

**PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK SYARIAH
INDONESIA KCP SIPIROK**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**KAMELIA SYAH PUTRI
NIM. 1940100009**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2023**

**PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK SYARIAH
INDONESIA KCP SIPIROK**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**KAMELIA SYAH PUTRI
NIM. 19 401 00009**

PEMBIMBING I

H. Aswad Lubis, S.E., M.Si

NIP. 196301071999031002

PEMBIMBING II

Aliman Syahuri Zein, S.E.I., M.E.I

NIDN. 202804 82 01

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2023**

Hal: Skripsi

An. KAMELIA SYAH PUTRI

Padangsidempuan, 22 September 2023

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad
Addary Padangsidempuan

Di-

Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh


Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi an. KAMELIA SYAH PUTRI yang berjudul "**Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok**", maka kami berpendapat bahwa skripsi/ tesis ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Seiring dengan hal diatas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsi/ tesis-nya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PEMBIMBING I,



H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si
NIP. 196301071999031002

PEMBIMBING II,



Aliman Syahuri Zein, S.E.I., M.E.I
NIDN. 202804 82 01

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kamelia Syah Putri

NIM : 19 401 00009

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok.**


Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 22 September 2023

Saya yang Menyatakan,




Kamelia Syah Putri
NIM. 19 401 00009

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Universitas Agama Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-Darry Padangsidempuan. Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Kamelia Syah Putri

Nim : 19 401 00009

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Agama Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-Darry Padangsidempuan Hak Bebas *Royalti Non eksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right)* atas karya Ilmiah saya yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok”**. Dengan Hak Bebas *Royalti Noneksklusif* ini Universitas Agama Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-Darry Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada tanggal : 22 September 2023
Yang Menyatakan,



**KAMELIA SYAH PUTRI
NIM. 19 401 0000**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

NAMA : Kamelia Syahputri
NIM : 19 40100009
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok.

Ketua

Azwar Hamid, M.A.
NIDN. 2111038601

Sekretaris

Aliman Syahuri Zein, S.E.I., M.E.I
NIDN. 2028048201

Anggota

Azwar Hamid, M.A.
NIDN. 2111038601

Aliman Syahuri Zein, S.E.I., M.E.I
NIDN. 2028048201

Muhammad Isa, ST., MM
NIDN. 2005068002

Adanan Murroh Nasution, M.A.
NIDN. 2104118301

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Kamis/30 November 2023
Pukul : 09.00 WIB s/d 11.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/ 72,75(B)
Indeks Prestasi Kumulatif : 3.43
Predikat : Sangat Memuaskan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok**

Nama : **Kamelia Syahputri**

NIM : **1940100009**

Telah dapat diterima untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 04 Desember 2023



Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Kamelia Syah Putri

NIM : 19 401 00009

Judul Skripsi: Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok.

Setiap Perusahaan membutuhkan *service excellence* atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Sehingga semua Perusahaan harus menyiapkan dan meningkatkan fasilitas dan pelayanan yang ada. Salah satunya Bank Syariah Indonesia KCP. Sipirok sudah memiliki pelayanan dan fasilitas namun belum sesuai dan belum memenuhi harapan nasabah. Dimana nasabah masih merasakan ebanking yang masih eror dan saat melakukan transaksi masih merasa kesulitan karna panjangnya antrian yang ada. Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh Pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap keputusan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok. *Grand Theory* yang mendasari penelitian ini adalah teori atribusi. Teori ini menjelaskan tentang bagaimana proses menentukan penyebab dan motif tentang tingkah laku seseorang. Teori ini mengacu pada bagaimana seseorang dapat menjelaskan sebab perilaku orang lain atau diri sendiri yang ditentukan dari internal ataupun eksternal. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. Tehnik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan tehnik *accidental sampling* dengan jumlah populasi 99 orang yang ditentukan dengan menggunakan rumus taro yamane. Metode analisis data yang digunakan adalah Uji Instrumen dan Teknik Analisis Data dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Hasil uji t menunjukkan bahwa secara parsial (uji t) terdapat pengaruh secara signifikan variabel pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah KCP. Sipirok. Sementara secara simultan variabel dependent pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah KCP. Sipirok.

Kata Kunci: Pelayanan, Fasilitas dan Keputusan Nasabah

ABSTRACT

Name : Kamelia Syah Putri

NIM : 1940100009

Thesis Title : *The Influence of Services and Facilities on Customers' Decisions to Choose Indonesian Sharia Bank KCP Sipirok*

Every company needs service excellence or superior service, namely an attitude or way of employees serving customers satisfactorily. So all companies must prepare and improve existing facilities and services. One of them is Bank Syariah Indonesia KCP. Sipirok already has services and facilities but they are not appropriate and do not meet customer expectations. Where customers still feel that ebanking is still an error and when making transactions they still feel difficulties because of the long queues. The problem formulation for this research is whether there is a simultaneous influence of services and facilities on customer decisions at Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok. This research aims to determine the influence of services and facilities on customers' decisions to choose Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok. The grand theory underlying this research is attribution theory. This theory explains the process of determining the causes and motives of a person's behavior. This theory refers to how a person can explain the causes of other people's or oneself's behavior which is determined internally or externally. This research is quantitative research using primary data. The data collection technique used was a questionnaire. Sampling in this study used an accidental sampling technique with a population of 99 people determined using the Taro Yamane formula. The data analysis method used is Instrument Test and Data Analysis Techniques using the SPSS version 25 application. The results of the t test show that partially (t test) there is a significant influence of the service and facility variables on the customer's decision to choose KCP Sharia Bank. Sipirok. Meanwhile, simultaneously the dependent variable is service and facilities on the customer's decision to choose KCP Sharia Bank. Sipirok..

Keywords: *Services, Facilities and Customer Decisions*

خلاصة

اسم : كامى ليا شه فوتري
رقم : ١٩٤٠١٠٠٠٠٩
عنوان الرسالة : تأثير خدمة و منشأة ل قرار عميل يختار بنك الشريعة إندونيسيا مكتب فرع خادم سيبيروك

تحتاج كل شركة إلى التميز في الخدمة أو الخدمة المتميزة، أي الموقف أو الطريقة التي يتبعها الموظفون في خدمة العملاء بشكل مرض. لذلك يجب على جميع الشركات إعداد المرافق والخدمات الحالية وتحسينها. واحد منهم هو المكتب الفرعي لبنك الشريعة في إندونيسيا. لدى شركة سيبيروك بالفعل خدمات ومرافق ولكنها غير مناسبة ولا تلبي توقعات العملاء. تتمثل مشكلة صياغة هذا البحث في ما إذا كان هناك تأثير متزامن للخدمات والتسهيلات على قرارات العملاء في المكتب الفرعي لبنك الشريعة الإندونيسية سيبيروك. يهدف هذا البحث إلى تحديد تأثير الخدمات والتسهيلات على قرارات العملاء لاختيار مكتب فرع لبنك. النظرية الكبرى التي يقوم عليها هذا البحث هي نظرية الإسناد. تشرح هذه النظرية عملية تحديد أسباب ودوافع سلوك الشخص. تشير هذه النظرية إلى كيف يمكن للشخص أن يفسر أسباب سلوك الآخرين أو نفسه والتي يتم تحديدها داخلياً أو خارجياً. هذا البحث هو بحث كمي باستخدام البيانات الأولية. وكانت تقنية جمع البيانات المستخدمة هي الاستبيان. استخدم أخذ العينات في هذه الدراسة تقنية أخذ العينات العرضية مع عدد سكان يبلغ ٩٩ شخصاً تم تحديدهم باستخدام صيغة تارو ياماني. طريقة تحليل البيانات المستخدمة هي تقنيات اختبار الأجهزة وتحليل البيانات باستخدام تطبيق الإصدار ٢٥. أظهرت نتائج اختبارات أن هناك تأثيراً معنوياً جزئياً (لمتغيرات الخدمة والتسهيلات على قرار العميل باختيار مكتب فرع للمصرف الشرعي سيبيروك. وفي الوقت نفسه، فإن المتغير التابع هو الخدمة والتسهيلات على قرار العميل باختيار البنك الشرعي، مكتب سيبيروك الفرعي.

الكلمات الدالة: خدمة, المرافق وقرارات العملاء

KATA PENGHANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok”**. ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada bidang Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan banyak terimakasih utamanya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan

pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Perencanaan dan Keuangan, dan Ibu Dra. Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Sarmiana Batubara, M.A sebagai Ketua Prodi Perbankan Syariah, Ibu Hamni Fadillah Nasion, M.Pd. sebagai Sekretaris Prodi Perbankan Syariah. serta seluruh civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (UIN SYAHADA)
4. Bapak H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I peneliti ucapkan banyak terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah Bapak berikan.
5. Bapak Aliman Syahuri Zein, S.E.I, M.E.I. selaku Pembimbing II peneliti ucapkan banyak terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah Bapak berikan.

6. Bapak Yusri Fahmi, M. Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (UIN SYAHADA) yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak serta Ibu dosen Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (UIN SYAHADA) yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan.
8. Teristimewa kepada keluarga tercinta Ayahanda Zulfan Hasibuan, dan Ibunda tercinta Aisyah Dalimunthe, beserta ke lima saudara/i peneliti yakni M,Khozali Hasibuan (Abang) Syafril Maulana Hasibuan (Abang) Fitri Ani (Kakak) Khairul Hadi Haibuan (Abang) dan Enna Wati (Kakak) yang telah membimbing dan selalu berdoa tiada henti-hentinya, serta berjuang demi kami anak-anaknya hingga bisa menjadi apa yang di harapkan. Beliau adalah salah satu semangat peneliti agar menjadi anak yang berguna bagi diri sendiri, keluarga dan bagi nusa dan bangsa sekaligus mendorong peneliti menjadi anak yang selalu mempunyai akhlakul karimah dan yang telah banyak melimpahkan pengorbanan dan doa yang senantiasa mengiringi langkah peneliti. Doa dan usahanya yang tidak mengenal lelah memberikan dukungan dan harapan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.

9. Terima kasih juga peneliti ucapkan teman serta sahabat seperjuangan saya. siti aminah, vivit retno, thasya, pebrika, amanah, sonya, mena, ramadhan, basyaruddin, ihksan mubaroq, ima oni, anggi fitria, nur fadilla, windy, zulpikar, dedi, chairunnisya lubis, amalia lubis, juwairiyah lubis, aisyah artina m. iqbal, nurul hidayah. yang selalu jadi support system dalam diskusi menyelesaikan skripsi ini dikampus UIN SYAHADA Padangsidempuan maupun diluar kampus. Teman-teman seperjuangan Syariah Banking 1 (Pejuang Toga) Dan teman teman KKL di desa Sorkam Kiri dan tak lupa juga teman teman Magang di BPRS Bukit tinggi angkatan 2019. Serta semua pihak baik yang terlibat langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Namun, tidak mengurangi rasa hormat, peneliti hanya bisa mengucapkan terima kasih banyak atas segala bantuan dan dukungannya.

10. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for, for never quitting, I wanna thank me for always being a giver And tryna give more than I receive, I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times.*

Semoga doa, dukungan dan perhatian dari semua pihak yang telah diberikan kepada peneliti mendapat balasan dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik serta saran yang membangun sangat peneliti harapkan demi sempurnanya Skripsi ini.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, peneliti mengharapkan semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi peneliti sendiri dan bagi semua pihak yang membutuhkan pada umumnya.

Padangsidempuan, September 2023
Peneliti,

KAMELIA SYAH PUTRI
NIM: 19 401 00009

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	šad	š	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We

ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	fathah	A	A
— /	Kasrah	I	I
— ُ	ḍommah	U	U

2. Vokal rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
.....و	fathah dan wau	Au	a dan u

3. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
...ا...َ...ي...َ	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
...ي...ِ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis dibawah
...و...ُ	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

C. Ta Mar butah

Transliterasi untuk *ta mar butah* ada dua:

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

D. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ﺝ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu diletakkan di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

I. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin, Cetakan Kelima*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PENYUSUNAN SKRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
BERITA ACARA UJIAN MUNAQOSYAH	
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	ix
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Definisi Operasional Variabel	7
E. Perumusan Masalah	8
F. Tujuan Penelitian	9
G. Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Landasan Teori	10
1. <i>Assimilation Theory</i>	10
2. Perbankan Syariah	10
a. Pengertian Perbankan Syariah	10
b. Produk Bank Syariah	12
3. Nasabah	14
a. Pengertian Nasabah	14
b. Jenis-jenis Nasabah	15
4. Fasilitas	16
a. Pengertian Fasilitas	16
b. Jenis-jenis fasilitas	16
c. Hubungan Fasilitas Dengan Kinerja	17
5. Pelayanan	18
a. Pengertian Pelayanan	18
b. Konsep Pelayanan	20
c. Pelayanan dalam Ekonomi Islam	21
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Pikir	27
D. Hipotesis	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
B. Jenis Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel.....	29
D. Sumber Data	31
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	31
F. Uji Instrumen.....	33
G. Teknik Analisis Data	34
1. Analisi Deskriptif.....	34
2. Uji Linearitas	34
3. Uji Asumsi Klasik.....	35
4. Analisis Regresi LinearBerganda	36
5. Uji Hipotesis	38
6. Uji koefisien determinasi	39
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	40
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
1. Sejarah Singkat Bank Nagari	40
2. Visi.....	41
3. Misi	41
4. Ruang Lingkup BSI	41
5. Lokasi Bank Syariah KCP. Sipirok	43
6. Struktur Organisasi BSI KCP. Sipirok.....	45
B. Deskripsi Data penelitian.....	50
C. Uji Instrumen	56
D. Teknik Analisi Data.....	58
1. Analisi Deskriptif.....	58
2. Uji Linearitas	59
3. Uji Asumsi Klasik.....	61
4. Analisis Regresi LinearBerganda	64
5. Uji Hipotesis	65
6. Uji koefisien determinasi	68
E. Pembahasan dan Hasil Penelitian	69
F. Keterbatasan Penelitian	73
BAB V PENUTUP.....	74
A. Kesimpulan	74
B. Implikasi	76
C. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data fasilitas dan pelayanan BSI KCP. Sipirok.....	4
Tabel I.2	Definisi operasional Variabel.....	8
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	25
Tabel III.1	Skala Penilaian Skala Likert	32
Tabel IV.1	Hasil Uji Validitas variabel fasilitas	56
Tabel IV.2	Hasil Uji Validitas variabel pelayanan.....	56
Tabel IV.3	Hasil Uji Validitas variabel keputusan nasabah.....	57
Tabel IV.4	Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel IV.5	Hasil Uji Analisa Deskriptif	58
Tabel IV.6	Hasil Uji linearitas variabel fasilitas	59
Tabel IV.7	Hasil Uji linearitas variabel pelayanan	60
Tabel IV.8	Hasil Uji Normalitas	61
Tabel IV.9	Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
Tabel IV.10	Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel IV.11	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	64
Tabel IV.12	Hasil Uji Signifikansi parsial (Uji t)	66
Tabel IV.13	Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji f)	67
Tabel IV.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Pikir.....	27
Gambar IV.2	Gambar Struktur Organisasi BSI KCP. Sipirok	46

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank Syariah merupakan sebuah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan dengan landaskan Al-qur'an dan Hadis. Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi tanpa menggunakan bunga yang mana usaha pokoknya memberikan pembiayaan sekaligus jasa lainnya sebagai lalu lintas pembayaran serta peredaran uang dengan pengoperasiannya sesuai prinsip syariat Islam. Bank syariah lahir sebagai salah satu solusi alternatif terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba.¹

Pengertian bank menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Perbankan memiliki peran penting dalam perekonomian suatu negara. Perbankan, khususnya bank umum merupakan inti sistem keuangan setiap Negara. Fungsi untuk mencari dan selanjutnya menghimpun dana dalam bentuk simpanan sangat menentukan pertumbuhan suatu bank, sebab volume dana yang berhasil dihimpun atau disimpan tentunya akan menentukan pula volume dana yang dapat dikembangkan oleh bank tersebut dalam penanaman dana yang menghasilkan.

Saat ini kepuasan nasabah menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis, konsumen dan sebagainya. Hal ini

¹ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen, 2013), H. 16.

disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan nasabah sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena nasabah akan menyebarkan rasa puasnya kepada calon nasabah, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa.²

Selain itu, kepuasan nasabah juga ditentukan oleh pelayanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi bank. Pelayanan juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Mark R. Colgate dan Petter J. Danaher pernah melakukan riset yang mereka lakukan berhasil memperlihatkan bahwa pelayanan karyawan terhadap pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang buruk berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan daripada pelayanan yang dikategorikan terbaik.³

Pelayanan yang dirasakan nasabah merupakan penilaian global, berhubungan dengan suatu transaksi spesifik, lebih abstrak dan eksklusif karena didasarkan pada persepsi-persepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan. Pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau tersirat dalam diri pelanggan.⁴ maka, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh fasilitas dan pelayanan.

² Muhammad Adam, *Manajemen Jasa Teori dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2015), H. 17-18.

³ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2014), H. 91.

⁴ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2013.), H. 91.

Untuk dapat meningkatkan layanan yang baik dari segi fasilitas dan pelayanan Perbankan Syariah harus memiliki tata kelola yang baik. Dengan tata kelola yang baik diharapkan Perbankan Syariah dapat bekerja secara efisien dengan tetap menjaga pelayanannya serta mampu menjawab kebutuhan layanan lembaga keuangan yang diperlukan. Oleh karena itu Perbankan Syariah berusaha untuk menjadi suatu lembaga keuangan yang sesuai dengan harapan nasabahnya untuk memenuhi kebutuhan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain faktor fasilitas, yang tidak kalah penting adalah dari faktor pelayanan. Perusahaan jasa tidak dapat terlepas dari sektor pelayanan.

Setiap perusahaan memerlukan *service excellence*, yang dimaksud dengan *service excellence* atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan, secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep ini yaitu, kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Maka dari itu empat konsep tersebut diharapkan dapat menimbulkan rasa puas untuk nasabah dan loyalitas yang besar dari nasabah. Seiring dengan perkembangan permintaan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pihak Perbankan Syariah mengakibatkan masyarakat khususnya para nasabah juga semakin kritis membandingkan fasilitas dan pelayanan yang ada di Perbankan Syariah, khususnya di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sipirok. Walaupun Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sipirok memiliki fasilitas dan pelayanan yang disediakan bank sudah dikategorikan baik, namun pada kenyataannya belum mampu memberikan kepuasan pada nasabah. Ini ditunjukkan berdasarkan hasil wawancara dengan

nasabah bernama Indah Safitri Siregar yang sering mengeluh setelah merasakan fasilitas dan pelayanan yang diberikan bank. Contohnya dalam hal antrian, nasabah mengeluh dan menilai jika pelayanan yang diberikan bank kurang cepat padahal bank sendiri sudah berupaya memberikan pelayanan yang cepat. Nasabah juga mengeluhkan bangunan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sipirok belum sebanding dengan ukuran bank-bank lainnya.⁵

Tabel I.1 Data Fasilitas dan Pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok

No	Jenis	Jumlah
1	Fasilitas	
	a. Area Parkir	1
	b. Atm	1
	c. Meja Pengisian Slip	12
	d. Kursi Ruang Tamu	1
	e. TV	1
	f. Ac	3
	g. Ruang Priority	1
	h. CCTV	4
	i. Telpon	1
2	Pelayanan Lantai 1	
	a. Satpam	2
	b. Teller	1
	c. Customer Service	1

Dari tabel I.1 di atas diketahui data jumlah fasilitas dan pelayanan yang ada pada Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok peneliti melihat fasilitas area parkir dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sipirok kurang luas sehingga nasabah memarkirkan kendaraannya di pinggir jalan raya ini membuat lalu lintas terganggu, begitu pula hasil wawancara dengan beberapa orang nasabah, mereka mengatakan bahwasanya mereka kurang puas dengan, kinerja

⁵ Indah Safitri Siregar, "Wawancara Awal," 5 April 2023, pukul 09:35 WIB.

dari *teller* yang kurang cepat sehingga nasabah menunggu lama dalam melakukan transaksi dan juga ada nasabah yang kecewa dengan fasilitas ATM, karena pada saat itu nasabah memerlukan uang ternyata ATM Bank Syariah Indonesia KCP Sapirok tutup.

Selanjutnya ketika peneliti menanyakan kepada Indah Safitri Siregar yang merupakan nasabah jika datang ke Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapirok. biasanya melakukan transaksi seperti menabung, transfer uang, atau pembayaran angsuran. Dalam hal ini tentu saja nasabah mengharapkan fasilitas dan pelayanan yang baik dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapirok. ini menunjukkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi tetap ada walaupun ada Bank-Bank Konvensional maupun Bank Syariah di Sapirok. yang membuat persaingan antar perbankan ini semakin ketat. Sementara itu Sri Rahayu sudah menjadi nasabah pada bank syariah mengeluhkan kekecewaannya tentang masalah *e-banking* yang terkadang tidak bisa diakses, akan tetapi Sri Rahayu ketika ditanyakan berdasarkan observasi awal ini, ia mengatakan memutuskan memilih bank syariah karena akses untuk mendapatkan layanan mudah ia dapatkan karena kantor bank syariah tersebut bersebelahan dengan rumahnya.⁶

Berdasarkan keterangan di atas yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa ketika nasabah sedang melakukan transaksi seperti menabung, transfer uang, atau pembayaran angsuran. Nasabah masih merasakan fasilitas dan pelayanan yang tetap dan tidak adanya perbedaan maupun hal yang membuat bank syariah berbeda dengan Bank konvensional lainnya. Dan masih ada beberapa

⁶ Sri Rahayu, "Wawancara Awal," 6 April 2023, pukul 10:15 WIB.

nasabah yang mengeluh kecewa terkait *e-banking* yang kadang tidak dapat diakses dan membuat nasabah harus datang ke Bank langsung dan melakukan antrian Panjang Kembali. Hal inilah yang menjadikan kepuasan bagi nasabah yang masih kurang. Karena nasabah menginginkan adanya perbedaan fasilitas dan pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia dengan Bank konvensional, adanya proses transaksi yang cepat tanpa perlu antrian yang Panjang. Dan adanya akses cepat ketika ada permasalahan terkait *e-banking* yang sulit untuk diakses.

Penelitian sebelumnya yang meneliti Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Indonesia, seperti penelitian yang dilakukan oleh Wiwi Widiyah yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Minat Menabung Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon, dari hasil penelitian tersebut bahwa Kelengkapan Fasilitas tidak berpengaruh terhadap Minat Menabung dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Minat Menabung⁷ Sementara penelitian Chatrin Surya Wijayaningratri dan Budiyanto dengan judul Pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun dengan hasil penelitian bahwa Fasilitas dan Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti ingin mengkaji lebih lanjut apakah fasilitas yang ada pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapirook. telah memenuhi harapan nasabah dan apakah pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapirook. juga telah

⁷ wiwi Widiyah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Minat Menabung Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon. (skripsi program sarjana ekonomi IAIN Syekh Nurjati Cirebon," 2012, H. 6.

memenuhi harapan nasabahnya. Maka dari itulah peneliti melakukan penelitian dan mengambil judul tentang “**Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapiro**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan diatas, masalah-masalah yang peneliti temukan, maka dapat diidentifikasi :

1. Fasilitas yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Sapiro belum sesuai dengan harapan para nasabah.
2. Segi pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Sapiro belum memenuhi standard yang diinginkan para nasabah.
3. Adanya temuan kekecewaan nasabah dalam menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia KCP Sapiro pada *e-banking* yang kadang tidak bisa diakses.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka peneliti membatasi permasalahan pada Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapiro.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap keputusan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapiro?

2. Apakah terdapat pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sipirok?
3. Apakah terdapat pengaruh fasilitas dan pelayanan secara simultan terhadap keputusan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sipirok?

E. Defenisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel suatu definisi yang penjelas suatu variabel yang dapat diukur atau suatu penjelasan tentang kegiatan yang akan dilakukan dalam mengukur suatu variabel. Definisi operasional variabel pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel I.2 Defenisi Operasional Variabel

No	Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
1	Fasilitas (X1)	Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan kepuasan yang maksimal. ⁸	1. Sifat dan tujuan organisasi 2. Fleksibilitas 3. Faktor Estetis 4. Masyarakat dan Lingkungan Sekitar 5. Biaya Konstruksi dan Operasi	Ordinal
2	Pelayana (X2)	Pelayanan adalah usaha memenuhi kebutuhan nasabah dengan memberikan kebutuhan nasabah ⁹	1. <i>Tangible</i> (berwujud) 2. <i>Empathy</i> (empati) 3. pelayanan yang cepat dan	Ordinal

⁸Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2014), H. 45.

⁹ Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), H. 135.

			responsive 4. Assurance (kepastian) ¹⁰	
3	Keputusan Nasabah (Y)	Suatu pengakhiran dari pada proses pemikiran tentang suatu masalah untuk menjawab pertanyaan apa yang harus diperbuat guna mengatasi masalah tersebut, dengan menjatuhkan pilihan pada satu alternatif. ¹¹	1. Budaya 2. Sosial 3. Pribadi 4. Psikologi	Ordinal

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sipirok.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sipirok.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sipirok.

G. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

¹⁰ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: CV. Alfabeta, 2013), H. 197.

¹¹ Ghozali Maski, "Analisis Keputusan Nasabah Menabung: Pendekatan Komponen dan Model Logistik Studi Pada Bank Syariah Di Malang. (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi, Universitas Brawijaya: Malang,," tahun 2018., H. 16.

Menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis serta sebagai masukan dalam upaya meningkatkan kemampuan dan kreativitas penulis dalam mengevaluasi dan mengidentifikasi suatu teori atau permasalahan.

2. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan bagi masyarakat luas khususnya nasabah perbankan untuk menambah informasi dan wawasan seputar dunia perbankan.

3. Bagi Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini diharapkan berguna dalam memberikan informasi mengenai fluktuasi harga emas secara umumnya dan minat masyarakat untuk bertransaksi dengan berbagai macam produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia, yang nantinya diharapkan dapat menjadi pertimbangan positif masyarakat dalam memutuskan mengambil produk apa yang tepat dengan kebutuhan yang dihadapi serta mengetahui kapan waktu yang tepat untuk melakukan transaksi tersebut.

4. Bagi peneliti berikutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi, memberikan sumber pemikiran dan menambah wawasan pengetahuan untuk melakukan penelitian dengan masalah yang sama dan jauh lebih berkembang.

BAB II

PEMBAHASAN

A. Landasan Teori

1. Assimilation theory

Teori ini menyatakan evaluasi purnabeli merupakan fungsi positif dari ekspektasi konsumen pra-pembelian karena fungsi diskonfirmasi secara psikologis tidak enak dilakukan konsumen cenderung secara perseptual mendistorsi perbedaan antara ekspektasi dan kinerja ke arah ekspektasi awal.¹²

Dasarnya penelitian ini juga akan melakukan kajian terbaru terkait kepuasan nasabah sebelum maupun sesudah purnabeli yang menjadi hal positif bagi pihak Perusahaan sebagai tolak ukur dalam menilai kualitas dan kuantitas yang telah diberikan Perusahaan kepada pihak konsumen. Dengan menilai bagaimana hasil dari ekspektasi konsumen pra-pembelian karena fungsi diskonfirmasi secara psikologis tidak enak dilakukan konsumen cenderung secara perseptual mendistorsi perbedaan antara ekspektasi dan kinerja ke arah ekspektasi awal.

2. Perbankan Syariah

a. Pengertian Perbankan Syariah

Bank Syariah merupakan lembaga intermediasi dan penyedia jasa keuangan yang bekerja berdasarkan etika dan sistem nilai Islam, khususnya yang bebas dari riba, bebas dari kegiatan spekulatif yang

¹² Tjiptono Fandy, *Manajemen jasa. Edisi ke 4* (Yogyakarta: Andi, 2013). H 96.

nonproduktif seperti perjudian (*maysir*), bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (*gharar*), berprinsip keadilan, dan hanya membiayai kegiatan usaha yang halal. Bank Syariah, selain menghindari riba, juga secara aktif turut berpartisipasi dalam mencapai sasaran dan tujuan dari ekonomi Islam yang berorientasi pada kesejahteraan sosial.¹³

Undang-Undang perbankan syariah No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.¹⁴

Bank syari`ah di Indonesia lahir sejak 1992. Bank syari`ah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Pada tahun 1992 hingga tahun 1999, perkembangan Bank Muamalat Indonesia masih tergolong stagnan. Namun sejak adanya krisis moneter yang melanda Indonesia pada tahun 1997 dan 1998, maka pada bankir melihat bahwa Bank Muamalat Indonesia tidak terlalu terkena dampak krisis moneter. Pada tahun 1999 berdirilah Bank Syariah Mandiri yang merupakan konversi dari Bank Susila Bakti. Bank Susila Bakti merupakan bank

¹³ Yumanita Diana, *Bank Syariah: Gambaran Umum* (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia, 2013), H. 162.

¹⁴ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2013), H. 61-61.

konvensional yang dibeli oleh Bank Dagang Negara, kemudian dikonversi menjadi Bank Syariah Mandiri, bank syariah kedua di Indonesia.¹⁵

b. Produk Bank Syariah

a) Produk penghimpunan dana

Adapun produk penghimpunan dana bank syariah terdiri dari:

1) Tabungan

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang telah disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.¹⁶

2) Simpanan Giro

Simpanan giro merupakan simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindah bukuan.¹⁷

3) Deposito

Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, deposito adalah investasi dana berdasarkan

¹⁵ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), H. 166.

¹⁶ Adiwarmman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Dan Keuangan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), H. 357.

¹⁷ Adiwarmman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Dan Keuangan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), H. 351.

akad mudharabah atau akad lainnya yang tidak bertentangan dengan syariat Islam dengan penarikan dilakukan pada waktu tertentu. Jangka waktu deposito ialah 1, 3, 6, 12 dan 24 bulan.

b) Produk Pembiayaan

Pembiayaan merupakan aktivitas bank syariah dalam menyalurkan dana dana kepada pihak selain bank syariah berdasarkan prinsip syariat (hukum) Islam.¹⁸

c) Produk Jasa

Pelayanan jasa bank merupakan produk jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk untuk memenuhi kebutuhannya. Produk jasa bank syariah terdiri dari:

1) Pengiriman Uang (*Transfer*)

Pelayanan jasa pengiriman uang adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh bank atas permintaan nasabah untuk mengirimkan sejumlah uang tertentu.

2) Kliring

Kliring merupakan sarana atau cara perhitungan utang piutang dalam bentuk surat berharga atau surat dagang dari suatu bank peserta yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia atau pihak lain yang ditunjuk.

¹⁸ Ismail, *Perbankan Islam* (Jakarta: Kencana, 2014), H. 161.

3) Inkaso

Inkaso merupakan jasa penagihan yang diberikan oleh bank terhadap warkat kliring atau surat berharga yang diterbitkan oleh bank yang berada diluar wilayah kliring.

4) *Letter of Credit*

Letter Of Credit adalah jasa bank yang diberikan kepada masyarakat untuk memperlancar pelayanan arus barang baik arus bank dalam negeri (antar pulau) atau arus barang luar negeri (ekspor impor).

5) *Payment*

Payment merupakan layanan jasa yang diberikan oleh bank untuk melaksanakan pembayaran untuk kepentingan nasabah. Pelayanan jasa (*payment*) yang diberikan oleh bank antara lain pembayaran telepon, rekening listrik, pajak, uang kuliah, dan gaji.¹⁹

3. Nasabah

a. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah pelanggan (*costumer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa. Nasabah menurut Pasal 1 ayat (17) UU No. 10 tahun 1998

¹⁹ Ismail, *Perbankan Islam* (Jakarta: Kencana, 2014), H. 194.

adalah “Pihak yang menggunakan jasa bank.” Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya. Adapun pengertian nasabah menurut para ahli, sebagai berikut:

Menurut Kasmir “Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank. Menurut Saladin nasabah adalah “Konsumen-konsumen sebagai penyedia dana”. Menurut Tjiptono pengertian nasabah adalah “Setiap orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan”.

Menurut Komaruddin nasabah adalah “Seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran, deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank. Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang atau badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.

b. Jenis-Jenis Nasabah

Berdasarkan Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Perbankan yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah bank dibagi menjadi:

1. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

2. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

4. Fasilitas

a. Pengertian Fasilitas

Fasilitas yaitu sebagai sarana yang diberikan perusahaan untuk mendukung jalannya nada perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh pemegang kendali. Dalam suatu pencapaian tujuan perusahaan, diperlukan alat atau sarana pendukung yang digunakan bermacam-macam bentuk, jenis maupun manfaatnya disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan perusahaan tersebut. Fasilitas kerja merupakan salah satu faktor pendukung pencapaian tujuan perusahaan serta dapat membantu kelancaran tugas yang dikerjakan sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai yang diharapkan dan memberikan kepuasan kerja bagi karyawan.²⁰

b. Jenis-jenis fasilitas

- 1) Mesin dan Peralatannya yang merupakan keseluruhan peralatan yang digunakan untuk mendukung proses produksi yang ada perusahaan.
- 2) Prasarana, yaitu fasilitas pendukung yang digunakan untuk mempelancar aktivitas aktivitas perusahaan, diantaranya adalah jembatan, jalan, pagar, dan lainnya.

²⁰ Pingkan Ratag, "Pengaruh pelatihan, fasilitas kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT United Tractors cabang Manado," *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, Vol. 16, No. 3, Tahun 2016, H. 409.

- 3) Perlengkapan Kantor, yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas kegiatan yang ada diperkantoran, seperti perabot kantor (meja, kursi, lemari, dan lainnya). Peralatan laboratorium dan peralatan elektronik (komputer, mesin fotocopy, printer, dan alat hitung lainnya). Peralatan inventaris, yaitu peralatan yang dianggap sebagai alat-alat yang digunakan dalam perusahaan seperti inventaris kendaraan, inventaris kantor, inventaris pabrik, inventaris laboratorium, inventaris gudang dan lainnya.
 - 4) Tanah, yaitu asset yang terhampar luas baik yang yang digunakan ditempat bangunan, maupun yang merupakan lahan kosong yang digunakan untuk aktivitas perusahaan.
 - 5) Bangunan, yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas sentral kegiatan perusahaan utama seperti perkantoran dan perdagangan.
 - 6) Alat transportasi, yaitu semua jenis peralatan yang digunakan untuk membantu terlaksananya aktivitas perusahaan seperti kendaraan (truk, traktor, mobil, motor dan lainnya).²¹
- c. Hubungan Fasilitas terhadap Kinerja

Suatu pencapaian tujuan organisasi, diperlukan alat atau sarana pendukung yang digunakan untuk memudahkan dan memberikan kenyamanan bagi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Menurut Zeithmal dalam mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik. Aspek

²¹ Ganda Sirait, Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada SMA Negeri 8 Bengkong Batam Batam," *Computer Based Information System Journal*, Vol. 1, No. 2, 2013, H. 111-112.

fisik pelayanan yang diberikan seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tamu yang bersih dan nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, misalnya komputer, penampilan aparat yang menarik di mata pengguna jasa, seperti seragam dan berbagai fasilitas kantor yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat. Menyadari akan pentingnya kehadiran fasilitas kerja maka suatu yang baik karena keberhasilan suatu organisasi tidak pernah terlepas dari pemberian fasilitas kerja. Oleh karena itu jika fasilitas kerja tidak lengkap maka karyawan tidak akan bisa melakukan pekerjaan yang ditugaskan, itu bisa berdampak terhadap kinerja.²²

5. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan. Pelayanan (jasa) juga diartikan sebagai setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. adalah suatu atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara

²² Sari, *Pengaruh Fasilitas, Lingkungan Kerja, dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), H. 509.

konsumen atau pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan.

Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan atau memberi kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan adalah sebuah produk yang ditawarkan dan disampaikan kepada pelanggan yang membutuhkan secara luas mencakup baik yang kelihatan (*tangibles*) maupun yang tidak kelihatan (*intangibles*).

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan demi tercapainya kepuasan pada pelanggan itu sendiri. Dari beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

Standar pelayanan perbankan sangat penting mengingat industri Perbankan semakin meningkat dan kompleks, serta membutuhkan standar penampilan, layanan, pengetahuan, dan keterampilan mengenai produk dan jasa yang ditawarkan oleh Bank. Secara umum standar pelayanan Perbankan yang harus dipenuhi, meliputi:

1. Standar penampilan petugas perbankan.
2. Standar kebersihan dan kerapian ruang kerja.
3. Pengetahuan mengenai produk dan jasa perbankan.
4. Standar berkomunikasi dengan nasabah.

5. Standar penanganan keluhan nasabah.

b. Konsep Pelayanan

Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan organisasi harus berkualitas. Istilah kualitas sendiri mengandung berbagai macam penafsiran, karena kualitas memiliki sejumlah level: Universal (sama di manapun), Kultural (tergantung sistem nilai budaya), Sosial (dibentuk oleh kelas sosial ekonomi, kelompok etnis, keluarga, teman), dan Personal (tergantung persepsi atau selera setiap individu).

Secara sederhana kualitas dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat. Dengan kata lain, produk sesuai dengan standar (target, sasaran atau persyaratan yang bisa didefinisikan, diobservasi dan diukur). Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan. Pelanggan adalah raja. Mereka harus didahulukan dan dilayani sebaikbaiknya. Mereka harus dijaga loyalitasnya karena mati hidupnya organisasi jasa dan organisasi bisnis tergantung dari kepercayaan pelanggan.

Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

1. Parasuraman, Zeithaml. & Berri dalam *Journal of Marketing* mengemukakan ukuran pelayanan dalam dimensi sebagai berikut: Kehandalan (reliability), yakni mencakup konsistensi kinerja dan kehandalan dalam pelayanan, akurat, benar, dan tepat.

2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan dan kesiapan para pegawai dalam menyediakan pelayanan dengan tepat waktu.
3. Kompeten (*competence*), yaitu keahlian dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan.
4. Akses (*access*), yaitu sejauh mana pelayanan mudah diakses oleh pengguna layanan.
5. Kesopanan (*courtesy*), yaitu mencakup kesopanan santunan, rasa hormat, perhatian, dan bersahabat dengan pengguna layanan.
6. Komunikasi (*communication*), yaitu kemampuan menjelaskan dan menginformasikan pelayanan kepada pengguna layanan dengan baik dan dapat dipahami dengan mudah.
7. Kejujuran (*credibility*), yaitu mencakup kejujuran dan dapat dipercaya dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
8. Keamanan (*secure*), yaitu bebas dari bahaya, keamanan secara fisik, risiko, aman secara finansial.
9. Pengetahuan terhadap pelanggan (*knowing the customer*) yaitu berusaha mengetahui kebutuhan pelanggan, belajar dari persyaratan-persyaratan khusus langganan.
10. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, penampilan pegawai, peralatan, dan perlengkapan pelayanan, fasilitas pelayanan.

c. Pelayanan Dalam Ekonomi Islam

Pelayanan adalah sebuah peribadatan agung (*worship*), yang mencerminkan keshalehan individu yang sebenarnya. Dampaknya besar

kepada perusahaan. Pelanggan itu laksana Raja, demikian motto yang sudah banyak pengikutnya. Karena itu harus dimulakan, dalam arti tidak boleh dikecewakan, tidak boleh dirugikan dan kepentingannya menjadi keniscayaan untuk diketahui dan diperhatikan.

Bukankah memberi itu sama dengan menerima, “*To give is to receive*”. Memberi berarti menerima lebih banyak. Dan inilah firman Tuhan yang searah dengan prinsip tersebut, “Barang siapa beramal dengan satu kebaikan, akan memperoleh sepuluh kebaikan. Dan barang siapa yang membuat satu keburukan, akan dibalas dengan yang setimpal dan tidak akan dirugikan

مَنْ جَاءَ بِالْحَسَنَةِ فَلَهُ عَشْرُ أَمْثَالِهَا وَمَنْ جَاءَ بِالسَّيِّئَةِ فَلَا يُجْزَى إِلَّا
مِثْلَهَا وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ ١٦٠

Artinya: “Siapa yang berbuat kebaikan, dia akan mendapat balasan sepuluh kali lipatnyanya. Siapa yang berbuat keburukan, dia tidak akan diberi balasan melainkan yang seimbang dengannya. Mereka (sedikit pun) tidak dizalimi (dirugikan)”. (Al-An’am 6 : 160).²³

Sebagai perbandingan, Allah mengajak orang-orang kafir itu untuk memperhatikan nasib orang-orang sebelum mereka yang selalu mengingkari ayat-ayat Allah. Tidakkah mereka memperhatikan dengan cermat dan merenungkan secara mendalam berapa banyak generasi sebelum mereka yang menolak keyakinan tidak ada tuhan selain Allah karena kesombongannya, telah Kami binasakan dengan berbagai bencana alam yang menimpa mereka; padahal Kami telah meneguhkan kedudukannya di bumi dengan memberikan kekuasaan,

²³Kementrian Agama Republik Indonesia, *Mushaf Al-Quran Terjemah*, (Jakarta: CV. Pustaka Jaya Ilmu, 2014), h. 128.

kekayaan, dan keturunan yang banyak dan berkualitas yang belum pernah Kami berikan kepadamu, Muhammad dan umatmu. Selain itu, Kami pun mencurahkan hujan yang lebat untuk mereka sehingga lahan pertanian mereka menjadi subur; dan Kami jadikan sungai-sungai mengalir di bawah tempat tinggal mereka, sehingga negeri mereka indah dan subur, kehidupan mereka sejahtera; kemudian Kami binasakan mereka, karena kekufuran dan kesombongannya dengan berbagai bencana alam. Bencana itu Kami timpakan karena dosa-dosa mereka sendiri dan kesukaan mereka hidup berfoya-foya, boros, dan hedonis, serta melakukan penyimpangan seksual, kejahatan, dan pembunuhan yang melampaui batas kemanusiaan. Dan Kami pun segera menciptakan generasi yang lain, yang baru sama sekali, setelah generasi mereka dibinasakan.²⁴

Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan lemah lembut akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa. Berkenaan dengan hal ini, Al-Qur'an Surat Ali Imran ayat 159 menyatakan bahwa:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Artinya: "Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan

²⁴Kementerian Agama RI, *Quran Kemenag Tafsir Ringkas Kemenag*, <https://quran.kemenag.go.id/> di akses pada 28 Agustus 2023, Pukul 11:15 WIB, H. 304.

bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal". (Ali Imran ayat 159)²⁵

Setelah memberi kaum mukmin tuntunan secara umum, Allah lalu memberi tuntunan secara khusus dengan menyebutkan karuniaNya kepada Nabi Muhammad. Maka berkat rahmat yang besar dari Allah, engkau berlaku lemah lembut terhadap mereka yang melakukan pelanggaran dalam Perang Uhud. Sekiranya engkau bersikap keras, buruk perangai, dan berhati kasar, tidak toleran dan tidak peka terhadap kondisi dan situasi orang lain, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah, hapuslah kesalahan-kesalahan mereka dan mohonkanlah ampunan kepada Allah untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu, yakni urusan peperangan dan hal-hal duniawi lainnya, seperti urusan politik, ekonomi, dan kemasyarakatan. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad untuk melaksanakan hasil musyawarah, maka bertawakallah kepada Allah, dan akuilah kelemahan dirimu di hadapan Allah setelah melakukan usaha secara maksimal. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.

Perusahaan perlu memiliki sifat-sifat yang baik. Sifat-sifat pemasar yang baik menurut pembeli yakni jujur dalam memberikan informasi, pengetahuan yang baik tentang barang, mengetahui kebutuhan konsumen dengan baik, dan memiliki pribadi yang baik.

²⁵Kementrian Agama Republik Indonesia, *Mushaf Al-Quran Terjemah*, (Jakarta: CV. Pustaka Jaya Ilmu, 2014), h. 71.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat penelitian ini, maka peneliti mengambil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul. Penelitian Terdahulu disajikan sebagai acuan sehingga peneliti dapat memperkaya teori dalam mengkaji yang dilakukan, maka peneliti terdahulu yang dijelaskan tabel 3 sebagai berikut.

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Anisa Gustri Yani (2021)	Pengaruh Fasilitas Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Muara Bulian	Bahwa pasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada bank syariah mandiri KCP Muara Bulian hasil penelitian ini diperoleh dengan nilai koevisien determinasi sebesar 73, 5 % dari variabel pasilitas dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan bank syariah mandiri KCP Muara Bulian sedangkan sisanya 26, 5% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak ada dipenjelasan dipenelitian ini.
2.	Pebri Antika (2018)	Pengaruh Fasilitas Dan Pengembangan Sumber Daya Insani Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bank Syariah Mandiri	Variabel fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap produktipitas kerja karyawan yang dibuktikan dengan nilai terhitung sebesar 0, 442 lebih kecil dari 2,055 dan nilai niknipikan 0,662 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan H 0 dan H1 ditolak maka angka tersebut menunjukkan nilai negative signifikan yang artinya bahwa variable fasilitas tidak berpengaruh terhadap variable produktipitas kerja karyawan.
3.	Ardiyan Fakrun Nissa (2019)	Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI SYARIAH PONOROGO	Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah diBRI syariah ponorogo hal ini ditunjukkan dengan nilai yang terhitung sebesar 4,877 dan tetabel sebesar 1,660 maka dapat disimpulkan bahwa terdapar

			pengaruh positif dan signifikan variable fasilitas terhadap kepuasan nasabah sehingga H1 diterima.
4.	Syahpitri, Windi (2021)	Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam membuka produk tabungan Marhamah (Studi Kasus Bank SUMUT Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi)	bahwa fasilitas dan pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap keputusan nasabah dalam membuka produk tabungan marhamah di PT. Bank SUMUT Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi.
5.	Lestari, Ayu (2022)	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus di Percetakan MK Digital Printing)	bahwa fasilitas, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada MK Digital Printing dan yang berpengaruh adalah dari Variabel X1 yaitu fasilitas dan kepuasan konsumen memberi efek meningkatkan pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian, bahwa hasil variabel kepuasan adalah variabel pemoderasi atau dapat digunakan sebagai variabel independent sekaligus variabel moderator.

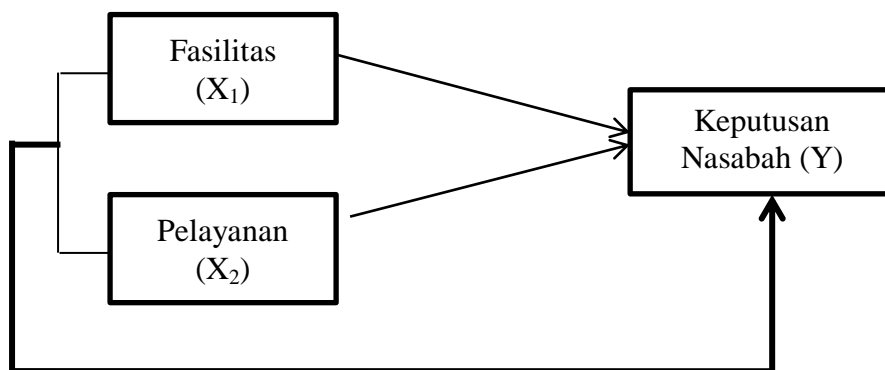
Persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu yaitu sama sama meneliti penerapan dan optimalisasi Kinerja Karyawan di suatu bank syariah. Perbedaan dengan peneliti sebelumnya terletak pada variabel penelitian.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan sebuah gambaran bagaimana hubungan antara

variabel dalam sebuah penelitian. Kerangka pikir itu bagaimana mendudukkan sebuah masalah penelitian yang melalui identifikasi dalam kerangka teoritis. Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar II.1 Kerangka Pikir



Keterangan:

—————> : Pengaruh masing-masing variabel X secara parsial terhadap variabel Y

—————> : Pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat

dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.²⁶ Hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_{a1} : Terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapiro.

H_{o1} : Tidak Terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapiro.

H_{a2} : Terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapiro.

H_{o2} : Tidak Terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapiro.

H_{a3} : Terdapat pengaruh fasilitas dan pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapiro.

H_{o3} : Tidak Terdapat pengaruh fasilitas dan pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapiro.

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: CV Alfabeta, 2013), H. 93.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sipirok. yang berada di Jl. Merdeka No. 47, Kel. Wek II, Kecamatan Sipirok, Kabupaten Tapanuli Selatan, Sumatera Utara. Kode Pos: 22739. Penelitian ini dilakukan mulai bulan Februari sampai dengan 12 oktober 2023.

B. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantitatif. Pendekatan kuantitatif ini memusatkan perhatian pada gejala-gejala yang mempunyai karakteristik tertentu di dalam kehidupan manusia yang dinamakan sebagai variabel.²⁷

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini populasinya adalah nasabah yang memilih bank Syariah Indonesia. Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Sipirok periode

²⁷V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), H. 12.

2019-2023 yang berjumlah sebanyak 13.939 nasabah.

2. Sampel

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

Teknik pengambilan sampel adalah untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan Rumus *Slovin* sebagai berikut:

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

Dimana:

n = sampel

N = populasi

e = eror sampel²⁸

Dalam penelitian ini populasi yaitu nasabah yang memilih bank syariah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sipirok pada tahun 2018-2022 yang berjumlah sebanyak 13.939 nasabah. Sampel dihitung dengan eror sebesar 10%, maka sampel di tentukan sebesar:

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

$$n = \frac{13.939}{13.939 \cdot 0,1^2 + 1}$$

²⁸ Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hermawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksprimen* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), H. 12.

$$n = \frac{13.939}{139,39 + 1}$$

$$n = \frac{13.939}{140,39}$$

$$n = 99.2$$

Sesuai dengan perhitungan diatas, populasi nasabah berjumlah 13.939 nasabah. Jumlah sampel untuk penelitian menggunakan *error tolerance* sebesar 10% dari jumlah keseluruhan sampel. Maka jumlah sampel yang akan diteliti adalah 98.86 dan dibulatkan menjadi 99 orang nasabah/respondensi.

D. Sumber Data

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari tanggapan responden terhadap jawaban dari pertanyaan-pertanyaan (kuesioner) tentang pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok.

E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang sesuai dengan harapan, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara (*Interview*)

Adalah usaha mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan, untuk dijawab secara lisan pula.²⁹ Wawancara dapat dipandang sebagai metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab

²⁹ Nawawi H. Hadari, *Metode Penelitian Bidang Sosial* (Yogyakarta: Ghaja Mada University Press, 2003), H. 111.

sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian.

b. Angket

Angket adalah daftar pertanyaan yang didistribusikan melalui pos untuk diisi dan dikembalikan atau dapat juga dijawab di bawah pengawasan peneliti. Angket pada umumnya meminta keterangan tentang fakta yang diketahui oleh responden atau juga mengenai pendapat atau sikap.³⁰

Teknik pengumpul data dengan menyebarkan angket tersebut kepada responden secara langsung, yang kemudian setelah dikumpulkan diolah berdasarkan jenis data yang ada.

Angket yang digunakan sebagai bentuk teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan rumusan sebagai berikut.³¹

Tabel III.2 Skor Penilaian Skala Likert

Skala Likert	Nilai Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Kurang Setuju (KS)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

c. Studi Kepustakaan

Adalah data lain yang bersumber dari referensi studi kepustakaan berupa informasi melalui dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2020), H. 114.

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2020), H. 129.

penulisan maupun melalui jurnal, dan bahan lain dari berbagai *website* yang mendukung.³²

F. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (conten) dari suatu instrument, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrument yang digunakan dalam suatu penelitian. Uji yang digunakan untuk mengetahui ketepatan suatu alat ukur, sehingga dapat mengungkapkan data dari variable. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir kuisisioner valid dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka kuisisioner tidak valid.³³

2. Uji *Reliabilitas*

Reliabilitas mengandung pengertian bahwa sebuah instrument dapat mengukur sesuatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu. Jadi, kata kunci untuk syarat kualifikasi suatu pengukuran instrument pengukuran adalah konsistensi atau tidak berubah-ubah. Untuk mengetahui reabilitas suatu alat ukur, instrument yang dikatakan *reliable* adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk menguji reabilitas kuisisioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, dikatakan *reliable* jika *Alpha Cronbach* $> 0,60$.³⁴

³²Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta. H. 83

³³Kasmadi, *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 87.

³⁴V Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), h. 134.

G. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data, maka selanjutnya dilakukan analisis data. Dalam pengolahan analisis statistik ini peneliti menggunakan SPSS versi 25, yaitu program aplikasi yang populer digunakan dalam analisis data. Adapun tahap-tahap analisis data sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah bagian dari statistika yang mempelajari cara mengumpulkan data dan menyajikan data sehingga mudah dimengerti. Statistika deskriptif hanya berhubungan dengan hal menguraikan atau memberikan keterangan-keterangan melalui suatu data atau keadaan, sehingga statistika deskriptif berfungsi menjelaskan keadaan, fenomena, atau masalah. Untuk menarik kesimpulan dalam statistika deskriptif diperoleh melalui kumpulan data yang ada. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan mengenai statistik data seperti min, max, dan mean.³⁵

2. Uji Linearitas

Uji linearitas adalah suatu prosedur yang digunakan untuk mengetahui status linear tidaknya suatu distribusi nilai data hasil yang diperoleh, melalui uji linearitas akan menentukan Anareg yang digunakan. Apabila dari suatu hasil dikategorikan linier maka data penelitian diselesaikan dengan Anareg linear. Sebaiknya apabila data tidak linear maka diselesaikan dengan Anareg non linear." Untuk mendeteksi apakah model linear atau tidak dapat

³⁵ Iwan Hermawan, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode* (Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan, 2019), H. 77.

dilakukan dengan membandingkan nilai F-Tabel dengan taraf signifikan 10% yaitu.³⁶

- a. Jika nilai F-Statistika $>$ F-Tabel, maka hipotesis yang menyatakan bahwa model linear adalah di tolak.
- b. Jika nilai F-Statistika $<$ F-Tabel, maka hipotesis yang menyatakan bahwa model linear adalah di terima.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah data yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak.” Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogrov Smirnov* dengan signifikan 0,1. Apabila nilai signifikan lebih besar dari 10 % atau 0,1 maka data dinyatakan berdistribusi normal dan sebaliknya. Sehingga dapat diartikan jika signifikansinya $>$ 0,1 maka variabel dinyatakan memiliki distribusi normal sebaliknya jika signifikansinya $<$ 0,1 maka variabel memiliki distribusi tidak normal.³⁷

a. Uji Multikolinearitas

Multikolinearis yaitu terdapat hubungan linear yang sempurna atau yang pasti antara variabel yang terdapat dalam model regresi. Adapun cara untuk mengetahui keberadaan gejala multikolinearitas antara lain dengan menggunakan nilai *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance*,

³⁶ Tulus Winarsunu, *Statistika dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*. (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2013), H. 180

³⁷ V Wiratna Sujarweni,, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), H. 134.

apabila nilai $VIF < 10,00$ maka mengindikasikan tidak terjadi multikolinieritas.³⁸

Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan VIF (*Variance Inflation Faktor*). Untuk melihat kriteria pengujian multikolinieritas dengan menggunakan nilai *Tolerance* $> 0,1$ (10%) menunjukkan bahwa model regresi bebas dari multikolinieritas. Dan jika nilai *Tolerance* $< 0,1$ (10%) menunjukkan bahwa model regresi terdapat multikolinieritas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah variabel residual yang berbeda pada setiap pengamatan di dalam model regresi. Regresi dinyatakan baik apabila tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas.³⁹ Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Glejser*. Syarat pengambilan keputusan dalam uji *Glejser* adalah jika nilai sig $< 0,1$ (10%) artinya terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan jika nilai sig $> 0,1$ (10%) artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda yaitu hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen

³⁸ Nawawi H. Hadari, *Metode Penelitian Bidang Sosial* (Yogyakarta: Ghaja Mada University Press, 2003), H. 225.

³⁹ Sujarweni V. W, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), H. 227.

(Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negative dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen mengalami kenaikan atau penurunan. Model regresi berganda diformulasikan sebagai berikut.⁴⁰

Bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Keputusan Nasabah

α : Konstanta

$b_1 b_2$: Koefisien Regresi variabel independen

X1 : Fasilitas

X2 : Pelayanan

e : *error*

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda umum diatas, maka secara sistematis rumus regresi linier berganda untuk variabel – variabel dalam penelitian ini adalah :

$$KN = \alpha + b_1 FS + b_2 PL + e$$

Keterangan:

KN : Keputusan Nasabah

α : Konstanta

$b_1 b_2$: Koefisien Regresi Berganda

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2013), H. 284.

FS : Fasilitas

PL : Pelayanan

e : *error*

5. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk melakukan uji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig (significance). Apabila probabilitas nilai t atau signifikansi $< 0,1$, maka mengindikasikan adanya pengaruh antara variabel independen atas variabel dependen secara parsial. Namun, jika probabilitas nilai t atau signifikansi $> 0,1$, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel independen atas variabel dependen sebesar 10%. Uji t juga dapat menggunakan nilai ttabel adapun kriteria pengujiannya adalah:⁴¹

1.) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak

2.) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a diterima

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F atau lebih dikenal dengan ANOVA atau analisis varian yaitu uji koefisien regresi secara bersama-sama yang digunakan untuk mengetahui secara simultan apakah variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh atas variabel terikat. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi 0,1 (10%).

⁴¹ Dwi Prayitno, *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2013), H. 56.

1.) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ Maka H_0 diterima dan H_a ditolak

2.) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ Maka H_0 ditolak dan H_a diterima

6. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan proporsi atau persentase dari keseluruhan variasi variabel terikat Y yang diterangkan oleh garis regresi (variabel bebas X). Nilai koefisien determinasi berada di antara nol dan satu artinya $0 \leq R^2 \leq 1$. Apabila angkanya mendekati satu maka semakin baik garis regresi karena mampu menerangkan data aktualnya. Apabila mendekati angka nol maka memiliki garis regresi yang kurang baik.⁴²

Koefisien determinasi diperoleh melalui pengkuadratan nilai R (koefisien korelasi). Koefisien korelasi merupakan korelasi antara dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai R berada di antara 0 sampai 1.⁴³

⁴² Agus Tri Basuki, *Pengantar Ekonometrika* (Yogyakarta: Nabisa Medina, 2015.), H. 42

⁴³ Riyanto dan Hermawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksprimen*, H. 155.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia

1. Sejarah Umum Bank Syariah Indonesia

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumaidil Akhir 1442 Hijriah menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ke tiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan ummat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, Universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*

2. VISI

Menjadi top 10 Bank Syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun.

3. MISI

a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset di tahun 2025.

b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

Top 5 bank yang paling *profitable* di Indonesia dan valuasi kuat.

c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

4. Ruang Lingkup BSI

Tepat tanggal satu Februari yang lalu publik telah menyaksikan sejarah baru perkembangan ekonomi syariah dibidang perbankan dengan bersatunya (baca merger) tiga bank syariah besar yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah. Pilihan merger tiga bank syariah merupakan hasil kajian Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan syariah yang telah dibentuk oleh pemerintah dalam rangka mendukung pembangunan ekonomi nasional dan mendorong percepatan pengembangan sektor keuangan syariah, pemerintah

secara khusus mendirikan KNKS pada tanggal 8 November 2016 agar dapat meningkatkan efektifitas, efisiensi pelaksanaan rencana pembangunan nasional bidang keuangan dan ekonomi syariah. Selanjutnya sejak diundangkan tanggal 10 Februari 2020, pemerintah melakukan perubahan Komite Nasional Keuangan Syariah menjadi Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah yang bertujuan meningkatkan pembangunan ekosistem ekonomi dan keuangan syariah guna mendukung pembangunan ekonomi nasional.

Pilihan untuk melakukan *merger* tiga bank syariah yang kemudian bertransformasi menjadi Bank Syariah Indonesia, tentu bukanlah pilihan yang mudah. Tujuan untuk menjadikan Indonesia sebagai pusat ekonomi syariah diantaranya harus didukung dengan eksistensi entitas bisnis syariah diantaranya Bank Syariah yang mampu bersaing di pasar global.

Keputusan untuk melakukan menimbulkan respon yang berbeda-beda diantara para pakar dan pelaku ekonomi syariah, ada yang pro dan juga ada yang kontra. Dalam salah satu diskusi yang digagas Himpunan Ilmuwan dan Sarjana Syariah beberapa waktu yang lalu, salah seorang pembicara menyatakan bahwa salah satu *problem* yang mungkin akan timbul sebenarnya dari tujuan yang ingin dicapai dalam rangka meningkatkan *market standing* bank syariah bukanlah *merger*, akan tetapi penambahan modal salah satu bank syariah agar mampu melakukan ekspansi pasar, selain itu adalah komitmen pemerintah untuk menggunakan jasa perbankan syariah dalam pelaksanaan anggaran belanja baik pusat maupun daerah, kalau saja ditetapkan presentase tertentu dari pelaksanaan anggaran dan pendapatan belanja baik pusat maupun

daerah maka sudah dapat dipastikan *market standing* bank syariah akan naik secara signifikan.

Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan merupakan kantor cabang Bank Syariah Indonesia *marger-an* dari Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah. Pada bagian *banking hall* terdapat *Costumer Service* (CS), kemudian disusul oleh satu karyawan *Branch Operation & Service Manager* (BOSM), karyawan *Teller*. Kemudian pada lantai dua dalam BSI KC Padangsidimpuan terdapat karyawan *Consumer Bussiness Staff*, lalu di susul satu karyawan *Back Office*, kemudian *Branch Manager*.

5. Lokasi Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok

Sipirok merupakan salah satu kecamatan dan juga sekaligus sebagai ibu kota Kabupaten Tapanuli Selatan yang terletak di provinsi Sumatera Utara. Pada awalnya Sipirok hanya berstatus sebagai salah satu kecamatan di Tapanuli Selatan. Setelah Padangsidimpuan merupakan ibu kota Tapanuli Selatan tahun 2001 itu berubah status menjadi kota madya maka kecamatan Sipirok diangkat menjadi ibu kota baru Kabupaten Tapanuli Selatan.

Sipirok terletak di lembah pegunungan Bukit Barisan sehingga memiliki hawa udara yang sejuk. Terdapat gunung stratovulkanik yang masih aktif, yaitu Gunung Sibualbuali. Banyak sumber air panas yang bisa dijadikan sebagai pemandian (aek milas) di Sipirok, di antaranya berada di Parandolok, Parau Sorat, Situmba, dan di Sosopan. Lokasinya yang berada di lembah gunung juga memungkinkan pengaliran sumber air dari pegunungan ke wilayah persawahan dan perkebunan. Karenanya, sumber

daya alam di Sipirok lebih dominan dikelola oleh sektor pertanian dan perkebunan.

Dalam Sensus Penduduk Indonesia 2020, jumlah penduduk Kecamatan Sipirok adalah sebanyak 33.326 jiwa. Kecamatan Sipirok juga menghasilkan karet (dalam jumlah kecil) dan kopi. Di kecamatan Sipirok dibangun pusat produksi kerajinan di bawah naungan BUMD Pemerintahan Kabupaten Tapanuli Selatan. Sudah banyak memproduksi *speed boat*, kursi, meja, dan peralatan rumah tangga lainnya. selain itu, sebenarnya kecamatan Sipirok juga mempunyai potensi pertanian yang besar, akan tetapi sampai sekarang potensi tersebut belum dimanfaatkan secara optimal.

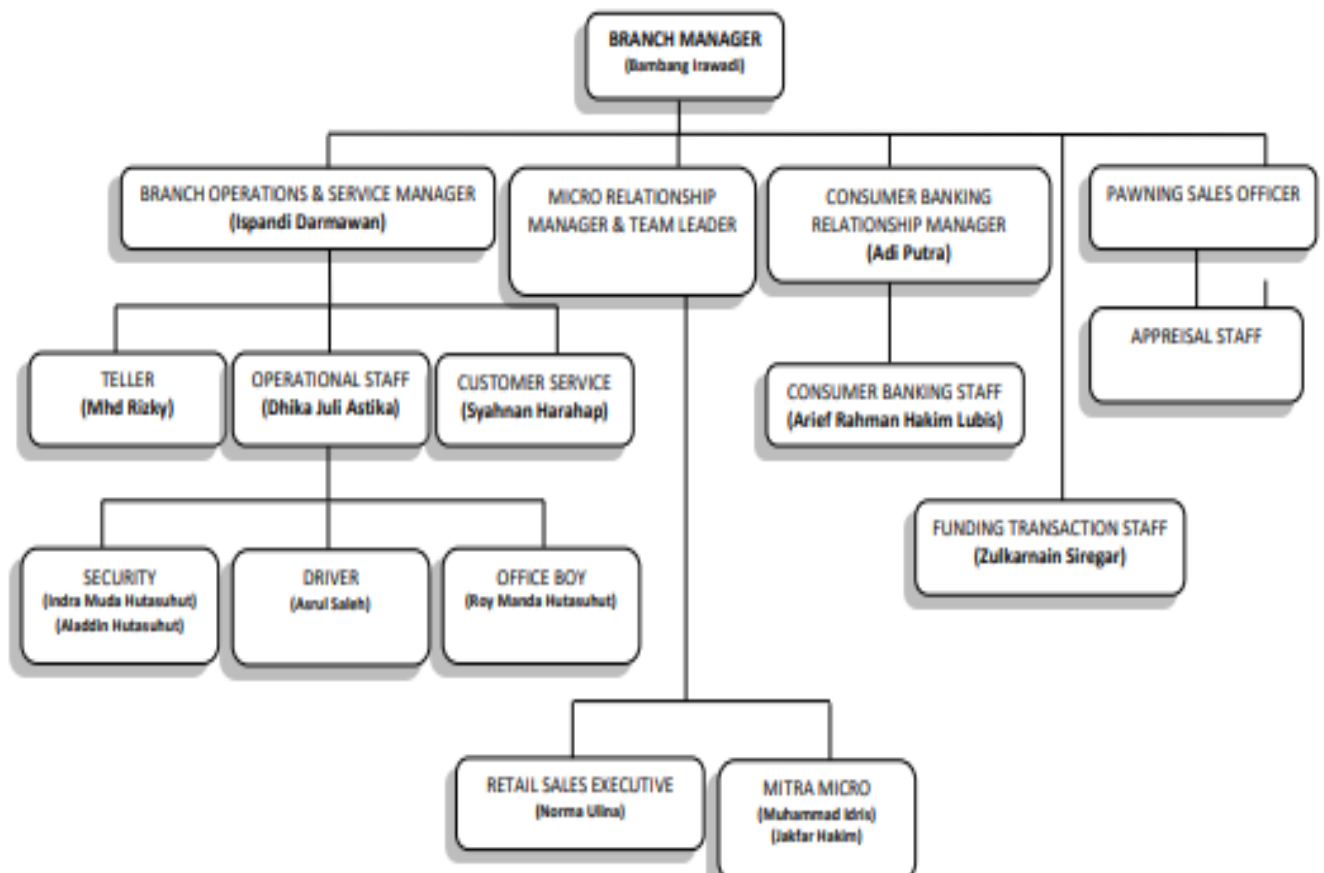
Perekonomian masyarakat Sipirok yang mayoritas dibidang pertanian dan perkebunan menciptakan kebutuhan masyarakat sipirok akan jasa pelayanan keuangan berupa lembaga keuangan perbankan guna mebantu pengelolaan berbagai bentuk jasa keuangan di wilayah ini. Bank Syariah Indonesia hadir sebagai bank berbasis keislaman di wilayah Sipirok. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sipirok berada di Jl. Lintas Tarutung - Sipirok 17-16, Parang Julu, Kec. Sipirok, Kabupaten Tapanuli Selatan, Sumatera Utara. Sebagai lembaga keuangan yang menyediakan jasa perbankan syariah, Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabahnya juga menyediakan berbagai fasilitas yang menarik pelanggan untuk menikmati pelayanan di bank ini.

6. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok

Struktur organisasi merupakan suatu susunan yang berisi pembagian peran dan tugas setiap orang berdasarkan jabatan yang diembannya di perusahaan tersebut. Berikut ini merupakan struktur organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok:

C. STRUKTUR ORGANISASI PT. BANK SYARIAH INDONESIA, TBK. KCP SIPIROK

PT. BANK SYARIAH INDONESIA, TBK KCP SIPIROK



Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok memiliki bagian-bagian struktur dan manajemen operasional yang terdiri dari:

1. Dewan Komisaris

Dewan komisaris berfungsi dan bertanggung jawab dalam pengawasan memberikan saran dan kritikan atas pelaksanaan tugas direksi.

2. Dewan Pengawas Syariah

Dewan pengawas syariah berfungsi mengawasi kegiatan operasional bank sesuai dengan fatwa dan sesuai dengan prinsip syariah.

3. Dewan Direksi

Dewan direksi bertugas sebagai pengelola dan mengarahkan kegiatan operasional bank sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

4. *Branch Manager*

Branch Manager memiliki tugas sebagai berikut:

- a) Mengawasi dan melakukan pengelolaan administrasi dan keuangan sesuai dengan ketentuan Perusahaan.
- b) Menyelenggarakan pelayanan kepada pemegang polis untuk menimbulkan citra yang baik bagi perusahaan.
- c) Membina dan mengawasi karyawan
- d) Mengakomodir pelaksanaan operasional perusahaan
- e) Menandatangani surat yang berhubungan dengan surat keluar perusahaan berdasarkan ketentuan yang berlaku
- f) Bertanggung jawab atas pelaksanaan dan pengelolaan administrasi serta keuangan Perusahaan

5. *Audit Internal*

Audit Internal berfungsi sebagai pengumpul data, informasi, pencatatan pengumpulan klasifikasi, menyimpulkan dan menyusun laporan keuangan yang tersusun atas neraca, laba rugi, arus kas, dan perubahan modal yang selanjutnya verifikasi aktiva dan pasiva untuk memastikan antara penghasilan dan biaya.

6. Pemasaran

Pemasaran berfungsi merencanakan dan menganalisis kegiatan operasional untuk mencapai sasaran yang tepat dan untuk mengatasi permasalahan atas pembiayaan yang ada.

7. Penyalur Dana

Penyalur dana bertugas melakukan penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan kepada nasabah yang bersifat produktif atas usaha yang mereka lakukan demi menghindari pembiayaan bermasalah.

8. Menghimpun Dana

Menghimpun dana memiliki wewenang atas pengumpulan dana dengan cara melakukan kegiatan promosi produk-produk seperti tabungan dan deposito

9. *Kolektor*

Kolektor bertugas menerima catatan tagihan debitur yang belum dibayarkan untuk melakukan tagihan kepada debitur dan menyiapkan slip setoran pembiayaan serta memberikan informasi jumlah tagihan yang harus dibayar.

10. Administrasi Pembiayaan

Kepala remedial berfungsi sebagai pemeriksa dan menangani terkait pembiayaan yang akan dilakukan ataupun yang sudah berjalan dengan memperhatikan kelengkapan dokumen penunjang terkait pembiayaan.

11. Kepala Remedial

Berfungsi sebagai bagian yang menganalisa debitur yang berpotensi bermasalah juga yang sudah bermasalah agar segera ditangani agar mengetahui permasalahan yang dihadapi debitur demi menghindari kerugian.

12. Kepala Operasional

Berfungsi sebagai merencanakan mengawasi dan mengarahkan kegiatan operasional bank baik internal maupun external agar terkoordinasi secara baik antar bagian-bagian yang ada.

13. Pelayanan Nasabah

Pelayanan nasabah bertugas melayani nasabah yang memerlukan informasi terkait produk dan juga melayani keluhan terhadap masalah yang dialami debitur terkait layanan atau produk.

14. *Teller*

Bertugas melayani nasabah yang akan melakukan transaksi terkait dana kas baik dalam bentuk pengeluaran maupun setoran dana.

15. *Loon and sundries*

Bagian ini bertugas melakukan pencatatan pembukuan atas transaksi pembiayaan maupun piutang.

16. *Accounting* Pembukuan

Bagian ini berfungsi melakukan pengaturan dan mengkoordinasikan hasil dari aktivitas kegiatan operasional dan melakukan pemeriksaan kelengkapan bukti transaksi dengan melakukan perhitungan bagi hasil atas tabungan dan deposito.

B. Diskripsi Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan hasil wawancara dengan beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sipirok. Untuk mempermudah proses penelitian ini diperlukan gambaran secara umum mengenai data variabel. Berikut ini deskripsi data sesuai dengan variabel yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

a. Keputusan Nasabah

Semakin banyaknya perbankan syariah di Indonesia berdampak pada persaingan antar bank yang semakin ketat. Dalam kondisi persaingan semakin ketat, pihak perbankan akan berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga menyebabkan nasabah memiliki banyak pilihan dalam menggunakan jasa perbankan. Pengambilan keputusan nasabah menggunakan jasa perbankan dipengaruhi oleh perilaku seorang konsumen. Perilaku konsumen adalah proses dan aktivitas ketika seseorang berhubungan dengan pencarian, pemilihan, pembelian, penggunaan, serta pengevaluasian produk dan jasa demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Hal yang perlu diperhatikan dalam memahami perilaku konsumen bahwa perilaku konsumen merupakan hal-hal yang mendasari konsumen untuk membuat suatu keputusan pembelian. Secara umum calon nasabah yang akan menabung tentu memilih bank yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan. Setiap nasabah akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu untuk memutuskan menabung.

Untuk itu dari pihak bank syariah harus dapat membaca peluang ini serta dapat segera mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan nasabah. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh bank syariah adalah dengan membenahi pelayanannya demi menarik perhatian nasabah. Bentuk pelayanan berupa kecepatan, tepat, sopan dan ramah akan membuat nasabah nyaman serta membentuk kepercayaan terhadap bank tersebut bahkan akan merekomendasikan kepada calon-calon nasabah lainnya. Ketertarikan calon nasabah terhadap jasa perbankan juga dapat berkaitan dengan atribut suatu bank, khususnya bank syariah. Seperti diketahui bank syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Ketika berbicara tentang Bank Syariah maka karakteristik yang terbentuk di masyarakat adalah bank yang aktivitasnya dan pengelolaannya menanggalkan sistem bunga yang merupakan suatu riba.

Menurut Agustianto, Ketua DPP Ikatan Ahli Ekonomi Islam Indonesia (IAEI), *market share* bank syariah di Indonesia relatif masih kecil, belum mencapai 4% dari total asset bank secara nasional. Padahal jumlah umat Islam potensial untuk menjadi customer bank syariah lebih

dari 100 juta orang. Dengan demikian, mayoritas umat Islam belum berhubungan dengan bank syariah. Salah satu faktor yang menyebabkan mengapa umat Islam belum berhubungan dengan bank-syariah yaitu tingkat pemahaman dan pengetahuan umat tentang bank syariah masih sangat rendah. Padahal kedudukan nasabah pada dasarnya adalah sebagai pihak pembeli. Sebagai pembeli pengetahuan yang baik mengenai suatu produk sering kali mendorong seseorang untuk menyukai produk tersebut. Karena sikap positif terhadap suatu produk sering kali mencerminkan pengetahuan konsumen terhadap suatu produk.

Keputusan menurut Samarwan dalam Kuncoro & Aditya (2010) adalah sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Dapat disimpulkan bahwa keputusan menjadi nasabah adalah suatu proses penelusuran masalah, identifikasi masalah hingga penarikan kesimpulan dimana seorang konsumen memutuskan untuk menjadi nasabah pada lembaga keuangan yang dianggap menjadi solusi dari kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut.

Seorang nasabah yang hendak melakukan pilihan maka ia harus memiliki pilihan alternatif. Dengan demikian ia harus mengambil keputusan produk apa yang akan dipilihnya, atau ia harus memilih satu dari beberapa pilihan produk yang ada. Keputusan menjadi Nasabah dalam suatu bisnis syariah merupakan hal yang ditunggu oleh perusahaan. Keputusan menjadi Nasabah ini timbul karena adanya dorongan emosional dari dalam diri nasabah maupun pengaruh dari orang lain.

Dapat disimpulkan bahwa keputusan menjadi nasabah adalah suatu proses penelusuran masalah, identifikasi masalah hingga penarikan kesimpulan dimana seorang konsumen memutuskan untuk menjadi nasabah pada lembaga keuangan yang dianggap menjadi solusi dari kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut.

b. Fasilitas

Suryo subroto mendefinisikan fasilitas dapat berupa uang maupun benda yang bisa dimanfaatkan guna memberikan kemudahan yang memperlancar suatu usaha. Adapun menurut Sulastiyono fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas atau kegiatan, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal dihotel.

Dapat disimpulkan fasilitas secara umum adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan konsumen untuk menggunakan jasa suatu perusahaan. Selain itu fasilitas juga merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, dan kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

Fasilitas yang disediakan oleh jasa perbankan akan sangat memengaruhi calon nasabah dalam pengambilan keputusan menabung pada suatu bank. Jika fasilitas yang disediakan mudah untuk dijangkau

akan menambah minat nasabah dalam memilih bank. Setiap pelanggan memang harus dipuaskan, karena kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing yang lain. Adapun tujuan pengelolaan fasilitas adalah sebagai berikut:

- a) Mengupayakan pengadaan sarana prasarana melalui sistem perencanaan secara hati-hati dan seksama.
- b) Mengupayakan pemakaian sarana dan prasarana secara tepat dan efisien
- c) Mengupayakan pemeliharaan sarana dan pra sarana agar siap pakai apabila diperlukan
- d) Membantu personil dalam memberi layanan secara profesional dalam bidang sarana dan pra sarana.

c. Pelayanan

Menurut kamus Bahasa Indonesia, pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau program kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Pelayanan dalam Bahasa Inggris adalah *service*, Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani,

tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Pelayanan adalah aksi, kinerja, dan pengalaman yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi yang menyangkut kebutuhan pihak konsumen yang berkepentingan sehingga dilayani dengan keinginan konsumen akan menimbulkan kesan tersendiri.

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam dunia perbankan pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi untuk memberikan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui media lain. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Dalam dunia perbankan, pelayanan dan etika bank merupakan hal yang sangat penting, karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan baik akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank lain. Hal tersebut akan menimbulkan kepercayaan pada bank. Pelayanan dan etika bank juga merupakan daya penarik bagi nasabah lama maupun calon nasabah baru

C. Uji Instrumen

1. Uji validitas variabel fasilitas (X1)

Dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Jadi $df = 99-2 = 97$, Sehingga diperoleh r_{tabel} sebesar 0,166. Hasil dari Uji Validitas Kesiapan Kerja sebagai berikut:

Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Variabel Fasilitas

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Point 1	0,504	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ Dengan $n=99-2=97$ pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,166$	Valid
Point 2	0,543		Valid
Point 3	0,576		Valid
Point 4	0,648		Valid
Point 5	0,570		Valid
Total	1		Valid

Sumber oleh output spss versi 25.

2. Uji validitas variabel Pelayanan (X2)

Hasil dari Uji Validitas variabel pelayanan (X2) sebagai berikut:

Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Variabel Pelayanan

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Point 1	0,504	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ Dengan $n=99-2=97$ pada taraf signifikan 5% sehingga	Valid
Point 2	0,543		Valid
Point 3	0,576		Valid

Point 4	0,648	diperoleh $r_{\text{tabel}} = 0,166$	Valid
Point 5	0,570		Valid
Total	1		Valid

Sumber oleh output spss versi 25.

3. Uji validitas variabel Keputusan Nasabah (Y)

Hasil dari Uji Validitas item pernyataan variabel keputusan nasabah sebagai berikut:

Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Variabel Keputusan Nasabah

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Point 1	0,504	Instrumen valid, jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ Dengan $n=99-2=97$ pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh $r_{\text{tabel}} = 0,166$	Valid
Point 2	0,543		Valid
Point 3	0,576		Valid
Point 4	0,648		Valid
Point 5	0,570		Valid
Total	1		Valid

Sumber oleh output spss versi 25.

4. Uji Realibilitas

Hasil reliabilitas dari variabel fasilitas, pelayanan terhadap keputusan nasabah pada KCP. Sipirok adalah sebagai berikut:

Tabel IV.4 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha Uji Reliabilitas	Nilai Alpha
----	----------	------------------------------	-------------

1	Variabel Fasilitas (X1)	0,705	0,60
2	Variabel Pelayanan (X2)	0,859	0,60
3	Keputusan Nasabah (Y)	0,859	0,60

Sumber: Data diolah dari output spss versi 25

Hasil uji reliabilitas pada table IV.4 di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's alpa* untuk variabel fasilitas adalah $0,705 > 0,60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas adalah reliabel. *Cronbach's alpa* untuk variabel pelayanan adalah $0,859 > 0,60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan reliabel. *Cronbach's alpa* untuk variabel kepuasan nasabah adalah $0,859 > 0,60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa keputusan nasabah adalah reliabel.

D. Teknik Analisis Data

1. Uji Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif adalah kegiatan menyimpulkan data mentah dengan jumlah yang sangat besar sehingga hasilnya dapat ditafsirkan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang telah . Hasil analisis deskriptif dalam penelitian ini adalah:

Tabel IV. 5 Hasil Analisis Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
FS (X1)	99	17,00	25,00	20,8384	1,74793
PL(X2)	99	15,00	25,00	20,5253	2,87971
KN (Y)	99	17,00	25,00	21,0000	1,71429
Valid N (listwise)	99				

umber
oleh
output

spss versi 25.

Berdasarkan tabel IV.5 di atas menunjukkan N atau jumlah data setiap variabel yang valid berjumlah 99, dan 99 data sampel KN (Y), dari hasil analisis diatas diketahui nilai paling rendah (minimum) sebesar 17,00, nilai tertinggi (maximum) sebesar 25,00, sedangkan nilai rata-rata (mean) sebesar 21,0000 dengan nilai standar deviasi sebesar 1,71429.

Pada variabel independen yaitu pada variabel FS (X1) diketahui nilai paling rendah (minimum) sebesar 17,00, nilai tertinggi (maximum) sebesar 25,00, sedangkan nilai rata-rata (mean) sebesar 20,8384 dengan nilai standar deviasi sebesar 1,74793.

Pada variabel independen yaitu pada variabel PL (X2) diketahui nilai paling rendah (minimum) sebesar 15,00, nilai tertinggi (maximum) sebesar 25,00, sedangkan nilai rata-rata (mean) sebesar 20,5253 dengan nilai standar deviasi sebesar 2,87971.

2. Uji Linearitas

Fungsi uji linearitas adalah untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dimana signifikan deviation from linearity atau signifikan $>0,01$ atau 10%. Hasil analisi uji linearitas adalah sebagai berikut:

**Tabel IV.6 Hasil Uji Linearitas untuk Variabel fasilitas
ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Nasabah * Fasilitas	Between Groups	(Combined)	68.279	8	8.535	3.496	.001
		Linearity	58.194	1	58.194	23.837	.000

Sumber hasil output SPSS versi 25.

		Deviation from Linearity	10.085	7	1.441	.590	.762
	Within Groups		219.721	90	2.441		
	Total			98			
	Total		288.000	98			

Berdasarkan Hasil output tabel IV.6 di atas diperoleh untuk nilai df dilihat dari *Devianatoin from linearity* sebesar 7 dan *withn groups* sebesar 90 maka diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2,113 yang artinya $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ yaitu $1,441 < 2,113$ dengan signifikan $>$ dari alpha yaitu $0,762 > 0,1$ atau 10%. Dengan demikian variabel fasilitas memiliki hubungann yang linear terhadap variabel keputusan nasabah.

Tabel IV.7 Hasil Uji linearitas variabel pelayanan

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Nasabah * Pelayanan	Between Groups	(Combined)	71.125	10	7.113	2.886	.004
		Linearity	33.518	1	33.518	13.600	.000
		Deviation from Linearity	37.608	8	4.179	1.696	.102
	Within Groups		216.875	88	2.464		
	Total		288.000	98			

Sumber hasil output SPSS versi 25.

Berdasarkan Hasil output tabel IV.7 di atas diperoleh untuk nilai df dilihat dari *Devianatoin from linearity* sebesar 9 dan *withn groups* sebesar 88 maka diperoleh nilai F_{tabel} 2,045 sebesar yang artinya $F_{\text{hitung}} >$

F_{tabel} yaitu $1,696 < 2,045$ dengan signifikan $>$ dari alpha yaitu $0,102 > 0,1$ atau 10%. Dengan demikian variabel pelayanan memiliki hubungan yang linear terhadap variabel keputusan nasabah.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak maka digunakan uji normalitas. Pada penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan berdasarkan pada metode uji *one sampel kolmogrovsmirnov*. Dalam hal ini, dikatakan nilai residual berdistribusi normal apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 10% atau $> 0,1$. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel IV.8 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.48681800
Most Extreme Differences	Absolute	.048
	Positive	.048
	Negative	-.048
Test Statistic		.048
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber oleh output spss versi 25

Uji normalitas pada tabel IV.8 di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikan masing-masing variabel sebesar 0,200 lebih besar dari nilai

signifikan 0,1 ($0,200 > 0,1$) maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui ada atau tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antara variabel dalam satu model maka digunakan uji multikolinearitas. Kemiripan tersebut akan mengakibatkan kolerasi yang sangat kuat. Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas adalah: jika nilai VIF < 5 dan nilai tolerance $> 0,1$.

Tabel IV.9 Uji Hasil Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.036	1.149		2.641	.010		
	FS	-.050	.053	-.097	-.937	.351	.941	1.062
	PL	-.040	.032	-.128	-1.234	.220	.941	1.062

a. Dependent Variable: Abs_Res
Sumber oleh output spss versi 25.

Berdasarkan Tabel IV.9 di atas dapat diketahui nilai VIF untuk variabel FS $1,062 < 5$, variabel PL $1,062 < 5$, jadi dapat disimpulkan nilai VIF dari kedua variabel lebih kecil dari ($VIF < 5$). Sementara nilai tolerance untuk variabel FS adalah $0,941 > 0,1$, dan PL $0,941 > 0,1$. Jadi

dapat disimpulkan nilai tolerance dari kedua variabel adalah $> 0,1$ (10%). Berdasarkan penelitian dari tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan heteroskedastisitas, bila nilai signifikan $< 0,01$ maka akan terjadi heteroskedastisitas, sebaliknya bila nilai signifikan $> 0,01$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas, dengan menggunakan uji glejser.

Tabel IV.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas

B Model		Coefficients ^a			T	Sig.	Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients				Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	3.036	1.149		2.641	.010		
	FS	-.050	.053	-.097	-.937	.351	.941	1.062
	PL	-.040	.032	-.128	-1.234	.220	.941	1.062

a. Dependent Variable: Abs_Res
Sumber oleh output spss versi 25.

arkan tabel IV.10 di atas dapat dilihat bahwa nilai kolerasi kedua variabel independen memiliki nilai signifikan lebih dari 0,1, dimana variabel FS dengan nilai $0,351 > 0,1$, yang artinya tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dan variabel PL $0,220 > 0,1$ atau sebesar 10% yang artinya tidak terdapat masalah heteroskedastisitas. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model

regresi.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu FS dan PL terhadap Keputusan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sipirok. Hasil uji regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

Tabel IV.11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.211	1.933		5.283	.000
FS	.389	.089	.396	4.342	.000
PL	.131	.054	.220	2.415	.018

a. Dependent Variable: KN

Sumber oleh output spss versi 25

Adapun persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$KN = \alpha + \beta_1 FS + \beta_2 PL + e$$

$$KN = 10.211 + \beta_1 0,389 + \beta_2 0,131 + 2.683.$$

Dari persamaan regresi dapat diartikan dan diambil kesimpulan sebagaiberikut:

- Nilai a yang diperoleh yaitu sebesar 10.211, merupakan konstanta atau keadaan saat variabel Keputusan Nasabah belum dipengaruhi oleh variabel lain yaitu variabel fasilitas X1 dan variabel pelayanan X2. Jika variabel independent tidak ada maka variabel keputusan nasabah tidak mengalami perubahan.

- b. Nilai Koefisien variabel fasilitas bernilai positif yaitu sebesar 0,389 artinya bahwa variabel fasilitas mempengaruhi keputusan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok, setiap peningkatan fasilitas sebesar 1 satuan, maka keputusan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar $10,211 + 0,389 = 10,6$ satuan dengan kata lain variabel independent tetap.
- c. Nilai Koefisien variabel pelayanan bernilai positif yaitu sebesar 0,131 artinya bahwa variabel pelayanan mempengaruhi keputusan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok, setiap peningkatan sebesar 1 satuan, maka akan mengalami peningkatan sebesar $10,211 + 0,131 = 10,342$ satuan dengan kata lain variabel independent tetap.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk melakukan uji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig (significance). Satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Kriteria pengujian: Jika signifikansi $> 0,1$ (α) atau $t_{hitung} < 0,1$ sebesar 10% atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis terbukti maka H_0 ditolak dan H_a diterima, bila dilakukan uji secara parsial. Berikut hasil uji dari aplikasi SPSS versi 25 yaitu sebagai berikut:

**Tabel IV.12 Hasil Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	10.076	1.918		5.283	.000		
FS	.380	.089	.388	4.342	.000	.941	1.062
PL	.146	.055	.243	2.415	.018	.941	1.062

a. Dependent Variable: KN

Sumber oleh output spss versi 25.

Berdasarkan output tabel IV.12 diperoleh kesimpulan bahwa nilai untuk signifikan variabel Fasilitas sebesar 0,000 dan variabel pelayanan sebesar 0,018 yang bernilai $< 0,1$ sehingga secara parsial hubungan variabel fasilitas dan variabel pelayanan terhadap keputusan nasabah memiliki hubungan yang signifikan sebesar 10%. Sedangkan untuk nilai yang diperoleh $>$ dari t_{tabel} dicari pada $\alpha = 10\%$ dengan derajat kebebasan $(df) = n - 2$, dimana $n =$ jumlah sampel, jadi $df = 99 - 2 = 97$. Dengan pengujian dua sisi (signifikansi = 0,1) diperoleh t_{tabel} sebesar 1,98422. Untuk interpretasi hasil pengujian uji t pada tabel diatas ini adalah sebagai berikut:

- 1) FS pada hasil tabel IV.12 di atas menunjukkan variabel Fasilitas dengan nilai t_{hitung} sebesar 2.013 adapun nilai t_{tabel} sebesar 1.98422. Karena nilai t_{hitung} $4,342 > t_{\text{tabel}}$ 1.98422 disimpulkan

bahwa H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak yang berarti terdapat pengaruh Fasilitas terhadap Keputusan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sipirok.

- 2) PL pada hasil tabel IV.12 di atas dapat menunjukkan variabel Pelayanan dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,415. Karena nilai PL t_{hitung} $2.4215 > t_{tabel}$ 1.98422 maka dapat disimpulkan bahwa bahwa H_{a2} diterima dan H_{02} ditolak yang berarti terdapat pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sipirok.

b. Uji Signifikansi Simultan (uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Adapun hasil output dari regresi sebagai berikut :

**Tabel IV.13 Hasil Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	71,358	2	35,679	15,810	.000 ^b
Residual	216,642	96	15.801		
Total	288,000	98			

a. Dependent Variable: KN

b. Predictors: (Constant), PL, FS

Sumber oleh output spss versi 25.

Berdasarkan tabel IV.13 di atas maka dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 15,810 dan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel digunakan rumus $df = n - k = 99 - 2 = 97$ maka dapat dilihat pada tabel diatas F_{hitung} (15,810) $>$ F_{tabel} (3,090) artinya H_{a3} diterima dan

H_{03} ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan variabel fasilitas dan pelayanan terhadap Keputusan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sipirok.

6. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (adjusted R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan kedalam model. Adapun hasil dari koefisien determinasi (adjusted R^2) sebagai berikut:

**Tabel IV.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.498 ^a	.248	.232	1.50223	1.804

a. Predictors: (Constant), PL, FS

b. Dependent Variable: KN

Sumber oleh output spss versi 25.

Berdasarkan Tabel IV.14 di atas dapat diketahui bahwa nilai R sebesar 0,498 artinya kondisi antara variabel fasilitas dan pelayanan terhadap keputusan nasabah terjadi hubungan sedang. Sedangkan R^2 sebesar 0,248. Nilai ini bermakna bahwa variabel FL dan PL memengaruhi Keputusan Nasabah sebesar 24,8%. Maka hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,248 ini menunjukkan bahwa

variabel Keputusan Nasabah dapat diterangkan oleh variabel Fasilitas dan Pelayanan sebesar 24,8% sedangkan sisanya 75,2% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain diluar dari variabel ini.

E. Pembahasan dan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Indonesia (KCP Sapiro). Dari hasil analisis data yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan program *SPSS Versi 25*.

Selanjutnya hasil interpretasi dari hasil regresi tersebut terhadap signifikan masing-masing variabel yang diteliti dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Fasilitas terhadap Keputusan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapiro.

Fasilitas merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur Keputusan Nasabah dalam memilih produk yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapiro. Pada penelitian ini pengaruh Fasilitas terhadap Keputusan nasabah menunjukkan pengaruh yang positif. Terdapat nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ untuk variabel independen pertama Fasilitas (X1) dimana $t_{hitung} 2.013 > t_{tabel} 1.98422$. Berarti secara parsial terdapat pengaruh signifikan Fasilitas (X1) terhadap Keputusan Nasabah (Y) di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapiro.

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian dari Aminuddin yang menyatakan bahwa variabel fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap minat memilih produk perbankan syariah. Hal ini juga sejalan

dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Syahputri, penelitiannya menemukan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam Membuka Produk Tabungan Marhamah di PT. Bank SUMUT Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi. Hal itu dikarenakan fasilitas yang baik dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam melakukan transaksi.

Fasilitas merupakan sebagai sarana dan prasarana yang disertakan perusahaan untuk diberikan kepada nasabah, dan fasilitas merupakan sarana prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan nasabah seperti memberi kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna jasa, apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka nasabah akan merasa puas. Dengan fasilitas yang diberikan oleh Bank berupa sesuatu yang menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi. Semakin baik dan lengkap fasilitas yang diberikan oleh pihak Bank kepada nasabah, maka semakin besar tingkat keputusan nasabah dalam membuka produk tabungan, dan mungkin saja nasabah akan mengajak rekan lainnya untuk menabung pada Tabungan Marhamah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapiro.

2. Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapiro.

Pelayanan merupakan salah satu indikator penting untuk mengetahui keputusan nasabah dalam memilih produk perbankan syariah. Hasil

penelitian ini didapatkan bahwa nilai $t_{hitung} 2.422 > t_{tabel} 1.98422$ maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Berarti secara parsial ada pengaruh signifikan Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Nasabah (Y) di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapiro.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Windi Syahputri pada PT. Bank Sumut KC Syariah Kota Tebing Tinggi mengatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam Membuka Produk Tabungan Marhamah di PT. Bank SUMUT Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi. Hal itu dikarenakan kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat mutu dari kualitas atas standar pelayanan yang diberikan kepada nasabah ketika nasabah melakukan kegiatan atau transaksi di Bank yang bisa diukur oleh Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Musdalifah pada PT BRI Cabang Somba Opu Makassar. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dan juga berarti bahwa kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Artinya bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk jasa perbankan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Somba Opu Makassar.

Disamping penyediaan fasilitas, nasabah juga memperhatikan dari kualitas pelayanan, dimana petugas Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sipirok harus bertanggung jawab terhadap nasabah, berlaku adil kepada nasabah dan memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya karena pelayanan yang baik, handal, dan bertanggung jawab akan membuat nasabah merasa dihargai sehingga nasabah memperoleh kepuasan atas pelayanan yang diberikan pihak Bank Syariah Indonesia.

3. Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sipirok.

Hasil uji silmultan (uji F) menyatakan bahwa apakah ada pengaruh secara bersama-sama (simultan) antara variabel independen dengan variabel dependen. Dalam penelitian ini diperoleh hasil F_{hitung} (15,810) > F_{tabel} (3,090) artinya terdapat pengaruh secara simultan variabel fasilitas dan pelayanan terhadap Keputusan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sipirok.

Hasil ini dapat diketahui melalui nilai signifikansi < 0,1 (10%), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima dibuktikan dengan nilai Sig 0,048 < 0,1 (10%). sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan FS dan PL terhadap Keputusan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sipirok.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Windi Syahpitri menyatakan bahwa Fasilitas dan Pelayanan berpengaruh positif

dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam Membuka Produk Tabungan Marhamah di PT. Bank SUMUT Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi. Sejalan dengan penelitian ini Athik Rosyidah juga menemukan bahwa secara simultan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Madiun.

F. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metode penelitian di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Namun, peneliti menyadari bahwa penelitian ini jauh dari kesempurnaan dan masih banyak lagi keterbatasan yang dapat memengaruhi hasil penelitian. Adapun keterbatasan yang dihadapi penulis yaitu:

1. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada penggunaan variabel Fasilitas dan Pelayanan saja, sementara Faktor Eksternal dan Internal yang berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah ada yang lainnya yakni Kebutuhan, Publikasi, Manfaat, dan Kepuasan yang tidak ikut diteliti pada penelitian ini.
2. Keterbatasan dalam penggunaan variabel independen dimana peneliti hanya menggunakan dua variabel independen, sedangkan dari hasil uji koefisien determinasi masih terdapat variabel independen lain yang dapat memengaruhi variabel dependen sebesar 75,2 %. Meskipun demikian, peneliti tetap berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan penelitian tidak mengurangi esensi dari penelitian ini.
3. Penyebaran angket hanya dilakukan pada nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok sebagai lokasi peneliti.

4. Keterbatasan hasil yang diperoleh peneliti masih pada kesesuaian yang dilakukan dengan langkah-langkah atau metode berdasarkan kuantitatif.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dari penelitian ini didasarkan pada beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil analisis regresi linear berganda diketahui nilai konstanta dalam persamaan linear ini adalah sebagai berikut:
 - a. Nilai konstanta sebesar 10.211 fasilitas dan variabel pelayanan nilai 0, maka keputusan nasabah nilainya 10,211.
 - b. Nilai Koefisien variabel fasilitas sebesar 0,389 artinya bahwa variabel fasilitas ditambah 1 satuan maka variabel keputusan nasabah naik sebesar 0,389. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara fasilitas dan keputusan nasabah.
 - c. Nilai Koefisien variabel pelayanan sebesar 0,131 artinya bahwa variabel pelayanan ditambah 1 satuan maka variabel keputusan nasabah naik sebesar 0,131. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel pelayanan dan keputusan nasabah.
2. Berdasarkan hasil uji t pada variabel fasilitas dengan tingkat kesalahan 10% menunjukkan variabel Fasilitas dengan nilai t_{hitung} sebesar 2.013 adapun nilai t_{tabel} sebesar 1.98422. Karena nilai $t_{hitung} 4,342 > t_{tabel} 1.98422$ disimpulkan bahwa H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak yang berarti terdapat pengaruh Fasilitas terhadap Keputusan Nasabah di Bank SyariahIndonesia Kantor Cabang Pembantu Sipirok.

3. Berdasarkan hasil uji t pada variabel pelayanan dengan tingkat kesalahan 10% menunjukkan variabel Pelayanan dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,415. Karena nilai PL $t_{hitung} 2.4215 > t_{tabel} 1.98422$ maka dapat disimpulkan bahwa bahwa H_{a2} diterima dan H_{02} ditolak yang berarti terdapat pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sipirok.
4. Berdasarkan hasil analisis uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 15,810 dan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel digunakan rumus $df = n-k = 99-2 = 97$ maka dapat dilihat pada tabel diatas $F_{hitung} (15,810) > F_{tabel} (3,090)$ artinya H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan variabel fasilitas dan pelayanan terhadap Keputusan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KantorCabang Pembantu Sipirok.
5. Adapun hasil uji koefisien determinasi R^2 bahwa nilai R sebesar 0,498 artinya kondisi antara variabel fasilitas dan pelayanan terhadap keputusan nasabah terjadi hubungan sedang. Sedangkan R^2 sebesar 0,248. Nilai ini bermakna bahwa variabel FL dan PL memengaruhi Keputusan Nasabah sebesar 24,8%. Maka hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,248 ini menunjukkan bahwa variabel Keputusan Nasabah dapat diterangkan oleh variabel Fasilitas dan Pelayanan sebesar 24,8% sedangkan sisanya 75,2% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain diluar dari variabel ini.

B. IMPLIKASI

Implikasi adalah suatu konsekuensi atau akibat langsung dari hasil penemuan suatu penelitian ilmiah. Hasil penelitian ini mengenai pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap keputusan Bank Syariah Indonesia KCP. Sapirook.

Sehubung dengan kesimpulan hasil penelitian ini, maka implikasi dalam hasil penelitian ini bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel fasilitas terhadap keputusan nasabah, dan variabel pelayanan terhadap nasabah. Dimana kedua variabel dependen memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan nasabah, yang memberikan salah satu peran penting bagi pihak Bank KCP. Sapirook untuk tetap selalu mempertahankan dan meningkatkan ketersediaan fasilitas dan pelayanan terhadap keputusan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP. Sapirook.

Sehubungan dengan itu, fasilitas dan pelayanan terhadap keputusan nasabah perlu dipertahankan karena dua hal tersebut dapat meningkatkan jumlah nasabah dan menjadi tombak utama peningkatan jumlah nasabah.

C. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan maka peneliti menyampaikan pesan-pesan yang kiranya bermanfaat kepada pihak-pihak yang terkait. Adapun saran yang harus disampaikan yaitu sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank

Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sipirok untuk menambah variabel lainnya yang relevan.

2. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti faktor yang sama dengan memperbanyak data penelitian dan gunakan data tahun terbaru.
3. Bagi pelaku perbankan syariah supaya mempertimbangkan meningkatkan fasilitas dan pelayanan perbankan guna meningkatkan kualitas pelayanan sehingga semakin menarik minat masyarakat untuk memilih bank syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. *Manajemen Jasa Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: CV. Alfabeta, 2012.
- Basuki, Agus Tri. *Pengantar Ekonometrika*. Yogyakarta: Nabisa Medina, 2013.
- Daryanto, dan Ismanto Setyabudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Diana, Yumanita. *Bank Syariah: Gambaran Umum*. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia, 2013.
- Hadari, Nawawi. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Ghaja Mada University Press, 2003.
- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2017
- Hermawan, Iwan. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode*. Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan, 2019.
- Ismail. *Perbankan Islam*. Jakarta: Kencana, 2019.
- Karim, Adiwarmen A. *Bank Islam: Analisis Dan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- Maski, Ghazali. "Analisis Keputusan Nasabah Menabung: Pendekatan Komponen dan Model Logistik Studi Pada Bank Syariah Di Malang. (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi, Universitas Brawijaya: Malang,," 2018.
- Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen, 2011.

- Prayitno, Dwi. *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*,. Yogyakarta: Mediakom, 2013.
- Rahayu, Sri. "Wawancara Awal," 6 April 2023.
- Ratag, Pingkan. "Pengaruh pelatihan, fasilitas kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT United Tractors cabang Manado," *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, Vol. 16, No. 3," Tahun 2016.
- RI, Kementerian Agama. *Quran Kemenag Tafsir Ringkas Kemenag*, <https://quran.kemenag.go.id/> di akses pada, 2023.
- Riyanto, Slamet, dan Aglis Andhita Hermawan. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksprimen*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Sari. *Pengaruh Fasilitas, Lingkungan Kerja, dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013.
- Sirait, Ganda. *Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada SMA Negeri 8 Bengkong Batam Batam*," *Computer Based Information System Journal*, Vol. 1, No. 2, 2013.
- Siregar, Indah Safitri. "Wawancara Awal," 5 April 2023.
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta, 2013.
- . *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- . *Metode Penelitian Kualitatif*,. Bandung: Alfabeta, 2020.
- Widiyah, wiwi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Minat Menabung Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon. (skripsi program sarjana ekonomi IAIN Syekh Nurjati Cirebon," 2012.
- Wiratna, V Sujarweni. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.

———. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.

ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth.

Saudara/i/Responden

Di Tempat

Assalamu'alaikum, Wr.Wb

Dengan hormat dan segala kerendahan hati dan, peneliti mohon kesediaan Saudara/i/Responden nasabah untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Angket ini dibuat untuk memperoleh data yang kami butuhkan dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi yang merupakan syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi dalam bidang perbankan syariah, dengan judul **“Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapirok”**.

Atas kesediaan Saudara/i/Responden nasabah meluangkan waktu membantu saya mengisi angket ini saya ucapkan terima kasih.

Billahittaufiq Walhidayah

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Hormat saya,

Kamelia Syah Putri
NIM. 1940100009

ANGKET PENELITIAN

Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapiro

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
Pendidikan Terakhir :
Alamat :
Pekerjaan :

II. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda ceklis (√) pada jawaban yang tersedia:

1. SS : Sangat Setuju = 5
2. S : Setuju = 4
3. N : Netral/ Ragu-ragu = 3
4. TS : Tidak Setuju = 2
5. STS : Sangat Tidak Setuju = 1

Daftar Pernyataan:

A. Keputusan Nasabah (Y)

NO	PERNYATAAN	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya melakukan transaksi karena adanya kebutuhan individu di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapiro.					
2.	Saya membuka tabungan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapiro karena mendapat					

	informasi dari keluarga.					
3.	Lokasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapirook tidak jauh dari rumah saya.					
4.	Saya memutuskan bertransaksi di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapirook karena keinginan saya sendiri.					
5.	Saya memilih Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapirook sesuai dengan tingkat pendapatan saya.					

B. Fasilitas (X1)

NO	PERNYATAAN	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Belum memenuhinya ketersediaan mesin ATM di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapirook.					
2.	Saya merasa aman dan nyaman saat berada di Ruang tunggu di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapirook.					
3.	Saya merasa kesulitan ketika tiba di Bank Kantor Cabang Pembantu Sapirook karena lahan parkir yang disediakan kurang luas.					
4.	Saya merasa biaya kontruksi dan operasi di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapirook terjangkau oleh kalangan masyarakat.					
5.	Fasilitas yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapirook memudahkan saya dalam melakukan transaksi.					

C. Pelayanan (X2)

NO	PERNYATAAN	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Karyawan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapirook berpakaian rapi					

	dan menarik.					
2.	Karyawan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapirook menangani kebutuhan saya dengan perhatian dan kesabaran.					
3.	Pelayanan yang di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapirook sesuai dengan kemauan saya.					
4.	Karyawan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapirook membantu meringankan nasabah apabila ada kendala dalam bertransaksi.					
5.	Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sapirook bersikap sopan dan ramah ketika melayani.					

Sapirook, September 2023

Responden

Responden	Variabel X1					Total
	Fasilitas					
	Item Pernyataan					
	1	2	3	4	5	
	5	4	4	3	4	15
1	5	4	4	3	4	20
2	4	5	5	5	3	22
3	5	4	5	5	5	24
4	4	5	4	4	5	22
5	4	5	4	4	5	22
6	4	5	4	4	4	21
7	3	4	5	4	4	20
8	4	4	4	4	3	19
9	4	4	4	4	3	19
10	5	5	4	5	3	22
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	4	4	4	20
13	3	3	4	3	4	17
14	4	4	5	5	3	21
15	4	4	5	5	5	23
16	5	5	4	4	5	23
17	5	5	4	4	5	23
18	3	3	4	4	4	18
19	5	5	5	5	5	25
20	4	4	5	5	4	22
21	4	4	4	4	4	20
22	4	5	5	5	5	24
23	5	4	4	4	4	21
24	4	4	5	5	5	23
25	5	3	5	5	5	23
26	4	3	4	4	5	20
27	4	4	4	4	5	21
28	3	4	4	4	4	19
29	4	3	5	4	4	20
30	4	3	4	4	3	18

31	4	3	4	4	3	18
32	4	3	4	5	3	19
33	4	5	4	4	4	21
34	5	4	4	4	4	21
35	4	5	4	3	4	20
36	4	5	5	5	3	22
37	4	5	5	5	5	24
38	3	4	4	4	5	20
39	4	4	5	5	5	23
40	4	4	4	5	5	22
41	5	5	4	5	5	24
42	4	4	4	4	4	20
43	5	4	5	5	4	23
44	4	3	4	4	4	19
45	4	3	5	4	5	21
46	4	3	4	4	5	20
47	4	4	4	4	5	21
48	4	4	3	4	4	19
49	3	4	4	4	5	20
50	5	3	4	5	5	22
51	5	5	4	5	5	24
52	4	5	5	4	4	22
53	4	5	5	4	4	22
54	4	4	5	5	4	22
55	4	4	5	5	5	23
56	4	4	4	4	4	20
57	4	5	4	5	4	22
58	4	4	3	4	3	18
59	4	4	3	5	4	20
60	4	4	3	4	4	19
61	4	4	4	4	5	21
62	4	4	4	3	5	20
63	4	3	4	4	3	18
64	4	5	3	4	5	21
65	4	5	5	4	4	22
66	4	4	5	5	5	23
67	4	4	5	5	5	23
68	4	3	4	4	5	20

69	4	4	4	4	5	21
70	4	4	3	4	4	19
71	3	4	4	4	5	20
72	5	3	4	5	5	22
73	5	5	4	5	5	24
74	4	5	5	4	4	22
75	4	5	5	4	4	22
76	4	4	5	5	4	22
77	4	4	5	5	5	23
78	4	4	4	4	4	20
79	4	5	4	5	4	22
80	4	4	3	4	3	18
81	4	4	3	5	4	20
82	4	4	3	4	4	19
83	4	4	4	4	5	21
84	4	4	4	4	5	21
85	4	5	4	5	4	22
86	4	4	3	4	4	19
87	4	4	3	5	4	20
88	4	4	3	4	5	20
89	4	4	4	4	4	20
90	4	4	4	3	4	19
91	4	3	4	4	3	18
92	4	5	3	4	4	20
93	4	5	5	4	4	22
94	4	4	3	5	5	21
95	4	4	3	4	5	20
96	4	4	4	4	3	19
97	4	4	4	4	3	19
98	4	4	4	3	3	18
99	4	3	4	4	4	19

Responden	Variabel X2					Total
	Pelayanan					
	Item Pernyataan					
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	3	4	19
2	3	5	5	3	4	20
3	5	4	3	2	3	17
4	5	5	5	4	5	24
5	5	5	3	5	5	23
6	4	5	5	4	4	22
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	3	4	4	19
9	4	4	4	4	4	20
10	5	5	4	5	5	24
11	4	4	5	4	4	21
12	4	4	4	4	4	20
13	3	3	4	3	3	16
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	20
16	5	5	5	5	5	25
17	5	5	5	5	5	25
18	3	3	3	3	3	15
19	5	5	5	5	5	25
20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	4	4	4	20
22	5	5	5	5	5	25
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	4	4	20
25	3	3	3	3	3	15
26	3	3	3	3	3	15
27	4	4	4	4	4	20
28	3	4	4	3	3	17
29	3	3	3	3	3	15
30	4	3	3	4	5	19
31	5	3	4	5	5	22

32	3	4	3	3	3	16
33	5	5	5	5	5	25
34	3	4	5	3	3	18
35	5	4	5	5	5	24
36	4	5	4	4	4	21
37	3	4	4	3	3	17
38	4	5	4	4	4	21
39	4	4	4	4	4	20
40	5	4	5	5	5	24
41	4	3	4	4	4	19
42	4	4	4	4	4	20
43	4	4	3	4	4	19
44	4	4	4	4	4	20
45	5	5	4	5	5	24
46	5	5	5	5	5	25
47	5	3	4	5	5	22
48	3	4	3	3	3	16
49	5	5	5	5	5	25
50	3	4	5	3	3	18
51	5	4	5	5	5	24
52	4	5	4	4	4	21
53	3	4	4	3	3	17
54	4	5	4	4	4	21
55	4	4	4	4	4	20
56	5	4	5	5	5	24
57	4	3	4	4	4	19
58	4	4	4	4	4	20
59	4	4	3	4	4	19
60	4	4	4	4	4	20
61	5	5	4	5	5	24
62	5	5	5	5	5	25
63	3	4	5	3	3	18
64	5	3	4	5	5	22
65	3	4	3	3	3	16
66	5	5	5	5	5	25
67	3	4	5	3	3	18
68	5	5	5	5	5	25
69	5	3	4	5	5	22

70	3	4	3	3	3	16
71	5	5	5	5	5	25
72	3	4	5	3	3	18
73	5	4	5	5	5	24
74	4	5	4	4	4	21
75	3	4	4	3	3	17
76	4	5	4	4	4	21
77	4	4	4	4	4	20
78	5	4	5	5	5	24
79	4	3	4	4	4	19
80	4	4	4	4	4	20
81	4	4	3	4	4	19
82	4	4	4	4	4	20
83	5	5	4	5	5	24
84	5	4	5	5	5	24
85	4	5	4	4	4	21
86	3	4	4	3	3	17
87	4	5	4	4	4	21
88	4	4	4	4	4	20
89	5	4	5	5	5	24
90	4	3	4	4	4	19
91	4	4	4	4	4	20
92	4	4	3	4	4	19
93	4	4	4	4	4	20
94	5	5	4	5	5	24
95		5	5	5	5	20
96	3	4	5	3	3	18
97	3	4	5	3	3	18
98	4	4	4	4	3	19
99	3	4	4	3	4	18

Responden	Variabel Y					Total
	Keputusan Nasabah					
	Item Pernyataan					
	1	2	3	4	5	
1	3	3	4	4	3	17
2	5	5	3	4	4	21
3	5	5	5	4	4	23
4	4	4	5	5	3	21
5	5	5	5	5	5	25
6	4	4	4	4	5	21
7	5	5	4	5	4	23
8	4	4	3	4	4	19
9	4	4	3	5	4	20
10	4	4	3	4	5	20
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	4	3	4	19
13	3	3	4	4	3	17
14	5	5	3	4	4	21
15	5	5	5	4	4	23
16	4	4	5	5	5	23
17	4	4	5	5	5	23
18	4	4	4	4	3	19
19	5	5	5	4	5	24
20	4	5	4	5	4	22
21	5	5	3	4	4	21
22	4	4	5	5	5	23
23	5	4	4	4	4	21
24	4	3	4	5	4	20
25	4	3	4	4	3	18
26	4	3	5	5	3	20
27	4	4	4	5	4	21
28	4	4	4	4	4	20
29	3	4	3	5	3	18
30	5	3	5	4	4	21
31	5	5	5	5	4	24
32	4	5	4	4	5	22

33	4	5	4	4	4	21
34	5	5	5	3	4	22
35	4	5	4	4	4	21
36	5	5	3	4	3	20
37	4	4	5	4	4	21
38	5	5	5	5	4	24
39	4	4	5	5	5	23
40	4	4	5	4	4	21
41	4	4	4	4	4	20
42	5	5	5	4	3	22
43	4	5	4	5	4	22
44	5	5	3	4	4	21
45	4	4	5	4	5	22
46	5	4	4	4	5	22
47	4	3	4	4	4	19
48	4	3	4	4	5	20
49	5	5	5	4	4	23
50	4	4	5	5	4	22
51	4	4	5	5	4	22
52	4	4	4	4	3	19
53	5	5	5	4	4	23
54	4	5	4	5	4	22
55	5	5	3	5	5	23
56	4	4	5	4	4	21
57	5	4	4	5	4	22
58	4	3	4	4	3	18
59	4	3	4	5	4	20
60	4	3	5	4	4	20
61	4	4	4	4	5	21
62	4	4	4	3	5	20
63	3	4	3	4	3	17
64	5	3	5	4	4	21
65	5	5	5	4	5	24
66	4	4	5	5	4	22
67	4	4	5	5	4	22
68	4	4	5	4	5	22
69	5	4	4	4	5	22
70	4	3	4	4	4	19

71	4	3	4	4	5	20
72	5	5	5	4	4	23
73	4	4	5	5	4	22
74	4	4	5	5	4	22
75	4	4	4	4	3	19
76	5	5	5	4	4	23
77	4	5	4	5	4	22
78	5	5	3	5	5	23
79	4	4	5	4	4	21
80	5	4	4	5	4	22
81	4	3	4	4	3	18
82	4	3	4	5	4	20
83	4	3	5	4	4	20
84	4	4	4	4	4	20
85	5	5	5	5	3	23
86	4	5	4	4	4	21
87	5	5	3	5	4	22
88	4	4	5	4	5	22
89	5	4	4	4	4	21
90	4	3	4	3	4	18
91	4	3	4	4	3	18
92	4	3	5	4	4	20
93	4	4	4	4	4	20
94	4	4	4	5	5	22
95	3	4	3	4	5	19
96	5	3	5	4	3	20
97	5	5	5	3	4	22
98	4	5	4	4	4	21
99	4	3	4	4	4	19

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.48681800
Most Extreme Differences	Absolute	.048
	Positive	.048
	Negative	-.048
Test Statistic		.048
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
FS	99	17.00	25.00	20.8384	1.74793
PL	99	15.00	25.00	20.5253	2.87971
KN	99	17.00	25.00	21.0000	1.71429
Valid N (listwise)	99				

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.498 ^a	.248	.232	1.50223	1.804

- a. Predictors: (Constant), PL, FS
- b. Dependent Variable: KN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	71.358	2	35.679	15.810	.000 ^b

Residual	216.642	96	15.801		
Total	288.000	98			

a. Dependent Variable: KN

b. Predictors: (Constant), PL, FS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.076	1.918		5.283	.000		
	FS	.380	.089	.388	4.342	.000	.941	1.062
	PL	.146	.055	.243	2.415	.018	.941	1.062

a. Dependent Variable: KN

Heteroskedastisitas Glejser

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.036	1.149		2.641	.010		
	FS	-.050	.053	-.097	-.937	.351	.941	1.062
	PL	-.040	.032	-.128	-1.234	.220	.941	1.062

a. Dependent Variable: Abs_Res

Uji Validitas

Fasilitas X1

Correlations

		point1	point2	point3	point4	point5	total
point1	Pearson Correlation	1	.171	.066	.296**	.124	.504**

	Sig. (2-tailed)		.090	.519	.003	.221	.000
	N	99	99	99	99	99	99
point2	Pearson Correlation	.171	1	.111	.139	.077	.543**
	Sig. (2-tailed)	.090		.273	.169	.449	.000
	N	99	99	99	99	99	99
point3	Pearson Correlation	.066	.111	1	.311**	.107	.576**
	Sig. (2-tailed)	.519	.273		.002	.294	.000
	N	99	99	99	99	99	99
point4	Pearson Correlation	.296**	.139	.311**	1	.180	.648**
	Sig. (2-tailed)	.003	.169	.002		.075	.000
	N	99	99	99	99	99	99
point5	Pearson Correlation	.124	.077	.107	.180	1	.570**
	Sig. (2-tailed)	.221	.449	.294	.075		.000
	N	99	99	99	99	99	99
total	Pearson Correlation	.504**	.543**	.576**	.648**	.570**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99

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

Pelayanan X2

Correlations

		point1	point2	point3	point4	point5	total
point1	Pearson Correlation	1	.365**	.348**	.903**	.925**	.905**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
point2	Pearson Correlation	.365**	1	.392**	.358**	.375**	.589**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	98	99	99	99	99	99
point3	Pearson Correlation	.348**	.392**	1	.401**	.399**	.610**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	98	99	99	99	99	99
point4	Pearson Correlation	.903**	.358**	.401**	1	.940**	.907**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	98	99	99	99	99	99
point5	Pearson Correlation	.925**	.375**	.399**	.940**	1	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	98	99	99	99	99	99
total	Pearson Correlation	.905**	.589**	.610**	.907**	.915**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	98	99	99	99	99	99

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

Keputusan Nasabahn Y

Correlations

		point1	point2	point3	point4	point5	total
point1	Pearson Correlation	1	.494**	.150	-.031	.125	.634**
	Sig. (2-tailed)		.000	.139	.764	.219	.000
	N	99	99	99	99	99	99
point2	Pearson Correlation	.494**	1	-.057	.097	.180	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000		.573	.341	.074	.000
	N	99	99	99	99	99	99
point3	Pearson Correlation	.150	-.057	1	.044	.056	.463**
	Sig. (2-tailed)	.139	.573		.668	.582	.000
	N	99	99	99	99	99	99
point4	Pearson Correlation	-.031	.097	.044	1	.038	.387**
	Sig. (2-tailed)	.764	.341	.668		.711	.000
	N	99	99	99	99	99	99
point5	Pearson Correlation	.125	.180	.056	.038	1	.524**
	Sig. (2-tailed)	.219	.074	.582	.711		.000
	N	99	99	99	99	99	99
total	Pearson Correlation	.634**	.667**	.463**	.387**	.524**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99

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

Uji Realibilitas

Fasilitas x1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.705	5

Pelayanan x2

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.859	5

Keputusan Nasabah Y

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.859	5

Hasil uji linearitas untuk variabel fasilitas (X1)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Nasabah * Fasilitas	Between Groups	(Combined)	68.279	8	8.535	3.496	.001
		Linearity	58.194	1	58.194	23.837	.000
		Deviation from Linearity	10.085	7	1.441	.590	.762
	Within Groups		219.721	90	2.441		
	Total		288.000	98			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Nasabah * Pelayanan	Between Groups	(Combined)	71.125	10	7.113	2.886	.004
		Linearity	33.518	1	33.518	13.600	.000
		Deviation from Linearity	37.608	9	4.179	1.696	.102
	Within Groups		216.875	88	2.464		
	Total		288.000	98			

Lampiran Gambar:



Gambar 1: Foto bersama Bapak Darmawan (Branch Operations & Service Manager beserta Ibu Dhika Juli Astika (Operational Staff) BSI KCP. Sipirok



Gambar 2: Foto Bersama Ibu Norma Ulina (Retail Sales Exelutiive) BSI KCP. Sipirok



Gambar 3:
Pengisian angket (kuesioner) oleh pihak nasabah



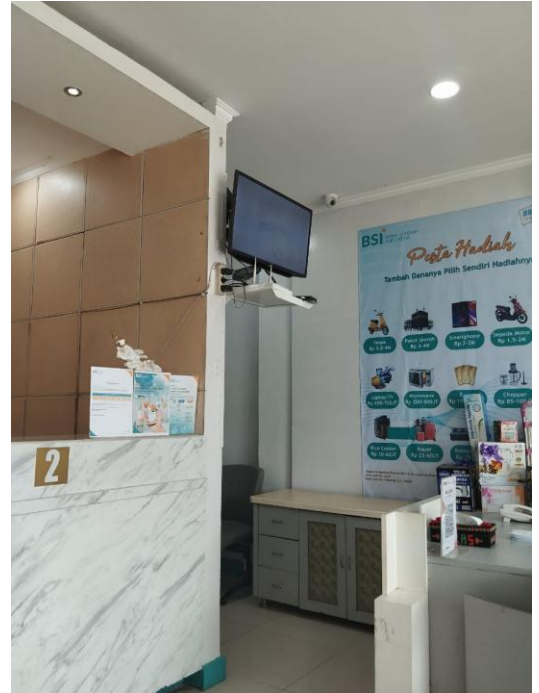
Gambar 4: Pengisian angket (kuesioner)
oleh pihak nasabah



Gambar 5: Pengisian angket (kuesioner) oleh pihak nasabah



Gambar 6: Fasilitas yang disediakan oleh BSI KCP. Sapirok



Gambar 7: Fasilitas yang disediakan oleh BSI KCP. Sapirok



Gambar 8: Salah satu pelayanan yang disediakan pihak BSI KCP. Sapirok

Tabel Uji F

$\alpha =$ 0,05	$df_1=(k-1)$							
	$df_2=(n$ $-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7
1	161.44 8	199,500	215.70 7	224,583	230,162	233.98 6	236,768	238,883
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,330	19,353	19,371
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941	8,887	8,845
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163	6,094	6,041
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950	4,876	4,818
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284	4,207	4,147
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866	3,787	3,726
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	3,581	3,500	3,438
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374	3,293	3,230
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217	3,135	3,072
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095	3,012	2,948
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996	2,913	2,849
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915	2,832	2,767
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848	2,764	2,699
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790	2,707	2,641
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699	2,614	2,548
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661	2,577	2,510
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628	2,544	2,477
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573	2,488	2,420
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528	2,442	2,375
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490	2,405	2,337
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278

30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421	2,334	2,266
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	2,409	2,323	2,255
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399	2,313	2,244
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,389	2,303	2,235
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380	2,294	2,225
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372	2,285	2,217
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364	2,277	2,209
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356	2,270	2,201
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349	2,262	2,194
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	2,342	2,255	2,187
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336	2,249	2,180
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330	2,243	2,174
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324	2,237	2,168
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,318	2,232	2,163
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313	2,226	2,157
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308	2,221	2,152
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304	2,216	2,147
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299	2,212	2,143
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295	2,207	2,138
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290	2,203	2,134
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286	2,199	2,130
51	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397	2,283	2,195	2,126
52	4,027	3,175	2,783	2,550	2,393	2,279	2,192	2,122
53	4,023	3,172	2,779	2,546	2,389	2,275	2,188	2,119
54	4,020	3,168	2,776	2,543	2,386	2,272	2,185	2,115
55	4,016	3,165	2,773	2,540	2,383	2,269	2,181	2,112
56	4,013	3,162	2,769	2,537	2,380	2,266	2,178	2,109
57	4,010	3,159	2,766	2,534	2,377	2,263	2,175	2,106
58	4,007	3,156	2,764	2,531	2,374	2,260	2,172	2,103
59	4,004	3,153	2,761	2,528	2,371	2,257	2,169	2,100
60	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368	2,254	2,167	2,097
61	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366	2,251	2,164	2,094
62	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363	2,249	2,161	2,092
63	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361	2,246	2,159	2,089
64	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358	2,244	2,156	2,087
65	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356	2,242	2,154	2,084
66	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354	2,239	2,152	2,082

67	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352	2,237	2,150	2,080
68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350	2,235	2,148	2,078
69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233	2,145	2,076
70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231	2,143	2,074
71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229	2,142	2,072
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227	2,140	2,070
73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226	2,138	2,068
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224	2,136	2,066
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222	2,134	2,064
76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220	2,133	2,063
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219	2,131	2,061
78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217	2,129	2,059
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216	2,128	2,058
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214	2,126	2,056
81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213	2,125	2,055
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211	2,123	2,053
83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210	2,122	2,052
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209	2,121	2,051
85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207	2,119	2,049
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206	2,118	2,048
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205	2,117	2,047
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203	2,115	2,045
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202	2,114	2,044
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201	2,113	2,043
91	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315	2,200	2,112	2,042
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199	2,111	2,041
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198	2,110	2,040
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197	2,109	2,038
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196	2,108	2,037
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195	2,106	2,036
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194	2,105	2,035
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193	2,104	2,034
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192	2,103	2,033
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191	2,103	2,032

Tabel Uji t

df=(n-k)	$\alpha = 0.05$	$\alpha = 0.025$
1	6,31414	12,70666
2	2,92020	4,30354
3	2,35353	3,18221
4	2,13232	2,77664
5	2,01515	2,57154
6	1,94343	2,44754
7	1,89559	2,36555
8	1,86007	2,30667
9	1,83301	2,26265
10	1,81221	2,22823
11	1,79696	2,20134
12	1,78285	2,17954
13	1,77176	2,16070
14	1,76165	2,14522
15	1,75354	2,13145
16	1,74646	2,12062
17	1,74032	2,11066
18	1,73424	2,10166
19	1,72919	2,09391
20	1,72522	2,08664
21	1,72120	2,08060
22	1,71717	2,07464
23	1,71412	2,06962
24	1,71111	2,06413
25	1,70809	2,06015
26	1,70606	2,05643
27	1,70303	2,05222
28	1,70110	2,04834
29	1,69999	2,04533
30	1,69797	2,04266
31	1,69696	2,04045
32	1,69494	2,03734
33	1,69292	2,03523
34	1,69191	2,03212
35	1,69090	2,03033
36	1,68888	2,02812
37	1,68778	2,02624
38	1,68686	2,02454
39	1,68558	2,02334
40	1,68448	2,02156
41	1,68383	2,02077

42	1,68227	2,01811
43	1,68118	2,01722
44	1,68008	2,01512
45	1,67979	2,01423
46	1,67979	2,01322
47	1,67878	2,01236
48	1,67777	2,01166
49	1,67777	2,01057
df=(n-k)	$\alpha = 0.05$	$\alpha = 0.025$
51	1,67577	2,00867
52	1,67577	2,00766
53	1,67466	2,00615
54	1,67466	2,00555
55	1,67373	2,00440
56	1,67373	2,00331
57	1,67272	2,00212
58	1,67272	2,00222
59	1,67171	2,00120
60	1,67171	2,00001
61	1,67070	2,00001
62	1,67070	1,99999
63	1,66900	1,99898
64	1,66900	1,99898
65	1,66900	1,99797
66	1,66888	1,99797
67	1,68868	1,99696
68	1,66889	1,99595
69	1,66778	1,99595
70	1,66778	1,99494
71	1,66665	1,99494
72	1,66665	1,99393
73	1,66666	1,99393
74	1,66666	1,99393
75	1,66565	1,99292
76	1,66565	1,99292
77	1,66565	1,99191
78	1,66565	1,99191
79	1,66464	1,99090
80	1,66464	1,99090
81	1,66464	1,99090
82	1,66464	1,98999
83	1,66363	1,98989
84	1,66363	1,98989

85	1,66363	1,98888
86	1,66363	1,98888
87	1,66363	1,98888
88	1,66262	1,98787
89	1,66262	1,98787
90	1,66262	1,98787
91	1,66262	1,98686
92	1,66262	1,98686
93	1,66165	1,98686
94	1,66165	1,98686
95	1,66165	1,98585
96	1,66165	1,98585
97	1,66165	1,98422
98	1,66165	1,98421
99	1,66065	1,98421

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

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

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama Lengkap : Kamelia Syah Putri
2. Tempat/Tanggal Lahir : Sei Merdeka, 30 Oktober 2001
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Anak ke : 6 dari 6 Bersaudara
6. Alamat : Sei Merdeka, Labuhan Bilik Sumatera Utara
7. Kewarganegaraan : Indonesia
8. No. Telepon/HP : 082217353979
9. Email : kameliasyahputrihasibuan@gmail.com

II. PENDIDIKAN

1. SD Negeri 116912 Sei Merdeka (2010-2015)
2. MTS N 1 Panai Tengah (2015-2017)
3. SMA N 1 Panai Tengah (2017-20)
4. Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (2019-2023)

III. IDENTITAS ORANG TUA

1. Nama Ayah : Zulfan Hasibuan
2. Pekerjaan Ayah : Petani
3. Nama Ibu : Aisyah Dalimunthe
4. Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
10. Alamat : Sei Merdeka, Labuhan Bilik

IV. MOTTO HIDUP

“Fokus pada tujuan bukan hambatan”