

**PENGARUH BUKTI FISIK,KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI
BANK BTN KCS PADANG**

Skripsi

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebagai salah satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S,E) Pada Program Studi
Perbankan Syariah*



Oleh:

IMAM MAULANA CHAIRUL

NIM: 2016050063

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG**

2025

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini berjudul “PENGARUH BUKTI FISIK, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK BTN SYARIAH KCS PADANG” disusun oleh Imam Maulana Chairul, Nim. 2016050063 telah memenuhi syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Demikianlah persetujuan pembimbing ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 03 Februari 2025

Pembimbing I



Nila Mardiah, MM

NIP. 198312082015032003

Pembimbing II



Alfi Syukria, M.Si

NIP. 198612142020121005

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi dengan judul: “Pengaruh Bukti Fisik,Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank BTN KCS Padang”, disusun oleh **Imam Maulana Chairul**, NIM. 2016050063, telah diuji dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, pada Jum’at, 14 Februari 2025 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Strata (S1) pada Prodi Perbankan Syariah.

Padang, 03 Maret 2025

Tim Penguji

Sekretaris

Ketua

Nila Mardiah, MM

NIP.198312082015032003

Alfi Syukria, M.Si

NIP. 198612142020121005

Anggota

Penguji I

Romy Yunka Putra, M.Stat

NIP. 199206182020121020

Penguji II

Rahmat Kurnia, SE., M.E., CRP

NIDN.2024089401

Pembimbing

Pembimbing I

Nila Mardiah, MM

NIP. 198312082015032003

Pembimbing II

Alfi Syukria, M.Si

NIP. 198612142020121005

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

UIN Imam Bonjol Padang



H. Ahmad Wira, M.Ag., M.Si., Ph.D

NIP.197112011996031002

PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul **“PENGARUH BUKTI FISIK, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK BTN SYARIAH KCS PADANG”** adalah benar hasil karya saya, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau karya yang sudah dipublikasikan dan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di UIN Imam Bonjol Padang ataupun di perguruan tinggi lainnya, kecuali dengan bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tidak orisinal, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi dan gelar kesarjanaan saya.

Padang, 03 Februari 2025


Imam Maulana Chairul
NIM. 2016050063

ABSTRAK

Pengaruh Bukti Fisik, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank BTN KCS Padang disusun oleh Imam Maulana Chairul dengan NIM: **2016050063** program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Apakah Bukti Fisik berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah; 2) Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah; 3) Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap Keputusan menjadi nasabah; 4) Apakah Bukti Fisik, Kualitas pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh secara bersama-sama terhadap Keputusan menjadi nasabah. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan pada Bank BTN Indonesia di Sumatera Barat yaitu kepada Nasabah Bank BTN KCS Padang dengan jumlah keseluruhan responden adalah sebanyak 88 responden. Pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis dengan menggunakan alat uji SPSS dalam pengolahan data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Bukti Fisik memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah 2) Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah 3) Kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah; dan 4) Pengaruh variabel Bukti Fisik (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepercayaan (X3) secara simultan terhadap Keputusan menjadi Nasabah (Y) sebesar 71% terhadap keputusan menjadi nasabah pada Bank BTN KCS Padang. Bank BTN KCS Padang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pegawai untuk menciptakan rasa aman dan percaya nasabah, serta bertanggung jawab dalam menangani keluhan. Selain itu, fasilitas internal harus berfungsi dengan baik dan ruang tunggu harus tetap bersih dan nyaman, agar dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung di Bank BTN KCS Padang.

Kata kunci : Bukti Fisik, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Keputusan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah menciptakan manusia sebagai makhluk yang paling sempurna serta segala nikmat dan limpahan karunia-Nya. Shalawat dan salam kita sanjungkan kepada pemimpin revolusioner umat Islam sedunia, yakni Nabi Muhammad SAW beserta keluarga para sahabat dan umatnya yang selalu berpegang teguh hingga akhir zaman. Akhirnya penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH BUKTI FISIK,KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK BTN KCS PADANG ”** ini dapat terselesaikan.

Ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya dan tak terhingga penulis sampaikan kepada orang yang sangat berarti dalam kehidupan penulis, Ayah tercinta Chairul Efendi Nasution ,Ibunda tersayang Dessy Arisandy dan Papa sambung Amrizal Jamin yang telah menjaga, mendidik, merawat dan membesarkan penulis dari kecil hingga sekarang, serta do'a Ayah dan Ibunda yang menyertakan setiap langkah penulis dalam hidup ini. Sesungguhnya dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak memenuhi rintangan, halangan dan kesulitan, namun karena didorong dengan niat yang ikhlas, tekad yang kuat, serta bantuan baik berupa moril, materi, bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Martin Kustanti, M.Pd selaku Rektor UIN Imam Bonjol Padang beserta jajaran.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bapak H. Ahmad Wira, M.Ag.,iv M.Si.,Ph.D beserta jajaran Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.
3. Ketua Prodi Perbankan Syariah Ibu Yenti Afrida, M.Ag dan Sekretaris Prodi Bapak Rahmat Kurnia, S.E, M.E., CRP
4. Dosen Penasehat Akademik (PA) Bapak Almizan,SHI.,MA yang telah memberikan ilmu, arahan, dan dukungan selama masa perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Nila Mardiah, MM selaku pembimbing I dan Bapak Alfi Syukria,M.Si selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, arahan dan sumbangan pemikiran serta kritik dan saran sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan bisnis islam UIN Imam Bonjol Padang yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Semua Staf perpustakaan dan staf tata usaha yang telah turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada Bank BTN KCS Padang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian, beserta seluruh karyawan yang telah

membantu penulis dalam memperoleh data dan informasi lainnya untuk penulisan skripsi

9. Terima kasih untuk keluarga tersayang Abang (Vajar Satria), Oppa (Alm. Dasril sanik), Nenek (Rosmaniar), Tete (Dewy Agustin), Om (Tesa Kurniawan) dan Adik (Ghaza Ahsanul Kamil) selama ini memberikan dukungan dan semangat kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan proposal penelitian sampai pada tahap penyusunan skripsi ini telah selesai.
10. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Dini Hidayah Hutabarat yang telah berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga maupun waktu kepada penulis, telah mendukung, menghibur, mendengar keluh kesah dan memberikan semangat untuk pantang menyerah.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini. Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya serta membalas kebaikan kita semua. Akhir kata dan ribuan ucapan terima kasih yang penulis ucapkan kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis mulai dari perkuliahan sampai mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Semoga amal kebaikan dinilai oleh Allah SWT, Amiin.

Padang, 03 Februari 2025

Penulis



Imam Maulana Chairul

NIM.2016050063

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN KOERISINAL	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Kajian Teoritis	11
1. Keputusan Nasabah	11
2. Bukti Fisik	13
3. Kualitas Pelayanan	18
4. Kepercayaan	22
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Hubungan Variabel Bebas (X) dengan Variabel Terikat (Y)	34
D. Kerangka Pemikiran	36
E. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian	38

B. Populasi dan Sampel.....	38
C. Tempat dan Waktu Penelitian	41
D. Data dan Sumber Data	41
1. Data Primer.....	41
2. Data skunder.....	42
3. Skala Pengukuran	42
E. Teknik Metode Pengumpulan Data.....	44
F. Metode Analisis Data	45
1. Uji Deskriptif	45
2. Uji Kualitas Data	45
3. Uji Asumsi Klasik	47
4. Analisis Regresi Linear Berganda	49
5. Koefisien Determinasi	49
6. Uji Hipotesis.....	50
G. Definisi Operasional Variabel.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	55
A. Gambaran Objek Penelitian	55
1. Profil PT Bank BTN KCS Padang	55
2. Visi Misi Bank BTN KCS Padang	58
3. Struktur Organisasi Bank BTN KCS Padang.....	59
B. Analisis dan Hasil Penelitian	60
1. Analisis Deskriptif.....	60
2. Uji Kualitas Data	62
3. Uji Asumsi Klasik.....	65
4. Uji Regresi Linear Berganda	67
5. Uji Hipotesis.....	69

6. Koefisien Determinasi (R^2)	72
C. Pembahasan.....	72
1. Bukti Fisik berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah	74
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menjadi nasabah	75
3. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menjadi nasabah	76
4. Pengaruh bukti fisik,kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap Keputusan menjadi nasabah	77
BAB V PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	87