasabah yang paling besar terjadi pada tahun 2013. Peningkatan pada tahun 2013, yaitu tumbuh sebesar 65,49% dari tahun sebelumnya. Hal ini mengindikasikan kesadaran masyarakat akan pentingnya menerapkan konsep-konsep Islam dalam semua aspek kehidupan, termasuk aspek ekonomi yang semakin meningkat.

Penelitian ini bermaksud menjelaskan bahwa kualitas layanan dan tingkat literasi keuangan syariah merupakan salah faktor-faktor yang mungkin akan mempengaruhi pengambilan keputusan masyarakat Mandailing Natal dalam menggunakan produk perbankan syariah.

Cara mengukur tingkat literasi keuangan syariah dalam mempengaruhi pengambilan keputusan masyarakat menurut Widayat (2010:76) ada enam hal dalam mengukur literasi keuangan yaitu :

1. Menyusun/ merencanakan anggaran pendapatan yang akan diterima
2. Menyusun atau merencanakan biaya anggaran yang harus dikeluarkan
3. Kepatuhan dengan rencana anggaran pengeluaran
4. Memahami nilai uang riil
5. Memahami nilai nominal uang

6 Memahami inflasi

Sedangkan cara mengukur kualitas layanan mencakup kedalam 5 dimensi yaitu Bukti Langsung, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empat. Dari kelima dimensi yang ada, bukti langsung memiliki factor tertinggi, diikuti oleh kepatuhan pada prinsip-prinsip syariah, memanusiakan dan membangun kepercayaan, nilai-nilai keislaman, dan kesederhanaan, adalah dimensi-dimensi pentingselanjutnya.

Hasil studi menunjukkan bahwa perbankan syariah diindonesia perlu memperhatikan kelima dimensi pembentuk kualitas layanan tersebut. Bila pada perbankan Konvensional, kelengkapan fitur layanan atau responsifitas pegawai bank sangat utama, namun pada perbankan syariah terbukti pelanggan memiliki ekspektasi yang berbeda. Sebagian besar nasabah sangat memperdulikan kejujuran, kepatuhan pada prinsip-prinsip syariah, dan nilai keislaman yang dikedepankan. Hal ini menunjukkan bahwa untuk memuaskan pelanggan, perbankan syariah di Indonesia perlu melakukan diferensiasi menggunakan dimensi-dimensi tersebut dan menonjolkannya.

Dari uraian diatas, hal-hal tersebut yang memotivasi penulis untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Layanan, Dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah Di Daerah Kab. Mandailing Natal”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas, maka dapat di identifikasikan beberapa masalah yang terjadi yaitu :

1. Sebanyak 50% dari masyarakat Indonesia di indikasikan masih buta atau tidak mengerti tentang jasa dan produk keungan baik informal maupunformal.
2. Kualitas layanan dan tingkat literasi keuangan syariah merupakan salah faktor-faktor yang mungkin akan mempengaruhi pengambilan keputusan masyarakat Mandailing Natal dalam menggunakan produk perbankansyariah.
3. Bahwa jumlah nasabah dari Bank Syariah Mandiri KCP. Panyabungon cenderung mengalami fluktuatif. Pertumbuhan jumlah nasabah yang paling besar terjadi pada tahun 2013. Peningkatan pada tahun 2013, yaitu tumbuh sebesar 65,49% dari tahunsebelumnya.

C. PembatasanMasalah

Agar tidak terjadi luasnya cangkupan pembahasan dari penelitian ini juga terdapat banyak sekali keterbatasan dalam penelitian ini maka penelitian ini akan dibatasi oleh masalah kualitas pelayanan, dan literasi keunagan syariah.

D. PerumusanMasalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka pokok masalah yang ada muncul adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat muslim menggunakan Produk Perbankan Syariah di Daerah Kab.Mandailing Natal?
2. Apakah literasi keuangan syariah berpengaruh terhadap keputusan masyarakat muslim menggunakan Produk Perbankan Syariah di Daerah Kab. MandailingNatal?

3. Apakah kualitas layanan, dan tingkat literasi keuangan syariah berpengaruh terhadap keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di Daerah Kab. Mandailing Natal

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan masyarakat muslim menggunakan Produk Perbankan Syariah di Daerah Kab. Mandailing Natal
2. Untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan syariah terhadap keputusan masyarakat muslim menggunakan Produk Perbankan Syariah di Daerah Kab. Mandailing Natal.
3. Untuk mengetahui kualitas layanan, dan tingkat literasi keuangan syariah terhadap keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kab Mandailing Natal

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi beberapa pihak mengenai pengaruh laba rugi pada PT Bank Syariah Mandiri, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan acuan akademis dalam penelitian lebih lanjut, terutama untuk mengkaji faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi masyarakat muslim menggunakan produk bank syariah

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis

- 1) Sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang selama ini yang sudah didapatkan dibangku perkuliahan
 - 2) Peneliti mengetahui bagaimana faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi keputusan masyarakat muslim menggunakan produk bank syariah
- b. Bagi Lembaga Keuangan Syariah
- Diharapkan penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan kepada pihak bank syariah untuk dapat terus mengembangkan idenya agar masyarakat muslim dapat tertarik untuk menjadi nasabahnya.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Pengambilan Keputusan

a. Pengertian Pengambilan Keputusan

Sebuah organisasi kebutuhan yang mendasar untuk menciptakan variabel kerjasama yang sifatnya kolektif antara satu dengan yang lainnya, itu dapat dideteksi melalui metode keputusan yang digambarkan dalam starata kepegawaian organisasi itu sendiri. Penetapan keputusan dalam organisasi, adalah hal yang sakral untuk tidak bisa dihindari oleh organisasi apapun, keputusan yang terjadi disetiap organisasi merupakan bumbu-bumbu dinamika organisasi dalam mencapai tujuan organisasi itu sendiri Keputusan hasil dari membuat pilihan diantara beberapa alternatif keputusan biasanya tergambarkan ketika organisasi tersebut mengalami kesenjangan yang berpengaruh terhadap kesuksesan organisasi.

Mengakumulasi perseps para ilmuwan terhadap defense pengambilan

dicapai setelah melakukan pertimbangan yang terjadi setelah satu kemungkinan dipilih sementara yang lain dikesampingkan.

Namun terkadang dalam proses pengambilan keputusan yang dilakukan seseorang dalam organisasi tidak memahami proses yang harus ditempuh sehingga keputusan yang dilakukan tidak bersifat efektif.²

b. Tahap-tahap Pengambilan Keputusan

Guna memudahkan pengambilan keputusan maka perlu dipahami tahap-tahap pengambilan keputusan agar mendorong terciptanya pengambilan keputusan yang tepat adapun tahap-tahap pengambilan keputusan Fahmi berikut dibawah ini :

1. Mendefinisikan masalah tersebut secara jelas dan gamblang, atau mudah untuk dimengerti.
2. Membuat draf masalah yang akan dimunculkan, dan menyusunnya secara prioritas dengan maksud agar adanya sistematika yang lebih terarah dan terkendali.
3. Melakukan identifikasi dari setiap masalah tersebut dengan tujuan untuk lebih memberikan gambaran secara lebih tajam dan terarah secara lebih spesifik.
4. Memetakan setiap masalah tersebut berdasarkan kelompoknya masing-masing yang kemudian selanjutnya dibarengi dengan menggunakan model atau alat yang akan dipakai.

² Aswar Annas, “ Interaksi Pengambilan Keputusan dan Evaluasi Kebijakan” (Jakarta : Celebes Media Perkasa) hal. 40

5. Memastikan kembali bahwa alat uji yang dipergunakan tersebut telah sesuai dengan prinsip-prinsip dan kaidah-kaidah yang berlaku pada umumnya

c. Jenis-Jenis Keputusan

Dalam prosedur pengambilan keputusan itu memiliki banyak jenis-jenis yang sering digunakan. Berikut jenis-jenis keputusan menurut Herbert Simon :

1. Keputusan Terprogram dianggap sebuah keputusan yang dijalankan secara rutin saja tanpa ada persoalan-persoalan yang bersifat kristal karena setiap pengambilan keputusan yang diputuskan hanya berusaha membuat pekerjaan yang terkerjakan berlangsung secara baik dan stand. Dalam realitas keputusan terprogram mampu diselesaikan ditingkat yang paling rendah tanpa harus membutuhkan masukan keputusan dari pihak yang sangat terkait. Seperti para middle dan top management. Contoh keputusan yang terprogram adalah pekerjaan yang dilaksanakan dengan rancangan SOP yang sudah dibuat sedemikian rupa.
2. Keputusan yang tidak terprogram biasanya diambil dalam usaha memecahkan masalah-masalah baru yang belum pernah di alam sebelumnya, tidak bersifat repetitif, tidak terstruktur dan sukar mengenali bentuk hakikat dan dampaknya. Menurut Ricky W. Giffin keputusan tidak terprogram adalah keputusan yang secara relatif tidak terstruktur dan muncul lebih jarang dari pada suatu keputusan yang terprogram. Pada pengambilan keputusan yang tidak terprogram adalah kebanyakan keputusan yang bersifat lebih rumit dan

membutuhkan kompetensi khusus untuk menyelesaikannya, seperti top manajemen dan para konsultan dengan tingkat skil yang tinggi. Contoh keputusan yang tidak terprogram adalah kasus-kasus, kajian strategis dan berbagai masalah yang membawa dampak besar bagi organisasi.

Keputusan terprogram dan tidak terprogram membutuhkan prosedur yang berbeda dan berlaku untuk jenis masalah yang berbeda pula. Keputusan terprogram biasanya ditangani melalui peraturan, standar operating procedure SOP atau prosedur yang pasti. Sementara itu untuk keputusan tidak terprogram biasanya ditangani melalui proses pemecahan masalah yang umum penilaian, intuisi, dan membutuhkan kreativitas.

Keputusan terprogram sebaiknya ditangani oleh manajemen tingkat pertama atau menengah, sedangkan keputusan tidak terprogram ditangani oleh manajemen puncak tertinggi. Sayangnya masih banyak manajemen puncak yang masih fokus dan menghabiskan waktu untuk keputusan terprogram akibatnya perencanaan jangka panjang menjadi terabaikan.

d. Model-model Pengambilan Keputusan.

Dalam proses pengambilan keputusan dapat dilakukan beberapa model. Model-model tersebut menawarkan berbagai asumsi yang berbeda dan wawasan unik dalam proses pengambilan keputusan.

Berikut model-model pengambilan keputusan :

1. Model pengambilan keputusan rasional adalah membuat pilihan-pilihan yang konsisten dan memaksimalkan nilai dalam batasan-batasan tertentu Atau menggambarkan individu bagaimana seharusnya berperilaku untuk memaksimalkan beberapa hasil. Adapun langkah-langkah model pengambilan keputusan rasional adalah *pertama* menganalisis masalah, *kedua* menghasilkan solusi alternatif, *ketiga* memilih solusi, *keempat* mengimplementasikan solusi, *kelima* mengevaluasimasalah.
2. Model pengambilan keputusan administratif adalah bahwa pengambilan keputusan memiliki pandangan yang tertulis dan tidak lengkap terhadap masalah atau kesempatan yang dihadapi Jumlah solusi yang dapat diimplementasikan di hutan oleh kemampuan pengambilan keputusan dan keterbatasan sumber daya, informasi, data, dan pengetahuan tidak sempurna, sehingga keputusan terbaik tidakdiketahui.
3. Model pengambilan keputusan intuitif adalah suatu proses tidak sadat Sebagai hasil dari pengalaman yang tidak disaring, proses ini tidak terlepas dari analisis rasional, sebab keduanya saling melengkapi. Pengambilan keputusan berdasarkan intuisi ini biasanya menggunakan pengalaman, kepercayaan diri confidence, dan motivasi dirinya dalam proses suatu informasi, data dan lingkungan atau mengatasi suatu masalah atau satukesempatan.³

e. Faktor-faktor yang memiliki pengaruh terhadap pengambilan keputusan.

³ Ibid... 42

Faktor faktor yang memiliki pengaruh terhadap pengambilan keputusan yang serta merta melakukan intimidasi dalam penjabaran proses pengambilan keputusan Berikut yang teraktualkan dibawah ini:

- 1 Nilai Values adalah panduan yang digunakan individu ketika dihadapkan pada situasi dimana dirinya harus membuat suatu pilihan Nilai ini diperoleh oleh individu pada masa awal kehidupannya dan merupakan dasar dari pemikiran individu tersebut.
- 2 Kecenderungan terhadap resiko adalah setiap orang memiliki kecenderungan yang berbeda-beda terhadap resiko Orang yang memiliki kecenderungan menghindari resiko yang rendah akan berbeda dalam pengambilan keputusan dibandingkan orang yang memiliki kecenderungan menghindari resiko yang tinggi dalam yang sama.
- 3 Potensi timbulnya desinau pasca pengambilan keputusan seringkali muncul adanya suatu kecemasan atau keraguan terhadap keputusan yang dibuat. Meningkatkan komitmen adalah bertambahnya kesetiaan terhadap keputusan sebelumnya, dimana pengambilan keputusan yang rasional memilih untuk mundur Pengambilan keputusan merupakan hal-hal yang perlu penganalisisan yang matang ketika kita ingin mengkonsepsikan dalam organisasi Karena keputusan merupakan roh kesan organisasi agar selalu bersinergis positif (pencapaian tujuan).⁴

⁴ Ibid.... 45

2 Bank Syariah

a. Sejarah dan Pengertian Perbankan Syariah

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Dana dari masyarakat yang disimpan dalam bentuk rekening giro, deposito, dan/atau tabungan kemudian dihimpun dan dikelola oleh bank. Simpanan yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank tersebut kemudian disalurkan oleh bank dalam bentuk pembiayaan kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Berdasarkan 2008 tentang Perbankann Syariah, tujuan penyaluran dana oleh perbankan adalah menunjang pelaksanaan pembangunan, meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.

Dari pengertian dan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa fungsi bank adalah sebagai lembaga perantara (*intermediary institusion*) yang menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.

Selanjutnya yang dimaksud dengan perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melakukan kegiatan usahanya.

Berdasarkan pengertian Perbankan Syariah diatas, maka terdapat 3 pokok bahasan dari Perbankan Syariah, yaitu tentang kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usaha BankSyariah.

Dari segi kelembagaan ada dua jenis Bank Syariah, yaitu Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), sedangkan bentuk hokum Bank Syariah adalah Perseroan Terbatas (PT). Terdapat perbedaan dengan bentuk hukum Bank Umum Konvensional yang dapat berupa PerseroanTerbatas.⁵

Bank Syariah, atau biasa disebut dengan Islamic Bank berbeda dengan bank konvensional pada umumnya. Perbedan utamanya terdapat pada landasan operasi yang digunakan. Dalam bank konvensional beroperasi berlandaskan bunga, sedangkan dalam bank syariah beroperasi berlandaskan bagi hasil, ditambah dengan jual beli dan sewa. Hal ini didasarkan pada keyakinan bahwa bunga mengandung unsur riba yang dilarang oleh Islam. Menurut pandangan Islam, di dalam sistem bunga terdapat unsur ketidakadilan karena pemilik dana mewajibkan peminjam untuk membayar lebih dari pada yang dipijam tanpa memperhatikan apakah peminjam mengalami kerugian atautidak.

Bank Syariah merupakan bank yang menerapkan nilai-nilai syariah salah satu di antaranya pelarangan riba, seperti di jelaskan dalam ayat Al-Qur'an sebagai berikut:

⁵ Wangsawidjaja, Pembiayaan Bank Syariah

Surat Ar Ruum ayat 39

وَمَا آتَيْنَا
ذُلًّا لِّمَنْ يُّرِيهِمْ
رُيُوسَهُمْ
لِيُجِبُوا
رُيُوسَهُمْ
أَمْ لَمْ يُؤْتِ
رُيُوسَهُمْ
رُيُوسَهُمْ
رُيُوسَهُمْ

Artinya : “Dan sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar diabertambah pada harta manusia, maka riba itu tidak menambah pada sisi Allah”

b. Tujuan Perbankan Syariah.

Bank syariah adalah bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah riba. Dengan demikian, penghindaran bunga yang dianggap riba merupakan salah satu tantangan yang dihadapi oleh dunia perbankan syariah. Suatu hal yang sangat menggembarakan bahwa belakangan ini para ekonom muslim telah mencurahkan perhatian besar, guna menemukan cara untuk menggantikan sistem bunga dalam transaksi perbankan dan membangun model teori ekonomi yang bebas dan pengujiannya terhadap pertumbuhan ekonomi, alokasi dan distribusi pendapatan. Oleh karena itu, maka mekanisme perbankan bebas bunga yang biasa disebut dengan bank syariah didirikan.⁶

Secara umum tujuan berdirinya bank syariah adalah dapat memberikan sumbangan terhadap pertumbuhan ekonomi masyarakat melalui perbiayaan-pembiayaan yang dikeluarkan oleh bank syariah.

⁶Muhammad, Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah Edisi Revisi. (Yogyakarta : UII Press, 2006) Hal 15

Adapun secara khusus tujuan bank syariah diantaranya

- 1 Menjadi perekat nasionalisme baru, artinya bank syariah dapat menjadi fasilitator bagi terbaentuknya jaringan usaha ekonomikerakyatan
- 2 Memberdayakan ekonomi masyarakat dan beroperasi secara transparan, artinya pengelolaan bank syariah harus didasarkan pada visi ekonomi kerayyatan dan upaya ini terwujud apabila ada mekanisme operasi yang transparan.
- 3 Memberikan return yang lebih baik, artinya investasi bank syariah tidak memberikan janji yang pasti mengenai return yang diberikan kepada investor karena tergantung besarnya return. Apabila keuntungan lebih besar, investor akan ikut menikmatinya dalam jumlah lebihbesar.
- 4 Mendorong penurunan spekulasi di pasar keuangan, artinya bank syariah lebih mengarahkan dananya untuk transaksiproduktif.
- 5 Mendorong pemerataan pendapatan, artinya salah satu transaksi yang membedakan bank syariah dengan bank konvensional adalah pengumpulan dana Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS). Peranan ZIS sendiri diantaranya untuk memeratakan pendapatanmasyarakat.
- 6 Meningkatkan efisiensi mobilisasidana
- 7 Uswah hasanah sebagai implementasi moral dalam penyelenggaraan usaha bank.

c. Prinsip-Prinsip Dasar PerbankanSyariah

Prinsip dasar perbankan syariah berdasarkan pada alQuran dan sunah. Setelah dikaji lebih dalam Falsafah dasar beroperasinya bank syariah yang menjiwai seluruh

hubungan transaksinya berprinsip pada tiga hal yaitu efisiensi, keadilan, dan kebersamaan. Efisiensi mengacu pada prinsip saling membantu secara sinergis untuk memperoleh keuntungan/margin sebesar mungkin. Keadilan mengacu pada hubungan yang tidak dicurangi, ikhlas, dengan persetujuan yang matang atas proporsi masukan dan keluarannya. Kebersamaan mengacu pada prinsip saling menawarkan bantuan dan nasihat untuk saling meningkatkan produktivitas.⁷

Dalam mewujudkan arah kebijakan suatu perbankan yang sehat, kuat dan efisien, sejauh ini telah didukung oleh enam pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API) yaitu, struktur perbankan yang sehat, sistem pengaturan yang efektif, system pengawasan yang independen dan efektif, industry perbankan yang kuat, infrastruktur pendukung yang mencukupi, dan perlindungan konsumen.

Dalam operasinya, bank Syariah mengikuti aturan-aturan dan norma-norma Islam, seperti yang disebutkan dalam pengertian di atas, yaitu:

1. Bebas dari bunga(riba)
2. Bebas dari kegiatan spekulatif yang non produktif seperti perjudian(maysir)
3. Bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan(gharar)
4. Bebas dari hal-hal yang rusak atau tidak sah(bathil)

⁷Edi Wibowo. "Mengapa memilih Bank Syariah? (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2005), hal.3

5. Hanya membiayai kegiatan usaha yang halal. Secara singkat empat prinsip pertama biasa disebut anti MAGHRIB (maysir, gharar, riba, dan bathil)⁸

3 Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas adalah keunggulan yang dimiliki oleh suatu layanan yang hanya dapat dinilai oleh pelanggan. Seperti dikemukakan beberapa ahli berikut ini. Kualitas bisa didefinisikan sebagai persepsi pelanggan terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan berkenaan dengan maksud yang diharapkan. Kualitas harus dimuli dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Mengapa pelanggan?, karena mereka adalah sebagai pihak pembeli atau mengkonsumsi jasa berhak menilai tingkat *service quality* sebuah perusahaan sebagai kompensasi pengorbanan atas biaya yang dikeluarkannya. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau pihak melainkan berdasarkan sudut pandang persepsi pelanggan.

Parasuraman et al mengemukakan kualitas layanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik. Ada dua faktor utama

⁸Ascarya, Bank Syariah : Gambaran Umum Seri Kebanksentralan No. 14 (Jakarta : Bank Indonesia, 2005, hal 4

yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan lebih menyenangkan disbanding harapannya, maka akan menimbulkan kepuasan sebabnya apabila jasa yang diterima atau dirasakan kurang dari harapan maka dikatakan kualitas layanan jelek.

Zeithaml dan Bitner mengemukakan bahwa kualitas layanan adalah total pengalaman yang hanya dapat dievaluasi oleh pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kotler menyatakan dalam mengatur kualitas layanan perlu dilakukan langkah-langkah umum yang digunakan oleh banyak perusahaan jasa terkenal yaitu:

- a. Konsep strategik tentang kualitas layanan perusahaan.
- b. Komitmen top manajemen terhadap kualitas layanan perusahaan
- c. Standar kualitas layanan yang tinggi
- d. Penerapan teknologi selfservice.
- e. Sistem pengawasan kinerja layanan dan komplain pelanggan.⁹

b. Indikator Kualitas Layanan

Indikator Kualitas Layanan *Service quality* menurut Engel et al meliputi:

- a. *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai atau karyawan, dan sarana komunikasi

⁹ Asmara Indahhingwati, "*Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian*" (Surabaya : CV Jakad Publishing) hal.22-23

- b* Reliability, adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera akurat dan memuaskan.
- c* Responsiveness, yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d* Performansi, adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya dan resiko.
- e* Empathy, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

Parasuraman et (1994) dalam hasil penelitiannya menyimpulkan dimensi kualitas layanan terdiri dari sepuluh dimensi yaitu:

- 1) Reliability terdiri dari konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya
- 2) Responsiveness yaitu kemauan atau kesiapan karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- 3) Competence yaitu kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan karyawan dalam memberikan jasa.
- 4) Acces yaitu meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui
- 5) Courtesy yaitu meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan.
- 6) Communication memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami.
- 7) Credibility yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya

- 8) Security yaitu aman dari bahaya resiko, dan ragu-ragu.
- 9) Understanding knowing the customer yaitu usaha untuk memahami kebutuhanpelanggan.
- 10) Tangible yaitu bukti fisik dari jasa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, dan representasifisik.¹⁰

4 Literasi Keuangan

1 Pengertian Literasi Keuangan

Literasi keuangan adalah struktur modal bagi manusia berupa pengetahuan dan kemampuan yang dapat digunakan dalam kegiatan keuangan yang mempengaruhi perilaku keuangan dan kesejahteraan keuangan.

Menurut beberapa pakar literature mengungkapkan bahwa literasi keuangan dapat diartikan meluk keuangan, sedangkan OECD-INFE mendefenisikan melek keuangan (*financial literacy*) sebagai berikut : *A combination of awereness, knowledge, skill, attitude and behavior necessary to make sound financial decisions and ultimately achieve individual well being* “. Melek keuangan adalah salah suatukombinasi kesadaran, pengetahuan, sikap dan tingkah laku yang dibutuhkan untuk membuat keputusan” keuangan yang pada akhirnya mencapai kemakmuran individu.

Menurut buku pedoman strategi nasional literasi keuangan Indonesia yang diterbitkan oleh OJK, yang dimaksud literasi keuangan adlah rangkaian proses atau aktivitas untuk meningkatkan keterampilan (*skill*), pengetahuan (*knowledge*),

¹⁰ Ibid..... hal. 25

keyakinan (*confidence*), masyarakat luas supaya mereka dapat mengatur keuangan mereka menjadi lebih luas sehingga mereka mampu mengelola keuangan dengan lebih baik.

Literasi keuangan juga mempengaruhi cara berfikir seseorang terhadap kondisi keuangan serta mempengaruhi pengambilan keputusan yang strategis dalam hal keuangan dan pengelolaan yang lebih baik bagi pemilik usaha.

Gallardo dan Libor mengartikan literasi keuangan merupakan kombinasi antara kesadaran dan pengetahuan bisnis dan keuangan, kemampuan keuangan, manajemen keuangan, dan perencanaan keuangan. Literasi keuangan mencerminkan kemampuan individu untuk memahami konsep keuangan, produk dan jasa keuangan, dan untuk mengendalikan sumber daya keuangan pribadi secara mandiri.

Dapat disimpulkan bahwa literasi keuangan berfokus pada pengetahuan kemampuan dan sikap keuangan terhadap finansial individu untuk dikelola dengan baik dan mandiri. Remund mengonsepskan literasi keuangan kedalam 5 (lima) konsep, yaitu pengetahuan konsep keuangan, kemampuan komunikasi konsep keuangan, bakat mengelola keuangan pribadi, keterampilan membuat keputusan keuangan yang tepat, dan keyakinan dalam perencanaan keuangan secara efektif untuk kebutuhan keuangan mendatang.

Tingkat literasi keuangan akan mempengaruhi perilaku keuangan seseorang dalam mengelola dan merencanakan keuangan pribadi. Terlebih kaitannya dengan

sikap seseorang dalam mempertimbangkan rasio keuntungan yang ia dapatkan dan suku bunga yang diperoleh dari dana pinjaman.¹¹

Sejauh ini alat untuk mengukur tingkat literasi keuangan masih terpaku dengan cara penyebaran kuisisioner tentang pengetahuan umum seperti investasi, asuransi, tabungan maupun pinjaman. Pengukuran pemahaman dasar keuangan biasanya memakai konsep seperti berikut:

- a. Menghitung dan memahami tentang suku bunga majemuk
- b. Memahami inflasi
- c. Memahami diversifikasi risiko

Menurut penelitian yang dilakukan Remund (2010) menyatakan lima kategori tentang definisi konseptual mengenai literasi keuangan yaitu :

- a. Pengetahuan tentang konsep keuangan
- b. Kemampuan untuk mengkomunikasikan tentang konsep keuangan
- c. Sikap dalam manajemen keuangan pribadi
- d. Kemampuan membuat keputusan keuangan secara efektif
- e. Kepercayaan diri dalam merencanakan kebutuhan keuangan secara efektif

2 Pengukuran Literasi Keuangan

Pemahaman mengenai literasi keuangan sangat berguna dalam pengambilan keputusan keuangan konsumen baik secara kelompok maupun individu dan juga

¹¹ Hadi Ismanto, "Perbankan dan Literasi Keuangan" (Jakarta : Pustaka Media, 2019) hal. 95-96

dalam menghadapi persaingan pasar. Pengukuran literasi keuangan pada dasarnya mengkombinasikan antara aspek konseptual dan operasional diantaranya perilaku kesadaran, pengetahuan, keterampilan, dari individu atau masyarakat yang menjadi subjek dalam mengakses lembaga keuangan dalam melakukan kegiatan penganggaran mengelola tabungan, pinjaman atau melakukan investasi sesuai dengan tingkat pemahaman keuangan yang dimiliki.

Lusardi dan Mitchell menyatakan bahwa penting untuk menilai bagaimana orang-orang yang telah memahami keuangan, namun dalam praktiknya sulit untuk mengeksplorasi bagaimana orang memproses informasi ekonomi dan membuat keputusan tentang keuangan rumah tangga Lusardi and Mitchell merincikan langkah-langkah pengukuran literasi keuangan.

Sedangkan menurut (Otoritas Jasa Keuangan.2014) literasi keuangan masyarakat Indonesia dibagi dalam empat bagian:

- 1) Well literate, yakni memiliki pengetahuan dan keyakinan tentang lembaga jasa keuangan serta produk jasa keuangan, termasuk fitur, manfaat dan risiko, hak dan kewajiban terkait produk dan jasa keuangan, serta memiliki keterampilan dalam menggunakan produk dan jasa keuangan.
- 2) Sufficient literate. yakni memiliki pengetahuan dan keyakinan tentang lembaga jasa keuangan serta produk dan jasa keuangan, termasuk fitur,

manfaat dan risiko, hak dan kewajiban terkait produk dan jasa keuangan.

- 3) Less literate, yakni hanya memiliki pengetahuan tentang lembaga jasa keuangan produk dan jasa keuangan.
- 4) Non literate, yakni tidak memiliki pengetahuan dan keyakinan terhadap lembaga jasa keuangan serta produk dan jasa keuangan. serta tidak memiliki keterampilan dalam menggunakan produk dan jasa keuangan.¹²

3 Prinsip pembangunan Literasi Keuangan Syariah

Tujuan dari upaya gerakan pembangunan literasi keuangan syariah adalah :

- a. meningkatkan literasi keuangan seseorang yang sebelumnya less literate atau non literate dalam keuangan syariah menjadi well literate dalam keuangan syariah.
- b. Meningkatkan jumlah pengguna produk dan jasa keuangan syariah.

Dengan demikian, *maqashid* (tujuan) dari literasi keuangan syariah adalah agar konsumen dan masyarakat luas dapat menentukan produk dan jasa keuangan syariah yang sesuai kebutuhan mereka, memahami dengan benar manfaat dan risikonya, mengetahui hak dan kewajiban serta menyakini bahwa produk dan jasa keuangan yang dipilih tersebut dapat meningkatkan kesejahteraan mereka berdasarkan prinsip syariah yang halal dan menguntungkan.

¹² Ibid... hal 96

Prinsip pembangunan literasi keuangan syariah yang dikembangkan dari cetak biru strategi nasional literasi keuangan Indonesia. Adapun prinsip” tersebut ialah sebagai berikut

- a. Universal dan inklusif
- b. Sistematis dan terukur
- c. Kemudahan akses
- d. Kemaslahatan
- e. Kolaborasi

4 Manfaat pembangunan literasi keuangan syariah

Financial literacy (literasi keuangan) merupakan salah satu program strategis yang menjadi bagian dari upaya pemerintah dan masyarakat diberbagai negara dalam mewujudkan masyarakat yang melek mengenai jasa keuangan. Pengalaman dari berbagai negara membuktikan bahwa literasi keuangan telah menjadi program nasional untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakatnya, mengingat literasi keuangan memiliki berbagai manfaat. Karna keberhasilan itu, maka Indonesia melakukan gerakan nasional pembangunan literasi keuangan. Bagi masyarakat dan rakyat Indonesia, program literasi keuangan syariah memiliki manfaat yang besardiantaranya:

- 1) Masyarakat mampu memilih dan memanfaatkan produk jasa keuangan syariah yang sesuai kebutuhan mereka
- 2) Masyarakat mampu melakukan perencanaan keuangan (*financial planning*)

secara syariah dengan lebih baik

- 3) Masyarakat terhindar dari aktivitas investasi pada instrument keuanganyang tidak jelas(bodong)
- 4) Masyarakat mendapat pemahaman mengenai manfaat dan resiko produk serta jasa keuangansyariah

Literasi keuangan syariah memberikan manfaat yang besar bagi negara, tidaksaja bagi OJK selaku pemegang otoritas tetapi juga bagi negara selaku eksekusif pemerintah yang menjalankan amanat UUD 1945 untuk membangun kesejahteraan rakyat. Hal ini disebabkan karena lembaga keuangan syariah sebagai penyedia jasa keuangan berperan memberikan pelayanan permodalan, jasa keuangan, bahkan konsultasi keuangan syariah. Maju dan berkembangnya lembaga keuangan syariah akan berdampak bagi kesejahteraan negara.

Apabila masyarakat telah melek (*literasi*) dalam keuangan syariah, maka semakin banyak masyarakat yang akan memanfaatkan produk dan jasa keuangan syariah, sehingga akan meningkatkan kesejahteraan mereka. Kesejahteraan masyarakat adalah keberhasilan negara dalam menyelenggarakan pembangunan.

5 Tingkat Literasi Keuangan MasyarakatIndonesia

Kebutuhan individu akan terus meningkat seiring dengan perkembangan dunia dan sebagai dampaknya produk keuangan menjadi lebih kompleks. Tingkat literasi keuangan yang tinggi dapat menempatkan perhatian besar dalam merencanakan pengeluaran dan tabungan individu untuk mencapaitingkat

kesejahteraan keuangan, Pengukuran tingkat literasi keuangan didasarkan pada kombinasi antara pengetahuan, kesadaran, dan kemampuan dalam berkomunikasi, mengelola mengambil keputusan, dan perencanaan Keuangan.

Literasi keuangan dalam konseptual dan operasi memalukan berbagai aspek keuangan dalam mempelajari produk dan layanan jasa keuangan dari lembaga keuangan untuk kegiatan penganggaran, tabungan, dana atau investasi berdasarkan tingkat literasi keuangan yang dimiliki Otoritas Jasa Keuangan (OJK) membagi tingkat literasi keuangan dalam 4 (empat) kategori yaitu well literacy, sufficient literacy, less literacy, dan low literacy. Berdasarkan survei yang dilakukan OJK tahun 2013 tingkat literasi keuangan well literate sebanyak 21.84%, sufficient literacy sebesar 75,69%, less literacy sebesar 2,06%, dan low literacy sebesar 041%.

Kemudian survei OJK Tahun 2016 menunjukkan peningkatan meski tidak signifikan yaitu menjadi 29,66%. Indeks literasi keuangan di Indonesia tertinggi terdapat pada provinsi DKI Jakarta sebesar 40%, yang disusul di posisi kedua oleh provinsi Jawa Barat sebesar 38,70. Bidang sektoral, indeks literasi keuangan tertinggi pada sector perbankan dan BPJS Kesehatan. Pengetahuan masyarakat mengenai karakteristik produk dan layanan jasa keuangan dominan hanya pada pengetahuan mengenai fitur dan manfaatnya.

Literasi keuangan tidak terlepas dari kemampuan masyarakat dalam menghitung simpanan dan/atau pinjaman yang dimilikinya. Menurut survei OJK

tahun 2016 hanya 36,02% masyarakat Indonesia yang memiliki kemampuan menghitung bunga, angsuran, hasil investasi, biaya penggunaan produk, denda dan inflasi. Angka ini tergolong rendah karena tidak ada separuh dari masyarakat Indonesia yang melek pada keuangan mereka. Sikap keuangan masyarakat terkait tujuan keuangan mereka masih didominasi tujuan jangka pendek untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan bertahan hidup. Untuk mencapai tujuan keuangan tersebut, masyarakat melakukan upaya untuk mengelola keuangan dengan menabung, menyusun rencana keuangan, dan bekerja.

Tingkat literasi keuangan seseorang menentukan tingkat kematangan pengambilan keputusan kredit pada lembaga keuangan perbankan, yang mana semakin tinggi tingkat pengetahuan seseorang terhadap literasi keuangan maka akan mendorong seseorang untuk mengambil keputusan menggunakan lembaga keuangan perbankan. Yap et al (2016) mengatakan sikap keuangan menjadi pengendali utama atau gerbang keputusan akhir. Literasi keuangan menjadi bagian yang mendukung sikap keuangan dalam rangka pelaku bisnis berperilaku terhadap manajemen keuangan usahanya. Setiap tindakan dan keputusan yang pebisnis buat sebagai bentuk perilaku manajemen keuangan yang baik akan mengarah pada kepuasan finansial. Pebisnis dihadapkan pada masalah yang kompleks untuk mengelola stabilitas

keuangan usaha dan keputusan menabung, investasi, dan peminjaman dana untuk pengembangan usahanya.¹³

Sikap keuangan yang baik penting dilaksanakan untuk mengelola stabilitas dan pengembangan kenangan bisnis, salah satunya pemenuhan pembayaran kewajiban kepada pihak pemberi dana. Untuk itulah, muncul istilah etika kewajiban yang mana adalah etika pembayaran utang debitur untuk melunasi utangnya secara penuh dengan batas waktu yang telah disepakati bersama kreditur.

B. KajianTerdahulu

Terdapat beberapa penelitian yang relevan dijadikan referensi untuk penelitian ini adalah sebagaiberikut:

No	Nama penulis, tahun, judul	Hasil penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penulis
1	Aditya Putra Pratama Prihandono, 2017, “ Analisis Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, dan Motif Rasional Terhadap Proses Keputusan	Menunjukkan bahwa variable pengetahuan, religiusitas, dan motif rasional Mempunyai pengaruh yang Signifikan terhadap proses keputusan dosen	Sama sama meneliti factor pengaruh pengetahuan. Pada penelitsn Aditya putra pratama menganalisis factor pengaruh pengetahuan, religiusitas, dan motif rasional terhadap proses keputusan dosen menggunakan bank syariah sedangkan penulis menganalisis pengaruh kualitas layanan dan tingkat literasi keuangan syariah

¹³ Ibid ... hal 109-110

	Dosen Menggunakan Bank Syariah”	menggunakan bank syariah. Nilai t hitung variable pengetahuan sebesar 3,060, variabel religiusitas sebesar 5,065, dan variabel motif rasional sebesar 2,339 yang lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,98498.	terhadap keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kab Mandailing Natal.
2	Ahmad Munajim dan Saeful Anwar, 2016, “ faktor yang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah bank syariah”	Hasil penelitian menunjukkan mayoritas nasabah mengetahui tentang ciri keislaman pada bank syariah, namun sangat sedikit yang mengetahui mengenai operasional	Sama sama meneliti tentang faktor yang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah bank syariah. Pada penelitian Ahmad Munajim dan Saeful Anwar menganalisis tentang faktor yang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah bank syariah. Sedangkan penulis meneliti tentang pengaruh kualitas layanan dan tingkat literasi keuangan syariah terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di kab

		<p>perbankan syariah tersebut masyarakat lebih mengutamakan nilai keislaman yang dimiliki bank tersebut. Padahal seharusnya itu dapat menjadi satu kesatuan yang utuh agar tidak terjadi kesalahan dalam menentukan produk yang sesuai.</p>	Mandailing Natal
3	<p>Kuat ismanto, 2018,” literasi masyarakat dan dampaknya terhadap minat menjadi nasabah bank syariah.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat pekalongan memiliki minat untuk menjadi nasabah bank syariah, tetapi minatnya tidak</p>	<p>Sama” meneliti tentang tingkat literasi keuangan dan dampaknya terhadap minat nasabah menggunakan produk perbankan syariah. Pada penelitian kuat ismanto, literasi masyarakat menjadi factor utama dalam pengambilan keputusan menggunakan produk perbankan syariah. Sedangkan penulis meneliti dua factor yaitu</p>

	<p>Dibarengi Dengan pemahaman Yang komprehensif. Responden memiliki pengetahuan umum tentang bank syariah, namun tidak mengetahui secara detail akad-akad muamalat yang ada pada produk “ produk perbankan syariah. Kesesuaian syariah dan alasan pribadi menjadi factor utamaatas permintaannya menjadi nasabah bank syariah.</p> <p>Temuan</p>	<p>pengaruh kualitas layanan dan tingkat literasi keuangan syariah terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di kab Mandailing Natal.</p>
--	--	---

		<p>penelitian menuntut operator bank syariah untuk melakukan promosi secara massif agar masyarakat memiliki pengetahuan yang komprehensif terkait perbankan syariah.</p>	
4	<p>Suryanto mas rasminin, 2018, “analisis literasi keuangan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh usia, tingkat pendidikan dan pendapatan usaha secara simultan terhadap literasi keuangan pada pelaku UMKM</p>	<p>Sama-sama meneliti tentang analisis literasi keuangan. Pada penelitian suryanto mas rasmin menganalisis tentang literasi keuangan dan factor-factor yang mempengaruhinya sedangkan peneliti meneliti tentang kualitas layanan, dan tingkat literasi keuangan syariah terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di kab Mandailing Natal</p>
5	<p>Nur Ismail</p>	<p>Hasil penelitian</p>	<p>Sama- sama meneliti tentang factor</p>

	Riskyono, 2017, “Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Iklan, dan Literasi Keuangan Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah “	menunjukkan bahwa dari empat faktor Tersebut mempengaruhi minat menabung di Bank Syariah secara positif dan signifikan, Yaitu pengetahuan, religiusitas, iklan dan literasi keuangan.	pengaruh Literasi Keuangan. Pada penelitian Nur Ismail Riskyono menganalisis tentang “Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Iklan, dan Literasi Keuangan Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah “. Sedangkan peneliti meneliti tentang Pengaruh Kualitas layanan, dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah di kab Mandailing Natal.
--	---	---	---

C. KerangkaKonseptual

Kerangka Konseptual merupakan gambaran arah penelitian, dan dibuat guna memudahkan penelitian, kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk PerbankanSyariah

Kualitas layanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampainnya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Pelayanan yang prima harus diberikan suatu perusahaan dalam hal ini Bank Syariah kepada nasabahnya agar nasabah merasanyamandalammelakukantranksaksisertapenggunaanprodukbanksyariah.

Selain pelayanan prima, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik sangat mempengaruhi seberapa baik kualitas pelayanan bank syariah.

Hal baik yang diterima oleh seseorang akan mempengaruhinya dalam memutuskan untuk mengkonsumsi suatu produk atau tidak. Semakin baik kualitas pelayanan suatu bank, maka nasabah akan tertarik untuk mengambil produk tersebut, tak hanya sekali, namun untuk beberapa kali lagi. Oleh karena itu kualitas layanan dapat mempengaruhi keputusan masyarakat menggunakan produk Perbankan Syariah.

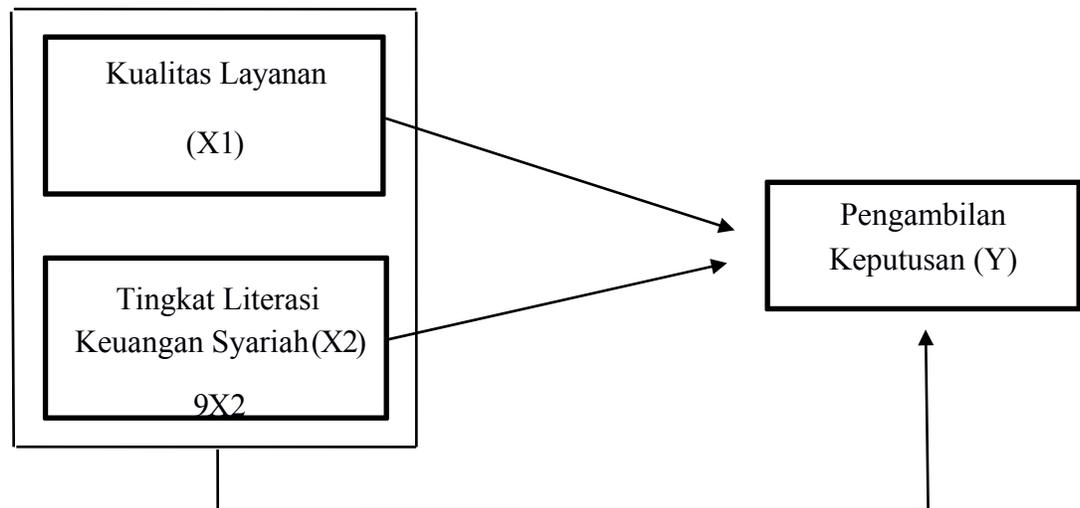
2 Pengaruh Tingkat Literasi Keuangan Syariah terhadap Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah di Daerah Kab Mandailing Natal

Literasi keuangan merupakan pemahaman seseorang tentang keuangan dan kemampuannya untuk mengambil keputusan keuangan secara efektif. Literasi keuangan islam menunjukkan tingkat pemahaman seseorang tentang keuangan islam secara komprehensif. Rendahnya pengetahuan masyarakat tentang industri keuangan beserta produk-produknya menyebabkan masyarakat mudah terjebak dalam melakukan investasi yang menawarkan keuntungan yang menggiurkan dalam jangka waktu yang pendek tanpa mempertimbangkan risikonya.

Pemahaman masyarakat Indonesia mengenai produk-produk keuangan seperti perbankan, asuransi, dan instrument pasar modal masih dibawah 50%. Seberapa besar tingkat literasi keuangan produk suatu negara dapat menjadi salah

satu indicator bagaimana majunya perekonomian negara tersebut. Literasi keuangan sudah terbukti memiliki andil yang cukup bagus terhadap perekonomian negara. Perhatian dan perlakuan khusus terkait peningkatan literasi keuangan syariah di Indonesia harus digalangkan secara berkala agar semakin berkurang masyarakat yang terjerat kasus keuangan bodong salah satunya dengan mengenakan kepada Produk Bank Syariah. Oleh sebab itu Literasi Keuangan Syariah dapat mempengaruhi keputusan masyarakat muslim menggunakan produk Perbankan Syariah.

Dari kerangka berfikir diatas menunjukkan bahwa terdapat dua variable bebas, yaitu kualitas layanan dan tingkat literasi keuangan syariah. Penelitian ini secara sistematis digambarkan sebagai berikut.



D. Hipotesa

Hipotesa adalah dugaan sementara yang dianggap benar tentang permasalahan suatu penelitian ilmiah. Arikunto, mengatakan: “Hipotesis dapat diartikan sebagai

suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul”. Kebenaran hipotesis harus dibuktikan dengan pelaksanaan penelitian untuk mendapatkan data yang benar dan tepat sehingga sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya.

Apabila data yang diperoleh mendukung hipotesis yang diajukan maka kebenaran hipotesis diakui, tetapi apabila data yang diperoleh bertolak belakang dengan hipotesis, maka kebenaran hipotesis ditolak. Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya.

Adapun hipotesis yang akan diuji pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

H₀ = Kualitas Layanan tidak berpengaruh terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kab. Mandailing Natal.

Hipotesis Pertama

H_a = Kualitas Layanan berpengaruh terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kab. Mandailing Natal

Hipotesis Kedua

H₀ = Tingkat Literasi keuangan syariah tidak berpengaruh terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah Kab. Mandailing Natal

Ha = Tingkat Literasi keuangan syariah berpengaruh terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah Kab. Mandailing Natal

Hipotesis ketiga

H0 = Kualitas Layanan dan Tingkat literasi keuangan syariah tidak berpengaruh terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah Kab. Mandailing Natal

Ha = Kualitas Layanan dan Tingkat literasi keuangan syariah berpengaruh terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah Kab. Mandailing Natal

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif . Yang dimana pendekatan ini menekankan pada data-data berupa numerik (angka) yang diolah dengan metode statistika inferensial (melakukan analisis hubungan antar variabel dengan pengujian hipotesis). Pada dasarnya, pendekatan kuantitatif dilakukan pada penelitian inferensial(dalam rangka pengujian hipotesis) dan menyandarkan kesimpulan hasilnya pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil. Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antar variable yang diteliti.Dan pendekatan ini juga menggunakan metode deskriptif yang bertujuan untuk mendefinisikan suatu kondisi atau berbagai variabel yang menjadi objek peneliti berdasarkan apa yang terjadi.¹⁴

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Dalam penyusunan proposal skripsi mengenai Pengaruh Kualitas Layanan dan Tingkat Literasi keuangan syariah terhadap pengambilan keputusan memilih produk, maka penulis akan melakukan penelitian pada konsumen yang menggunakan Produk Perbankan Syariah di daerah Kab. Mandailing Natal. Peneliti akan melakukan penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, serta teknik penyebaran angket kepada konsumen yang akan membeli dan

¹⁴ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), h.36

sudah menggunakan produk perbankan syariah di daerah Kab. Mandailing

Natal yang akan dimulai pada tanggal 03 february sampai 20 february 2021.

C. Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang secara langsung diambil dari subyek. Data diperoleh dari responden melalui kuisioner yang akan dibagikan pada populasi yaitu masyarakat muslim di daerah Kab. Mandailing Natal baik yang sudah menggunakan dan yang akan menggunakan produk perbankan syariah.

D. Populasi dan Sampel

1 Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan dipelajari oleh peneliti dan akan ditarik kesimpulannya. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/ subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁵

Populasi dalam penelitian ini adalah 100 orang masyarakat muslim di kab Mandailing Natal yang menggunakan produk perbankan syariah.

2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang

¹⁵ Ibid...125

diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan cara Purposive Sampling, yakni teknik penentuan sampel dengan pertimbangan khusus sehingga dapat dijadikan sebagai sampel.

Salah satu teknik yang termasuk ke dalam non probability ini adalah accidental, yang merupakan teknik penentuan sampel secara kebetulan, atau siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan akan dijadikan sampel.

Pengambilan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

Dimana :

n = jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian

N = besarnya populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir yaitu 0,1

Maka,

$n =$

$n =$

$n =$

$$n = 97, 9 = 100$$

Dari perhitungan sebelumnya, nilai n yang didapatkan berjumlah 97, 9. Berarti sampel yang digunakan penulis dalam penelitian ini sebanyak 97 orang yang dibulatkan jadi 100 responden keseluruhan merupakan konsumen yang sudah memakai produk perbankan syariah.

E. DefenisiOperasional

Variabel	Defenisi	Indicator	Skala Pengukuran
Kualitas Layanan (X1)	Upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan, cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.	1. Reliability 2. Responsiveness 3. Assurance 4. Emphaty 5. Tangiblels	Skala Likert
Tingkat Literasi Keuangan Syariah (X2)	Literasi Keuangan adalah pengetahuan dan kesadaran masyarakat mengenai lembaga keuangan formal, produk dan	1. Pengetahuan 2. Kemampuan 3. Kepercayaan	Skala Likert

	jasa keuangan. Termasuk disini adalah fitur, manfaat, dan resiko, biaya, serta hak dan kewajiban dari produk dan jasa keuangan tersebut.		
Pengambilan Keputusan (Y)	Pengambilan keputusan dalam penelitian ini adalah pengambilan keputusan konsumen. Konsumen memiliki hak tersendiri untuk dapat memutuskan apakah hendak membeli suatu produk atau tidak. Dalam hal ini konsumen yang telah memilih produk perbankan syariah memiliki penilaian sendiri untuk menggunakannya atau Tidak	1.Pengenalan masalah 2.Pencarian berbagai informasi 3.Evaluasi berbagai alternative merek produk 4. Pilihan atas merek produk untuk dibeli 5. Evaluasi pasca pembelian.	Skala Likert

F. Instrument Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara peneliti mendapatkan data kemudian diolah menjadi nilai yang mengungkapkan jawaban atas dugaan sementara yang dituangkan oleh peneliti. Teknik yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian ini adalah :

1. Instrument pengumpulan data Kuisisioner

Adapun data dikumpulkan menggunakan angket dengan segala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert merupakan lima pilihan jawaban dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju yang merupakan sikap atau persepsi seseorang atau suatu kejadian atau pertanyaan yang diberikan dalam bentuk kuisisioner.

Skala likert terdiri dari

Pedoman pemberian skor

No	Pernyataan	skor
1	SS= Sangat Setuju	5
2	S = Setuju	4
4	TS = Tidak Setuju	2
5	STS=Sangat Tidak Setuju	1

2 Instrument dengan Teknik Dokumentasi

Dokumentasi ditunjukkan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian meliputi; buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan laporan kegiatan, foto-foto, film documenter data yang relevan dalam penelitian.¹⁶

Dengan teknik dokumentasi ini, peneliti dapat memperoleh informasi bukan dari narasumber, tetapi mereka memperoleh informasi dari macam-macam sumber tertulis lainnya dari dokumen yang ada pada informan¹⁷.

G. Teknik Analisa Data

Dalam menganalisis hasil data yang sudah diperoleh dari lapangan akan dilakukan pengolahan data. Dalam hal ini analisis data merupakan bagian yang terpenting dalam metode ilmiah atau cara-cara teknis yang dilakukan oleh seorang peneliti, untuk menganalisis dan mengembangkan data-data yang telah dikumpulkan hasil analisis data akan diperoleh suatu kesimpulan yang dapat memperjelas permasalahan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan kuesioner terhadap konsumen yang dijadikan sampel penelitian. Untuk data ketiga variabel ini, pengumpulan data dilakukan dengan cara menemui secara langsung responden penelitian di Bank Syariah Mandiri. Sebelum data dikumpulkan terlebih dahulu dipersiapkan daftar pertanyaan, dimana setiap daftar pertanyaan diberi bobot. Bobot untuk setiap pertanyaan diukur melalui Skala

¹⁶ Abdurrahman Fathoni, *metodologi penelitian dan teknik penyusunan skripsi...*, hal 105

¹⁷ Riduawan, *Metode & Teknik Penyusunan Tesis*. (Bandung: Alfabeta, 2006), hal 105

Likert. Skala Likert yaitu suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Teknik analisis data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1 Uji Deskriptif

Uji deskriptif adalah uji yang digunakan dalam menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Menurut Ghozali (2009) analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran atau mendeskripsikan data dalam variabel yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), minimum, maksimum, dan standar deviasi. Uji deskriptif adalah uji yang digunakan dalam mendeskripsikan data menjadi informasi yang lebih jelas serta mudah dipahami yang memberikan gambaran mengenai penelitian berupa hubungan dari variabel-variabel independen yang diprosikan dengan dewan direksi dan ukuran perusahaan.

2 Uji Kualitas Data

Dalam melakukan penelitian setiap data yang sudah diperoleh akan dilakukan pengujian dalam menentukan sah tidaknya suatu data yang diperoleh dari lapangan.

a. Uji Validitas

Dalam sebuah penelitian setiap instrumen harus valid berarti mampu mengukur yang harus diukur

Priyatno menjelaskan bahwa uji validitas merupakan uji untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dimaksudkan 66 untuk mengukur sah/valid tidaknya suatu kuesioner yang akan dibagikan kepada responden yang menjadi sampel dalam penelitian.¹⁸

Menurut Kuncoro "suatu pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan."¹⁹

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat diperoleh peneliti. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu, mengukur apa yang ingin diukur. Setiap instrumen yang dinyatakan valid atau tidaknya diukur melalui nilai rhitung dan rtabel dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

- a. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item kuisisioner tersebut valid pada $\alpha 5\%$
- b. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item kuisisioner tersebut tidak valid pada $\alpha 5\%$

b. Uji Reliabilitas

Dalam melakukan pengolahan sebuah data tentu mendapatkan nilai daripengolahan tersebut. Pengujian ini harus ada untuk meyakinkan bahwa data

tersebut

¹⁸ Priyatno, Duwi. Statistical Product and Service Solution versi 22, Pengolah Data Terpraktis. (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2014), h. 51

¹⁹ Kuncoro, Mudrajad. Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi Edisi 4. (Jakarta : Erlangga, 2013), h. 172

layak untuk digunakan. Hal ini digunakan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda.

Priyatno menjelaskan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keajegan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Dimaksudkan bahwa apakah alat ukur tersebut mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan dengan menggunakan batasan nilai alpha *Cronbach* > dari 0,6.

3 Uji asumsiklasik

Sebelum menentukan hipotesis, perlu adanya uji prasyarat dengan menggunakan uji asumsi klasik sebagai berikut

a. Uji normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS 22. Untuk mengetahui normalitas suatu data, bagian yang perlu dilihat adalah bagian *Kolmogorov-smirnov*, *Z* dan *asympt sig*, kriterianya adalah jika nilai *asympt sig* lebih dari atau sama dengan 0,05 maka data berdistribusi normal, jika *asympt sig* kurang dari 0,05 maka distribusi data tidak normal

b. Ujimultikolinearitas

Uji multikolinearitas untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang sangat kuat atau sempurna antar variabel (X). uji multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan uji VIF (*variance inflation factor*). Jika nilai VIF < 4 maka tidak terjadi multikolinearitas, sedangkan jika nilai VIF \geq 4 maka terjadi multikolinearitas

c. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan/asumsi klasik yaitu ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi.

Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji park untuk meregresi nilai *absolute error* atau seluruh variabel bebas. Jika nilai F < 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas, sedangkan jika sig F > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

H. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini diolah dengan komputerisasi memakai program *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) for windows*. Peneliti menggunakan SPSS 21. Teknik analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan lebih dari satu variabel independen (X1, X2, X3, X4 dan seterusnya).⁶⁷

Persamaan dalam regresi linier berganda adalah:

$$Y = \alpha + b_1 x_1 + b_2 x_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (Minatnasabah)

X1 = Variabel independen (kualitas pelayanan)
X2 = Variabel independen (Literasi Keuangan)

a = Konstanta (nilai Y apabila X1, X2, Xn = 0)

b1 = Koefisien regresi (Kualitas Pelayanan)

b2 = Koefisien regresi (Literasi Keuangan)

I. Uji Hipotesis

1. Uji F (Simultan)

Nilai statistik F adalah untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimaksudkan dalam persamaan regresi secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen. Adapun untuk melakukan uji statistik tersebut adalah sebagai berikut:

1) Menentukan H_0 (hipotesis nihil) dan H_a (hipotesis alternatif)

H_0 : variabel bebas (independen) secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (dependen)

H_a : variabel bebas (independen) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (dependen)

2) Menentukan nilai α , yang dalam hal ini nilai alpha adalah sebesar 0.05 atau 5%. Untuk melakukan uji nilai F ini, peneliti akan

menggunakan *Statistic for Service Solution* (SPSS) 16 dan pada uji ini H_0 akan ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai signifikansi $< 0,05$.

2 Uji t

Untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial atau untuk mengetahui variabel mana yang lebih mempengaruhi keputusan menabung digunakan uji-t. dengan kaidah pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Tingkat Signifikan yang akan digunakan adalah 0,05 dengan kriteria jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak.
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$), maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Adapun untuk uji statistik tersebut adalah sebagai berikut:

a) Pengujian koefisien regresi variabel kualitas Pelayanan

H_a : kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap variabel minat nasabah.

H_0 : kualitas Pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel minat nasabah.

b) Pengujian koefisien regresi variabel Literasi Keuangan

H_a : Literasi Keuangan berpengaruh secara parsial terhadap variabel minat nasabah.

H_0 : Literasi Keuangan tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel minat nasabah.

3. Koefisiendeterminasi(R^2)

Koefisiensi determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X). tujuannya adalah untuk menghitung besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 maka semakin besar proporsi dari total variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.

Setelah uji-uji teknik analisis regresi berganda. Teknik tersebut merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis pengaruh dari berbagai variabel bebas, kualitas produk (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap minat nasabah (Y).

BAB IV

TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Gambaran Umum Penelitian

Mandailing Natal juga sering disebut dengan *Madina* adalah sebuah kabupaten di Provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 12 tahun 1998, secara formal diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri pada tanggal 9 Maret 1999. Dalam Konstelasi regional, Kabupaten Mandailing Natal berada di bagian selatan wilayah Propinsi Sumatera Utara yang secara geografis terletak pada 0°10'-1°50' Lintang Utara dan 98°10'-100°10' Bujur Timur dengan rentang ketinggian 0-2.145 m di atas permukaan laut (dpl).

Batas-batas wilayah Kabupaten Mandailing Natal adalah sebagai berikut:

- Utara – Kabupaten Tapanuli Selatan
- Selatan – Provinsi Sumatera Barat
- Barat – Samudera Indonesia
- Timur – Kabupaten Padang Lawas dan Provinsi Sumatera Barat

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diambil langsung dari masyarakat muslim yang telah menggunakan produk perbankan syariah. Penelitian dilakukan dengan cara responden mengisi kuesioner yang telah disiapkan oleh peneliti. Deskripsi identitas responden dan deskripsi data variabel dependen serta independen disajikan secara rinci.

B. Objek Penelitian

1. Analisis Deskriptif Responden

Subjek penelitian ini adalah masyarakat muslim di Mandailing Natal sebanyak 100 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner. Peneliti mengolah kuesioner dalam bentuk data yang terdiri dari 15 pernyataan untuk variabel X1 (Kualitas Layanan), 15 pernyataan untuk variabel X2 (Literasi Keuangan Syariah), dan 15 pernyataan untuk variabel Y (Pengambilan Keputusan Konsumen). Kuesioner ini disebar kepada 100 responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan metode skala likert

Tabel 4.1 . Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	47	47
Perempuan	53	53
Usia		
<15 tahun	0	0
15 - 64 tahun	100	100
> 64 tahun	0	0
Pekerjaan		
Petani	0	0
Buruh	2	2
Pedagang	0	0
Wiraswasta	16	16
Pegawai Swasta	41	41
PNS/TNI/Polri	14	14
Lainnya	27	27

Sumber: Data Primer, diolah

Tabel 4.2 Gambaran Umum Pendapatan Nasabah

No	Kelas Interval	F	F (%)	Kategori
1	$X < \text{Rp}2.333.333,-$	50	50	Rendah
2	$\text{Rp}2.333.333,- \leq X \leq \text{Rp}4.166.667$	41	41	Sedang
3	$X > \text{Rp}4.166.667$	9	9	Tinggi
		100	100,00	

Sumber: Data Primer, diolah

Berdasarkan tabel 16 nasabah bank syariah yang berjenis kelamin perempuan adalah sebesar 53% dan nasabah yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 47%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas nasabah bank syariah berjenis kelamin perempuan. Apabila dilihat dari usia mayoritas responden berada pada usia 15-64 tahun, ini berarti bahwa mayoritas masyarakat muslim yang menggunakan produk perbankan syariah berada pada golongan usia produktif. Golongan usia produktif merupakan suatu potensi karena

masyarakat yang termasuk dalam usia produktif memiliki kemampuan untuk memiliki pendapatan sendiri atau dalam hal ini menghasilkan uang.

Ditinjau dari pekerjaan masyarakat muslim yang menggunakan produk perbankan syariah mayoritas bekerja sebagai Pegawai Swasta yaitu sebesar 41%, disusul dengan wiraswasta, lain-lain, dan PNS/TNI/Polri. Sedangkan dilihat dari segi pendapatan yang ditunjukkan oleh tabel 17 sebesar 50% masyarakat muslim yang menggunakan produk perbankan syariah memiliki pendapatan kurang dari Rp2.333.333,- dan masyarakat yang berpenghasilan anatar Rp2.333.333,- hingga Rp4.1666.666 sebanyak 41%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat muslim yang menggunakan produk perbankan syariah berpenghasilan dengan kategori rendah hingga sedang. Masyarakat muslim dengan pendapatan yang tergolong rendah biasanya akan memilih bank berbasis syariah karena mereka meyakini bahwa akan terbebas dari bunga yang akan memberatkan mereka. Penghasilan yang rendah mengakibatkan jumlah *saving* yang sedikit pula hal itu yang mengakibatkan masyarakat lebih memilih menggunakan Perbankan Syariah agar tidak terjadi pemotongan oleh bunga yang sudah biasa ada pada Bank Konvensional.

2 Analisis Deskriptif Kuisisioner

Pada penelitian ini akan dijelaskan hasil penelitian pada masing-masing variabel yang mana variabel Kualitas Layanan (X_1), Literasi Keuangan Syariah (X_2) dan Pengambilan Keputusan Menggunakan Produk Perbankan Syariah (Y) memiliki masing-masing pertanyaan yang berbeda. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Mandailing Natal yang menggunakan Produk Perbankan Syariah. Instrumen yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah kuisisioner. Kuisisioner tersebut diukur dengan menggunakan skala likert.

Uraian tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

64

a. Analisis Kuisisioner Kualitas Layanan (X_1)

Berikut tabulasi hasil jawaban kuisisioner yang sudah diolah dan menunjukkan perasaan yang mereka alami berbentuk nilai dan sudah berbentuk persentase untuk variabel Kualitas Layanan (X1) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3

No	Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Kegiatan administrasi pembiayaan pada bank syariah jelas	37	37,4	58	58,6	4	4,0	-	-	100	100
2	Kegiatan administrasi pembiayaan pada bank syariah cepat	64	64,6	31	31,3	4	4,0	-	-	100	100
3	Kegiatan administrasi pembiayaan pada bank syariah sesuai dengan prinsip syariah	39	39,4	41	41,4	19	19,2	-	-	100	100
4	Karyawan bank syariah memberikan pelayanan yang sama pada semua nasabah	59	59,6	39	39,4	1	1,0	-	-	100	100
5	Karyawan bank syariah bersedia meluangkan waktu khusus untuk membantu permasalahan nasabah dalam bertransaksi	42	42,4	54	54,5	3	3,0	-	-	100	100
6	Karyawan memberikan tanggapan yang baik terhadap pertanyaan/masalah nasabah	6	6,1	83	83,8	10	10,1	-	-	100	100
7	Karyawan memiliki kecakapan dalam bekerja	59	59,6	39	39,4	1	1,0	-	-	100	100

8	Karyawan mempunyai pengetahuan yang jelas	34	34,3	62	62,6	3	30	-	-	100	100
9	Karyawan mampu memberikan penjelasan tentang produk produk perbankan syariah	18	18,2	66	66,7	9	9,1	-	-	100	100
10	Karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/ dan membantu nasabah	42	42,4	55	55,6	2	2,0	-	-	100	100
11	Karyawan memiliki kemampuan untuk meniptakan hubungan yang baik dengan nasabah	49	49,5	46	46,5	4	4,0	-	-	100	100
12	Karyawan menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan dengan memberi senyum dan salam	39	39,4	57	57,6	3	3,0	-	-	100	100
13	Bank syariah memiliki <i>e-service</i> yang dapat memudahkan nasabah melakukan transaksi dimanapun sedang berada	44	44,4	54	54,5	1	1,0	-	-	100	100
14	Bank syariah memiliki fasilitas ATM yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi	49	49,5	50	50,5	-	-	-	-	100	100
15	Kantor bank syariah memiliki ruang pelayanan yang nyaman	42	42,4	45	41,5	12	12,1	-	-	100	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui jawaban responden untuk variabel-variabel pengambilan keputusan (Y) yang diperoleh dari 100 orang responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju. Dimana hasil jawaban sangat setuju terdapat pada item 2 yaitu kegiatan administrasi pembiayaan pada bank syariah cepat dengan persentase 59% atau 59 responden. Sedangkan jawaban setuju terdapat

pada item 6 yaitu karyawan memberikan tanggapan yang baik terhadap pertanyaan/masalah nasabah, dengan persentase 83% atau 83 responden. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan adalah factor penting dalam memilih Produk Perbankan Syariah

b. Analisis Kuisisioner Tingkat Literasi Keuangan Syariah (X₂)

Berikut tabulasi hasil jawaban kuisisioner yang sudah diolah dan menunjukkan perasaan yang mereka alami berbentuk nilai dan sudah terbentuk persentase untuk variabel Tingkat Literasi Keuangan Syariah (X₂) dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.4

No	Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Saya memahami tentang pengetahuan keuangan syariah	30	30,3	68	68,7	1	1,0	-	-	100	100
2	Ekonomi syariah bertujuan untuk mengatur kegiatan ekonomi guna mencapai derajat kehidupan yang layak bagi seluruh masyarakat	42	42,4	45	45,5	12	12,1	-	-	100	100
3	Saya mengetahui hukum riba dengan baik	47	47,5	52	52,5	-	-	-	-	100	100
4	Al'Quran merupakan dasar hukum ekonomi syariah	36	36,4	54	54,5	9	9,1	-	-	100	100
5	Ijma' ijtihad merupakan dasar hukum ekonomi syariah	55	55,6	44	44,4	-	-	-	-	100	100
6	Saya memahami kebutuhan asuransi diri	37	37,4	58	58,6	4	4,0	-	-	100	100
7	Saya mengetahui bahwa produk pasar modal tidak semuanya beresiko tinggi	22	22,2	66	66,7	11	11,1	-	-	100	100
8	Saya telah merencanakan masa pension yang mandiri	37	37,4	58	58,6	4	4,0	-	-	100	100

9	Zakat merupakan kewajiban bagi setiap muslim	35	35,4	60	60,6	4	4,0	-	-	100	100
10	Optimalisasi pemanfaatan zakat, sedekah, infaq (ZIS) dapat dijadikan sebagai alternative permasalahan kemiskinan di Indonesia	36	36,4	54	54,5	9	9,1	-	-	100	100
11	Saya mengeluarkan uang sesuai kebutuhan	27	27,3	59	59,6	13	13,1	-	-	100	100
12	Saya selalu menyisihkan uang untuk ditabung	28	28,3	60	60,6	11	11,1	-	-	100	100
13	Saya selalu menyisihkan uang untuk di investasikan	30	30,3	68	68,7	1	1,0	-	-	100	100
14	Saya selalu mempertimbangkan segala sesuatu hendak saya beli	49	49,5	50	50,5	-	-	-	-	100	100
15	Saya memperhatikan aspek halal dan haram atas uang yang saya miliki	45	45,5	53	53,5	1	1,0	-	-	100	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui jawaban responden untuk variabel-variabel Tingkat Literasi Keuangan Syariah (X_2) yang diperoleh dari 100 responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju. Dimana hasil jawaban sangat setuju terdapat pada item 5 yaitu Ijma dan Ijtihad merupakan dasar hukum ekonomi syariah yang mana dengan kita mengetahui dasar dari hukum syariah tersebut kita akan lebih mudah memahami tentang makna dari Tingkat Literasi Keuangan Syariah tersebut. Dengan persentase sebesar 55% atau 55 responden. Sedangkan jawaban setuju terdapat pada item 1 dan 13 yaitu saya memahami tentang pengetahuan keuangan syariah dan saya selalu mempertimbangkan segala sesuatu yang hendak saya beli. Dengan persentase sebesar 68% atau 68 responden. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa Tingkat Literasi Keuangan Syariah sangat penting dalam pengambilan keputusan Masyarakat menggunakan produk Perbankan Syariah.

c. Analisis Kuisisioner Pengambilan Keputusan (Y)

Berikut tabulasi hasil jawaban kuisisioner yang sudah diolah dan menunjukkan perasaan yang mereka alami berbentuk nilai dan sudah berbentuk persentase untuk variabel Pengambilan Keputusan Menggunakan Produk Perbankan Syariah (Y) dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4.5

No	Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Saya menggunakan produk bank syariah karena sesuai dengan kebutuhan saya	50	50,5	48	48,5	1	1,0	-	-	100	100
2	Saya menggunakan produk perbankan syariah karena sesuai dengan prinsip hidup saya	59	59,6	34	34,3	6	6,1	-	-	100	100
3	Saya menggunakan produk perbankan syariah karena rekomendasi dari orangtua/saudara/teman	43	43,4	46	46,5	10	10,1	-	-	100	100
4	Saya menggunakan produk perbankan syariah karena melihat iklan	43	43,4	49	49,5	7	7,1	-	-	100	100
5	Bank syariah memberikan solusi/alternative atas kebutuhan saya	45	45,5	49	49,5	5	5,1	-	-	100	100
6	Produk bank syariah mampu memenuhi kebutuhan saya terkait pengelolaan dana	26	26,3	64	64,6	9	9,1	-	-	100	100
7	Bank syariah mampu memberikan pilihan produk yang sesuai dengan keadaan saya	45	45,5	49	49,5	5	5,1	-	-	100	100

8	Saya menggunakan produk bank syariah karena memiliki kemudahan metode pembayaran	44	44,4	50	50,5	5	5,1	-	-	100	100
9	Saya merasa puas menggunakan produk bank syariah	26	26,3	58	58,6	12	12,1	3	3,0	100	100
10	Saya akan terus menggunakan produk bank syariah	44	44,4	50	50,5	5	5,1	-	-	100	100
11	Produk perbankan syariah lebih menarik perhatian saya dibandingkan bank lainnya	5	5,1	28	28,3	59	59,6	7	7,1	100	100
12	Saya tertarik untuk memilih produk bank syariah karena tersedia banyak pilihan produk	49	49,5	50	50,5	-	-	-	-	100	100
13	Saya akan menjadikan bank syariah menjadi pilihan prioritas saya dibandingkan bank yang lainnya	5	5,1	28	28,3	59	59,6	7	7,1	100	100
14	Saya memilih produk perbankan syariah karena memiliki banyak pilihan produk-produk yang bagus	4	4,0	33	33,3	59	59,6	-	-	100	100
15	Saya memilih produk perbankan syariah karena prinsip bagi hasil yang menurut saya tidak ada unsur riba didalamnya.	2	2,0	39	39,4	54	54,5	4	4,0	100	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui jawaban responden untuk variabel-variabel pengambilan keputusan (Y) yang diperoleh dari 100 responden memberikan jawaban sangat setuju pada item 2 Saya menggunakan produk perbankan syariah karena sesuai dengan prinsip hidup saya, dengan persentase 59% atau 59 responden. Sedangkan jawaban setuju terdapat pada

item 6 yaitu Produk bank syariah mampu memenuhi kebutuhan saya terkait pengelolaan dana dengan persentase 64% atau 64 responden. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden memutuskan untuk menggunakan produk perbankan syariah dalam waktu dekat.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Analisis Deskriptif

Adapun hasil penelitian yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner terhadap keputusan masyarakat Mandailing Natal. Untuk melihat persentase nilai dari responden satu dan dua variabel dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.6
Hasil Uji Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan	100	41	59	50.32	4.394
Literasi Keuangan Syariah	100	37	60	49.76	5.039
Keputusan Konsumen	100	39	58	50.16	4.419
Valid N (listwise)	100				

(Sumber : hasil olahan IBM SPSS Statistics 22, 2021)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa variabel kualitas layanan (X1) memiliki nilai maksimum 59 dan nilai minimum 41 serta nilai mean (rata-rata) 50,32. Dengan nilai rata-rata sebesar 50,32 %, hal ini dianggap masyarakat Mandailing Natal sudah mengetahui kualitas layanan terhadap pengambilan keputusan dalam menggunakan produk bank syariah dengan total kuesioner 100responden.

Literasi Keuangan Syariah memiliki nilai maksimum 60 dan nilai minimum 37 serta nilai mean (rata-rata) 49,76. Dengan nilai rata-rata sebesar 49,76 %, hal ini dianggap masyarakat Mandailing Natal sudah mengetahui literasi keuangan syariah terhadap pengambilan keputusan dalam menggunakan produk bank syariah dengan total kuesioner

100 responden.

2 Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner, yang dapat dilihat dengan membandingkan r-hitung dengan r-tabel. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji ini menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05

1. Jika r hitung positif dan r hitung $>$ r tabel maka butir pernyataan tersebut valid.
2. Jika r hitung negatif dan r hitung $<$ r tabel maka butir pernyataan tersebut tidak valid.

Pada pengujian validitas yang telah diberikan kepada 100 responden untuk memenuhi pengujian yang akan dilakukan. Hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini, dimana r-tabel adalah 0,198 yang dihitung dari $df = N - 3 = 100 - 3 = 97$ (dimana N adalah jumlah responden).

1. Pengujian Validitas Kualitas Layanan

Tabel 4.7

Hasil Uji validitas

Variabel	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kualitas Layanan	X1.1	0,499	0,198	Valid
	X1.2	0,588	0,198	Valid
	X1.3	0,656	0,198	Valid
	X1.4	0,602	0,198	Valid
	X1.5	0,412	0,198	Valid
	X1.6	0,227	0,198	Valid
	X1.7	0,660	0,198	Valid
	X1.8	0,531	0,198	Valid
	X1.9	0,411	0,198	Valid
	X1.10	0,641	0,198	Valid

	X1.11	0,575	0,198	Valid
	X1.12	0,419	0,198	Valid
	X1.13	0,331	0,198	Valid
	X1.14	0,264	0,198	Valid
	X1.15	0, 223	0,198	Valid

(Sumber : hasil olahan IBM SPSS Statistics 22, 2021)

Berdasarkan tabel diatas,dapat kita ketahui bahwa semua pernyataan kualitas layanan dinyatakan bahwa hasil r-hitung > r-tabel bernilai positif. Hal ini berarti keseluruhan item pernyataan dalam kuesioner pada variabel kualitas layanan dapat dinyatakan valid.

2 Pengujian Validitas Literasi Keuangan Syariah (X2)

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Literasi Keuangan Syariah	X1.1	0,577	0,198	Valid
	X1.2	0,708	0,198	Valid
	X1.3	0,635	0,198	Valid
	X1.4	0,780	0,198	Valid
	X1.5	0,442	0,198	Valid
	X1.6	0,307	0,198	Valid
	X1.7	0,707	0,198	Valid
	X1.8	0,470	0,198	Valid
	X1.9	0,479	0,198	Valid
	X1.10	0,666	0,198	Valid
	X1.11	0,751	0,198	Valid
	X1.12	0,825	0,198	Valid
	X1.13	0,577	0,198	Valid

	X1.14	0,240	0,198	Valid
	X1.15	0,228	0,198	Valid

(Sumber : hasil olahan IBM SPSS Statistics 22, 2021)

Berdasarkan tabel diatas,dapat kita ketahui bahwa semua pernyataan kualitas layanan dinyatakan bahwa hasil r-hitung > r-tabel bernilai positif. Hal ini berarti keseluruhan item pernyataan dalam kuesioner pada variabel kualitas layanan dapat dinyatakan valid.

3. Pengujian Validitas Prngambilan Keputusan

Tabel 4.9

Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Literasi Keuangan Syariah	X1.1	0,284	0,198	Valid
	X1.2	0,520	0,198	Valid
	X1.3	0,565	0,198	Valid
	X1.4	0,564	0,198	Valid
	X1.5	0,393	0,198	Valid
	X1.6	0,359	0,198	Valid
	X1.7	0,529	0,198	Valid
	X1.8	0,562	0,198	Valid
	X1.9	0,410	0,198	Valid
	X1.10	0,485	0,198	Valid

	X1.11	0,684	0,198	Valid
	X1.12	0,243	0,198	Valid
	X1.13	0,349	0,198	Valid
	X1.14	0,270	0,198	Valid
	X1.15	0,299	0,198	Valid

(Sumber : hasil olahan IBM SPSS Statistics 22, 2021)

Berdasarkan tabel diatas,dapat kita ketahui bahwa semua pernyataan kualitas layanan dinyatakan bahwa hasil r -hitung $>$ r -tabel bernilai positif. Hal ini berarti keseluruhan item pernyataan dalam kuesioner pada variabel kualitas layanan dapat dinyatakan valid.

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas dilakukan untuk melihat sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya dan diperoleh hasil dengan konsistensi pengukuran yang baik. Jika nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,60 maka semua variabel dalam penelitian dinyatakan reliabel. Adapun hasil tingkat realibilitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.10

Hasil Uji Reabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Layanan	0,734	Reliabel
Literasi Keuangan Syariah	0,751	Reliabel
Keputusan Masyarakat	0,726	Reliabel

(Sumber : hasil olahan IBM SPSS Statistics 22, 2021)

Berdasarkan tabel diatas, pada Kualitas Layanan (X1) diperoleh nilai *Cronbach Alph* sebesar 0,734. Maka, dapat dinyatakan bahwa nilai reabilitas konsistensi internal untuk

koefisien *alpha* lebih besar dari pada 0,60 yaitu ($0,734 > 0,60$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Literasi Keuangan Syariah (X2) diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,751. Maka, dapat dinyatakan bahwa nilai reabilitas konsistensi internal untuk koefisien *alpha* lebih besar dari pada 0,60 yaitu ($0,751 > 0,60$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Literasi Keuangan Syariah dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

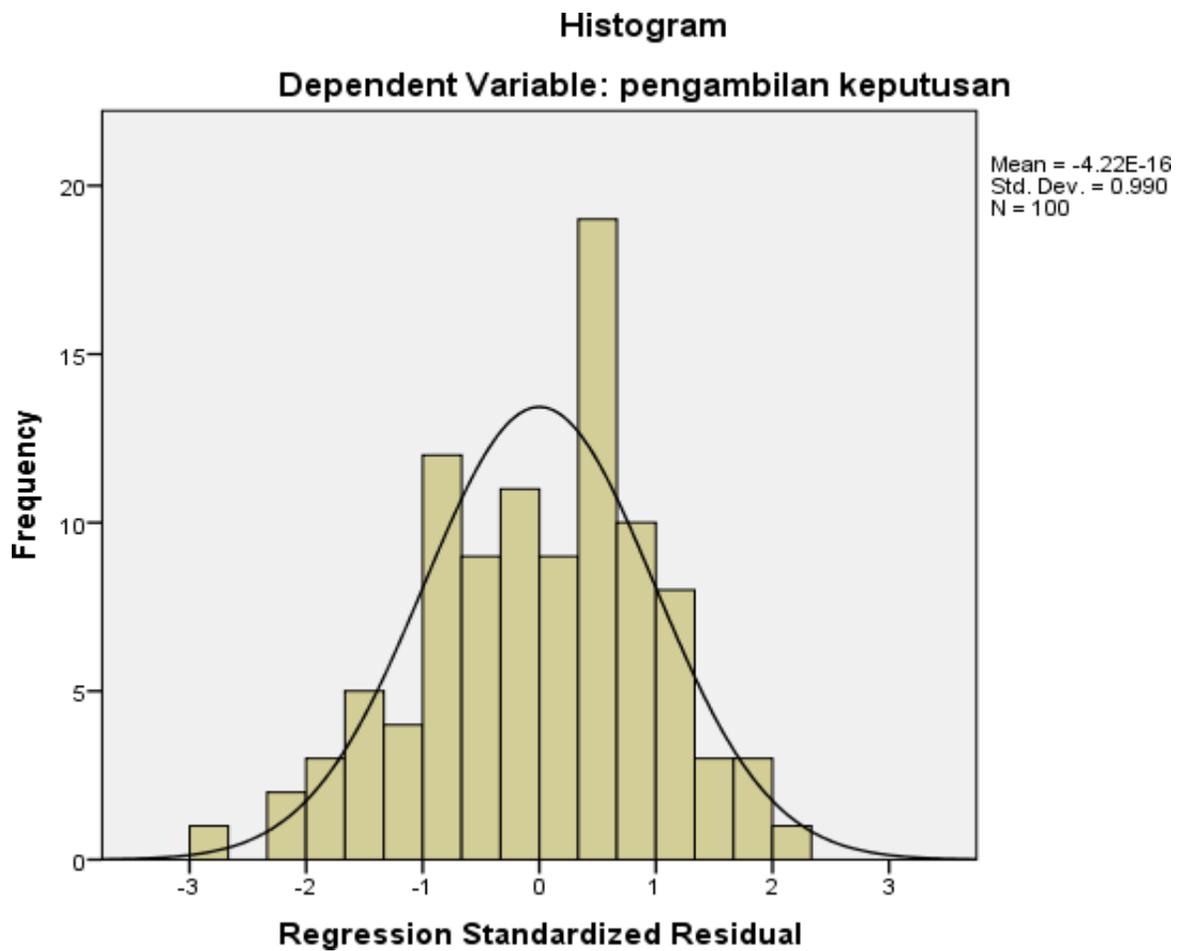
Pengambilan Keputusan (X3) diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,726. Maka, dapat dinyatakan bahwa nilai reabilitas konsistensi internal untuk koefisien *alpha* lebih besar dari pada 0,60 yaitu ($0,726 > 0,60$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

D. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik diperlukan dalam sebuah penelitian untuk mendapatkan model regresi yang tepat. Suatu model dikatakan baik apabila terhindar dari masalah-masalah seperti normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Oleh karena itu penelitian ini juga dilakukan pengujian asumsi klasik.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program *SPSS 22*. Untuk mengetahui normalitas suatu data, bagian yang perlu dilihat adalah bagian *Kolmogorov-Smirnov Z* dan *Asymp. Sig. (2-tailed)*. Kriterianya adalah jika nilai *Asymp Sig* lebih dari atau sama dengan 0,05 maka data berdistribusi normal, jika *Asymp Sig* kurang dari 0,05 maka distribusi data tidak normal. Adapun hasil uji normalitas tersebut disajikan dalam tabel dibawah ini, sebagai berikut :

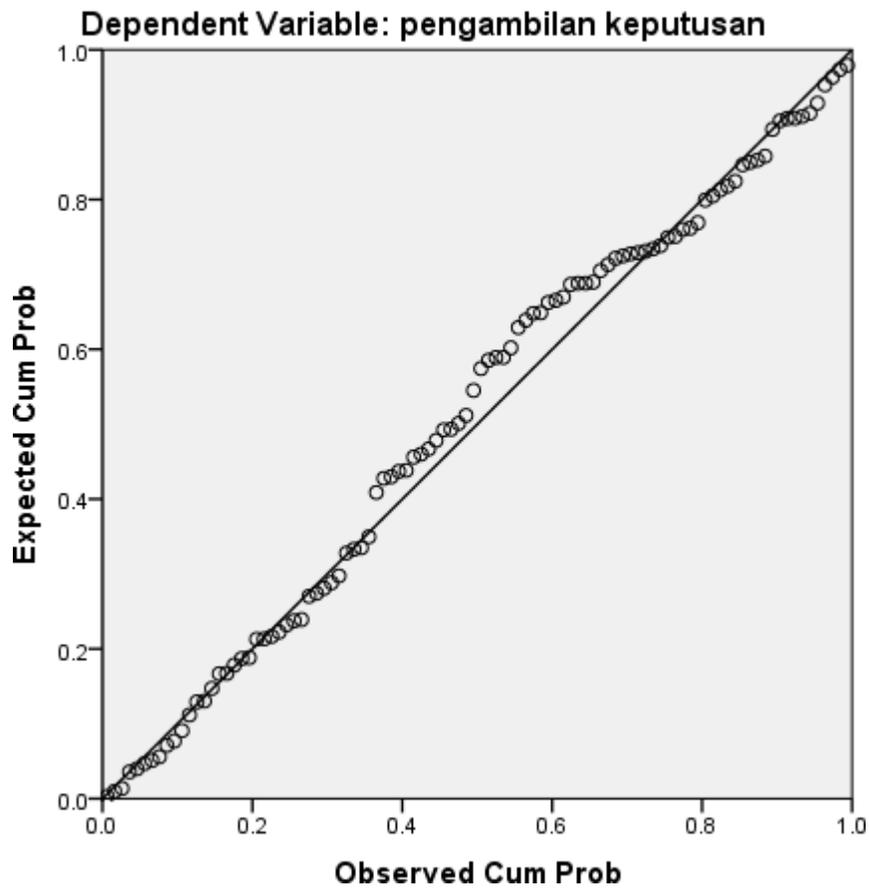


Gambar Hasil Uji Histogram

Sumber : Data Diolah SPSS 22.00

Histogram yaitu pengujian dengan menggunakan ketentuan bahwa data normal berbentuk lonceng (*bell shaped*). Data yang baik adalah data yang memiliki pola distribusi normal.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Data Diolah SPSS 22.00

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa residual-residual berada disekitar garis diagonal melintang, sehingga data berdistribusi normal. Karena pada uji histogram dan uji p-plot memiliki kelemahan, untuk melihat apakah data berdistribusi normal, penulis juga melakukan uji Kolmogorov-smirnov, dengan ketentuan pengujian H_0 jika $a_{max} > D_{tabel}$ ditolak dan H_0 jika $a_{max} < D_{tabel}$ diterima.

Tabel 4.11

Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov test (K-S)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.09229034
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.033
	Negative	-.080
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.111 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data Primer Diolah,2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa hasil uji *Kolmogorov-smirnov* menunjukkan bahwa nilai signifikansi ditetapkan yaitu 0,05. Dengan demikian, dari hasil uji *Kolmogorov-smirnov* tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh data yang diolah berdistribusi Normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang sangat

kuat atau sempurna antar variabel bebas (X). Uji multikolinieritas dilakukan dengan menggunakan uji VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai VIF < 4 maka tidak

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	28.513	5.720		4.985	.000		
kualitas layanan	.347	.097	.345	3.580	.001	.953	1.049
tingkat literasi keuangan syariah	.084	.084	.096	1.000	.320	.953	1.049

a. Dependen

terjadi multikolinieritas, sedangkan jika nilai VIF > 4 maka terjadi multikolinieritas. Adapun hasil uji multikolinieritas tersebut disajikan dalam tabel dibawah, sebagaiberikut

Tabel 4.12

Ringkasan Hasil Uji Multikolinieritas

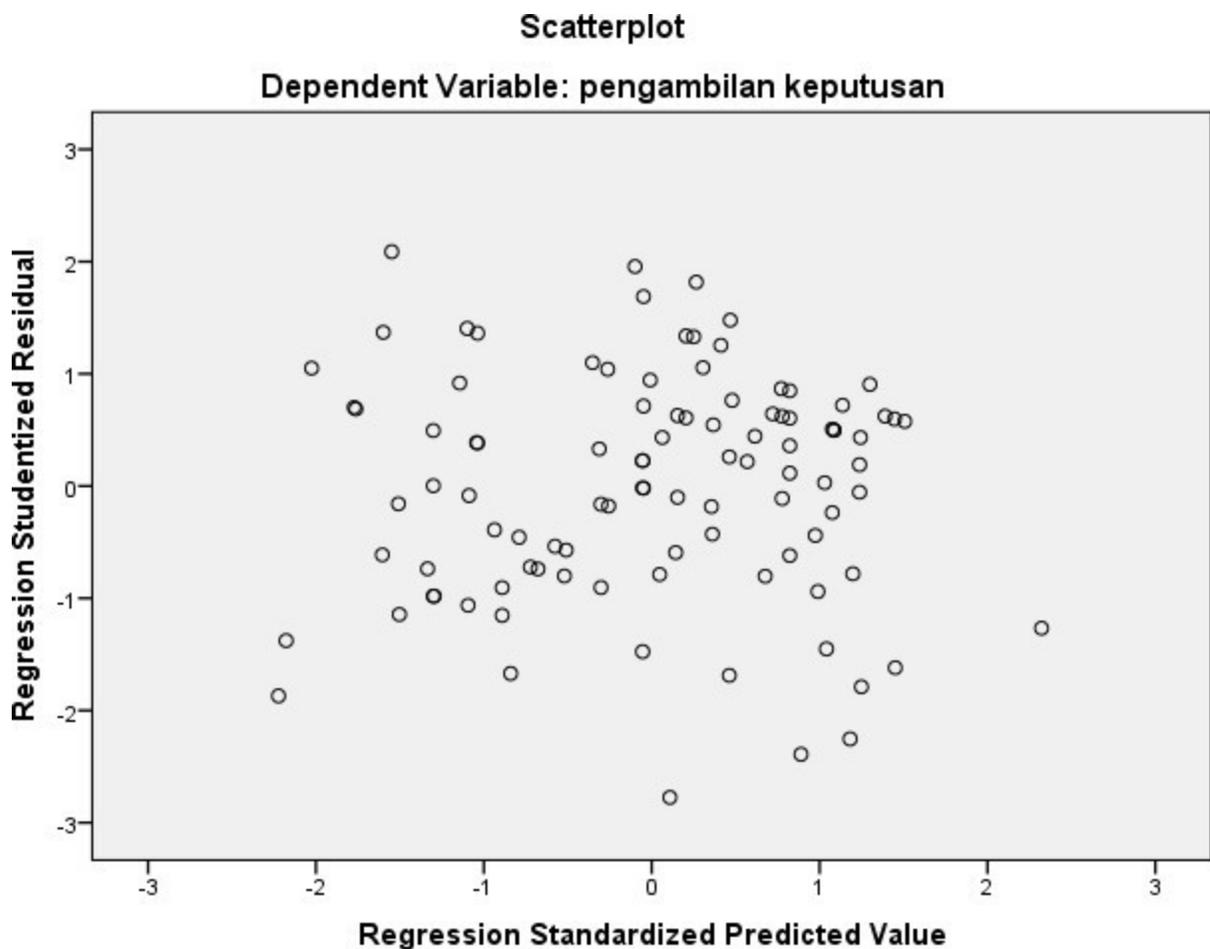
Sumber : Data Primer, diolah.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai VIF yang ditemukan untuk variabel kualitas layanan (X1) sebesar 1,049, variabel literasi keuangan syariah sebesar 1,049 dimana nilai VIF dari semua variabel tersebut kurang dari 4 sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji multikolinieritas pada penelitian ini tidak menimbulkan multikolinieritas antar variabel bebas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau

tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan di dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dari grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan nilai residulnya yaitu SRESID. Ada tidaknya penyimpangan heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antar SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah yang telah di prediksi.



Berdasarkan gambar diatas Grafik *scatterplot* dapat dilihat titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga model regresi layak dipakai untuk variabel Kualitas Layanan (X_1)

Dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah (X_2) yang mempengaruhi pengambilan keputusan menggunakan produk Perbankan Syariah (Y)

E. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk menghitung seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini, untuk mengetahui besarnya koefisien regresi dari variabel bebas yaitu kualitas layanan dan literasi keuangan syariah apakah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kabupaten Mandailing Natal. Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini menggunakan bantuan program IBM SPSS Statistics 22, yang dapat disajikan hasil olahan data dari persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

Tabel 4.13
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1 (Constant)	28.513	5.720			
Kualitas Layanan	.347	.097	.345	.953	1.049
Literasi Keuangan Syariah	.084	.084	.096	.953	1.049

(Sumber : hasil olahan IBM SPSS Statistics 22, 2021)

Berdasarkan hasil persamaan dari olahan data regresi berganda dengan menggunakan program SPSS versi 22, maka dapat dipaparkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 28,513 + 0,347 X_1 + 0,084 X_2 + e$$

Berdasarkan hasil persamaan yang diperoleh dapat dijelaskan makna dan arti koefisien regresi untuk masing-masing variabel kualitas layanan dan literasi keuangan syariah yaitu sebagai

berikut :

1. Nilai koefisien sebesar 28,513, hal ini berarti bahwa apabila variabel bebas yaitu kualitas layanan, dan literasi keuangan syariah dianggap konstan maka nilai variabel terikat yaitu pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kabupaten Mandailing Natal (Y) sebesar 28,513
2. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Layanan (X1) sebesar 0,347 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas layanan sebesar 1%, maka akan meningkat pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kabupaten Mandailing Natal (X1) sebesar 0,347
3. Nilai koefisien regresi variabel Literasi Keuangan Syariah (X2) sebesar 0,084 menunjukkan bahwa setiap peningkatan literasi keuangan syariah sebesar 1%, maka akan meningkat pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kabupaten Mandailing Natal (X2) sebesar 0,084

F. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara promosi (X₁) dan pengetahuan masyarakat (X₂) terhadap minat memilih produk

(Y) secara parsial. Dengan ketentuan, Ho diterima jika $t_{hitung} < t_{tbl}$ pada $\alpha = 5\%$ artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen dan Ha diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.14

Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	28.513	5.720		4.985	.000
	Kualitas Layanan	.347	.097	.345	3.580	.001
	Literasi Keuangan Syariah	.084	.084	.096	1.000	.320

Dari hasil perhitungan nilai t-tabel, maka ditentukan nilai t-tabel sebesar 4,985. Hasil pengujian hipotesis secara parsial melalui uji t diperoleh nilai t-hitung berdasarkan nilai koefisien yang dapat dilihat pada table 4.20 diatas, menunjukkan bahwa:

- a. Uji pengaruh variable Kualitas Layanan (X1) terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kabupaten Mandailing Natal. Dari hasil perhitungan ternyata hipotesis Ha diterima dan Ho ditolak karena nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel. Yaitu $(3,580 > 1,984)$ dan nilai signifikansi yang diperoleh $(0,000 < 0,001)$. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variable Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kabupaten Mandailing Natal.
- b. Uji pengaruh variable Literasi Keuangan Syariah (X2) terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kabupaten Mandailing Natal. Dari hasil perhitungan ternyata hipotesis Ha ditolak dan Ho diterima karena nilai t-hitung lebih kecil dari t-tabel yaitu $(1.000 > 1,662)$. Dan nilai signifikansi yang diperoleh $0,320 > 0,05$. Hal ini berarti bahwa secara parsial literasi keuangan syariah tidak berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kabupaten Mandailing Natal.

Berdasarkan hasil dari table diatas untuk mengetahui variable mana yang lebih dominan diantara variable bebas (X) terhadap variable terikat (Y). maka dilakukan dengan melihat ranking koefisien regresi yang distandarkan β (Beta) terbesar yaitu 0,3045 dibandingkan dengan variable bebas lainnya. Maka Kualitas Lelayanan merupakan variable yang paling dominan dalam mempengaruhi pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kabupaten Mandailing Natal.

2 Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel promosi (X_1) dan pengetahuan masyarakat (X_2) dimasukkan dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen minat memilih produk (Y). Dimana dari kedua variabel bebas (X) secara bersama-sama keduanya mampu memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 4.15

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	275.503	2	137.751	8.059	.001 ^b
	Residual	1657.937	97	17.092		
	Total	1933.440	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Literasi Keuangan Syariah, Kualitas Layanan

Dari hasil perhitungan pada distribusi nilai f-tabel, maka ditemukan nilai f-tabel sebesar 2,70. Hasil pengujian hipotesis secara parsial melalui uji-F diperoleh f-hitung berdasarkan nilai koefisien yang dapat dilihat pada table diatas menunjukkan bahwa nilai $F = 8,059$ dengan tingkat signifikansi ($0,000 < 0,01$). Dari hasil perhitungan ternyata hipotesis H_a diterima dan H_o ditolak karena nilai F -hitung $>$ F -tabel yaitu ($8,059 > 2,70$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable bebas Kualitas Layanan, Literasi Keuangan Syariah secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kabupaten Mandailing Natal.

3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi mengukur tingkat keeratan hubungan antara variable bebas dengan variable terikat. Nilai koefisien determinasi simultan yang merupakan hasil pengkuadratan koefisien korelasi menunjukkan persentase pengaruh variable bebas secara serentak terhadap variable terikat. Kekuatan pengaruh variable bebas terhadap variable terikat dapat diketahui dari

besarnya nilai koefisien determinansi yang berada antara nol dan satu. Hasil nilai Adjusted R-Square dari regresi digunakan untuk mengetahui besarnya struktur modal yang dipengaruhi oleh variable-variabel bebasnya. Hasil perhitungan koefisien determinansi dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 4.16
Hasil Uji R²

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.377 ^a	.142	.125	4.134

a. Predictors: (Constant), Literasi Keuangan Syariah, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Keputusan Konsumen

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R^2) adalah 0,377. Artinya terdapat hubungan yang kuat searah antara variabel X dengan Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable bebas Kualitas Layanan, Literasi Keuangan syariah terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kabupaten Mandailing Natal. Artinya jika Kualitas Layanan, Literasi Keuangan Syariah ditingkatkan, maka pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kabupaten Mandailing Natal juga akan meningkat, dan demikian pula sebaliknya. Persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan oleh koefisien determinasi (R-square) adalah sebesar 0,142. Hal ini berarti bahwa peningkatan pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kabupaten Mandailing Natal dipengaruhi oleh Kualitas Layanan, Literasi Keuangan Syariah sebesar 14,2% sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini.

G. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan, Lirerasi Keuangan Syariah Terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kabupaten Mandailing Natal dapat dibahas sebagai

berikut.

1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kabupaten Mandailing Natal

Berdasarkan hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa kualitas Layanan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kabupaten Mandailing Natal yang ditunjukkan dengan hasil t-hitung sebesar 3,580 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 dan hasil koefisien positif 0,345; maka hipotesis H_a diterima dan H_o ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas Layanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable kualitas layanan memperoleh nilai tertinggi sehingga kompetensi menjadi variable yang paling dominan dalam mempengaruhi pengambilan keputusan. Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan maka pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kabupaten Mandailing Natal akan semakin meningkat.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Inayah dan Sri Sudiarti dalam jurnalnya yang berjudul “Analisis Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah” yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah.

2. Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kabupaten Mandailing Natal

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kabupaten Mandailing Natal. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 1.000 dengan nilai signifikansi 0,320 dan nilai koefisien mempunyai nilai positif sebesar 0,096; maka hipotesis H_a ditolak dan H_o diterima. Hal ini menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kabupaten Mandailing Natal.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aksanul Khosasi dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Pemasaran terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Pembiayaan Mikro di Bank Syariah Bukopin Sidoarjo” yang menunjukkan bahwa variabel literasi keuangan syariah tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan mikro di Bank Syariah Bukopin Sidoarjo.

3. Pengaruh Kualitas Layanan dan Literasi Keuangan Syariah Terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kabupaten Mandailing Natal

Pengujian hipotesis pertama H_{a1} , hipotesis kedua H_{a2} , sudah dijelaskan keduanya mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kabupaten Mandailing Natal. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kabupaten Mandailing Natal.

Hasil penelitian hipotesis ketiga bahwa variabel Kualitas Layanan dan Literasi Keuangan Syariah berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kabupaten Mandailing Natal dapat diwakili dari analisis regresi linier berganda dengan menggunakan Uji F. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F hitung $> F$ tabel ($8,059 > 2,70$) ini berarti Hipotesis Ketiga (H_{a3}) di terima dan H_{o3} ditolak. Menunjukkan bahwa variabel Kualitas layanan dan literasi keuangan syariah secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kabupaten Mandailing Natal.

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi antara masing-masing variabel dapat diwakili oleh koefisien determinasi. Hasil koefisien determinasi dari variabel kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas mobil kas keliling BRISyariah yang dilihat dalam besarnya R Square adalah 0,142 atau 14,2%. Hal ini berarti sebesar 14,2% kemampuan

model regresi dari penelitian ini dalam menjelaskan variabel independen. Artinya 14,2% variabel kualitas layanan dan literasi keuangan syariah dapat menjelaskan variabel dependen. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada atau tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan di atas tentang Pengaruh Kualitas Layanan dan Literasi Keuangan Syariah Terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kabupaten Mandailing Natal, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kabupaten Mandailing Natal. Pengambilan keputusan konsumen untuk menggunakan produk Perbankan Syariah diawali dengan tanggapan masyarakat mengenai kualitas layanan yang dimiliki oleh Bank Syariah itu sendiri. Hal ini disebabkan oleh konsumen sebelum melakukan keputusan pembelian produk masyarakat akan mencari informasi seputar kualitas layanan yang dimiliki bank syariah yang mana produk dari bank syariah telah banyak direkomendasikan ke konsumen lain melalui konsumen yang telah menggunakan produk perbankan syariah
2. Literasi Keuangan Syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kabupaten Mandailing Natal. Yang mana dengan adanya pemahaman akan literasi keuangan syariah maka akan memudahkan masyarakat dalam memutuskan pengelolaan keuangan mereka dengan cara menggunakan produk-produk yang ada dalam bank syariah
3. Kualitas layanan dan literasi keuangan syariah sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah kabupaten Mandailing Natal. Yang mana dengan pemahaman akan kualitas layanan dan tingkat literasi keuangan syariah masyarakat akan semakin selektif dalam memutuskan untuk menggunakan produk Perbankan Syariah sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

B.Saran

Berdasarkan penelitian ini maka peneliti bermaksud memberikan saran

sebagai berikut.

- 1 Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan Kualitas Layanan merupakan variabel yang paling berpengaruh. Oleh sebab itu bagi pelaku usaha Perbankan Syariah penting sekali untuk dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Karyawan Bank Syariah harus memiliki sikap ramah, ulet, teliti dan penguasaan pengetahuan terkait produknya. Ruang tunggu yang nyaman dan tempat parkir yang luas juga menjadi nilai tambah tersendiri dalam memanjakan nasabah Bank Syariah.
- 2 Tingkat Literasi Keuangan Syariah setiap masyarakat muslim berbeda-beda dari rendah hingga tinggi. Berdasarkan penelitian seberapa besar tingkat literasi keuangan syariah akan mempengaruhi keputusannya dalam menggunakan Produk Perbankan Syariah. Dalam rangka mewujudkan masyarakat yang melek keuangan, Pemerintah seharusnya mendukung penuh kegiatan terkait pemberian literasi keuangan syariah kepada masyarakat. Selain Pemerintah, pihak Perbankan Syariah serta masyarakat dengan tingkat literasi keuangan syariah tinggi seharusnya dapat bekerjasama dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terkait melek keuangan agar terhindar dari jerat rentenir serta investasi bodong yang marak terjadi.
- 3 Kualitas Layanan, dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah baik secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh yang positif. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel lain dalam meneliti faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan masyarakat muslim dalam menggunakan produk Perbankan Syariah

DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi, Nur. *“Metodologi Penelitian Ekonomi”*, Medan: Febi UIN-SU Press. 2016

Arista Atmadjati, *Layanan Prima dalam Praktek saat ini*, Sleman :

Publisher. 2018 Ascarya, *Bank Syariah : Gambaran Umum Seri*

Kebanksentralan No. 14

Jakarta : Bank Indonesia 2005

Asmara Indahhngwati, *“Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian”*

Surabaya : Jakad Publishing 2015

Aswar Annas, *“ Interaksi Pengambilan Keputusan dan Evaluasi Kebijakan”* .

Jakarta : Celebes Media Perkasa. 2013

Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan*

Publik Serta Ilmu Sosial Lainnya, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2006

Edi Wibowo. *“Mengapa memilih Bank Syariah? ”*. Jakarta : Ghalia

Indonesia. 2005 Hadi Ismanto, *“Perbankan dan Literasi Keuangan”*

Jakarta : Pustaka Media. 2019

J. Salusu, *Pengambilan Keputusan Stratejik* . Jakarta : Gramedia Widia

Sarana. 1996 Mudrajat Kuntjoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan*

Ekonomi, Jakarta: Erlangga. 2003 Muhammad, *Dasar-Dasar*

Manajemen Bank Syariah Edisi Revisi. Yogyakarta:

UII Press. 2006

Munajim, A dan Anwar, S. “Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah”. *Jurnal Ilmiah Indonesia* Volume 1 Nomor 2.

Kautsar Audytra Muhammad. 2014. Pengaruh Pengetahuan Warga Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Memilih Produk Bank Muamalat (Studi Kasus Santri Pondok Pesantren Darunnajah) Jakarta : Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah 2016

Nurul Indarti, *Manajemen Pengetahuan : Teori dan Praktik*, (Yogyakarta:

Gadjah Mada University Press. 2015

Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta. 2016

Syafi'i Antonio, . *Bank Syariah dari Teori ke Praktek* .Jakarta : Gema Insani press. 2001

- Wasiaturrahma, *Fintech dan Prospek Bisnis Koperasi Syariah*. Surabaya, MediaPustaka
- Sangadji, Etta Mamang. *Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis Edisi I*.
Yogyakarta : Andi Offset, 2013
- Schiffman, Leon, G and Leslie, Lazar, Kanuk. *Consumen Behavior, Edition 8*.
United State Of America : Pearson Education International, 2004 Setiadi, Nugroho.
*Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan
Penelitian Pemasaran*. Jakarta : Kencana Prenada Group, 2008 Setyaningrum, Ari,
Udaya, Jusuf, dan Efendi.. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*.
Yogyakarta: Andi, 2015
- Sholeh, Abdul Rahman dan Muhib Abdul Wahab. *Psikologi Suatu Pengantar Dalam
Pespektif Islam*. Jakarta : Prenada Media, 2004
- Sopiah dan Etta Mamang Sangadji, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*
Yogyakarta : Andi Offset, 2013
- Sudaryono. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : . Andi Offset, 2016
- Sunyoto, Danang.. *Perilaku Konsumen (Riset Sederhana Mengenali Konsumen*.
Cetakan Pertama. Yogyakarta : CAPS. 2013
- Sunyoto, Danang. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta : CAPS
(Center of Academic Publishing Service, 2015
- Swastha, Basu & Irawan. *Manajemen Pemasaran Modern*. Cetakan Ketujuh Yogyakarta :
Penerbit LIBERTY, 2008
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI 2012
- Ujang Suwarman, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*,
Bogor : Ghalia Indonesia, 2011
- Wilardjo, Setia Budhi. *Pengertian, Peranan Dan Perkembangan Bank Syari'ah. Vol. 2,
No. 1, September 2004 – Maret 2005* Semarang : Fakultas Ekonomi Universitas
Muhammadiyah Semarang, 2005
- Yeni, Fitri. *Pengaruh Keunggulan Bersaingan Differensiasi Terhadap Minat Beli Ulang
Konsumen Pada KFC DI Kota Padang*. Universitas Negeri Padang : Jurnal Ekonomi
Dan Bisnis, Vol 2, No. 4, 2013
- Yuniarti, Vinna Sri. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung : Pustaka Setia 2015
- Daulay, A. N. (2017). Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Perkembangan Produk Tabungan Haji
Perbankan Syariah Di Indonesia. *Volume 4. No. 1 Januari - Juni 2017*, 4, 106-136.

- Daulay, Aqwa Naser. *Islamic Banking Internship Model Faculty Of Islamic Economics and Business According to Stakeholders. Volume: 01, Number 02, 2019, 01, 33-44, (2019)*
- Daulay, Aqwa Naser *Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Perkembangan Produk Tabungan Haji Perbankan Syariah Di Indonesia. Volume 4. No. 1 Januari - Juni 2017, 4, 106-136. (2017)*
- Harmain Hendra. *IMPROVEMENT OF WELFARE THROUGH ISLAMIC FINANCIAL, MANAGEMENT (CASE STUDY OF FISHERMEN'S FAMILY IN INDONESIA. Vol 7, issue 17, 2020, 7, 922-933. (2020)*

Lampiran

Hasil Output uji Deskriptif Responden

Analisis Deskriptif Responden Variabel Kualitas Layanan

2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.0	4.0	4.0
3	58	58.6	58.6	62.6
4	37	37.4	37.4	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.0	4.0	4.0
3	31	31.3	31.3	35.4
4	64	64.6	64.6	100.0
Total	99	100.0	100.0	

2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	19	19.2	19.2	19.2
3	41	41.4	41.4	60.6
4	39	39.4	39.4	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.0	1.0	1.0
3	39	39.4	39.4	40.4
4	59	59.6	59.6	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3.0	3.0	3.0
3	54	54.5	54.5	57.6
4	42	42.4	42.4	100.0
Total	99	100.0	100.0	

2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	10	10.1	10.1	10.1
3	83	83.8	83.8	93.9
4	6	6.1	6.1	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.0	1.0	1.0
3	39	39.4	39.4	40.4
4	59	59.6	59.6	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3.0	3.0	3.0
3	62	62.6	62.6	65.7
4	34	34.3	34.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	6.1	6.1	6.1
2	9	9.1	9.1	15.2
3	66	66.7	66.7	81.8
4	18	18.2	18.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2.0	2.0	2.0
3	55	55.6	55.6	57.6
4	42	42.4	42.4	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.0	4.0	4.0
3	46	46.5	46.5	50.5
4	49	49.5	49.5	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3.0	3.0	3.0
3	57	57.6	57.6	60.6
4	39	39.4	39.4	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.0	1.0	1.0
3	54	54.5	54.5	55.6
4	44	44.4	44.4	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	50	50.5	50.5	50.5
4	49	49.5	49.5	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	6.1	6.1	6.1
3	56	56.6	56.6	62.6
4	37	37.4	37.4	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Analisis Deskriptif Responden Variabel Tingkat Literasi Keuangan Syariah

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.0	1.0	1.0
3	68	68.7	68.7	69.7
4	30	30.3	30.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	12	12.1	12.1	12.1
3	45	45.5	45.5	57.6
4	42	42.4	42.4	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	52	52.5	52.5	52.5
4	47	47.5	47.5	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	9	9.1	9.1	9.1
3	54	54.5	54.5	63.6
4	36	36.4	36.4	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	44	44.4	44.4	44.4
4	55	55.6	55.6	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.0	4.0	4.0
3	58	58.6	58.6	62.6
4	37	37.4	37.4	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	11	11.1	11.1	11.1
3	66	66.7	66.7	77.8
4	22	22.2	22.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.0	4.0	4.0
3	58	58.6	58.6	62.6
4	37	37.4	37.4	100.0

Total	99	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.0	4.0	4.0
3	60	60.6	60.6	64.6
4	35	35.4	35.4	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	9	9.1	9.1	9.1
3	54	54.5	54.5	63.6
4	36	36.4	36.4	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	13	13.1	13.1	13.1
3	59	59.6	59.6	72.7
4	27	27.3	27.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	11	11.1	11.1	11.1
3	60	60.6	60.6	71.7
4	28	28.3	28.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid 2	1	1.0	1.0	1.0
3	68	68.7	68.7	69.7
4	30	30.3	30.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	50	50.5	50.5	50.5
4	49	49.5	49.5	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.0	1.0	1.0
3	53	53.5	53.5	54.5
4	45	45.5	45.5	100.0

Total	99	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

Analisis Deskriptif Responden Variabel Pengambilan Keputusan

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.0	1.0	1.0
3	48	48.5	48.5	49.5
4	50	50.5	50.5	100.0
Total	99	100.0	100.0	

2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	6.1	6.1	6.1
3	34	34.3	34.3	40.4
4	59	59.6	59.6	100.0
Total	99	100.0	100.0	

2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	10	10.1	10.1	10.1

3	46	46.5	46.5	56.6
4	43	43.4	43.4	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	7	7.1	7.1	7.1
3	49	49.5	49.5	56.6
4	43	43.4	43.4	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	6.1	6.1	6.1
3	58	58.6	58.6	64.6
4	35	35.4	35.4	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid 2	9	9.1	9.1	9.1
3	64	64.6	64.6	73.7
4	26	26.3	26.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	5.1	5.1	5.1
3	49	49.5	49.5	54.5
4	45	45.5	45.5	100.0
Total	99	100.0	100.0	

2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	6.1	6.1	6.1
3	64	64.6	64.6	70.7
4	29	29.3	29.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.0	3.0	3.0
2	12	12.1	12.1	15.2
3	58	58.6	58.6	73.7
4	26	26.3	26.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	5.1	5.1	5.1
3	50	50.5	50.5	55.6
4	44	44.4	44.4	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	6.1	6.1	6.1
3	51	51.5	51.5	57.6
4	42	42.4	42.4	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	50	50.5	50.5	50.5
4	49	49.5	49.5	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	7	7.1	7.1	7.1
3	59	59.6	59.6	66.7
4	28	28.3	28.3	94.9
5	5	5.1	5.1	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3.0	3.0	3.0
3	59	59.6	59.6	62.6
4	33	33.3	33.3	96.0

5	4	4.0	4.0	100.0
Total	99	100.0	100.0	

3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.0	4.0	4.0
3	54	54.5	54.5	58.6
4	39	39.4	39.4	98.0
5	2	2.0	2.0	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Hasil Output Uji Asumsi Klasik

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
-------	-------------------	-------------------	--------

1	tingkat literasi keuangan syariah, kualitas layanan ^b		Enter
---	--	--	-------

a. Dependent Variable: pengambilan keputusan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.377 ^a	.142	.125	4.13426

a. Predictors: (Constant), tingkat literasi keuangan syariah, kualitas layanan

b. Dependent Variable: pengambilan keputusan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	275.503	2	137.751	8.059	.001 ^b
	Residual	1657.937	97	17.092		
	Total	1933.440	99			

a. Dependent Variable: pengambilan keputusan

b. Predictors: (Constant), tingkat literasi keuangan syariah, kualitas layanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	28.513	5.720		4.985	.000		
	kualitas layanan	.347	.097	.345	3.580	.001	.953	1.049
	tingkat literasi keuangan syariah	.084	.084	.096	1.000	.320	.953	1.049

a. Dependent Variable: pengambilan keputusan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	kualitas layanan	tingkat literasi keuangan syariah
1	1	2.990	1.000	.00	.00	.00
	2	.007	20.589	.02	.37	.82
	3	.003	29.629	.98	.63	.18

a. Dependent Variable: pengambilan keputusan

Residuals Statistics^a

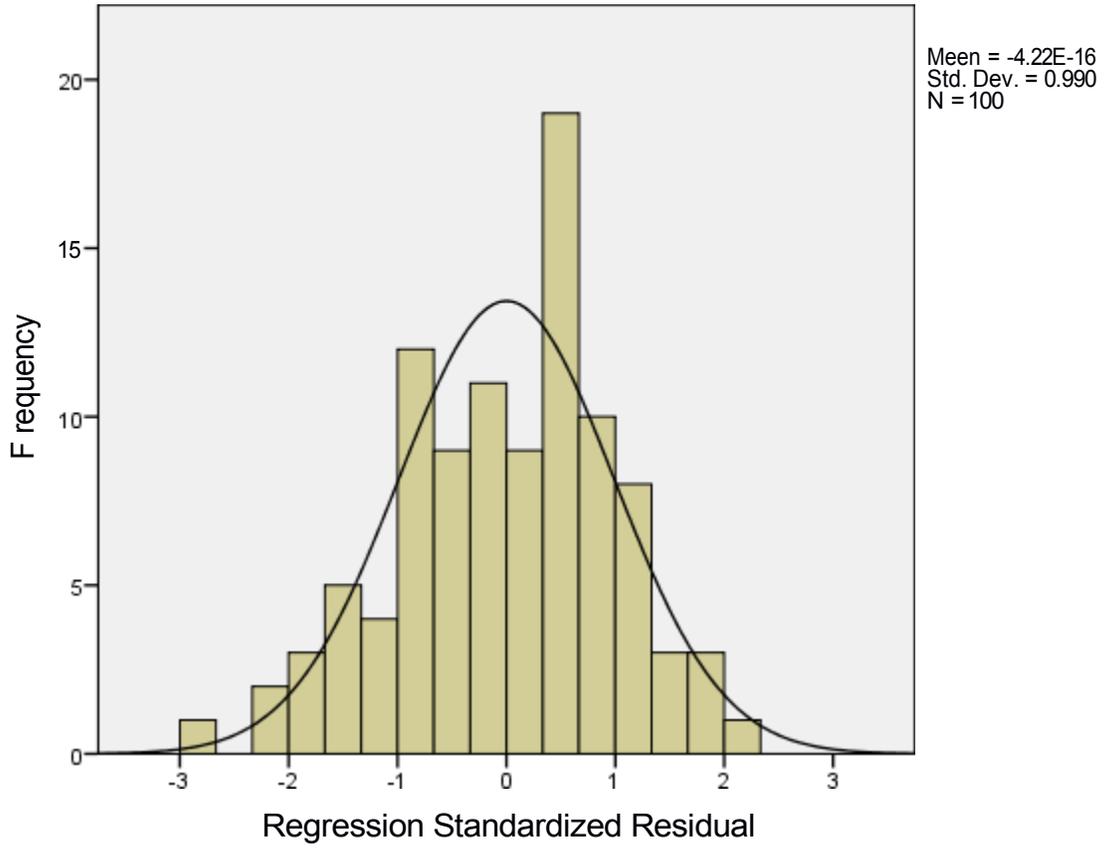
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N

Predicted Value	46.4515	54.0339	50.1600	1.66819	100
Std. Predicted Value	-2.223	2.322	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.415	1.145	.691	.190	100
Adjusted Predicted Value	46.5319	54.4520	50.1724	1.68324	100
Residual Std.	-11.34058	8.42401	.00000	4.09229	100
Residual	-2.743	2.038	.000	.990	100
Stud. Residual	-2.775	2.088	-.001	1.007	100
Deleted Residual	-11.60353	8.84780	-.01241	4.23595	100
Stud. Deleted Residual	-2.877	2.126	-.004	1.017	100
Mahal. Distance	.010	6.602	1.980	1.622	100
Cook's Distance	.000	.097	.012	.019	100
Centered Leverage Value	.000	.067	.020	.016	100

a. Dependent Variable: pengambilan keputusan

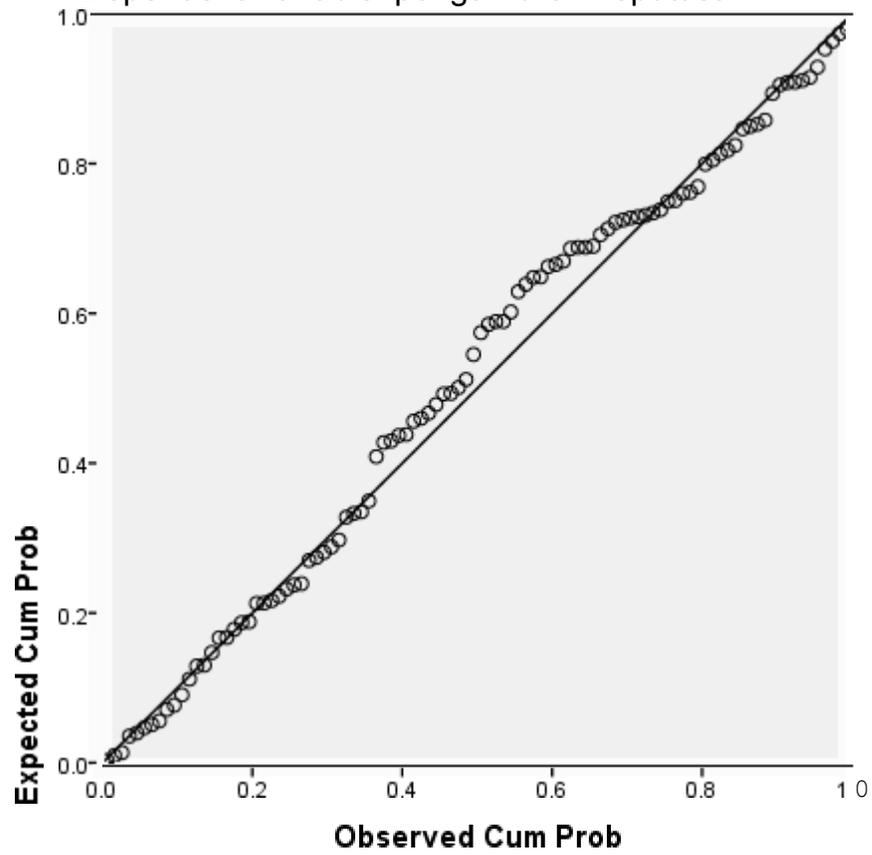
Histogram

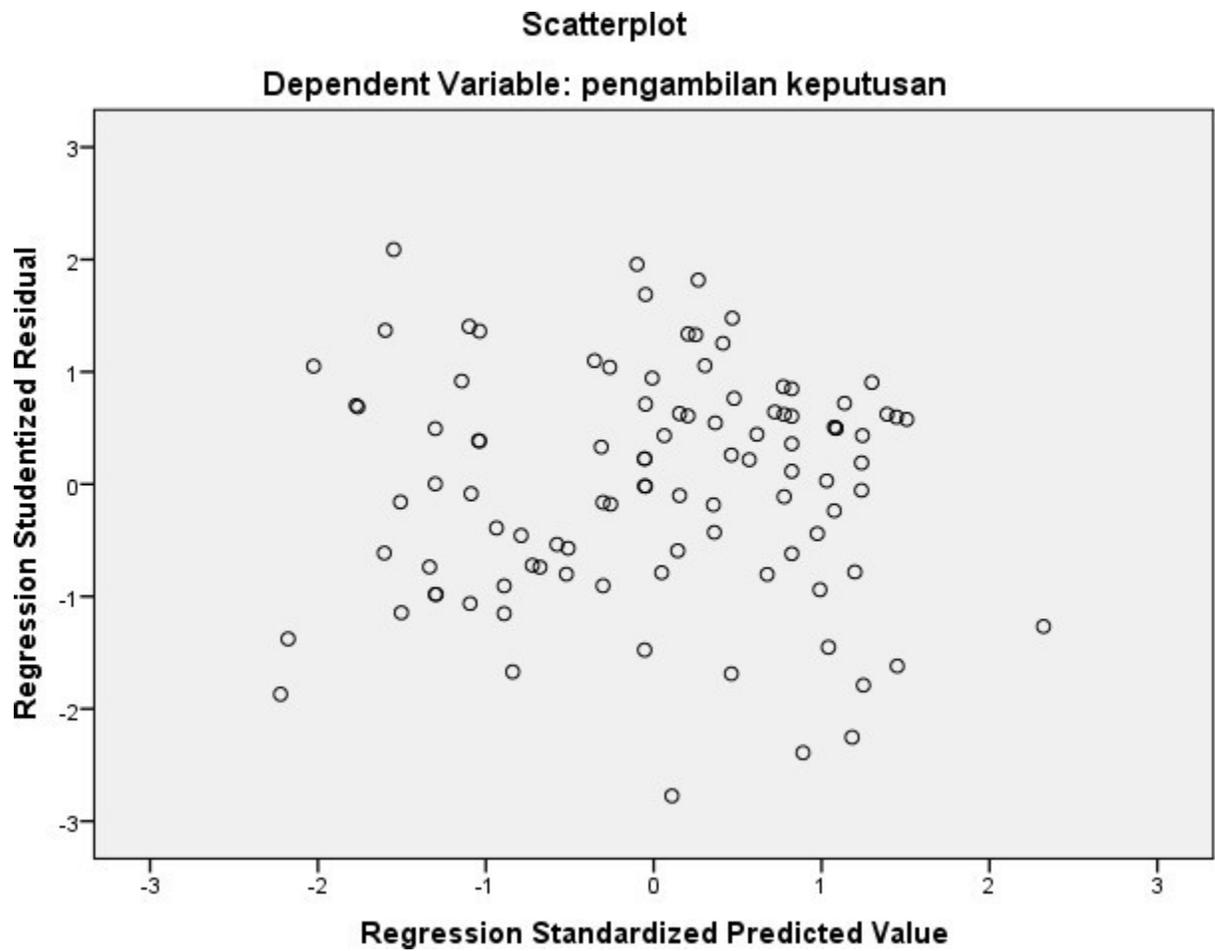
Dependent Variable: pengambilan keputusan



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: pengambilan keputusan





One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.09229034
Most Extreme	Absolute	.080

Differences	Positive	.033
	Negative	-.080
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.111 ^a

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Hasil Output

1. Uji Validitas

Uji Validitas Kualitas Layanan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	97.32	72.119	.499	.718
X1.2	97.04	71.271	.588	.714
X1.3	97.45	68.553	.656	.704
X1.4	97.06	71.714	.602	.715
X1.5	97.25	73.078	.412	.723
X1.6	97.69	75.448	.227	.732
X1.7	97.06	71.229	.660	.713
X1.8	97.33	72.223	.531	.718
X1.9	97.67	71.738	.411	.719
X1.10	97.25	71.018	.641	.713
X1.11	97.19	71.327	.575	.715
X1.12	97.28	73.072	.419	.723
X1.13	97.21	74.026	.331	.727

X1.14	97.15	74.694	.264	.729
X1.15	97.33	74.668	.223	.731
Kualitas Layanan	50.32	19.311	1.000	.806

Uji Validitas Literasi Keuangan Syariah

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	96.23	95.957	.577	.738
X2.2	96.22	91.971	.708	.726
X2.3	96.05	95.119	.635	.736
X2.4	96.25	91.967	.780	.726
X2.5	95.97	96.979	.442	.742
X2.6	96.19	97.933	.307	.746
X2.7	96.41	93.517	.707	.731
X2.8	96.19	96.196	.470	.740
X2.9	96.21	96.168	.479	.740
X2.10	96.25	93.260	.666	.730
X2.11	96.38	92.258	.751	.727
X2.12	96.35	91.684	.825	.724
X2.13	96.23	95.957	.577	.738
X2.14	96.03	98.938	.240	.749
X2.15	96.08	98.963	.228	.749
Literasi Keuangan Syariah	49.76	25.396	1.000	.874

Uji Validitas Pengambilan Keputusan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	96.83	75.274	.284	.720
Y.2	96.80	72.182	.520	.706
Y.3	97.00	71.333	.565	.703
Y.4	96.96	71.897	.564	.705
Y.5	97.03	73.908	.393	.714
Y.6	97.15	74.270	.359	.716
Y.7	96.92	72.499	.529	.707
Y.8	97.10	72.434	.562	.707
Y.9	97.25	72.614	.410	.710
Y.10	96.93	72.934	.485	.709
Y.11	96.96	70.907	.684	.699
Y.12	96.83	75.738	.243	.722
Y.13	97.01	73.606	.349	.714
Y.14	96.94	74.865	.270	.719
Y.15	96.93	74.652	.299	.718
Keputusan Konsumen	50.16	19.530	1.000	.772

2 Uji Reabilitas

Uji Reabilitas Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
---------------------	------------

.734	16
------	----

Uji Reabilitas Literasi Keuangan Syariah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.751	16

Uji Reabilitas Pengambilan Keputusan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.726	16

3 Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.513	5.720		4.985	.000
	Kualitas Layanan	.347	.097	.345	3.580	.001
	Literasi Keuangan Syariah	.084	.084	.096	1.000	.320

4 Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	275.503	2	137.751	8.059	.001 ^b
	Residual	1657.937	97	17.092		
	Total	1933.440	99			

5 Uji R²

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.377 ^a	.142	.125	4.134

a. Predictors: (Constant), Literasi Keuangan Syariah, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Keputusan Konsumen