

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan Negara berpenduduk mayoritas muslim terbesar di dunia, oleh karena itu negara ini merupakan pasar yang sangat potensial bagi Bank maupun Lembaga Keuangan Syariah (LKS) untuk menjaring nasabah khususnya yang beragama Islam.<sup>1</sup>

Seiring digulirkannya sistem perbankan syariah pada pertengahan tahun 1990-an di Indonesia, beberapa Lembaga Keuangan Syariah (LKS) tumbuh dan berkembang pesat di Indonesia. Lembaga Keuangan Syariah mempunyai kedudukan yang sangat penting sebagai lembaga ekonomi berbasis syariah di tengah proses pembangunan nasional. Berdirinya Lembaga Keuangan Syariah (LKS) merupakan implementasi dari pemahaman umat Islam terhadap prinsip-prinsip muamalat dalam hukum ekonomi Islam, selanjutnya di representasikan dalam bentuk pranata Ekonomi Islam.

Menurut Muhammad bank syariah adalah bank yang dalam beroperasinya sesuai dengan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam. Dikatakan lebih lanjut, dalam tata cara bermuamalah tersebut di jauhi praktik-praktik yang mengandung unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Amir Machmud and Rukmana, *Bank Syariah* (Jakarta: Erlangga, 2010) h.59

<sup>2</sup> Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta : Rajawali Pers, 2015) h.2

Bank syariah merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang kegiatannya berdasarkan dengan syariat-syariat Islam, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas ekonomi umat dengan jalan mengembangkan kemandirian umat melalui kegiatan penghimpunan dengan penyaluran dana. Implikasinya, disamping harus selalu sesuai dengan prinsip hukum islam juga adalah karena dalam prinsip syariah memiliki berbagai variasi akad yang akan menimbulkan variasi produk yang lebih banyak di bandingkan produk bank konvensional.<sup>3</sup>

Keberadaan bank syariah di Indonesia ini dipelopori dengan lahirnya pada tahun 1992 yang tentunya memberikan wajah baru bagi perkembangan perbankan nasional, yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI). Karakteristik system perbankan syariah ini berbeda dengan sistem perbankan konvensional. Perbankan syariah beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil tanpa ada unsur riba yaitu bunga seperti pada sistem perbankan konvensional. Peran bank syariah dalam memacu pertumbuhan perekonomian daerah semakin strategis dalam rangka mewujudkan struktur perekonomian yang semakin berimbang. Dukungan terhadap pengembangan perbankan syariah juga terlihat dengan adanya “*dual banking system*”, yang mana bank konvensional diperkenankan untuk membuka unit usaha syariah.<sup>4</sup>

Pada tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia (BI) melalui surat keputusan Gubernur Bank Indonesia NO. 1/24/KEP.BI/1999 telah

---

<sup>3</sup>Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2010) h.72

<sup>4</sup>M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Ekonomi Islam* (Jakarta: Era Adi Citra Intermedia, 2011) h.303

memberikan izin perubahan kegiatan usaha konvensional menjadi kegiatan usaha berdasarkan prinsip-prinsip syariah kepada unit usaha PT. Bank Mandiri (Persero) yang sebelumnya bernama PT. Bank Susila Bakti (BSB). Selanjutnya dengan surat keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No.1/1/KEP.DGS/1999 Bank Indonesia telah menyetujui perubahan nama PT. Bank Susila Bakti menjadi P.T Bank Syariah Mandiri.

PT. Bank Syariah Mandiri hadir sebagai bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan PT. Bank Syariah Mandiri sebagai alternatif perbankan di Indonesia.

Untuk kemajuan perusahaan maka pihak perbankan perlu mencermati permintaan konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang akan ditawarkan, salah satunya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Swastha bahwa konsumen dapat memutuskan terhadap suatu produk atau jasa, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan.<sup>5</sup>

Kualitas merupakan suatu hubungan dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut kotler pelayanan adalah setiap kegiatan dan

---

<sup>5</sup> Bashu Swastha dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, (Yogyakarta : Liberty, 2005), h.158

manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat kepemilikan sesuatu. <sup>6</sup>

Kualitas layanan merupakan salah satu unsur penilaian konsumen terhadap perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Nasabah tentunya memiliki harapan akan layanan yang berkualitas. Layanan yang berkualitas adalah layanan yang secara ekonomis menguntungkan dan secara prosedural mudah serta menyenangkan. Berawal dari kebutuhan itu, kemudian nasabah memperoleh layanan atas suatu kebutuhannya. Layanan yang diterima nasabah akan dipersepsikan sebagai baik, standar, atau buruk. Persepsi nasabah ini merupakan bentuk akhir pembentukan citra kualitas jasa. Persepsi nasabah terhadap kualitas layanan inilah yang merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Untuk menilai kualitas pelayanan ada 5 faktor yang digunakan dalam menilai kualitas jasa, yaitu *Reliability* (keandalan), *Responsive* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangible* (berwujud).<sup>7</sup>

Persaingan di dunia perbankan sangatlah ketat, untuk memenangkan persaingan bank syariah tentunya tidak hanya bisa mengandalkan aspek kesyariahnya saja, karna bank Syariah Mandiri disamping harus bersaing dengan bank umum seperti bank BRI, bank Mandiri, bank BNI, bank Nagari, tetapi juga harus bersaing dengan bank sejenis atau yang memiliki usaha

---

<sup>6</sup> Oldy Ardhana, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan", *Skripsi Sarjana Ekonomi*, (Semarang: Perpustakaan UNDIP, 2010), h. 16. t.d

<sup>7</sup> Tony Sitinjak *et all*, *Model Matriks Konsumen untuk Menciptakan Superior Customer Value*, (Jakarta:Gramedia Pustaka Utama, 2004), h.9

syariah seperti UUS yang ada di bank Nagari Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman.

Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping yang merupakan salah satu lembaga penghimpunan dan penyaluran dana di kabupaten Pasaman yang merupakan bank syariah pertama berdiri tentunya peluang yang dimiliki untuk terus tumbuh dan berkembang cukup besar, maka Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping terus berupaya meningkatkan usaha untuk mendorong keputusan nasabah menabung, salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Hal itu terbukti dengan fasilitas-fasilitas yang di berikan seperti ruang tunggu ber AC, sarana komunikasi, kemudahan prosedur, serta adanya layanan jemput bola (pick up) tabungan ke rumah-rumah nasabah.

Berdasarkan hasil survei awal yang di lakukan penulis pada bulan Februari 2017 di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping, dimana masih kurangnya fasilitas fisik seperti jumlah ATM, belum adanya kas mobil, kurang luasnya area parkir, tidak adanya layanan Internet, serta adanya keluhan dari beberapa nasabah tentang keterlambatan penjemputan tabungan dan hal ini tentunya dapat menjadi boomerang atau dapat memberikan citra negatif bagi perusahaan, sehingga dapat membuat minat konsumen untuk menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping khususnya jasa tabungan menjadi berkurang bahkan mengalami fluktuasi dari tahun ke tahunnya. Hal itu terbukti dari jumlah nasabah yang menabung mengalami penurunan dan kenaikan sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Nasabah Baru yang Menabung**  
**Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Sikaping Periode**  
**2012 - 2016**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah Baru</b>
2012	2.898
2013	930
2014	390
2015	461
2016	945
<b>Total Nasabah</b>	<b>5.624</b>

Sumber : Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Sikaping 2017

Berdasarkan paparan di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping”**

#### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan Latar belakang Masalah yang telah dikemukakan, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kurang lengkapnya fasilitas fisik Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping
2. Kurang maksimalnya pelayanan yang diterima nasabah pengguna jasa tabungan.

#### **C. Rumusan Masalah**

Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping ?

#### **D. Batasan Masalah**

Batasan penelitian ini adalah :

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2018, yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping, sedangkan untuk menjadi subjek dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan jasa produk tabungan ( Tabungan Wadi'ah dan Mudharabah).

#### **E. Tujuan Penelitian**

Mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait, terutama bagi :

##### 1. Bagi Perusahaan

Memberikan masukan bagi Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping untuk dapat berguna sebagai bahan pertimbangan dan pedoman dalam pengambilan kebijaksanaan yang berhubungan dengan keputusan nasabah.

##### 2. Bagi UIN Imam Bonjol Padang

Sebagai pengetahuan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan nasabah dan sebagai acuan referensi serta sebagai bahan penunjang untuk penelitian selanjutnya.

### 3. Bagi Penulis

Disamping menambah pengalaman dan menjadi pembanding antara ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dalam aplikasi nyata di dunia kerja dan publik (masyarakat) juga sebagai syarat untuk mencapai gelar sarjana



## **G. Sistematika Penulisan**

### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

### **BAB II : Landasan Teori**

Dalam bab ini akan diuraikan beberapa teori yang dapat digunakan sebagai kerangka pemikiran teori atau landasan penelitian dan hipotesis.

### **BAB III : Metodologi Penelitian**

Bab ini menjelaskan tentang populasi, sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, teknik analisis data.

### **BAB IV : Analisis dan Pembahasan**

Bab ini membahas profil objek penelitian, pengujian, dan hasil analisa data, pembuktian hipotesis, pembahasan hasil dan jawaban dalam penelitian ini.

### **BAB V : Penutup**

Bab ini berisi kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini, keterbatasan penelitian dan saran-saran yang ditujukan untuk penelitian berikutnya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Keputusan Pembelian**

###### **a. Definisi Keputusan Pembelian**

Menurut Davis, keputusan adalah hasil pemecahan masalah yang dihadapinya dengan tegas. Hal itu berkaitan dengan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan mengenai apa yang harus dilakukan dan seterusnya mengenai unsur-unsur perencanaan.<sup>1</sup>

Dapat juga dikatakan bahwa keputusan itu sesungguhnya merupakan hasil proses pemikiran yang berupa pemilihan satu diantara alternatif yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah yang dihadapinya.<sup>2</sup>

Menurut pemahaman yang paling umum, sebuah keputusan adalah seleksi terhadap dua pilihan alternatif atau lebih. Dengan kata lain, pilihan alternatif harus tersedia bagi seseorang ketika mengambil keputusan.<sup>3</sup>

Menurut Kotler dalam buku Ibnu syamsi, Keputusan Pembelian adalah tindakan dari konsumen untuk mau membeli atau tidak terhadap

---

<sup>1</sup>Ibnu Syamsi, *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010) h.3

<sup>2</sup>*Ibid*, h.3

<sup>3</sup>Leon Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen*, (2000: Jakarta, Indecs), hlm.485

produk. Pada umumnya, Keputusan Pembelian (*purchase decision*) disebut juga dengan membeli merek yang paling disukai.<sup>4</sup>

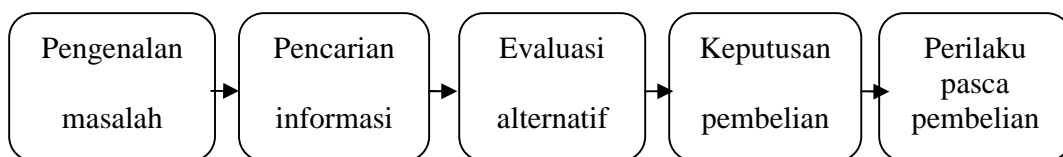
Sedangkan pengertian menabung adalah menyimpan uang (di celengan, pos, bank, dsb).<sup>5</sup> Jadi Keputusan Pembelian berarti dan menetapkan satu alternatif yang dipercayai dan dianggap paling menguntungkan dari beberapa alternatif yang dihadapi untuk menabung atau menyimpan uang.

### b. Proses Keputusan Pembelian

Proses tersebut merupakan sebuah penyelesaian masalah harga yang terdiri dari lima tahap. Lima tahap proses Keputusan Pembelian tersebut adalah :<sup>6</sup>

**Gambar 2.1**

#### **Tahap proses Keputusan Pembelian**



#### 1. Pengenalan masalah

Merupakan tahap pertama dalam proses Keputusan Menabung dimana konsumen mengenali masalah atau kebutuhan.

#### 2. Pencarian informasi

Pada tahap ini konsumen digerakkan untuk mencari lebih banyak informasi, konsumen bisa lebih mudah melakukan pencarian

<sup>4</sup>Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2008) ed. 12, jilid 1, h. 181

<sup>5</sup>[www.kamusbahasaindonesia.org](http://www.kamusbahasaindonesia.org), diakses pada tanggal 14 Oktober 2017

<sup>6</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta : Indeks, 2009) edisi kedua belas, jilid 1, h.235

informasi aktif, ketika lebih banyak informasi diperoleh maka kesadaran dan pengetahuan konsumen tentang barang atau jasa akan semakin meningkat.

### 3. Penilaian alternatif

Konsumen menggunakan informasi untuk mengevaluasi merek-merek alternatif dalam himpunan pikiran.

### 4. Keputusan Pembelian

Keputusan seorang konsumen untuk mengubah, menanggihkan, atau membatalkan Keputusan Menabung, hal ini banyak dipengaruhi oleh pandangan risiko seseorang. Besar kecilnya risiko yang ditanggapi seseorang adalah berbeda-beda sesuai dengan besar uang yang dibelanjakan, banyak ciri yang tidak pasti dan tingkat kepercayaan diri konsumen. Seorang konsumen mengembangkan kebiasaan tertentu untuk mengurangi risiko, seperti membatalkan keputusan, menghimpun informasi dari teman-teman dan sebuah merek nasional dan memiliki jaminan.

### 5. Perilaku setelah pembelian

Setelah pembelian produk, konsumen akan mengalami suatu tingkat kepuasan atau ketidakpuasan tertentu. Jika produk sesuai harapan maka konsumen akan puas. Jika melebihi harapan, maka konsumen sangat puas. Jika kurang memenuhi harapan maka konsumen tidak puas. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen dengan suatu produk akan mempengaruhi perilaku selanjutnya. Bila konsumen puas, dia

akan menunjukkan probabilitas yang lebih tinggi untuk membeli produk itu lagi.

**c. Faktor-Faktor Utama yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen dalam Keputusan Pembelian**

Jika dianalisis faktor utama yang mempengaruhi Keputusan Pembelian yaitu faktor yang berkaitan dengan pembelian, berkaitan dengan produk, berkaitan dengan penjual dan berkaitan dengan situasi.

1. Faktor Budaya yang meliputi kebudayaan dari mana ia datang.

Faktor ini merupakan penentu keinginan dan perilaku pembelian yang dominan. Budaya terdiri dari sub budaya yang berupa kelompok-kelompok kecil yang mengandung cirri sosialisasi anggotanya yang lebih khusus.

2. Kelas Sosial adalah pembagian dalam suatu masyarakat yang relatif homogen dan langgeng yang disusun secara hirarki dan anggota-anggotanya mempunyai nilai, minat/kepentingan dan perilaku yang sama.

3. Tingkat Ekonomi merupakan kemampuan finansial konsumen untuk membeli suatu produk.

4. Kelompok Anutan adalah semua kelompok yang mempengaruhi sikap, pendapat dan nilai-nilai seseorang. Seperti kelompok bragama, berkeluarga, profesi dan sebagainya.

5. Gaya Hidup yang dianut orang yang datang dari sub budaya, Kelas sosial, bahkan kelompok.

6. Motivasi menurut Freud adalah orang tidak cenderung menyadari motif sejati yang memberi arah pada perilakunya karena sudah dibentuk sejak kanak-kanak dan sering tertekan oleh kesadaran dirinya sendiri.
7. Persepsi adalah seseorang yang dimotivasi untuk bertindak dan bagaimana persepsinya mengenai sesuatu.
8. Keyakinan dan Sikap  
Melalui proses belajar dan mencari informasi tentang produk, orang mendapatkan keyakinan mereka terhadap suatu produk. Keyakinan adalah pikiran yang memberi gambaran bahwa seseorang menganut pendirian tertentu.

## **2. Kualitas Pelayanan**

### **a. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Menurut Direktur G.E., Jhon F. Welch, Jr kualitas merupakan jaminan terbaik kita atas kepuasan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi pesaing asing, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng.<sup>7</sup>

Menurut *American society for quality contro*, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk

---

<sup>7</sup> Philip kotler, *manajemen pemasaran*, (Jakarta: PT. prenhallindo, 1997), jilid 1, h. 48-49

atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten atau tetap.

Menurut Goetsch & Davis kualitas merupakan suatu hubungan dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat kepemilikan sesuatu.<sup>8</sup>

Menurut Lovelock mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen. Jadi penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif terhadap pelayanan yang diterimanya pada waktu tertentu.<sup>9</sup>

#### **b. Mengelola Kualitas Pelayanan**

suatu cara perusahaan jasa untuk dapat tetap unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa

---

<sup>8</sup>Oldy Ardhana, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan*”, Skripsi Sarjana Ekonomi, (Semarang: Perpustakaan UNDIP, 2010), h. 16.  
t.d

<sup>9</sup>FandyTjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta : Andi Offset, 2001) ed kedua h.48

lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut serta promosi yang dilakukan oleh perusahaan jasa, kemudian dibandingkan.

Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung pada keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen/nasabah Indikator Kualitas Pelayanan

Terdapat lima indikator kualitas pelayanan/jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Reliability (Kehandalan): kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. seperti:
  - Kecepatan Pelayanan
  - Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong.
2. Responsive (daya tanggap): kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Seperti:
  - Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul
  - Kemampuan perusahaan cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan.
3. Assurance (Jaminan): pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Seperti:
  - Pengetahuan dan kecakapan staf baik karyawan maupun operasional.



- Melakukan komunikasi yang efektif dengan nasabah.
4. *Emphaty* (empati): kemampuan untuk peduli dan memberi perhatian pribadi pada nasabah. seperti:
- Memberikan perhatian secara individu kepada nasabah
  - Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan nasabah.
5. *Tangible* (Bukti Fisik): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi. Seperti:
- Kebersihan dan kerapian kantor maupun staf.
  - Penataan interior maupun exterior kantor.<sup>10</sup>

#### c. Prinsip-Prinsip Kualitas pelayanan

Untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Keenam prinsip tersebut sangat bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan yang didukung oleh pemasok, karyawan, dan pelanggan. Menurut wolkins, Dkk ada enam prinsip pokok dalam kualitas pelayanan yaitu:

---

<sup>10</sup> Johannes Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Asdi Mahasatya, 2006), h. 228-231

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa itu maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

2. Pendidikan

Semua personel perusahaan mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3. Perencanaan

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarah perusahaan untuk mencapai visinya.

4. Review

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan untuk mencapai tujuan kualitas.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan, dan *stockholder* perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.

#### 6. Penghargaan dan Pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.<sup>11</sup>

#### **d. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian**

Terdapat hubungan erat antara kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian suatu produk atau jasa dalam sebuah perusahaan dimana Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya kepuasan pelanggan dan juga mendukung harga yang lebih tinggi serta (sering kali) biaya yang lebih rendah. Oleh sebab itu, program peningkatan kualitas (*quality improvement programs* –QIPs) biasanya meningkatkan

---

<sup>11</sup> Ari Susanto Wibowo, "Penaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan di Kota Purwokerto", Skripsi Sarjana Ekonomi, (Semarang: Perpustakaan UNNES, 2013), h. 27-28. t.d

profitabilitas.<sup>12</sup> Hal ini sesuai dengan pendapat Swastha bahwa konsumen dapat memutuskan terhadap suatu produk atau jasa, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan.<sup>13</sup> Nasution berpendapat bahwa kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan. Bila penilaian yang dihasilkan adalah penilaian yang positif, maka kualitas layanan ini akan berdampak pada terjadinya keputusan pembelian.<sup>14</sup>

Dari penjelasan diatas dapat saya simpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan atau tidak puas yang dirasakan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang diberikan sebelum maupun setelah memakai suatu produk atau jasa tersebut. Dimana semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan dapat mendorong timbulnya keinginan konsumen untuk membeli atau menggunakan jasa suatu perusahaan.

### **3. Bank Syariah**

#### **a. Pengertian Bank Syariah**

Kata bank berasal dari bahasa latin *banco* yang artinya bangku atau meja. Pada abad ke-12 kata *banco* merujuk pada meja, *counter* atau tempat penukaran uang (*money changer*). Dengan demikian fungsi dasar bank adalah menyediakan tempat untuk menitipkan uang dengan

---

<sup>12</sup> Philip kotler, op.cit., h. 48

<sup>13</sup> *Ibid*, h.3

<sup>14</sup> Izzati Choirini Mardhotillah, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Baseball Food Court Universitas Negeri Surabaya” dalam Jurnal Ekonomi (Surabaya : Universitas Negeri Surabaya, 2013) h.8

aman dan menyediakan alat pembayaran untuk pembelian barang atau jasa.<sup>15</sup>

Menurut Undang-undang nomor 10 tahun 1998 bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank syariah adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan syariat Islam (al-Quran dan Hadis Nabi saw) dan menggunakan kaidah-kaidah fiqh.<sup>16</sup> Menurut UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah menyebutkan bahwa Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Jadi bank syariah adalah lembaga keuangan yang menjauhkan riba dalam setiap transaksi dan menjalankan berdasarkan prinsip syariah.

#### **b. Fungsi dan Peran Bank Syariah**

Bank syariah adalah bank yang menjalankan fungsinya berdasarkan prinsip syariah maka fungsi dan peran bank syariah adalah:<sup>17</sup>

1. Manajer investasi yang mengelola atas dana nasabah dengan menggunakan akad mudharabah atau sebagai agen investasi.

---

<sup>15</sup> Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2015), h. 62

<sup>16</sup> Syukri Iska, *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia: dalam perspektif fikih ekonomi*, (Yogyakarta: Fajar Media Press, 2012) h.49

<sup>17</sup> *Ibid.*, h. 10

2. Investor yang menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun dan yang nasabah yang dipercayakan kepadanya dengan menggunakan alat investasi yang sesuai dengan prinsip syariah dan membagi hasil yang diperoleh sesuai dengan nisbah yang disepakati antara bank dan pemilik dana.
3. Menyediakan jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran.
4. Pengemban fungsi sosial berupa pengelolaan dana zakat, infaq, shadaqah serta pinjaman kebajikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 dalam pasal 3 menyatakan tujuan bank syariah adalah menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.

### **c. Produk-Produk Bank Syariah**

Bank syariah merupakan bank dengan prinsip dasar bagi hasil yang merupakan landasan utama dalam segala operasinya, baik dalam pengerahan dananya maupun dalam penyaluran dananya.

Secara garis besar jenis kegiatan usaha bank syariah dapat dibagi ke dalam tiga kategori utama yaitu penghimpunan dana (*funding*), penyaluran dana (*lending*), dan pelayanan jasa.

#### **1. Penghimpunan Dana (*funding*)**

Dalam penghimpunan dana, bank syariah melakukan mobilisasi dan investasi tabungan untuk membangun perekonomian

dengan cara yang adil sehingga keuntungan ada data yang dijamin bagi semua tegas. Sumber dana bank syariah selain dari kegiatan penghimpunan dana, tentunya juga dari modal disetor sehingga secara keseluruhan sumber dana bank syariah dapat dibagi menjadi:<sup>18</sup>

- a. Modal
- b. Rekening giro
- c. Rekening tabungan
- d. Rekening investasi umum
- e. Rekening investasi khusus dan
- f. Obligasi syariah

## 2. Penyaluran Dana (*lending*)

Dalam penyaluran dana, bank syariah dapat memberikan berbagai bentuk pembiayaan. Pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah mempunyai lima bentuk utama, yaitu *mudharabah dan musyarakah* (dengan pola bagi hasil), *murabahah dan salam* (dengan pola jual beli), dan *ijarah* (dengan pola sewa operasional maupun finansial). Selain kelima bentuk pembiayaan di atas, bank syariah juga memiliki bentuk produk pelengkap yang berbasis (*fee-based service*) seperti *qardh* dan jasa pelengkap lainnya.

## 3. Jasa pelayanan

Selain menjalankan transaksi untuk mencari keuntungan, bank syariah juga melakukan transaksi Selain menjalankan transaksi untuk

---

<sup>18</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h. 15

mencari keuntungan, bank syariah juga melakukan transaksi yang tidak untuk mencari keuntungan. Transaksi ini tercakup dalam jasa pelayanan (*fee based income*). Beberapa bentuk layanan jasa yang disediakan oleh bank Syariah untuk nasabahnya, antara lain jasa keuangan, agen, dan jasa non keuangan.

Yang termasuk dalam jasa keuangan, antara lain *Wadi'ah yad dhamanah* atau titipan (dalam bentuk giro dan tabungan), *wakalah* (pelimpahan kekuasaan kepada bank untuk bertindak mewakili nasabah), *kafalah* (jaminan yang diberikan seseorang untuk menjamin pemenuhan kewajiban pihak kedua), *hiwalah* (pengalihan dana atau utang dari depositor atau dektor ke penerima atau kreditor), *rahn* (pinjaman dengan jaminan atau gadai atau mortgage), *shorf* (jual beli mata uang).

Bank syariah juga bisa bertindak sebagai agen investasi dalam bentuk *Mudharabah Muqayadah* atau investasi terikat, ketika nasabah investor memberikan batasan-batasan investasi yang diinginkannya, bank hanya bertindak sebagai agen atau perantara untuk mempertemukan investor dan pengusaha. Selain itu bank syariah juga bisa memberikan jasa non keuangan, seperti menyediakan pelayanan titipan *wadi'ah yadamanah* (*save deposit box*).



#### d. Perbedaan Antara Bank Syariah dan Bank Konvensional

Amir machmud membedakan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional sebagai berikut:<sup>19</sup>

**Tabel. 2.1 Perbedaan Bank Syariah dan Konvensional**

Aspek	Bank Syariah	Bank Konvensional
Legalitas	Akad syariah	Akad konvensional
Struktur Organisasi	Penghimpunan dan penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa Dewan Pengawas Syariah	Tidak terdapat dewan pengawas
Bisnis dan usaha yang dibiayai	Melakukan investasi-investasi yang halal saja. Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kemitraan. Berdasarkan prinsip bagai hasil, jual beli, atau sewa. Berorientasi pada keungan( <i>profit oriented</i> ) dan kemakmuran dan kebahagiaan dunia akhirat.	Investasi yang halal dan haram <i>profit oriented</i> Hubungan dengan nasabah dalam bentuk kreditor-debitur Memakai perangkat bunga
Lingkungan kerja	Islam	Non Islam

Sumber: Amir Machmud (2010)

#### 4. Tabungan

##### a. Pengertian Tabungan

Pengertian tabungan berdasarkan perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan (Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998) adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat di tarik dengan cek, bilyet giro, atau lainnya yang dipersamakan dengan itu.<sup>20</sup>

<sup>19</sup> Amir Machmud dan Rukmana, *Bank Syariah: Teori, Kebijakan dan Studi Empiris di Indonesia*, (Bandung: Erlangga, 2010) h. 12

<sup>20</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998

Menurut Malayu S.P Hasibuan tabungan lainya adalah semua tabungan pihak ketiga kepada bank yang administrasi pembukuannya dilakukan dalam buku tabungan, menabung dan penarikan tabungan dilakukan dengan slip tabungan dan slip penarikan yang telah disediakan oleh bank.

Pendapatan merupakan faktor utama yang penting untuk menentukan konsumsi dan tabungan. Keluarga-keluarga yang tidak mampu akan membelanjakan sebagian besar bahkan seluruh pendapatannya untuk keperluan hidupnya. Individu berpendapatan tinggi akan melakukan tabungan lebih besar daripada individu yang berpendapatan rendah.

Usaha perbankan dalam usaha meningkatkan pergerakan sumber daya dari masyarakat salah satunya dengan mengimpun sumber dana tabungan. Tabungan adalah simpanan yang pihak ketiga pada bank yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu. Berikut ini adalah produk tabungan perbankan syariah:<sup>21</sup>

## **b. Produk Tabungan**

### **1. Tabungan Wadiah**

Tabungan wadiah adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan akad wadiah, yakni titipan murni yang harus dijaga dan dikembaliakn setiap saat sesuai dengan kehendak pemiliknya. Berkaitan dengan produk tabungan wadiah perbankan syariah menggunakan akad *wadiah yad adh-dhamanah*.

---

<sup>21</sup> Adiwarman A. Karim, *Bank Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), h. 258-261

Menitipkan atau menerima titipan hukum asalnya adalah boleh namun, hukumnya sunat bagi orang yang yakin pada dirinya mampu untuk memelihara barang titipan. Menerima titipan bisa menjadi wajib apabila orang yang menitipkan barang sangat membutuhkan, sedangkan orang yang ketika itu dan dianggap mampu menerima amanat hanya dia seorang.<sup>22</sup>

Dalam hal ini, nasabah bertindak sebagai penitip yang memberikan hak kepada bank syariah untuk menggunakan atau memanfaatkan uang atau barang titipannya, sedangkan bank syariah bertindak sebagai pihak yang dititipi dana atau barang yang disertai hak untuk menggunakan atau memanfaatkan dana tersebut.

Ketentuan umum tabungan wadiah:

- a) Tabungan wadiah merupakan tabungan yang bersifat titipan murni yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat sesuai dengan kehendak pemilik harta.
- b) Keuntungan atau kerugian dari penyaluran dana atau pemanfaatan barang menjadi milik atau tanggungan bank. Sedangkan nasabah penitip tidak dijanjikan imbalan atau tidak menanggung kerugian.
- c) Bank dimungkinkan memberikan bonus kepada pemilik harta sebagai sebuah insentif selama tidak diperjanjikan dalam akad pembukaan rekening.

---

<sup>22</sup> Rozalinda, *Fiqh Ekonomi Syari'ah Prinsip Dan Implementasinya Pada Sektor Keuangan Syari'ah*, (Jakarta : Rajawali Pers,2016), h.160

## 2. Tabungan Mudharabah

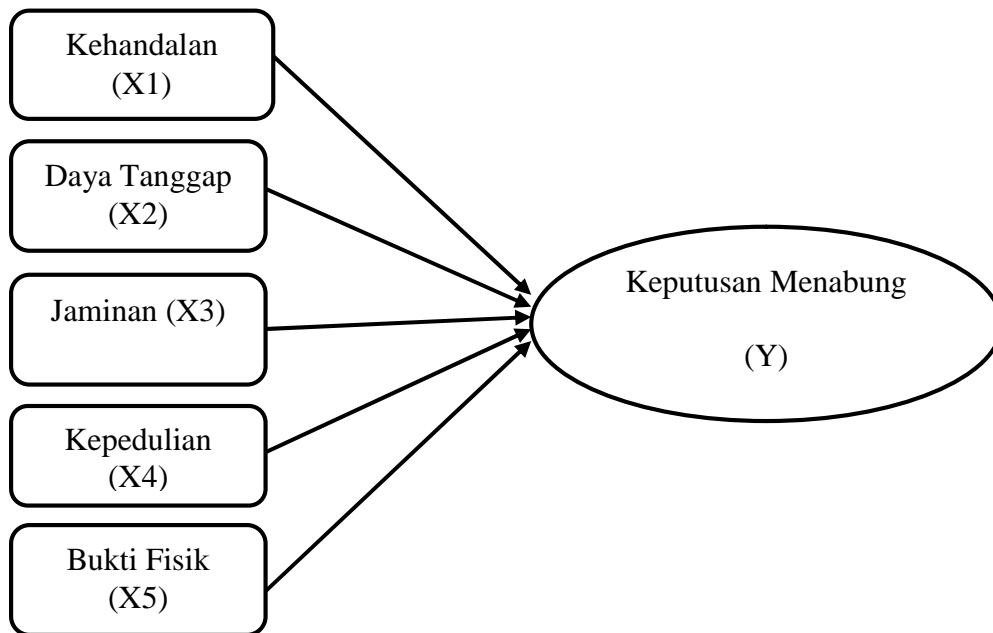
Yang dimaksud dengan tabungan mudharabah adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan akad mudharabah. Mudharabah mempunyai dua bentuk, yakni mudharabah mutlaqah dan mudharabah muqayyadah, yang membedakannya keduanya terletak pada ada atau tidaknya persyaratan yang diberikan pemilik dana kepada bank dalam mengelola hartanya. Dalam hal ini bank bertindak sebagai mudharib (penegelola dana), sedangkan nasabah bertindak sebagai shahibul mal (pemilik dana).

Ketentuan umum tabungan mudharabah:

- a) Dalam kapasitasnya sebagai mudharib, bank dapat melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan mengembangkannya, termasuk di dalamnya mudharabah dengan pihak lainnya.
- b) Modal harus dinyatakan dengan jumlahnya dalam bentuk tunai dan bukan piutang.
- c) Pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk nisbah dan dituangkan dalam bentuk akad pembukaan rekening.
- d) Bank sebagai mudharib menutup biaya operasional tabungan dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya.
- e) Bank tidak diperkenankan mengurangi nisbah keuntungan nasabah tanpa persetujuan yang bersangkutan.
- f)

## B. Kerangka Berpikir

Berdasarkan Kerangka teori dan penelitian terdahulu, dapat kita buat model kerangka berpikir sebagai berikut :



### Keterangan Variabel-variabel

Variabel independen X1: Kehandalan

X2: Daya Tanggap

X3: Jaminan

X4: Empati

X5: Bukti Fisik

Variabel dependen Y: Keputusan Menabung

### C. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.2**  
**Tinjauan Penelitian Terdahulu**

No	Nama peneltil	Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Oldy Ardhan a	2015	Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah untuk menabung Pada Bri Syariah Cabang Cirebon	Promosi (X1) Kualitas Pelayanan (X2) Keputusan Nasabah (Y)	Penelitian menunjukkan bahwa faktor yang berpengaruh positif dan signifikansi terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada BRI Syariah Cabang Cirebon adalah kualitas pelayanan dengan tingkat kesalahan sebesar 5%..
2	Dina Haryani	2010	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Periklanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada PT Bank Tabungan Negara Cabang Medan	Kualitas pelayanan (X1) Periklanan(X2) Keputusan Nasabah (Y)	Hasil Penelitian Ini Adalah Terdapat Pengaruh Yang Positif Dan Signifikan Dari Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Medan.
3	Liza Novia Sari	2015	Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Tabungan Simanis Pt. Bpr Raga Dana Sejahtera Padang	Promosi (X1) Kualitas Pelayanan (X2) Keputusan Nasabah (Y)	Promosi dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung pada Tabungan Simanis PT. BPR Raga Dana Sejahtera Padang dikarenakan hasil uji F yang dilakukan menghasilkan nilai F hitung $154,321 > F$ tabel $3,06$ dan nilai signifikansi $0,000 < level\ of\ significant$ $0,05$ .

#### **D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan proposisi yang akan diuji dan masih bersifat sementara, atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian. Hipotesis dalam penelitian ini dapat berupa hipotesis satu variabel dan dua variabel yang dikenal sebagai hipotesis kausal.<sup>23</sup>

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Diduga kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KC Lubuk Sikaping.
2. Diduga kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KC Lubuk Sikaping.

---

<sup>23</sup> Bambang Prasetyo dan Lina Mitahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta:RajaGrafindo persada,2006) h.76

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu penelitian yang didasarkan oleh falsafah positifisme yaitu ilmu yang valid, ilmu yang dibangun dari empiris, teramati terukur, menggunakan logika matematika dan membuat generalisasi atas rerata.<sup>1</sup> Penelitian kuantitatif dipakai untuk menguji suatu teori, penyajian suatu fakta atau mendeskripsikan statistis, menunjukkan hubungan antar variabel.<sup>2</sup> Penelitian ini menggunakan analisis faktor dan dibantu dengan menggunakan SPSS.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping, Kabupaten Pasaman yang beralamat di Jln. Jend Sudirman No. 19, Lubuk Sikaping, Kab. Pasaman. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Januari 2018 sampai selesai.

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

Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari pihak pertama. Data ini diperoleh dari wawancara, observasi, dan lainnya.<sup>3</sup> Yang

---

<sup>1</sup> Made wirartha, *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*, (Yogyakarta: Andi, 2006), h. 140

<sup>2</sup> *Ibid.*, h. 141

<sup>3</sup> P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, ( Jakarta: Rineka Cipta, 1991), h. 87



dimaksud data primer dalam penelitian ini adalah data tentang sejarah, data nasabah, maupun tanggapan nasabah tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping yang diperoleh melalui data kuesioner.

Penelitian ini menggunakan data primer atau data empiris yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan dalam jumlah X variabel.<sup>4</sup>

## 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu bersumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).<sup>5</sup> Untuk memperoleh data ini, peneliti menggali dari sejumlah buku, artikel dan contoh penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **D. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian.<sup>6</sup> adapun di dalam penelitian ini yang penulis jadikan sebagai populasi adalah nasabah produk tabungan yang berjumlah 5.624 orang pada Bank Syariah Mandiri KC Lubuk Sikaping.

---

<sup>4</sup> Moh.Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 60

<sup>5</sup> Indriantoro dan Supomo, *metode penelitian Bisnis*, ( Yogyakarta: BPFEE UGM, 2002), h.

<sup>6</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2008) ed.1, h.99

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut.<sup>7</sup> Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping. dengan teknik pengambilan sampel yaitu *Accidental Sampling* yaitu teknik menemukan sample dengan kebetulan.<sup>8</sup> yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Jika orang yang kebetulan ditemui tersebut dianggap cocok menjadi sumber data. Teknik menentukan besaran ukuran sampel menggunakan rumus Slovin.

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

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Standar deviasi / keakuratan (10%)

Dengan dasar tersebut maka dapat diambil sampel minimal yang harus dicapai dalam penelitian ini agar data yang didapat valid adalah sebesar :

$$n = \frac{5624}{1 + 5624(0.1)^2} = 99,98 = 100 \text{ Sampel}$$

Agar mempermudah peneliti untuk mengolah data maka sampel digenapkan menjadi 100 responden.

---

<sup>7</sup>Sugiyono, *op.cit*, h.90

<sup>8</sup> *Ibid*, h. 85

## E. Defenisi Operasional

Defenisi Operasional adalah defenisi yang didasarkan atas sifat-sifat hal yang didefenisikan yang dapat diamati (di observasi), konsep yang dapat diamati atau dapat diobservasi adalah merupakan hal yang sangat penting, karena hal yang dapat diamati itu membuka kemungkinan bagi orang lain, selain peneliti sendiri untuk melaksanakan, juga agar orang lain dapat melakukan hal yang serupa, sehingga apa yang dilakukan oleh peneliti terbuka diuji kembali oleh orang lain.<sup>9</sup>

Adapun defenisi operasional pada penelitian ini adalah :

### 1. Variabel independen (variabel bebas)

Kualitas pelayanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen. Jadi penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif terhadap pelayanan yang diterimanya pada waktu tertentu.<sup>10</sup>

### 2. Variabel Dependen (Variabel terikat)

Keputusan menabung adalah hasil pemecahan masalah yang dihadapinya dengan tegas. Hal itu berkaitan dengan jawaban atas

---

<sup>9</sup>Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta, Bumi Aksara, 2009) h.129

<sup>10</sup>FandyTjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta : Andi Offset, 2001) ed kedua h.48

pertanyaan-pertanyaan mengenai apa yang harus dilakukan dan seterusnya mengenai unsur-unsur perencanaan.<sup>11</sup>

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah sesuatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.<sup>12</sup> Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam. Meneliti dengan data yang sudah ada dan lebih tepat kalau dinamakan membuat laporan dari pada melakukan penelitian.<sup>13</sup> Instrumen yang digunakan untuk penelitian ini adalah berupa angket/kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan dengan menggunakan skala likert. Skala likert adalah suatu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok tentang subjek, objek atau kejadian tertentu. Alat ukur ini digunakan dengan lima alternatif jawaban dan setiap jawaban diberi poin 1-5 sebagai berikut ini.

**Tabel 3.1**  
**Daftar skor jawaban skala likert berdasarkan sifatnya**

Variabel	Alternatif Jawaban	Sifat pernyataan (Skor)
		Positif
Kehandalan, Daya, Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik	Sangat Setuju (SS)	5
	Setuju (S)	4
	Kurang Setuju (KS)	3
	Tidak Setuju (TS)	2
	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Keputusan Menabung	Sangat Setuju (SS)	5
	Setuju (S)	4
	Kurang Setuju (KS)	3
	Tidak Setuju (TS)	2
	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

<sup>11</sup>Ibnu Syamsi, *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010) h.3

<sup>12</sup>Sugiyono, *op.cit*, h.114

<sup>13</sup> Sugiyono, “ *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*” ( Bandung, PT: Alfabeta, 2010), h 102

Untuk memperoleh instrumen yang baik maka perlu disusun kisi-kisi instrumen. Kisi-kisi instrumen penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Kisi Kisi Instrumen Penelitian**

Variabel	Indicator	Skala Ukur
Kehandalan (X1)	1. Kecepatan dan ketepatan pelayanan 2. Selalu siap menolong	Likert
Daya Tanggap (X2)	1. Kecepatan penanganan keluhan nasabah 2. Kecepatan Penanganan Masalah	Likert
Jaminan (X3)	1. Menumbuhkan rasa percaya nasabah 2. Menumbuhkan rasa aman dalam memberikan layanan	Likert
Empati (X4)	1. Kemampuan menciptakan hubungan baik 2. Pemberian pelayanan penuh 3. Pemahaman karyawan terhadap nasabah	Likert
Bukti Fisik (X5)	1. Fasilitas dan peralatan 2. Karyawan berpenampilan rapi 3. Penataan interior dan Eksterior	Likert
Keputusan Pembelian (Y)	1. Pengenalan masalah 2. Pencarian informasi 3. Evaluasi alternative 4. Keputusan pembelian 5. Perilaku sesudah pembelian	Likert

### G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis

kepada responden untuk dijawabnya.<sup>14</sup> Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar angket atau kuesioner, yang merupakan suatu penyelidikan mengenai suatu masalah yang umumnya banyak menyangkut kepentingan umum (orang banyak), dilakukan dengan jalan mengedarkan suatu daftar pertanyaan berupa formulir-formulir yang diajukan secara tertulis kepada sejumlah subjek untuk mendapatkan jawaban atau respons tertulis seperlunya.<sup>15</sup>

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian.<sup>16</sup> Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi dilakukan dengan cara mengambil data dari manajemen Bank, website, serta berbagai data dari Bank Syariah Mandiri KC Lubuk Sikaping.

## H. Uji Kualitas Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji analisis yang bertujuan untuk melihat seberapa kuat variabel-variabel yang diukur dengan variabel lain.

Validitas menggambarkan bahwa pernyataan yang digunakan mampu

---

<sup>14</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 199

<sup>15</sup> Bobsusanto, *Pengertian Instrumen Penelitian Menurut Para Ahli dan Jenisnya*. <http://www.seputarpengetahuan.com/2015/11/pengertian-menurut-para-ahli-dan-jenisnya>. Html, Di akses pada 14 April 2017.

<sup>16</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2006), h. 144

mengungkapkan sesuatu yang diukur (valid). Dari proses analisis dengan korelasi *product moment*, maka instrumen dinyatakan valid jika nilai *corrected item correlation* (r) lebih besar dari 0,3061.<sup>17</sup> Untuk menguji validitas instrumen digunakan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut :<sup>18</sup>

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana :

r = Koefisien korelasi suatu item dengan nilai item total

X = Jumlah skor setiap item

X<sup>2</sup> = Jumlah kuadrat skor item

Y = Jumlah skor seluruh item

Y<sup>2</sup> = Jumlah kuadrat skor seluruh item

XY = Jumlah hasil kali skor seluruh item

n = Jumlah responden

Kriteria pengujiannya adalah jika  $r_h > r_{tabel}$  berarti valid, sebaliknya jika  $r_h < r_{tabel}$  berarti tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya ukuran dalam penggunaannya. Instrumen yang *reliable* adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, atau jika

<sup>17</sup>Idris, *Aplikasi Model Data Kuantitatif Dengan Program SPSS*, 2012, (Padang: Universitas Negeri Padang), hlm. 8

<sup>18</sup>Syofian Siregar, *Statistik Deskriptif untuk Penelitian* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014) h.121

jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Uji ini juga digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran pada subjek yang sama atau dengan kata lain untuk menunjukkan adanya kesesuaian antara sesuatu yang diukur dengan alat pengukuran yang dipakai. Sedangkan untuk mengukur koefisien keandalan (reliability) kusioner digunakan rumus *Croanbach alpa*, yaitu :<sup>19</sup>

$$r_{tt} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Dimana :

$r_{tt}$  = Koefesien reliabilitas

$k$  = Banyak butir pertanyaan atau banyaknya jumlah item

$\sigma b^2$  = Jumlah varians skor item

$\sigma_1^2$  = Varians skor total

Tingkat reliabilitas dengan metode *Cronbach Alpha* diukur berdasarkan skala alpha 0 (nol) sampai 1 (satu). Adapun kriteria pengujian reliabilitas adalah jika  $r_{tt} > r_{tabel}$  berarti reliable, sebaliknya jika  $r_{tt} < r_{tabel}$  berarti tidak reliable.  $r_{tabel}$  mengacu tabel r untuk uji satu arah.

---

<sup>19</sup> Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, 2005, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada), hlm. 196



## I. Teknik Analisis Data

Pengumpulan data adalah pencatatan peristiwa-peristiwa atau hal-hal atau keterangan-keterangan atau karakteristik-karakteristik sebagian atau seluruh elemen populasi yang akan menunjang atau mendukung penelitian.<sup>20</sup>

Setelah data penelitian valid dan reliable, selanjutnya dilakukan analisis data dengan langkah-langkah sebagai berikut:

### 1. Analisis Deskriptif

Merupakan proses pengolongan data yang telah didapat dari responden berikut:

#### a. Verifikasi data

Yaitu memeriksa kembali kuisioner yang telah diisi responden untuk memastikan apakah semua pertanyaan sudah dijawab dengan lengkap.

#### b. Menghitung nilai variabel

a) Mengitung nilai frekuensi dari variable yang diteliti disetiap indikator. Kemudian dihitung persentasenya dengan menggunakan rumus berikut :

$$P = \frac{\text{frekuensi (f)}}{\text{jumlah responden (N)}} \times 100 \%$$

Dimana:

P = Persentase hasil yang dicari

F = Frekuensi hasil yang diperoleh

N = Jumlah responden yang akan dijadikan sampel

---

<sup>20</sup> M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2002), hal. 83

100% = Angkat tetap untuk persentase

b) Menghitung rata-rata skor total item dengan menggunakan

rumus :

$$X = \frac{(5 \times f_i) + (4 \times f_i) + (3 \times f_i) + (2 \times f_i) + 1 \times f_i}{n}$$

Dimana:

X = Skor rata-rata total item

f<sub>i</sub> = Frekuensi

n = Jumlah responden

5 = Nilai untuk jawaban sangat setuju

4 = Nilai untuk jawaban setuju

3 = Nilai untuk jawaban netral

2 = Nilai untuk jawaban tidak setuju

1 = Nilai untuk jawaban sangat tidak setuju

c) Menghitung nilai TCR (Total Capaian Responden) dengan

rumus:

$$TCR = \frac{R_s}{n} \times 100$$

Dimana :

TCR = Tingkat capaian responden

R<sub>s</sub> = Rata-rata skor jawaban responden

N = Nilai skor jawaban

Nilai persentase dimasukkan ke dalam kriteria sebagai berikut:

a. Interval jawaban responden 81-100% = sangat baik

b. Interval jawaban responden 61-80% = baik

- c. Interval jawaban responden 41-60% = cukup baik
- d. Interval jawaban responden 21-40% = tidak baik
- e. Interval jawaban responden 20% = sangat tidak baik

## 2. Analisis Induktif

### a. Uji Asumsi Klasik

Model regresi yang baik adalah model regresi yang menghasilkan estimasi linier tidak biasa. Kondisi ini akan terjadi jika dipenuhi beberapa asumsi, yang disebut dengan asumsi klasik. Adapun pembagian dari asumsi klasik yaitu :

#### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data. Digunakan untuk mengetahui apakah distribusi data variabel *independen* dan data variabel *dependen* adalah normal. Model regresi yang baik adalah mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal.<sup>21</sup> Normal atau tidaknya distribusi sebuah data dapat dilihat dengan menggunakan *Uji One Simple Kolmogorov Smirnov*. Distribusi data yang dikatakan normal jika nilai signifikansi 0,05.

---

<sup>21</sup>Suliyanto, *Ekonomi Terapan Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, 2011, (Yogyakarta : Andi), hlm. 75

## 2) Uji Multikolinearitas

Analisis ini dapat menggunakan SPSS, berguna untuk melihat apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen dengan variabel dependen. Asumsi multikolinearitas menyatakan adanya bahwa variabel independen harus bebas dari segala multikolinearitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat toleransi variabel dan *Variance Inflation Faktor* (VIF) dengan membandingkan sebagai berikut :

- a. VIF  $\leq$  5, maka tidak terdapat multikolinearitas
- b. VIF  $>$  5, maka variabel tersebut mempunyai multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya.

## 3) Uji Heterokedastisitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual atas suatu pengamatan lain. Jika suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Dalam uji ini, apabila hasilnya Sig  $>$  0,05, maka tidak terdapat gejala heterokedastisitas, model yang baik adalah tidak terjadinya heterokedastisitas

## b. Analisis Regresi Berganda

Untuk menganalisis data digunakan metode analisis regresi berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas baik secara parsial atau secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Data yang diperoleh diolah dengan menggunakan program SPSS versi 20.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Keputusan menabung

X<sub>1</sub> = Kehandalan

X<sub>2</sub> = Daya Tanggap

X<sub>3</sub> = Jaminan

X<sub>4</sub> = Empati

X<sub>5</sub> = Bukti Fisik

a = Konstanta

e = Hal diluar variabel X yang mempunyai pengaruh variabel

Y

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, = Koefisien regresi yang hendak ditafsirkan

**c. Uji Parsial t (t-test)**

Untuk menguji pengaruh variabel bebas (X) secara parsial terhadap variabel terikat (Y) serta melakukan penerimaan atau penolakan hipotesis penelitian berdasarkan hasil pengujian, digunakan uji t dengan rumus :

$$t_o = \frac{b_i}{s_{b_i}}$$

Keterangan :

$T_o$  = Koefisien nilai test

$s_i$  = Koefisien regresi

$s_{s_i}$  = Standar kesalahan koefisien regresi

Kriteria :

- a) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti ada pengaruh yang signifikan antara variable independen dan variable dependen.
- b) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan.

dimana taraf pengujian = 0,05 (95 %).

**d. Uji F Simultan**

Digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat. Untuk menguji

hipotesis ini, dapat dilakukan diaplikasi SPSS dengan tingkat signifikan 0,05 melalui tabel ANOVA, dapat diketahui dengan rumus :

$$F_{hit} = \frac{R^2 / (k-1)}{1-R^2/(n-k)}$$

Keterangan :

- k = Banyaknya variabel bebas
- n = Besarnya sampel
- $R^2$  = Koefisien korelasi berganda
- F = Nilai f hitung

Kriteria :

- a) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- b) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak,

#### f. Uji Determinasi (R square )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dimana nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas koefisien Determinasi ( $R^2$ ) mempunyai suatu besaran yang digunakan untuk mengukur garis kebaikan (*goodness of fit*) secara vertikal, untuk proporsi atau persentase total variabel dalam Y yang dijelaskan oleh model regresi, dirumuskan sebagai berikut :

$$R^2 = 1 - \left( \frac{\sum (e_i)^2}{\sum (Y_i - \bar{Y})^2} \right)$$

Keterangan :

$R^2$  = Koefisien determinasi

Y = Y hasil observasi

= Hasil regresi

= Y rata-rata



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Lubuk Sikaping**

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri sejak awal pendiriannya. Kehadiran Bank Syariah Mandiri sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas baru Bank Susila Bakti.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukankonsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan

perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998 yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).<sup>1</sup>

Tim pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha Bank Susila Bakti berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris : Sutjipto, SH, No.23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha Bank Susila Bakti menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999/25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT. Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

Setelah Bank Syariah Mandiri berdiri, untuk mengembangkan usahayadan memberikan kemudahan kepada para nasabahnya Bank

---

<sup>1</sup>UU No 10 Tahun 1998 Pasal 1 ayat 3 – ayat 4.

Syariah Mandiri berupaya membuka kantor-kantor cabang, cabang pembantu, dan kantor kas. Di Lubuk Sikaping salah satunya, yang berada di Lubuk Sikaping yang berada di Jalan Jendral Sudirman No. 19 – 20. Bank Mandiri KCP Lubuk Sikaping berdirinya tanggal 28 Maret 2011. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Lubuk Sikaping pertama kali dikepalai oleh Venny Oktasari.<sup>2</sup>

Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu unggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Bank Syariah Mandiri hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

## **2. Struktur Organisasi Perusahaan**

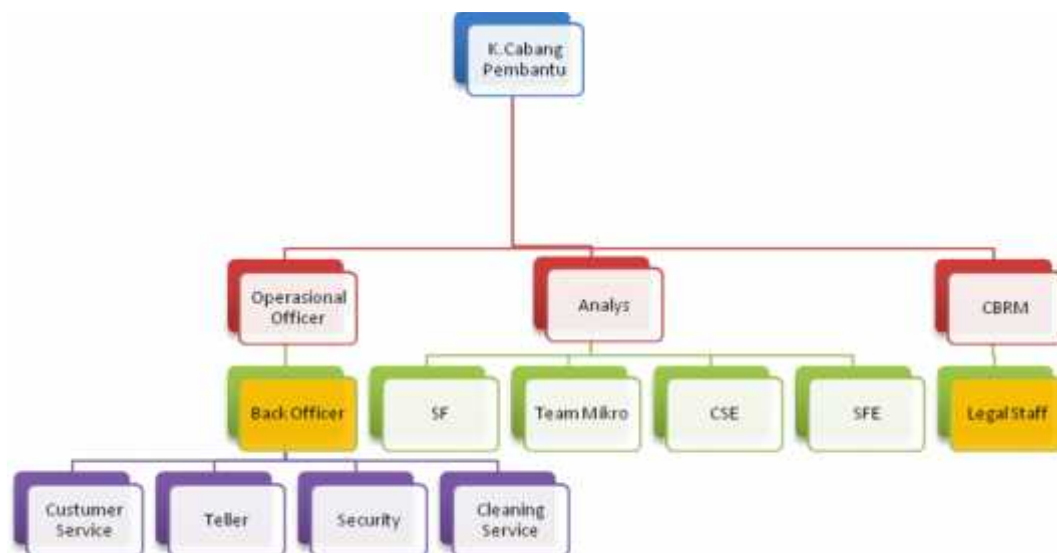
Struktur organisasi merupakan salah satu alat untuk mencapai tujuan perusahaan secara rasional dan efektif. Struktur organisasi yang baik akan memudahkan koordinasi dan komunikasi secara kontrol atas semua aktifitas untuk mencapai semua tujuan. Struktur organisasi merupakan hubungan yang teratur di antara berbagai sektor atau fungsi yang perlu untuk mencapai tujuan dan tanggung jawab serta wewenang dalam suatu organisasi.

---

<sup>2</sup>Company Profile Bank Syariah Mandiri, Pada Tanggal 4 Desember 2012.

Dengan struktur secara fleksibel dan tegas, maka setiap bagian dan seksi yang ada pada perusahaan melaksanakan tindak lanjut serta menopang tanggung jawab masing-masing hingga menuju pada tujuan akhir. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada gambar 4.1 struktur organisasi yang terdapat pada Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping:<sup>3</sup>

**Gambar 4.1**



*Sumber: Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping*

---

### 3. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri (BSM)

#### a. Visi :

Menjadi Bank Syariah Terpercaya Pilihan Mitra Usaha

#### b. Misi :

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan.
2. Mengutamakan penghimpunan dana konsumen dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM
3. Merekrut dan mengembangkan pegawai profesional dalam
4. lingkungan kerja yang sehat.
5. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.
6. Menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat<sup>4</sup>.

## B. Hasil Penelitian

### 1. Deskripsi Karakteristik Responden

#### a. Jenis Kelamin Responden

Data mengenai jenis kelamin responden nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Jenis Kelamin Responden**

Jenis kelamin	Frequency	Percent
Valid Laki-Laki	34	34.0
Perempuan	66	66.0
Total	100	100.0

Sumber: Data Primer yang diolah 2018

<sup>4</sup>Company Profile 2010 update Bank Syariah Mandiri, Pada Tanggal 4 Desember 2012.

Berdasarkan keterangan table 4.1, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping yang di ambil sebagai responden yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan , yaitu sebanyak 66 orang, sdangkan sisanya adalah responden laki-laki sebanyak 34 orang.

b. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Usia Responden**

Usia	Frequency	Percent
Di bawah 20 Tahun	24	24.0
20-29 Tahun	27	27.0
30-39 Tahun	23	23.0
40-49 Tahun	19	19.0
50 tahun keatas	7	7.0
Total	100	100.0

Sumber: Data Primer yang diolah 2018

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2, memperlihatkan bahwa nasabah tabungan Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping yang di ambil sebagai responden sebagian besar berusia 20-29 tahun. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berusia 20 tahun sebanyak 27 orang, responden yang berusia 30-39 tahun sebanyak 23 orang, responden yang berusia 40-49 tahun sebanyak 19 orang dan responden yang berusia 50 tahun keatas hanya 7 orang.

### c. Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan atau profesi nasabah produk tabungan responden adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.3**  
**Pekerjaan Responden**

Pekerjaan	Frequency	Percent
PNS	23	23.0
Pegawai Swasta	28	28.0
Wiraswasta	25	25.0
Pelajar/Mhs	24	24.0
Total	100	100.0

Sumber: Data Primer yang diolah 2018

Berdasarkan keterangan pada table 4.3 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerjaan nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping yang di ambil sebagai responden adalah mahasiswa/pelajar sebanyak 24 orang , PNS sebanyak 23 orang, wiraswasta 25 orang dan pegawai swasta 28 orang.

## 2. Deskripsi Dimensi Variabel Penelitian

### a. Keandalan

Variabel keandalan terdiri dari beberapa pernyataan. Untuk melihat deskripsi variabel penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel 4.4 yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.4**  
**Kehandalan**

No	Indikator	SS		S		KS		TS		STS		Skor total	Rata-rata	TCR
		Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%			
1.	Bank Syariah Mandiri melayani dengan cepat dan baik	43	43,0	54	54,0	2	2,0	0	0	1	1,0	438	4,38	87,6
2.	Bank Syariah Mandiri memberikan pelayanan ramah serta selalu siap menolong	42	42,0	50	50,0	5	5,0	1	1,0	2	2,0	329	3,29	65,8
<b>Jumlah</b>												767	7,67	153,4
<b>Rata-rata</b>												383,5	3,835	76,7

*Sumber : Data Primer (diolah) 2018*

Berdasarkan rata-rata variabel keputusan nasabah menabung atas kehandalan pada tabel 4.4 di atas terlihat bahwa skor rata-rata 3,835 dengan skor penelitian tingkat capaian responden 76,7. Berarti variabel kehandalan termasuk katagori baik. Hal ini menggambarkan bahwa bank syariah mandiri handal dalam menangani nasabahnya sehingga memutuskan untuk menabung pada bank syariah mandiri.

Dari beberapa indikator tentang variabel kehandalan nilai skor rata-rata tertinggi adalah indikator Bank Syariah Mandiri melayani dengan cepat dan baik yaitu 4,38 dengan tingkat capaian responden 87,6%.

#### **b. Daya Tanggap**

Variabel daya tanggap terdiri dari beberapa pernyataan. Untuk melihat deskripsi variabel penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel 4.5 yaitu sebagai berikut :



**Tabel 4.5**  
**Daya Tanggap**

No	Indikator	SS		S		KS		TS		STS		Skor total	Rata-rata	TCR
		Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%			
1.	Selalu cepat menangani keluhan yang timbul dari nasabah	49	49,0	41	41,0	8	8,0	1	1,0	1	1,0	436	4,36	87,2
2.	Bank Syariah Mandiri memiliki kemampuan cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.	33	33,0	56	56,0	5	5,0	6	6,0	0	0	416	4,16	83,2
<b>Jumlah</b>												852	8,52	170,4
<b>Rata-rata</b>												426	4,26	85,2

*Sumber : Data Primer (diolah) 2018*

Berdasarkan rata-rata variabel keputusan nasabah menabung atas daya tanggap pada tabel 4.5 di atas terlihat bahwa skor rata-rata 4,26 dengan skor penelitian tingkat capaian responden 85,2. Berarti variabel daya tanggap termasuk katagori baik. Hal ini menggambarkan bahwa bank syariah mandiri cepat tanggap dalam menangani nasabahnya sehingga memutuskan untuk menabung pada bank syariah mandiri.

Dari beberapa indikator tentang variabel kehandalan nilai skor rata-rata tertinggi adalah indikator Selalu cepat menangani keluhan yang timbul dari nasabahnya yaitu 4,36 dengan tingkat capaian responden 87,2%.

### **c. Jaminan**

Variabel jaminan terdiri dari beberapa pernyataan. Untuk melihat deskripsi variabel penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel 4.5 yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.6**  
**Jaminan**

No	Indikator	SS		S		KS		TS		STS		Skor total	Rata-rata	TCR
		Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%			
1.	Kemampuan dan kecakapan staf maupun karyawan dalam bekerja sehingga menumbuhkan rasa percaya para nasabah	48	48,0	42	42,0	7	7,0	1	1,0	2	2,0	433	4,33	86,6
2.	Kemampuan karyawan dalam menghadapi masalah yang timbul Membuat pelanggan merasa aman sewaktu bertransaksi	33	33,0	56	56,0	9	9,0	1	1,0	1	1,0	419	4,19	83,8
<b>Jumlah</b>												852	8,52	170,4
<b>Rata-rata</b>												426	4,26	85,2

*Sumber : Data Primer (diolah) 2018*

Berdasarkan rata-rata variabel keputusan nasabah menabung atas jaminan pada tabel 4.6 di atas terlihat bahwa skor rata-rata 4,26 dengan skor penelitian tingkat capaian responden 85,2. Berarti variabel daya tanggap termasuk kategori baik. Hal ini menggambarkan bahwa bank syariah mandiri mampu memberikan jaminan dengan tepat dan baik kepada nasabahnya sehingga memutuskan untuk menabung pada bank syariah mandiri.

Dari beberapa indikator tentang variabel jaminan nilai skor rata-rata tertinggi adalah indikator Kemampuan dan kecakapan staf maupun karyawan dalam bekerja sehingga menumbuhkan rasa percaya para nasabah yaitu 4,33 dengan tingkat capaian responden 86,6%.

#### d. Empati

Variabel empati terdiri dari beberapa pernyataan. Untuk melihat deskripsi variabel penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel 4.7 yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.7**

#### Empati

No	Indikator	SS		S		RG		TS		STS		Skor total	Rata-rata	TCR
		Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%			
1.	Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan	48	48,0	36	36,0	15	15,0	0	0	1	1,0	430	4,3	86
2.	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan nasabah.	51	51,0	40	40,0	6	6,0	3	3,0	0	0	439	4,39	87,8
3.	Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan	44	44,0	41	41,0	12	12,0	1	1,0	2	2,0	424	4,24	84,8
<b>Jumlah</b>												1293	12,93	258,6
<b>Rata-rata</b>												431	4,31	86,2

*Sumber : Data Primer (diolah) 2018*

Berdasarkan rata-rata variabel keputusan nasabah menabung atas empati pada tabel 4.7 di atas terlihat bahwa skor rata-rata 4,31 dengan skor penelitian tingkat capaian responden 86,2. Berarti variabel empati termasuk kategori baik. Hal ini menggambarkan bahwa bank syariah mandiri mampu memberikan pelayanan dengan tepat dan baik kepada nasabahnya sehingga memutuskan untuk menabung pada bank syariah mandiri.

Dari beberapa indikator tentang variabel empati nilai skor rata-rata tertinggi adalah indikator Bertanggung jawab terhadap keamanan

dan kenyamanan nasabah yaitu 4,39 dengan tingkat capaian responden 87,8%.

#### e. Bukti Fisik

Variabel bukti fisik terdiri dari beberapa pernyataan. Untuk melihat deskripsi variabel penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel 4.8 yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.8**

#### **Bukti Fisik**

No	Indikator	SS		S		RG		TS		STS		Skor total	Rata-rata	TCR
		Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%			
1.	Peralatan modern	47	47,0	44	44,0	6	6,0	1	1,0	2	2,0	433	4,33	86,6
2.	Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional	42	42,0	49	49,0	3	3,0	3	3,0	3	3,0	424	4,24	84,8
3.	Interior dan Eksterior tertata dengan rapi	48	48,0	44	44,0	1	1,0	2	2,0	5	5,0	428	4,28	85,6
<b>Jumlah</b>												1285	12,85	257
<b>Rata-rata</b>												428,3	4,28	85,67

*Sumber : Data Primer (diolah) 2018*

Berdasarkan rata-rata variabel keputusan nasabah menabung atas bukti fisik pada tabel 4.8 di atas terlihat bahwa skor rata-rata 4,28 dengan skor penelitian tingkat capaian responden 85,67. Berarti variabel bukti fisik termasuk kategori baik. Hal ini menggambarkan bahwa bank syariah mandiri mampu menyediakan pelayanan dengan tepat dan fasilitas yang lengkap sesuai kebutuhan nasabahnya sehingga memutuskan untuk menabung pada bank syariah mandiri. Dari beberapa indikator tentang variabel empati nilai skor rata-rata tertinggi adalah indikator peralatan modern yaitu 4,33 dengan tingkat capaian responden 86,6%.

### f. Keputusan Nasabah Menabung

Variabel keputusan nasabah menabung terdiri dari beberapa pernyataan. Untuk melihat deskripsi variabel penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel 4.9 yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.9**  
**Keputusan Menabung**

No	Indikator	SS		S		RG		TS		STS		Skor total	Rata-rata	TCR
		Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%			
1.	Saya melakukan keputusan menabung di Bank Mandiri Syariah karena mendapatkan informasi dari petugas bank.	55	55,0	33	33,0	10	10,0	0	0	2	2,0	439	4,39	87,8
2.	Saya menabung di Bank Syariah dari pada di Bank Konvensional.	37	37,0	52	52,0	8	8,0	3	3,0	0	0	423	4,23	84,6
3.	Saya melakukan keputusan menabung di Bank Mandiri Syariah karena memperoleh bagi hasil.	49	49,0	39	39,0	7	7,0	1	1,0	3	3,0	427	4,27	85,4
4.	Saya akan menjadikan tabungan di Bank Syariah sebagai prioritas.	50	50,0	38	38,0	8	8,0	2	2,0	2	2,0	432	4,32	86,4
<b>Jumlah</b>												1721	17,21	344,2
												430,25	4,31	86,05

*Sumber : Data Primer (diolah) 2018*

Berdasarkan rata-rata variabel keputusan nasabah menabung pada tabel 4.9 di atas terlihat bahwa skor rata-rata 4,31 dengan skor penelitian tingkat capaian responden 86,05. Berarti keputusan nasabah menabung termasuk kategori baik. Hal ini menggambarkan bahwa bank syariah mandiri mampu menyediakan pelayanan dengan tepat dan

fasilitas yang lengkap sesuai kebutuhan nasabahnya sehingga memutuskan untuk menabung pada bank syariah mandiri. Dari beberapa indikator tentang variabel empati nilai skor rata-rata tertinggi adalah indikator peralatan modern yaitu 4,39 dengan tingkat capaian responden 87,8%.

### **C. Analisis Hasil Penelitian**

#### **1. Uji Kualitas Data**

##### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuesioner. Pengujian validitas item dalam penelitian ini, menggunakan metode analisis korelasi Pearson. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan menggunakan uji signifikansi dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Untuk sampel sekitar 100 responden, nilai  $r$  tabel yaitu dicari dulu derajat bebasnya ( $df=n-2$ ). Untuk pengujian validitas respondennya berjumlah 30.  $Df=30-2=28$ , dan pada  $r$  tabel sebesar 0,3061. Pengambilan keputusan uji Validitas, yaitu :

- a. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka item pernyataan valid
- b. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka item pernyataan tidak valid

Hasil pengujian validasi dalam penelitian ini dapat dilihat dalam table 4.10 sebagai berikut :

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel		Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Ket
KUALITAS PELAYANAN (X)	Kehandalan (X1)	Pernyataan 1	0,911	0,3061	Valid
		Pernyataan 2	0,915	0,3061	Valid
	Daya Tanggap (X2)	Pernyataan 3	0,953	0,3061	Valid
		Pernyataan 4	0,919	0,3061	Valid
	Jaminan (X3)	Pernyataan 5	0,867	0,3061	Valid
		Pernyataan 6	0,905	0,3061	Valid
	Empati (X4)	Pernyataan 7	0,655	0,3061	Valid
		Pernyataan 8	0,856	0,3061	Valid
		Pernyataan 9	0,898	0,3061	Valid
	Bukti Fisik (X5)	Pernyataan 10	0,706	0,3061	Valid
		Pernyataan 11	0,917	0,3061	Valid
		Pernyataan 12	0,816	0,3061	Valid
KEPUTUSANNASABAH MENABUNG(Y)	Pernyataan 13	0,848	0,3061	Valid	
	Pernyataan 14	0,848	0,3061	Valid	
	Pernyataan 15	0,587	0,3061	Valid	
	Pernyataan 16	0,716	0,3061	Valid	

Sumber : Data Primer (diolah) 2018

#### b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi kuesioner sebagai alat ukur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Cronbach Alpha* untuk mengukur skala rentangan seperti skala Likert 1-5. Adapun hasil uji reliabilitas dari variable kualitas pelayanan dan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping dapat dilihat di tabel 4.11 sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variable		Nilai Alpha	Keputusan
KUALITAS PELAYANAN (X)	Kehandalan (X1)	0,800	Reliabel
	Daya Tanggap (X2)	0,844	Reliabel
	Jaminan (X3)	0,723	Reliabel
	Empati (X4)	0,736	Reliabel
	Bukti Fisik (X5)	0,726	Reliabel
KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG (Y)		0,743	Reliabel

Sumber : Data primer (diolah) 2018

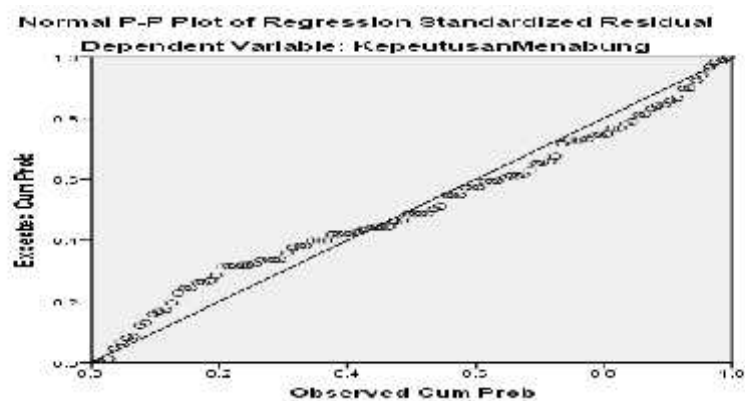
Berdasarkan 4.10 tabel diatas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung memperoleh nilai *Cronbach Alpha* 0,60. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hasil uji reliabilitas terhadap keseluruhan variabel adalah reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah datab yang diambil dalam penelitian berasal dari populasi yang berdistribusi atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang datanya berdistribusi normal atau mendekati normal. Jika data tidak berada disekitar wilayah garis diagonal dan tidak mengikuti garis diagonal atau tidak mengikuti pola sebaran distribusi normal, maka akan diperoleh taksiran yang bias. Pengujian normalitas dalam penelitian ini yaitu melalui *normal probability plot* dengan menggunakan SPSS 20 dan diperoleh hasil pada gambar 4.2 berikut:

Gambar 4.2





*Sumber : Data primer (diolah) 2018*

Uji normalitas dengan *normal probability plot* mensyaratkan bahwa penyebaran data harus berada disekitar wilayah garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan hasil output SPSS 20 pada gambar 4.2 dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini memenuhi syarat *normal probability plot* sehingga model regresi dalam penelitian memenuhi asumsi normalitas (berdistribusi normal). Artinya data dalam penelitian ini berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

#### **b. Uji Multikolinearitas**

Dengan menggunakan uji VIF yang dijabarkan dalam matrik korelasi, maka akan dapat dilihat apakah terdapat korelasi sesama variabel bebas (Multikolinearitas). Jika terdapat korelasi sesama variabel bebas dieliminir atau dikeluarkan dari regresi berganda.

Hasil uji Multikolinearitas terhadap variabel bebas dari penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut ini:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji multikolinearitas**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Kehandalan	.521	1.918
DayaTanggap	.318	3.140
Jaminan	.366	2.734
Empaty	.498	2.009
BuktiFisik	.506	1.975

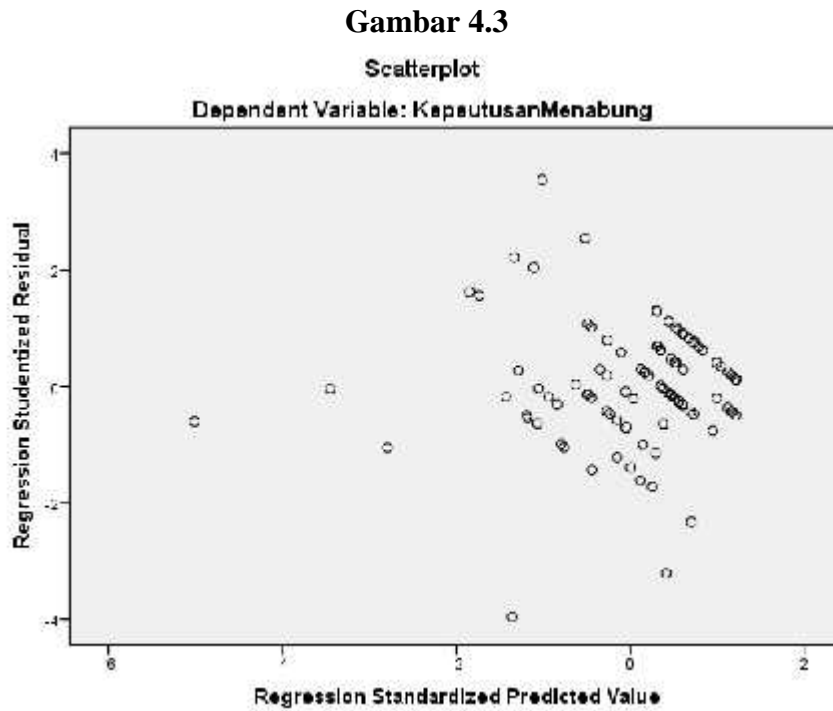
a. Dependent Variable: KeputusanMenabung

Sumber : Data Primer (diolah) 2018

Hasil VIF yang diperoleh dalam tabel 4.12 diatas menunjukkan variabel bebas dalam regresi tidak saling berkorelasi. Jika nilai tolerance  $< 1$  dan nilai VIF  $< 10$ , maka tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresidan dapat disimpulkan tidak terdapat masalah Multikolinearitas diantara sesama variabel bebas dalam regresi yang dibentuk.

### c. Uji Heterokedastisitas

UjiHeterokedastisitas adalah asumsi dalam regresi dimana varians residual tidak sama untuk satu pengamatan ke pengamatan yang lain. UjiHeterokedastisitas dilakukan untuk melihat apakah data berasal dari varians yang sama atau tidak, untuk itu dapat dilihat pada gambar 4.3 berikut:



*Sumber : Data Primer (diolah) 2018*

Dari hasil tersebut terlihat bahwa penyebaran residual adalah tidak teratur. Hal tersebut dapat dilihat pada plot yang terpencar dan tidak membentuk pola tertentu. Dengan hasil demikian, kesimpulan yang diambil adalah bahwa tidak terjadi gejala heterokedastisitas atau persamaan regresi memenuhi asumsi heterokedastisitas.

### 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (Kehandalan  $X_1$ , Daya Tanggap  $X_2$ , Jaminan  $X_3$ , Empati  $X_4$ , Bukti Fisik  $X_5$ ) terhadap variabel dependen yaitu Keputusan Menabung

(Y). Dari pengolahan data dengan SPSS 20 diperoleh hasil seperti pada tabel 4.13 berikut ini:

**Tabel 4.13**  
**Analisis Regresi Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.483	.349		1.382	.170
1 Kehandalan	.049	.103	.042	.475	.636
DayaTanggap	.053	.111	.054	.481	.631
Jaminan	.178	.104	.178	1.708	.091
Empaty	.276	.089	.277	3.097	.003
BuktiFisik	.337	.077	.387	4.362	.000

Dependent Variable: Keputusan Menabung

Sumber : Data Primer (diolah) 2018

Dari tabel di atas, dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

$$Y = 0.483 + 0,049X_1 + 0,053X_2 + 0.178 X_3 + 0.276 X_4 + 0.337 X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Keputusan Menabung

a = Konstanta

b1 ,b2 = Koefisien regresi

X1 = Kehandalan

X2 = Daya Tanggap

X3 = Jaminan

X4 = Empaty

X5 = Bukti Fisik

e = Standard error

Interprestasi persamaan diatas adalah:

- a. Ketika tidak ada variable Independen (Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empaty, Bukti Fisik), maka Keputusan Menabung sebesar 0,483.
- b. Kehandalan( $X_1$ ) memiliki nilai koefisien regresi positif sebesar 0,049. Berarti semakin baik kehandalan, maka Keputusannasabah menabung di Bank Syariah Mandiri akan mengalami kenaikan 0,049. satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap.
- c. Daya Tanggap( $X_2$ ) memiliki nilai koefisien regresi positif sebesar 0,053. Berarti semakin baik Daya Tanggap, maka Keputusannasabah menabung di Bank Syariah Mandiri akan mengalami kenaikan 0,053. satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap.
- d. Jaminan( $X_3$ ) memiliki nilai koefisien regresi positif sebesar 0,178. Berarti semakin baik jaminan, maka Keputusannasabah menabung di Bank Syariah Mandiri akan mengalami kenaikan 0,178. satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap.
- e. Empaty( $X_4$ ) memiliki nilai koefisien regresi positif sebesar 0,276. Berarti semakin baik kehandalan, maka Keputusannasabah menabung di Bank Syariah Mandiri akan mengalami kenaikan 0,276. satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap.
- f. Bukti Fisik( $X_5$ ) memiliki nilai koefisien regresi positif sebesar 0,337. Berarti semakin baik bukti fisik, maka Keputusan nasabah menabung

di Bank Syariah Mandiri akan mengalami kenaikan 0,337. satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap.

#### **4. Pengujian Hipotesis**

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

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel terikat.  $H_a$  ditolak  $H_o$  diterima atau hipotesis alternatif ditolak, berarti secara sendiri-sendiri variabel bebas tidak mempunyai variabel terikat.  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak atau hipotesis alternatif diterima, berarti secara sendiri-sendiri variabel bebas mempengaruhi variabel terikat.

Hipotesis penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kehandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empaty ( $X_4$ ), dan Bukti Fisik ( $X_5$ ) terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping ( $Y$ ). Untuk mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat secara parsial, maka diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

##### **1. Hipotesis 1**

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah pengaruh kehandalan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping. Dari hasil olahan dapat dilihat hasil uji t yang menyatakan bahwa nilai  $t_{hit} = 0,475 < 1,985$  dengan nilai sig sebesar  $0,636 > 0,05$ . Akibatnya  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Jadi

dapat disimpulkan bahwa, kehandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping, sehingga hipotesis 1 ( $H_a$ ) ditolak.

## **2. Hipotesis 2**

Hipotesis dua dalam penelitian ini adalah pengaruh Daya Tanggap terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping. Dari hasil olahan dapat dilihat hasil uji t yang menyatakan bahwa nilai  $t_{hit} = 0,481 < 1,985$  dengan nilai sig sebesar  $0,631 > 0,05$ . Akibatnya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa, daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping, sehingga hipotesis 2 ( $H_a$ ) ditolak.

## **3. Hipotesis 3**

Hipotesis tiga dalam penelitian ini adalah pengaruh Jaminan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping. Dari hasil olahan dapat dilihat hasil uji t yang menyatakan bahwa nilai  $t_{hit} = 1,708 < 1,985$  dengan nilai sig sebesar  $0,091 > 0,05$ . Akibatnya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa, jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping, sehingga hipotesis 3 ( $H_a$ ) ditolak.

#### **4. Hipotesis 4**

Hipotesis empat dalam penelitian ini adalah pengaruh Empati terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping. Dari hasil olahan dapat dilihat hasil uji t yang menyatakan bahwa nilai  $t_{hit} = 3,097 > 1,985$  dengan nilai sig sebesar  $0,003 < 0,05$ . Akibatnya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa, empat berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping, sehingga hipotesis 4 ( $H_a$ ) diterima.

#### **5. Hipotesis 5**

Hipotesis lima dalam penelitian ini adalah pengaruh Bukti Fisik terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping. Dari hasil olahan dapat dilihat hasil uji t yang menyatakan bahwa nilai  $t_{hit} = 4,362 > 1,985$  dengan nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$ . Akibatnya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa, bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping, sehingga hipotesis 4 ( $H_a$ ) diterima.

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

Uji F dilakukan untuk menguji apakah secara serentak variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Dari pengolahan data dengan SPSS 20 diperoleh hasil seperti pada tabel 4.14 berikut ini:



**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji F**

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	27.030	5	5.406	31.421	.000 <sup>b</sup>
	Residual	16.173	94	.172		
	Total	43.203	99			

a. Dependent Variable: KeputusanMenabung

*Sumber : Data Primer (diolah) 2018*

Dari pengujian nilai F yang dilakukan seperti ditampilkan pada tabel 4.13 yaitu dengan membandingkan nilai signifikannya  $< 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), ini berarti variabel independen berpengaruh secara bersama-sama terhadap dependen variabel. Oleh karena itu, pengujian secara individual dapat dilakukan.

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

Analisis ini dimaksud untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen kehandalan( $X_1$ ), daya tanggap ( $X_2$ ), jaminan ( $X_3$ ), empaty ( $X_4$ ), dan bukti fisik ( $X_5$ ) terhadap variabel dependen keputusan(Y) nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping. Dari pengolahan data dengan SPSS 20 diperoleh hasil seperti pada tabel 4.14 berikut ini:

**Tabel 4.14**  
**Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.791 <sup>a</sup>	.626	.606	.415

a. Predictors: (Constant), BuktiFisik, Kehandalan, Jaminan, Empaty, DayaTanggap

b. Dependent Variable: KeputusanMenabung

*Sumber : Data Primer (diolah) 2018*

Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan pada tabel 4.14 dapat dilihat hasil uji  $R^2$  bernilai 0,240. Hal ini berarti variable keputusan (Y) dipengaruhi sebanyak 62,6 % oleh variabel independen kehandalan ( $X_1$ ), daya tanggap ( $X_2$ ), dan jaminan ( $X_3$ ), empaty ( $X_4$ ) dan bukti fisik ( $X_5$ ). Sedangkan 37,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

#### **D. Pembahasan Hasil Penelitian**

Pembahasan hasil penelitian ini bertujuan untuk menerangkan dan menginterpretasikan hasil penelitian dengan tujuan penelitian. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terdapat pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat yang terdiri dari Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empaty, dan Bukti Fisik terhadap Keputusan nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping yaitu:

1. Kehandalan (Reliability) adalah kemampuan bank dalam melayani nasabah dengan cepat, tepat dan maksimal dengan kata lain sudah

sesuai standar yang di harapkan nasabah guna memenuhi kebutuhan. Namun dalam penelitian ini, kehandalan malah berpengaruh negatif .

2. Daya Tanggap (Responsif) adalah lebih kepada bagaimana bank melayani nasabah secara cepat dan responsive, sikap antusias(tidak terkesan cuek), dan mampu menanggapi permintaan maupun keluhan nasabah dengan cepat. Namun dalam penelitian ini Daya Tanggap juga malah berpengaruh negative .
3. Jaminan (Assurance) merupakan aspek yang membuat nasabah merasa yakin dan semakin percaya kepada pihak bank, karena di dalamnya, pegawai yang melayani memiliki profesionalitas, wawasan dan skill yang mempuni ,sehingga tidak menimbulkan was-was nasabah dalam menggunakan produk jasa bank. Dalam penelitian ini Jaminan juga malah berpengaruh negatif.
4. Empati (Empaty) adalah bentuk perhatian yang tulus kepada nasabah dan merupakan dimensi yang bersifat paling pribadi bagi nasabah. Hal paling penting dalam berempati dalah kemampuan dalam memahahi dan memenuhi kebuuhan nasabah.Dalam penelitian ini empati berpengaruh positif.
5. Bukti Fisik (Tangible) adalah kualitas fisik atau bentuk kongkret yang bisa diperlihatkan kepada nasabah,di dalamnya termasuk gedung, tempat parkir, desain interior, bahkan pakaian karyawan ruangan yang rapi serta fasilitas yang lengkap akan dapat menimbulkan kenyamanan bagi nasabah dalam menggunakan jasa bank. Dalam penelitian ini

bukti fisik terbukti berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menabung.

Berdasarkan penelitian ini secara umum dapat kita ketahui bahwa memang kualitas pelayanan mampu memberikan pengaruh terhadap keputusan nasabah menabung. Terlepas dari beberapa dimensi malah berpengaruh negative, hal ini karena menurut peneliti terkadang dalam beberapa kasus, antara dimensi pelayanan kadang tidak membentuk hubungan yang tidak konstruktif atau tidak saling menguatkan. Namun pada dasarnya pelayanan secara umum atau simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

Hal ini bukanlah hal yang mengherankan karena pada kasus perbankan, keputusan nasabah adalah hal yang rumit karena menjadi nasabah adalah sebuah keputusan untuk jangka panjang, untuk itu ada faktor lain yang mendorong keputusan nasabah dalam menabung di suatu bank misalnya tingkat suku bunga, atau bagi hasil oleh Bank Syariah dll. Namun perlu kita ketahui bahwa pelayanan memiliki peranan yang penting, pelayanan dipercaya mampu menyinggung aspek psikologis atau perasaan nasabah, pelayanan harus sebisa mungkin dirasakan dengan baik oleh nasabah, karena fungsinya melekat dalam keseluruhan proses transfer *value* atau manfaat yang dilakukan bank kepada nasabah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan terhadap hasil penelitian yang dilakukan melalui analisis regresi berganda antara variabel-variabel penyebab terjadinya variabel akibat, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan nasabah Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping, maka dapat disimpulkan beberapa hal:

1. Variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari( Kehandalan X1, Daya Tanggap X2, Jaminan X3, Empati X4, Bukti Fisik X5) yang berpengaruh signifikan secara parsial dalam penelitian ini adalah dimensi Empati dengan tingkat signifikan 0,003, dan Bukti Fisik tidak berpengaruh signifikan dengan tingkat signifikan 0,000, sedangkan Kehandalan, tidak berpengaruh signifikan dengan tingkat signifikan 0,636 , Daya tanggap tidak berpengaruh signifikan dengan tingkat signifikan 0,631 , Jaminan tidak berpengaruh signifikan dengan tingkat signifikan 0,091 terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping.

2. Variabel Kualitas Pelayanan( Kehandalan X1, Daya Tanggap X2, Jaminan X3, Empati X4, Bukti Fisik X5) berpengaruh signifikan pada tingkat 0,000 secara Simultan terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping. Adapun saran yang diberikan antara lain sebagai berikut :

1. Disarankan kepada bank syariah yang ada dimana pun untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya terutama dalam kecepatan pelayanan, penyelesaian masalah, kelengkapan fasilitas, kepedulian, komunikasinya kepada masyarakat umum, sehingga memberikan kepuasan bagi nasabah yang sudah menabung dan secara tidak langsung akan menceritakan pengalamannya kepada teman keluarga maupun masyarakat maka ini menjadi alat promosi bagi perusahaan (*word of mouth*) .
2. Disarankan kepada Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping agar lebih memperkuat pelayanannya seperti pengadaan kas mobil bank sehingga dapat menjangkau daerah-daerah yang ada di Kabupaten Pasaman yang mana dana-dana yang ada di daerah tersebut merupakan Potensi yang harus di manfaatkan.

3. Disarankan kepada peneliti selanjutnya hendaknya mempertimbangkan untuk menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan seseorang untuk menjadi nasabah bank syariah.