

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN
NASABAH MEMILIH AKAD WADI'AH DI PT. BANK
SUMUTCABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**IFRA HAYANI MUNTHE
NIM. 20 401 00062**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2024

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN
NASABAH MEMILIH AKAD WADI'AH DI PT. BANK
SUMUTCABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**IFRA HAYANI MUNTHE
NIM. 20 401 00062**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2024

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN
NASABAH MEMILIH AKAD WADI'AH DI PT. BANK
SUMUTCABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**IFRA HAYANI MUNTHE
NIM. 20 401 00062**

PEMBIMBING I

**Windari, S.E., M.A
NIP. 19830510 2 01503 2 003**

PEMBIMBING II

**Idris Saleh, S.E.I., M.E
NIP. 19931009 202012 1 007**

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

2024

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **IFRA HAYANI MUNTHE**
Lampiran : Eksemplar

Padangsidempuan, 12 Juli 2024
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Universitas Islam Negeri Syekh
Ali Hasan Ahmad Addary
Padangsidempuan
di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

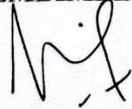
Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Ifra Hayani Munthe** yang berjudul "***Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Akad Wadi'ah Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan***", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsi-nya ini.

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

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PEMBIMBING I



Windari, S.E., M.A
NIP. 19830510 2 01503 2 003

PEMBIMBING II



Idris Saleh, S.E.I., M. E
NIP. 19931009 202012 1 007

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : Ifra Hayani Munthe
NIM : 20 401 00062
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Akad Wadi'ah DI PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan**

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 UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Pasal 14 Ayat 12 tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 2 tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 12 Juli 2024
Saya Yang Menyatakan,



IFRA HAYANI MUNTHE
NIM. 20 401 00062

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IFRA HAYANI MUNTHE
NIM : 20 401 00062
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "*Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Akad Wadi'ah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan*"

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik hak cipta.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Padangsidempuan, 12 Juli 2024
Saya Yang Menyatakan,



IFRA HAYANI MUNTHE
NIM. 20 401 00062



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, Padangsidempuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : Ifra Hayani Munthe
NIM : 20 401 00062
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Akad Wadi'ah Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Ketua

Dra. Hj. Replita, M.Si
NIDN. 2026056902

Sekretaris

Dr. Rosnani Siregar, M.Ag
NIDN. 2026067402

Anggota

Dra. Hj. Replita, M.Si
NIDN. 2026056902

Dr. Rosnani Siregar, M.Ag
NIDN. 2026067402

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIDN. 2020077902

Idris Saleh, M.E
NIDN. 2009109301

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Selasa / 30 Juli 2024
Pukul : 08.00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus/ 76 (B)
Indek Prestasi Kumulatif : 3, 83
Predikat : Pujian



**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 : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI
KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH AKAD
WADI'AH DI PT. BANK SUMUT CABANG
SYARIAH PADANGSIDIMPUAN**

NAMA : IFRA HAYANI MUNTHE
NIM : 20 401 00062

Telah Dapat Diterima Untuk Memenuhi Salah Satu Tugas
Dan Syarat- Syarat Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 18 September 2024

Dekan




Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M. Si.
NIP. 1978018 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Ifra Hayani Munthe
NIM : 20 401 00062
Judul Skripsi : Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Akad Wadi'ah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah Pada tahun 2019 sampai 2023 jumlah penabung yang memilih akad wadi'ah mengalami penurunan. Berdasarkan identifikasi masalah dalam penelitian ini pelayanan dan promosi yang dilakukan oleh PT. Bank Sumut Cabang Syariah masih kurang dalam menarik minat nasabah untuk menabung menggunakan akad wadi'ah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan dan promosi terhadap Keputusan Nasabah Memilih Akad Wadi'ah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang berkaitan dengan pelayanan, promosi, dan keputusan nasabah. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang dilakukan dengan mengambil data secara langsung (primer). Populasi dalam penelitian ini berjumlah 18.313 nasabah. Sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket/kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif statistik, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), uji koefisien determinasi (R^2). Penelitian ini menggunakan alat analisis *SPSS* versi 26. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah memilih akad wadi'ah, promosi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah memilih akad wadi'ah serta pelayanan dan promosi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih akad wadi'ah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

Kata Kunci: Pelayanan, Promosi dan Keputusan Nasabah

ABSTRACT

Name : Ifra Hayani Munthe
Reg. Number : 20 401 00062
Thesis Title : *Factors Influencing Customer Decisions to Choose Wadi'ah Contracts at PT. Bank Sumut, Padangsidempuan Syariah Branch*

The background of the problem in this study is that in 2019 to 2023 the number of savers who choose wadi'ah contracts has decreased. Based on the identification of problems in this study, the services and promotions carried out by PT. Bank Sumut, Padangsidempuan Syariah Branch are still lacking in attracting customers to save using wadi'ah contracts. The purpose of this study is to determine how much influence service and promotion have on Customer Decisions to Choose Wadi'ah Contracts at PT. Bank Sumut, Padangsidempuan Syariah Branch. The theory used in this study is a theory related to service, promotion, and customer decisions. This research is a quantitative study conducted by taking data directly (primary). The population in this study was 18,313 customers. The sample in this study used purposive sampling. The data collection techniques used were questionnaires, interviews and documentation. The data analysis used was validity test, reliability test, descriptive statistical analysis, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression analysis, partial test (t test), simultaneous test (F test), determination coefficient test (R²). This study used SPSS version 26 analysis tool. Based on the results of the study, it can be concluded that service has a partial effect on customer decisions to choose awadi'ah contracts, promotion has a partial effect on customer decisions to choose wadi'ah contracts and service and promotion have a simultaneous effect on customer decisions to choose wadi'ah contracts at PT. Bank Sumut, Padangsidempuan Syariah Branch.

Keywords: Service, Promotion and Customer Decisions

ملخص البحث

الاسم	:إفرا حياي منثي
رقم التسجيل	: ٢٠٤٠١٠٠٠٦٢
عنوان البحث	:العوامل التي تؤثر على قرارات العملاء لاختيار وادي أكاد في بنك بي تي سوموت بادانجسيديمبون فرع الشريعة

تتمثل خلفية المشكلة في هذه الدراسة في أنه في الفترة من ٢٠١٩ إلى ٢٠٢٣ انخفض عدد المدخرين الذين اختاروا عقد الوديعة. واستنادًا إلى تحديد المشاكل في هذه الدراسة، فإن الخدمات والعروض الترويجية التي يقوم بها بنك بي تي بنك سوموت فرع الشريعة لا تزال تفتقر إلى جذب العملاء للادخار باستخدام عقد الوديعة. كان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد مدى تأثير الخدمات والعروض الترويجية على قرارات العملاء في اختيار عقود الوديعة في بنك بي تي سوموت بادانجسيديمبون فرع الشريعة. النظرية المستخدمة في هذا البحث هي النظرية المتعلقة بالخدمة والعروض الترويجية وقرارات العملاء. هذا البحث عبارة عن بحث كمي تم إجراؤه من خلال أخذ البيانات مباشرة (أولية). بلغ عدد السكان في هذه الدراسة ١٨,٣١٣ عميلًا. واستخدمت العينة في هذه الدراسة أسلوب أخذ العينات الانتقائية. تقنيات جمع البيانات المستخدمة هي الاستبيانات والمقابلات والتوثيق. أما تحليل البيانات المستخدمة فهي اختبار الصلاحية، والموثوقية، والتحليل الإحصائي الوصفي، واختبار المعيارية، واختبار تعدد التغيرات، واختبار التغيرات، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد، والاختبار الجزئي، والاختبار المتزامن، واختبار معامل التحديد. استنادًا إلى نتائج الدراسة، يمكن استنتاج أن الخدمة تؤثر جزئيًا على قرار العميل باختيار عقد الوديعة، وأن الترويج يؤثر جزئيًا على قرار العميل باختيار عقد الوديعة، وأن الخدمة والترويج يؤثران في نفس الوقت على قرار العميل باختيار عقد الوديعة في بنك سوموت بادانجسيديمبون فرع الشريعة.

الكلمات المفتاحية الخدمة والترويج وقرار العملاء

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warohmatullohi Wabarokatuh

Syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul penelitian **“Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Akad Wadi’ah Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan”**. Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari Akhir.

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 penuh rasa syukur dan kerendahan hati, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

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., sekaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, MA., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, dan Dr. Ikhawanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Dr.

- Rukiah, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
3. Ibu Dr. Sarmiana Batubara, M.A. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
 4. Ibu Windari, S.E., M.A selaku pembimbing I dan Bapak Idris Saleh, S.E.I., M.E selaku pembimbing II, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan serta petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam upaya penyelesaian skripsi ini.
 5. Bapak Kepala Perpustakaan dan seluruh pegawai Perpustakaan Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah membantu peneliti dalam mengadakan buku-buku penunjang untuk menyelesaikan Skripsi ini.
 6. Bapak/Ibu Dosen, Staf dan Pegawai, serta seluruh Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padang sidempuan yang telah memberikan dukungan moral kepada peneliti selama dalam perkuliahan.
 7. Terimakasih kepada seluruh karyawan pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang telah memberikan wawasan kepada peneliti dan memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan riset/penelitian.
 8. Teristimewa keluarga tercinta, Ayahanda Parna Munthe dan Ibunda Samsinar Pasaribu, Terimakasih karna telah berjuang dan bekerja keras, tak pernah kenal lelah demi pendidikan anaknya. Pengorbanan beliau menjadi motivasi untuk peneliti. Agar kelak peneliti menjadi orang yang sukses dan bisa membahagiakan beliau. Semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan beliau dengan surga firdaus-Nya. Aamiin.

9. Terimakasih kepada kakak dan adik yang paling peneliti sayangi “Wenny Ultaria Munthe dan Anggi Pratiwi yang selama ini telah memberikan dukungan, motivasi, dan doa kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
10. Teruntuk sahabat tercinta Walidah Izzah Nabilah Hasibuan dan Maskani Munthe yang telah memberi semangat dan dukungan kepada peneliti. Terimakasih banyak semoga Allah melimpahkan berkah kepada kita.
11. Kepada keluarga besar Perbankan syariah 2 angkatan 2020 terimakasih untuk kebersamaan selama perkuliahan. Mudah-mudahan allah mempermudah segala urusan kita aamiin.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karna atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, 12 Juli 2024
Peneliti

IFRA HAYANI MUNTHER
NIM. 20 401 00062

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	a	.	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	al	.	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	s (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	ء	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
	dommah	U	U

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

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 ... ا ... ا ... ا ...	fathah dan alif atau ya	-	a dan garis di atas
ي ... ي ...	Kasrah dan ya	-	I dan garis di bawah
و ... و ...	dommah dan wau	-	u dan garis di atas

C. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* 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 sistem 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*, mau pun *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 per-kata 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 harkat 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.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	vii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah	5
D. Definisi Operasional Variabel	5
E. Rumusan Masalah	6
F. Tujuan Masalah	7
G. Manfaat Penelitian	7
H. Sistematika Pembahasan	8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori	10
1. Pelayanan	10
a. Pengertian Pelayanan	10
b. Pelayanan dalam Perspektif Islam	12
c. Pelayanan dan Etika Bank	13
d. Tujuan Pelayanan dan Etika Bisnis Bank	13
2. Promosi	14
a. Pengertian Promosi	14
b. Promosi dalam Perspektif Islam	15
c. Sarana Promosi Perbankan	16
d. Tujuan Promosi	17
3. Keputusan Nasabah	18
a. Pengertian Keputusan Nasabah	18
b. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan	19

c. Resiko Keputusan.....	20
4. Akad Wadi'ah.....	21
a. Pengertian Akad Wadi'ah	21
b. Jenis-Jenis Akad Wadi'ah.....	22
c. Rukun Wadi'ah	23
d. Ijab Qabul	23
e. Ketentuan Umum dari Produk Akad Wadi'ah.....	24
f. Tabungan Wadi'ah	25
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Kerangka Pikir	30
D. Hipotesis	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Dan Waktu Penelitian	33
B. Jenis Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel.....	33
1. Populasi	33
2. Sampel	33
D. Instrumen Pengumpulan Data.....	34
1. Wawancara	35
2. Angket	35
3. Studi Kepustakaan.....	36
E. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
F. Analisis Data.....	38
1. Statistik Deskriptif.....	38
2. Uji Normalitas	38
3. Uji Asumsi Klasik	39
a. Uji Multikolinearitas	39
b. Uji Heterokedastisitas.....	39
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	39
5. Uji Hipotesis.....	41
a. Koefisien Determinasi (R^2)	41
b. Uji Parsial (Uji t)	41
c. Uji Simultan (Uji F).....	41

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan..	43
1. Sejarah Singkat PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan	43

2. Visi dan Misi Bank Sumut Syariah	46
3. Makna Logo Bank Sumut Cabang Syariah	47
4. Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan	48
5. Produk-Produk Bank Sumut Syariah	49
B. Deskripsi Data Penelitian.....	51
C. Analisis Data.....	52
1. Uji Validitas.....	52
2. Uji Reliabilitas.....	53
3. Uji Statistik Deskriptif	54
4. Uji Normalitas	55
5. Asumsi Klasik	56
a. Uji Multikolinearitas	56
b. Uji heterokedastisitas.....	56
6. Analisis Regresi Linear Berganda	57
7. Uji Hipotesis.....	59
a. Koefisien Determinasi (R^2)	59
b. Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	60
c. Uji Signifikansi Simultan (F)	60
D. Pembahasan Hasil Penelitian	61
1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah.....	62
2. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Nasabah.....	62
E. Keterbatasan Penelitian.....	63
BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Implikasi Hasil Penelitian	65
C. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1	: Data Nasabah Penabung Tabungan Wadi'ah	3
Tabel I. 2	: Definisi Operasional Variabel	5
Tabel II.1	: Penelitian Terdahulu	26
Tabel III.1	: Skor Penilaian Skala Likert	35
Tabel III.2	: Pengukuran Skala Likert Pernyataan Positif	36
Tabel III.3	: Pengukuran skala likert pernyataan negatif	36
Tabel III. 4	: Kisi-Kisi Angket	36
Tabel IV.1	: Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel IV. 2	: Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan	52
Tabel IV. 3	: Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	53
Tabel IV. 4	: Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah	53
Tabel IV. 5	: Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel IV. 6	: Hasil Analisis Deskriptif	54
Tabel IV. 7	: Hasil Uji Normalitas	55
Tabel IV. 8	: Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel IV. 9	: Hasil Uji Heterokedastisitas	57
Tabel IV.10	: Hasil Uji Regresi Linear Berganda	57
Tabel IV.11	: Hasil Uji Koefisien Determinasi	59
Tabel IV.12	: Hasil Uji Parsial (Uji t)	60
Tabel IV.13	: Hasil Uji Simultan (Uji F)	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 : Kerangka Pikir.....	30
Gambar IV.1 : Logo Bank Sumut.....	47
Gambar IV. 2 : Struktur Organisasi.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Angket dan Validasi Angket
- Lampiran 2 : Tabulasi Jawaban Angket
- Lampiran 3 : Hasil Output SPSS Versi 26
- Lampiran 4 : Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank Syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan adanya bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan Bank Tanpa Bunga, adalah lembaga keuangan/ perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan Al-Qur'an dan Hadist Nabi SAW dan disesuaikan dengan prinsip Syariat Islam.¹

Pengambilan keputusan konsumen adalah sebuah pendekatan penyelesaian masalah pada kegiatan manusia untuk membeli barang dan jasa.² Menurut Trifena Tanuwidjaja dan Hikmah, keputusan nasabah menabung adalah sebuah tindakan individu yang secara langsung terlibat dalam memperoleh pilihan produk atau jasa, sehingga tercipta suatu keputusan.

Keputusan nasabah juga ditentukan oleh pelayanan dan promosi. Pelayanan juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi keputusan nasabah karena pelayanan yang baik dapat menimbulkan sisi positif bagi pihak bank dan nasabah. Apabila pelayanan yang diberikan tidak baik kepada nasabah maka akan berdampak buruk bagi bank.

Mark R. Colgate dan Petter J. Danaher pernah melakukan riset yang mereka lakukan berhasil memperlihatkan bahwa pelayanan karyawan terhadap nasabah

¹ Muhammad Masruron, "Analisis Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19", *Jurnal Al Birru*, Volume 1, No.1, Desember 2023, hlm. 3.

² Desi Anora Harahap, dkk, "Pengaruh Harga Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pupuk Pada UD. Hsb Di Pasar Huristak", *Jurnal Profetik*, Volume 2, No.1, Januari-Juni 2023, hlm. 677.

berpengaruh terhadap keputusan nasabah, dimana pelayanan yang buruk berakibat lebih besar terhadap keputusan nasabah daripada pelayanan yang dikategorikan terbaik.³

Kemudian faktor mendasar lainnya adalah promosi yang dapat memberikan peluang yang sangat menguntungkan bagi bank dan nasabah. Promosi merupakan suatu hal yang terpenting dalam memasarkan seluruh produk atau jasa yang dimiliki perusahaan.⁴ Menurut Rosliani promosi atau periklanan yang sering dijalankan bank harus menghubungi nasabah untuk memberikan informasi secara efektif, yang berdampak positif. Upaya promosi sangat penting untuk menjalin hubungan dengan calon nasabah Bank Sumut Cabang Syariah saat ini. Dengan mempromosikan Bank Sumut Cabang Syariah, nasabah dapat mengetahui semua kebutuhan calon nasabah.

Penghimpunan dana yang di tawarkan oleh PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan seperti tabungan Wadi'ah adalah salah satu produk tabungan yang berdasarkan prinsip titipan yaitu prinsip *Yaddamanah* karena merupakan dana titipan maka bank tidak memberikan bagi hasil kepada penabung, namun bank boleh memberikan bonus yang besar dan waktu pemberiannya tidak diperjanjikan diawal.⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Siti Rahma menyatakan bahwa:

Dalam hal antrian, nasabah mengeluh dan menilai jika pelayanan yang diberikan bank kurang cepat sehingga merasa lama dalam hal bertransaksi di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.⁶

³ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta : Salemba Empat, 2018), HLM. 17-18.

⁴ Tuti Anggraini, dkk, "Analisis Kualitas Produk Dengan Rebranding Untuk Menarik Minat Nasabah Menabung Di Bank Sumut Syariah KCP Simpang Kayu Besar", *Jurnal Reviwe dan Pengajaran*, Volume 6, No. 2, 2023, hlm. 1528.

⁵ WWW. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan. com, diakses Januari 2024, pukul 19.30 WIB.

⁶ Hasil Wawancara dengan ibu Siti Rahma pada tanggal 19 Desember 2023 pada pukul

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Wenny menyatakan bahwa:

Rendahnya kemampuan promosi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang dilakukan oleh nasabah maupun promosi yang dilakukan oleh pihak bank, sehingga nasabah kurang memahami produk-produk yang ditawarkan oleh pihak bank.⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu anny menyatakan bahwa :

Dengan menggunakan tabungan akad wadi'ah lebih menguntungkan yang dimana akad wadi'ah ini hanya sekedar untuk tabungan tanpa adanya potongan dari pihak bank, dan nasabah bisa menarik uangnya tanpa batasan saldo yang harus ditinggalkan di tabungan dan juga tabungan yang tanpa adanya bagi hasil dari nasabah maupun pihak bank.⁸

Jumlah nasabah penabung menggunakan akad wadi'ah di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan terhitung mulai pada tahun 2019-2023 sebanyak 18.313 nasabah. Datanya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel I.1 Data Nasabah Penabung Tabungan Wadi'ah Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan 2019-2023

Nasabah Tabungan Wadi'ah	2019	2020	2021	2022	2023
	14.302	15.686	16.451	17.348	18.313

Sumber : PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan⁹

Dari data nasabah diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah yang memilih menabung di PT. Bank Sumut Cabang Syariah mengalami kenaikan tetapi yang dilihat dari tabel tersebut adalah jumlah penambahan atau selisih setiap tahunnya mengalami penurunan. Pada tahun 2019-2020 di temukan penabung

14.09 WIB.

⁷ Hasil Wawancara dengan ibu wenny pada tanggal 19 Desember 2023 pada pukul 16.00 WIB.

⁸ Hasil Wawancara dengan ibu anny maisyarah pada tanggal 20 Desember 2023 pada pukul 14.00 WIB.

⁹ Pra-riset dari PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, pada 20 Desember 2023, Pukul 16.00 WIB.

sebanyak 1.384 nasabah, kemudian pada tahun 2020-2021 sebanyak 769 nasabah sedangkan pada tahun 2021-2022 sebanyak 897 nasabah, dan pada tahun 2022-2023 sebanyak 965 nasabah. Dengan demikian dapat diartikan bahwa penurunan jumlah nasabah tersebut terjadi karena kurangnya pelayanan serta promosi yang ditawarkan oleh pihak bank.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, peneliti dapat mengambil sebuah permasalahan yang menarik untuk diangkat sebagai penelitian yaitu dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Akad Wadi’ah Di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti mengemukakan identifikasi masalah yang ada yaitu sebagai berikut:

1. Kurangnya kemampuan pelayanan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sehingga jumlah penabung yang memilih Akad Wadi’ah dimulai pada tahun 2019-2023 mengalami penurunan.
2. Kurangnya kemampuan promosi PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sehingga jumlah penabung yang memilih Akad Wadi’ah dimulai pada tahun 2019-2023 mengalami penurunan.
3. Kurangnya kemampuan pelayanan dan promosi yang diberikan oleh PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sehingga jumlah penabung yang memilih Akad Wadi’ah dimulai pada tahun 2019-2023 mengalami penurunan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penelitian ini dibatasi pada 3 variabel, yaitu variabel *independent* atau bebas, pelayanan (X_1), promosi (X_2) serta variabel *dependent* atau terikat yaitu keputusan nasabah (Y). Peneliti membatasi masalah pada nasabah aktif PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yang menggunakan akad wadi'ah.

D. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua variabel yaitu” variabel *independent* (variabel bebas) dan variabel *dependent* (variabel terikat), variabel *independent* dalam penelitian peneliti yaitu Pelayanan (X_1), Promosi (X_2), dan variabel *dependent* peneliti yaitu keputusan nasabah dalam memilih akad wadiah (Y).

Tabel I.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Pelayanan (X_1)	Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. ¹⁰	a. <i>Tangible</i> (Berwujud) b. <i>Realiability</i> (Kehandalan) c. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) d. <i>Assurance</i> (Jaminan) e. <i>Empaty</i> (Perhatian) ¹¹	Ordinal
Promosi (X_2)	Promosi merupakan usaha-usaha yang dilakukan oleh bank untuk lebih memperkenalkan bank	a. Frekuensi b. Kualitas c. Kuantitas d. Waktu e. Ketetapan/Ke	Ordinal

¹⁰ Beti Saniyatun Farida,dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dengan Religios Behavior Sebagai Variabel Moderator”, *Jurnal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, Volume 2, No.2, April 2021, hlm. 550

¹¹ Sirhan Fikri, dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan dan Loyalitas Mahasiswa”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Volume 3, No.1, Januari 2019, hlm. 121.

	tersebut kepada masyarakat luas baik melalui media elektronik maupun media cetak. ¹²	sesuaian sasaran. ¹³	
Keputusan Nasabah (Y)	Keputusan merupakan bagian atau salah satu elemen penting dari perilaku nasabah disamping kegiatan fisik yang melibatkan nasabah dalam menilai, mendapatkan dan mempergunakan barang-barang serta jasa ekonomis. Perspektif pemecahan masalah mencakup semua jenis perilaku pemenuhan kebutuhan dan jajaran luas dari faktor-faktor yang memotivasi dan mempengaruhi keputusan nasabah ¹⁴	a. Faktor pribadi b. Faktor psikologi. c. Faktor sosial. ¹⁵	Ordinal

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah ada pengaruh pelayanan secara parsial terhadap keputusan nasabah memilih akad wadi'ah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?
2. Apakah ada pengaruh promosi secara parsial terhadap keputusan nasabah

¹² Eky Dwi Juswina, dkk, "Pengaruh Lokasi dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Wadi'ah di Bank Syariah Indonesia Cabang Makassar", *Jurnal of Finance and Business Digital (JFBD)*, Volume 1, No.2, Juni 2022, hlm. 74.

¹³ Kotler and Keller, *Marketing Manajemen* (New Jersey: Prentice, 2016). hlm 224

¹⁴ Iwan Suryawan, dkk, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Nilai Syariah Terhadap Keputusan Menabung di Bank syariah (Studi pada Himpunan Mahasiswa Bima kota Samarinda)", *Jurnal Ekonomi Syaria Mulawarman*, Volume 2, No.1. 2023, hlm.3.

¹⁵ Feiby Rosali Demmassabu, dkk, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Promosi dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Sinarmas Manado", *Jurnal Emba*, Volume 11, No.1 Januari 2023, hlm. 261.

memilih akad wadi'ah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?

3. Apakakah ada pengaruh pelayanan dan promosi secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih akad wadi'ah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?

F. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa dari rumusan masalah berikut tujuan penelitian:

1. Untuk mengetahui ada pengaruh pelayanan secara parsial terhadap keputusan nasabah memilih akad wadi'ah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui ada pengaruh promosi secara parsial terhadap keputusan nasabah memilih akad wadi'ah di PT. Bank Sumut Syariah Padangsidempuan.
3. Untuk mengetahui ada pengaruh pelayanan dan promosi secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih akad wadi'ah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

G. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini secara umum diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi masyarakat dan khususnya kepada :

1. Bagi Peneliti

Sebagai penambah wawasan untuk berfikir secara kritis dan sistematis dalam menghadapi permasalahan yang terjadi di tengah masyarakat.

2. Bagi Pihak PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan dan

masukannya bagi PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan terkait Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Akad Wadi'ah.

3. Bagi Akademik

Sebagai referensi ilmiah dan bahan pertimbangan bagi mahasiswa lain yang ingin melakukan penelitian berikutnya terhadap materi yang berhubungan serta menambah wawasan pembaca tentang Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Akad Wadi'ah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

4. Bagi Masyarakat

Dari hasil penelitian ini maka masyarakat diharapkan lebih mengetahui dan memahami, serta dapat menjadi sebuah media pembelajaran bagi masyarakat tentang Akad Wadi'ah pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah:

BAB I berisikan mengenai gambaran umum yang berisi tentang peletakan dari masalah yang diangkat dalam penelitian meliputi latar belakang masalah, batasan masalah, kemudian dilanjutkan dengan rumusan masalah, yang muncul dari latar belakang masalah, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian.

BAB II menjelaskan mengenai kerangka teori, dan penelitian terdahulu. Kerangka teori adalah pembahasan teori yang diambil dari segala yang dijadikan sebagai referensi penelitian. Penelitian terdahulu adalah penelitian yang lebih dahulu melakukan penelitian sebelumnya.

BAB III menjelaskan mengenai lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, subjek penelitian, sumber data, subjek penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis, uji statistik, uji asumsi klasik dan sistematika pembahasan.

BAB IV hasil penelitian yang didalamnya berisikan hasil data statistik yang diolah berkaitan dengan teknik analisis data, pembahasan hasil penelitian yaitu menjelaskan hasil dari data yang diolah dalam bagian hasil analisis data, dan keterbatasan hasil penelitian yaitu kekurangan peneliti dalam penyusunan skripsi.

BAB V penutup yang didalamnya berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan adalah jawaban masalah yang dirumuskan dalam pendahuluan skripsi. Pada bagian saran dimuat hal-hal yang perlu direkomendasikan dan ditindak lanjut dari hasil penelitian.

BAB II

PEMBAHASAN

A. Landasan Teori

1. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹⁶

Menurut Schnoor, pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang akan memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan serta adanya rekomendasi kepada orang lain dari mulut ke mulut.

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, standar penampilan petugas perbankan, standar kebersihan dan kerapian ruang kerja, pengetahuan mengenai produk dan jasa perbankan, standar berkomunikasi dengan nasabah dan standar penanganan keluhan nasabah.

Adapun aspek-aspek atau indikator yang berkaitan dengan pelayanan

¹⁶ Beti Saniyatun Farida,dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dengan Religios Behavior Sebagai Variabel Moderator”, *Jurnal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, Volume 2, No.2, April 2021, hlm. 550.

adalah sebagai berikut:

- 1) Berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lainlain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- 2) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara Akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan Akurasi yang tinggi.
- 3) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- 4) Jaminan dan kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).
- 5) Empati (*emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan

diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.¹⁷

b. Pelayanan dalam Perspektif Islam

Pelayanan dalam perspektif islam merupakan hal atau etika yang harus dimiliki oleh para pegawai dalam melayani pelanggan, diantaranya adalah berperilaku baik dan simpatik terhadap pelanggan, berlaku adil, bersikap melayani dan rendah hati, menepati janji dan dapat dipercaya.

Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelembah lembutan 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 sebagai berikut:

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

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 bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal. (Q.S Ali Imran : 159)¹⁸

¹⁷ Sirhan Fikri, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan dan Loyalitas Mahasiswa", *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Volume 3, No.1, Januari 2019, hlm. 121.

¹⁸ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Mushaf Al-Quran Terjemah*, (Jakarta: CV. Pustaka Jaya Ilmu, 2014), hlm. 71.

Hubungan dari ayat ini dengan pelayanan adalah pelayanan yang dilakukan dengan lemah lembut maka akan menarik minat nasabah untuk menabung dengan menggunakan akad wadi'ah.

c. Pelayanan dan Etika Bank

Pelayanan dan etika bank sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan mencitakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan. Jika masyarakat simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank itu akan lebih lancar. Pelayanan dan etika bank juga merupakan daya penarik bank (calon) nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar sesama bank.

d. Tujuan Pelayanan dan Etika Bisnis Bank

Pelayanan dan etika bank mengharuskan manajer bank berkewajiban dan bertanggung jawab untuk :

- 1) Mengembalikan dana pihak ketiga (DPK) beserta bagi hasilnya tepat waktu sesuai dengan perjanjian disepakati.
- 2) Menjaga kerahasiaan keuangan nasabah bank menurut undang-undang perbankan yang berlaku.
- 3) Memberikan informasi yang akurat dan objektif apabila diminta oleh nasabah yang bersangkutan.
- 4) Ikut memperlancar LLP modern dari transaksi komersial dan finansial.
- 5) Turut menjaga dan memelihara kestabilan nilai rupiah.
- 6) Menjaga dan memelihara koresponden bank diantara sesama bank.

- 7) Menyalurkan kredit secara lebih efektif kepada calon debitur.
- 8) Menyalurkan kredit sesuai dengan undang-undang perbankan.¹⁹

2. Promosi

a. Pengertian Promosi

Promosi merupakan usaha-usaha yang dilakukan oleh bank untuk lebih memperkenalkan bank tersebut kepada masyarakat luas baik melalui media elektronik maupun media cetak.²⁰ Salah satu tujuan promosi bank adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah yang baru. Kemudian promosi juga berfungsi mengikatkan nasabah akan produk, promosi juga ikut memengaruhi nasabah untuk membeli dan akhirnya promosi juga akan meningkatkan citra bank di mata para nasabahnya.

Berdasarkan definisi di atas promosi adalah usaha untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Menginformasikan jenis-jenis produk bank untuk menarik nasabah baru dan mempertahankan nasabah lama.

Dalam praktiknya ada empat macam sarana promosi yang dapat digunakan oleh setiap bank dalam mempromosikan produk dan jasanya, yaitu periklanan, promosi penjualan, publisitas dan penjualan pribadi. Sebagaimana yang peneliti ketahui, bahwa pihak PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dalam mempromosikan produk tabungan Wadi'ah

¹⁹ Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2009), hlm.152

²⁰ Eky Dwi Juswina, dkk, "Pengaruh Lokasi dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Wadi'ah di Bank Syariah Indonesia Cabang Makassar", *Jurnal of Finance and Business Digital (JFBD)*, Volume 1, No.2, Juni 2022, hlm. 74.

tersebut sudah melakukan promosi melalui brosur, media sosial dan *face to face*.

Masing-masing sarana promosi ini memiliki tujuan sendiri-sendiri. Misalnya, untuk menginformasikan tentang keberadaan produk dapat dilakukan melalui iklan. Untuk memengaruhi nasabah dilakukan melalui sales promotion serta untuk memberikan citra perbankan dapat dilakukan melalui publisitas.

Adapun indikator-indikator promosi dapat diukur dari hal berikut:

- 1) Frekuensi Promosi adalah jumlah promosi yang dilakukan dalam suatu waktu melalui media promosi.
- 2) Kualitas Promosi adalah tolak ukur seberapa baik promosi dilakukan.
- 3) Kuantitas Promosi adalah nilai atau jumlah promosi yang diberikan kepada nasabah.
- 4) Waktu Promosi adalah lamanya promosi yang dilakukan oleh Bank.
- 5) Ketetapan atau kesesuaian Sasaran Promosi merupakan faktor yang diperlukan untuk mencapai target yang diinginkan Bank.²¹

b. Promosi dalam Perspektif Islam

Promosi dalam perspektif islam merupakan usaha yang dilakukan produsen untuk memperkenalkan produknya kepada konsumen dan mempengaruhi mereka untuk membelinya, baik dilakukan sebelum transaksi maupun sesudahnya. Sebagai seorang muslim memerlukan patokan agar tidak bertentangan dengan tujuan syariat islam secara umum, yaitu untuk

²¹ Kotler and Keller, *Marketing Manajemen* (New Jersey: Prentice, 2016). Hlm 224

mewujudkan kemaslahatan dan menghilangkan kerusakan bagi ummat manusia.

Sesuai dengan firman Allah SWT, yang berkaitan dengan promosi disampaikan dalam Al-Qur'an Surat At-Taubah ayat 119 sebagai berikut:²²

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ ﴿١١٩﴾

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah, dan bersamalah kamu dengan orang-orang yang benar.

Hubungan ayat dengan promosi adalah dalam melakukan promosi baiknya mempromosikan sesuatu seperti mempromosikan produk bank sesuai dengan yang benar.

c. Sarana Promosi Perbankan

Secara garis besar keempat macam sarana promosi yang dapat digunakan oleh perbankan adalah sebagai berikut:

1) Periklanan (*Advertising*)

Merupakan promosi yang dilakukan dalam bentuk tayangan atau gambar atau kata-kata yang tertuang dalam spanduk, brosur, bliboard, koran, majalah, televisi atau radio. Penggunaan promosi dengan iklan dapat dilakukan dengan berbagai media seperti: Pemasangan billboard (papan nama) di jalan-jalan straregis, pencetakan brosur baik disebar di setiap cabang bank atau pusat-pusat perbelanjaan, pemasangan spanduk

²² Kementerian Agama Republik Indonesia, *Mushaf Al-Quran Terjemah*, (Jakarta: CV. Pustaka Jaya Ilmu, 2014), hlm. 71.

di lokasi tertentu yang strategis, melalui koran, majalah, televisi, radio dan media lainnya.

2) Promosi Penjualan (*Sales promotion*)

Merupakan promosi yang digunakan untuk meningkatkan penjualan melalui potongan harga atau hadiah pada waktu tertentu terhadap barang-barang tertentu pula.

3) Publisitas (*Publicity*)

Merupakan promosi yang dilakukan untuk meningkatkan citra bank di depan para calon nasabah atau nasabahnya melalui kegiatan sponsorship terhadap suatu kegiatan amal, sosial atau olahraga.

4) Penjualan pribadi (*Personal selling*)

Merupakan promosi yang dilakukan melalui pribadi-pribadi karyawan bank dalam melayani serta ikut memengaruhi nasabah.

d. Tujuan Promosi

Para pemasar melakukan promosi karena sejumlah alasan:²³

- 1) Menyediakan informasi, baik pembeli maupun penjual mendapat manfaat dari fungsi informasi yang sanggup dilakukan oleh promosi.
- 2) Para pembeli menemukan produk baru yang membantunya, dan para penjual dapat menginformasikan kepada calon pelanggan tentang barang-barang dan jasa.
- 3) Merangsang permintaan, salah satu tujuan paling jelas dan langsung dari promosi adalah merangsang permintaan. Para pemasar menginginkan

²³ Henry Simamora, *Manajemen Pemasaran Internasional* (Jakarta: Salemba 4, 2015), hlm. 753

konsumen membeli produk mereka, dan mereka menggunakan promosi untuk membuat konsumen memikirkan tindakan seperti itu.

- 4) Membedakan produk, banyak organisasi mencoba membedakan mereka dan produknya melalui penggunaan promosi. Hal tersebut khususnya penting bagi produk yang secara inheren tidak banyak berbedaa dari kompetitor mereka.

3. Keputusan Nasabah

a. Pengertian Keputusan

Keputusan merupakan bagian atau salah satu elemen penting dari perilaku nasabah disamping kegiatan fisik yang melibatkan nasabah dalam menilai, mendapatkan dan mempergunakan barang-barang serta jasa ekonomis. Perspektif pemecahan masalah mencakup semua jenis perilaku pemenuhan kebutuhan dan jajaran luas dari faktor-faktor yang memotivasikan dan mempengaruhi keputusan nasabah.²⁴

Memahami proses lanjut dari keputusan yaitu pengambilan keputusan ialah proses memilih suatu alternatif cara bertindak dengan metode yang efisien sesuai situasi. “Menurut S.P Siagian, pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakikat alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat”.

²⁴ Sufitrayati, dkk, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah di Kota Banda Aceh”, *Jurnal Ihtiyath*, Volume 2, No.1, 2018, hlm.6.

Adapun indikator dari keputusan nasabah adalah sebagai berikut:

1) Faktor Pribadi

Faktor pribadi merupakan suatu keadaan dimana seseorang mempunyai sifat untuk bisa menentukan keputusannya sesuai dengan keinginannya tanpa ada paksaan dari pihak lain.

2) Faktor Psikologi

Faktor psikologi merupakan faktor yang ada pada diri seseorang, di mana sebagian orang menetapkan sebagai perilaku atau karakter seseorang yang dapat mempengaruhi seorang dalam berperilaku dalam kegiatan berkonsumsi.

3) Faktor Sosial

Sudah menjadi kodrat manusia adalah sebagai makhluk sosial, yaitu keberadaan manusia tidak mungkin sendiri. Sehingga seorang manusia akan dipengaruhi oleh masyarakat di mana dia hidup. Dengan demikian, perilaku konsumen juga akan dipengaruhi oleh masyarakat atau faktor sosial yang mengitarinya.²⁵

b. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan

Dalam penelitian ini peneliti mengambil 3 faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih akad wadi'ah di bank sumut cabang syariah padangsidempuan, yaitu:

²⁵ Feiby Rosali Demmassabu,dkk, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Promosi dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Sinarmas Manado", *Jurnal Emba*, Volume 11, No.1 Januari 2023, hlm. 261.

1) Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya yang berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.²⁶

2) Promosi

Promosi merupakan usaha-usaha yang dilakukan oleh bank untuk lebih memperkenalkan bank tersebut kepada masyarakat luas baik melalui media elektronik maupun media cetak.²⁷

c. Resiko Keputusan

Dalam setiap keputusan yang dibuat selalu saja menyimpan resiko yang timbul, resiko tersebut pada prinsipnya tidak bisa dihindari apa yang timbul, apabila di dalam keadaan yang timbul ketidakpastian tersebut, pengambilan keputusan dapat mengetahui besarnya nilai kemungkinan (probabilitas) mengenai hasil atau kejadian yang tidak pasti tersebut, maka dikatakan keputusan dalam keadaan ada risiko (risk). Tetapi adanya risiko tersebut tentunya tidak menghalangi pengambil keputusan untuk tetap mengambil keputusan. Yang harus dilakukan adalah mengurangi risiko yang ditimbulkan dalam pengambilan keputusan dengan mencari probabilitas

²⁶ Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2019) hlm. 45.

²⁷ Eky Dwi Juswina,dkk, “Pengaruh Lokasi dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Wadi’ah di Bank Syariah Indonesia Cabang Makassar”, *Jurnal of Finance and Business Digital (JFBD)*, Volume 1, No.2, Juni 2022, hlm. 74.

kejadian tidak pasti.²⁸

4. Akad Wadi'ah

a. Pengertian Akad Wadi'ah

Kata al-wadiah secara etimologi memiliki arti titipan (amanah). Kata al-wadiah berasal dari kata wada'a, yada'u, dan wad'aan yang berarti membiarkan atau meninggalkan sesuatu, sehingga secara sederhana al-wadi'ah adalah sesuatu yang dititipkan.²⁹

Misalnya, “Aku titipkan barang ini kepada engkau”, kemudian pihak lain menerima dengan jelas. Atau seseorang datang dengan membawa baju, kemudian baju itu diletakkan diatas tangan orang lain, dan ia berkata, “Aku titipkan baju ini kepada engkau”. Si penerima hanya diam dan menerima baju tersebut.

Akad wadiah dijelaskan dalam Alqur'an Q.S Al-baqarah:283 sebagai berikut:

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَيْنَ مَقْبُوضَةً ۖ فَإِنْ أَثِمْنَا مِنْ بَعْضِكُمْ بَعْضًا فَلَئُوذُ الَّذِي أُوتِمْنَ أَمْنَتَهُ وَلَيَتَّقِ اللَّهُ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۗ ۝﴾

Artinya: Jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai), sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain. Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanahnya (utangnya)

²⁸ Widiyanto TriHandoko, “Pengambilan Keputusan Dalam Keadaan Risiko Untuk Penentuan Jumlah Produksi”, dalam *Jurnal Dinamika Teknik*, Volume 4, No.2, 2019, hlm. 56.

²⁹ Rahayu Indriasari,dkk, “Persepsi Nasabah tentang Tabungan Wadiah”, *Jurnal Riset dan Aplikasi*, Volume 3, No.1, Maret 2018, hlm. 2.

dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah tuhaninya, dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barang siapa yang menyembunyikan, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya dan Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. (Q.S Al-Baqarah 283)

Menurut Syafiyah dan Malikiyah, wadi'ah adalah pemberian mandate untuk menjaga sebuah barang yang dimiliki atau barang secara khusus dimiliki seseorang, dengan cara-cara tertentu.³⁰

b. Jenis-jenis wadi'ah

Secara umum terdapat dua jenis wadi'ah, yaitu:

1) Wadi'ah yad al-amanah (Titipan Murni)

Wadi'ah yad al-amanah, yaitu bentuk penitipan murni. Dimana pihak yang dititipi diberikan amanah untuk menjaga uang tersebut. Pihak yang dititipi tidak diperbolehkan untuk memanfaatkan atau menggunakan uang itu. Jadi, hanya dititip saja. Bila hilang atau rusak, maka pihak bank atau yang dititipi tidak bertanggung jawab. Barang hilang atau rusak jadi tanggung jawab pemilik.

2) Wadi'ah Yad Adh-Dhamanah (Tangan Amanah)

Dari prinsip yad al-amanah atau “tangan amanah” kemudian berkembang prinsip yad-Adh-Dhamanah adalah akad penitipan uang, dimana pihak yang dititipi boleh memanfaatkan uang tersebut. Tapi jika uang itu rusak atau hilang, maka pihak yang dititipi harus bertanggung jawab atau menggantinya.

³⁰ Mahmudatus Sa'adiyah, *Fiqh Muamalah II* (Teori dan Praktik), Jawa Tengah, 2019, hlm.

Dalam Fatwa DSN MUI NO: 86/DSN-MUI/XII/2012 disebutkan bahwa Wadi'ah (titipan) adalah akad titipan sesuatu yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain untuk dijaga dan dikembalikan ketika diminta kembali.³¹

c. Rukun Wadiah

Rukun Wadiah meliputi :

- 1) Barang yang disimpan/ dititipkan (wadiah).
- 2) Pemilik barang/uang yang bertindak sebagai pihak yang menitipkan (muwadd'i).
- 3) Pihak yang menyimpan atau memberikan jasa kustodian (mustawda).³²

d. Ijab Qabul (sighat)

Syarat-Syarat Akad Wadiah

- 1) Dua orang yang berakad (orang yang menitipkan dan dan yang menerima titipan). Diisyaratkan berakal dan mumayiz meskipun ia belum baligh. Maka tidak sah wadiah terhadap anak kecil yang belum berakal dan orang gila.

Menurut Hanafiyah terhadap orang yang melakukan akad wadi'ah tidak disyaratkan baligh, maka sah wadiah terhadap anak kecil yang diizinkan berdagang karena dia telah mampu menjaga harta titipan. Begitu juga dengan menerima titipan dari anak kecil yang mendapatkan izin,

³¹ Moh Ali, Kajian Fatwa Dewan Syari'ah Nasional Majelis Ulama Indonesia Nomor: 02/DSN-MUI/IV/2000 Terhadap Penerapan Akad Wadi'ah Yad Dhamanah dalam Program SI-MANTAB, *Jurnal Kajian Fatwa Dewan Syariah Nasional*, Vol. 2, No. 2, Agustus 2021, hlm. 21.

³² Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Persada Media Grou, 2017), hlm. 110.

adapun anak kecil yang di hajru, dia tidak sah menerima titipan karena ketidakmampuannya untuk memelihara barang titipan

- 2) Wadiah (Sesuatu yang dititipkan) Disyaratkan berupa harta yang bisa diserahkan terimakan, maka tidak sah menitipkan burung yang ada diudara. Benda yang dititipkan harus benda yang mempunyai nilai (qimah) dan dipandang sebagai mal.³³
- 3) Sighat (Ijab dan Qabul), seperti ”saya menitipkan barang ini kepadamu” jawabnya “saya terima”, Namun, tidak disyaratkan lafal kabul sebagaimana sama dengan mu’athah pada jual-beli.

e. Ketentuan Umum Dari Produk Akad Wadiah

- 1) Keuntungan atau kerugian dari penyaluran dana menjadi hak milik atau ditanggung bank, sedang pemilik dana tidak dijanjikan imbalan dan tidak menanggung kerugian. Bank dimungkinkan memberikan bonus kepada pemilik dana sebagai suatu alternatif untuk menarik dana masyarakat tapi tidak boleh diperjanjikan dimuka.
- 2) Bank harus membuat akad pembukaan rekening yang isinya mencakup izin penyaluran dana yang disimpan dan persyaratan lain yang disepakati selama tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Khusus bagi pemilik rekening giro, bank dapat memberikan buku cek, bilyet giro, dan debit card.
- 3) Terhadap pembukaan rekening ini bank dapat mengenakan pengganti

³³ Basaria Nainggolan, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hlm. 123.

biaya administrasi untuk sekedar menutupi biaya yang benar-benar terjadi.

- 4) Ketentuan-ketentuan lain yang berkaitan dengan rekening giro dan tabungan tetap berlaku selama tidak bertentangan dengan prinsip syariah.³⁴

f. Tabungan Wadi'ah

Tabungan wadi'ah merupakan jenis simpanan yang menggunakan akad wadi'ah/titipan yang penarikannya dapat dilakukan sesuai perjanjian. Menurut UU Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008, tabungan adalah simpanan berdasarkan akad wadi'ah dan/atau investasi dana berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Tabungan merupakan salah satu bentuk simpanan yang diperlukan oleh masyarakat untuk menyimpan uangnya, karena merupakan jenis simpanan yang dapat dibuka dengan persyaratan yang sangat mudah dan sederhana. Persyaratan untuk dapat membuka rekening tabungan wadi'ah, masing-masing bank syariah berbeda. Pada umumnya bank syariah memberikan persyaratan yang sama pada setiap masyarakat yang ingin membuka simpanan tabungan, yaitu KTP, SIM, Paspor, dan identitas lainnya.³⁵

Disamping itu, setiap bank syariah akan memberikan persyaratan

³⁴ Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan Edisi Kelima*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 108.

³⁵ Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenamedia Group, 2011, hlm. 59.

tentang jumlah minimal setoran awal, setoran minimal, serta saldo minimal yang harus diisikan. Setiap bank syariah menentukan kebijakan tentang saldo minimal tabungan wadi'ah. Besarnya saldo minimal tabungan wadi'ah tergantung pada bank syariah masing-masing. Barang titipan dalam bahasa fiqh dikenal dengan al-wadi'ah).³⁶

B. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang mendukung terhadap penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Yuli Novia Pasaribu (Prodi Perbankan Syariah), IAIN Padangsidempuan (2018)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga	persentase sumbangan pengaruh variabel pelayanan, promosi, dan nilai syariah terhadap Keputusan Nasabah sebesar 53,9 persen, atau dengan kata lain variasi variabel independen yang digunakan dalam model pelayanan, promosi, dan nilai syariah mampu menjelaskan sebesar 53,9 persen variasi variabel dependen Keputusan Nasabah. Sedangkan sisanya sebesar 46,1 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

³⁶ Sarip Muslim, *Akutansi Keuangan Syariah Teori dan Praktek*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), hlm. 319

2	Wahyu Hidayat (Prodi Perbankan Syariah), Raden Intan Lampung (2019)	Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Tabungan Wadi'ah	Promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih tabungan wadi'ah dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih tabungan wadi'ah.
3	Nur Atikah (Prodi Perbankan Syariah), IAIN Padangsidempuan 2021	Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Masyarakat Untuk Menggunakan Jasa Bank Syariah (Studi Kasus Desa Salambue Kecamatan Panyabungan)	Berdasarkan uji koefisien determinasi diketahui bahwa 38% faktor sosial dan faktor pribadi mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menggunakan jasa bank syariah, sedangkan 96,2% lagi dipengaruhi oleh variabel yang tidak dibahas penelitian ini.
4	Dwi Susanti, dkk (Jurnal Masrhhof Islamic Banking and Finance. Vol.4. No.1 2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Promosi dan Pengetahuan Tentang Produk Al Wadi'ah Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah.	Hasil dari penelitian uji T _{hitung} sebesar 2,919 lebih besar dibanding T _{tabel} sebesar 1,988, dan untuk kepentingan nilai tersebut diperoleh nilai $0,04 > 0,05$ maka promosi variabel memperoleh nilai t sebesar 1,383 lebih kecil dari nilai T _{tabel} sebesar 1,988, dan untuk signifikansi diperoleh nilai $0,170 > 0,05$, variabel pengetahuan produk al wadi'ah diperoleh nilai T _{hitung} , sebesar 0,797 adalah lebih kecil dari T _{tabel} 0,560.
5	Sufitrayati, dkk (Jurnal Ihtiyath Vol. 2 September 2018)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Di Kota Banda Aceh.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis berpengaruh signifikan terhadap keputusan

			nasabah dalam memilih Bank Syariah di Kota Banda Aceh, yang dibuktikan dengan hasil penelitian menunjukkan persentase 81,6% dan yang sisanya sebesar 18,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel yang diteliti.
6.	Ratna Dewi Setyowati, dkk, Jurnal Perbankan Syariah, Volume 7, No.2, 2023	Analisis Minat Nasabah Dalam Memilih Tabungan Wadi'ah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Soetta Ponorogo.	Faktor internal minat nasabah dalam memilih tabungan wadiah ada empat yaitu faktor pribadi, religiusitas, pengetahuan dan keluarga. Sedangkan faktoer eksternal ada tiga yaitu faktor pekerjaan sosial dan budaya.
7.	Mona Birasukma, dkk, Volume 13, No.2. Juni 2023	Analisi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Produk BSI Tabungn Easy Wadiah.	Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor gaya hidup syariah, keunggulan produk, lokasi, dan promosi baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh positif serta signifikan terhadap keputusan nasabah BSI di Kabupaten Tanah Datar memilih produk BSI tabungan easy wadiah.

Persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu:

1. Persamaan penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yuli Novia Pasaribu (2018), sama sama meneliti terkait variabel independen yaitu pelayanan, promosi. Adapun perbedaannya pada variabel dependen yang dimana penelitian terdahului variabel dependennya yaitu keputusan menabung pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga. Sedangkan variabel dependen

peneliti yaitu keputusan nasabah memilih akad wadi'ah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

2. Persamaan penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wahyu Hidayat (2019), sama-sama meneliti terkait keputusan memilih tabungan wadi'ah sebagai variabel independen. Adapun perbedaannya yaitu penelitian terdahulu membahas Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Tabungan Wadi'ah sedangkan peneliti menambahkan variabel independen yaitu pelayanan, promosi.
3. Persamaan penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nur Atikah (2021), sama-sama meneliti terkait keputusan masyarakat menggunakan jasa bank syariah. Adapun perbedaannya yaitu penelitian terdahulu menggunakan variabel independen yaitu faktor sosial dan faktor budaya sedangkan peneliti menggunakan variabel independen yaitu pelayanan, promosi.
4. Persamaan penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dwi Susanti (2023), sama-sama meneliti terkait dengan promosi yang dilakukan oleh bank, membahas tentang akad wadi'ah dan keputusan nasabah menabung. Adapun perbedaannya yaitu pada penelitian terdahulu variabel independennya (X_1) yaitu kualitas pelayanan, sedangkan peneliti variabel independennya (X_1) yaitu pelayanan.
5. Persamaan penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sufitrayati, dkk (2018), sama sama meneliti terkait keputusan nasabah memilih bank syariah sebagai variabel dependen. Adapun perbedaannya yaitu pada

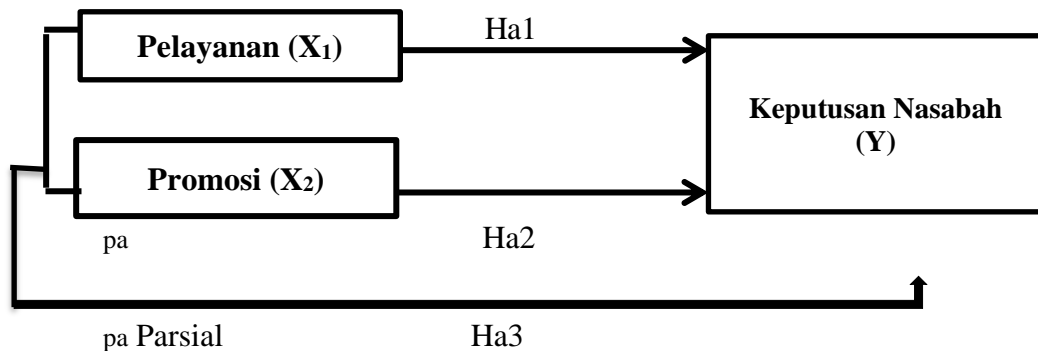
penelitian terdahulu variabel independennya yaitu faktor budaya, sosial dan pribadi sedangkan peneliti pada variabel independennya yaitu pelayanan, promosi.

6. Persamaan penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ratna Dewi Setyowati, dkk (2023), sama-sama meneliti terkait tabungan wadiah. Adapun perbedaannya yaitu pada penelitian terdahulu menggunakan faktor internal dan eksternal sedangkan peneliti menggunakan faktor pelayanan dan promosi.
7. Persamaan penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mona Birasukma, dkk (2023), sama-sama meneliti terkait promosi. Adapun perbedaannya yaitu pada penelitian terdahulu menggunakan faktor gaya hidup syariah, keunggulan produk, lokasi sedangkan peneliti menggunakan faktor pelayanan dan promosi.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini fokus pada pengaruh pelayanan, promosi terhadap keputusan nasabah dalam memilih akad wadi'ah.

Gambar II.1 Kerangka pikir



Keterangan:

—————→ Pengaruh masing-masing variabel X secara parsial terhadap variabel Y

—————↑ : Pengaruh bersama-sama variabel X secara simultan terhadap variabel Y

Berdasarkan gambar 1 dapat diketahui bahwa secara parsial Pelayanan (X₁) dapat mempengaruhi Keputusan nasabah (Y), Promosi (X₂) dapat mempengaruhi Keputusan nasabah (Y) dan secara simultan Pelayanan (X₁), Promosi (X₂) dapat mempengaruhi Keputusan nasabah (Y).

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan atau jawaban sementara yang mungkin benar atau salah. Hipotesis di tolak apabila faktanya berlawanan dan diterima apabila faktanya membenarkan. Jadi, hipotesis adalah dugaan yang perlu dibuktikan kebenarannya melalui pengujian lebih lanjut. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.³⁷Berikut adalah dugaan sementara dalam penelitian ini:

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*(Bandung:CV Alfabeta, 2013), hlm. 93

- H₀₁: Pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah memilih akad wadi'ah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
- H_{a1}: Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah memilih akad wadi'ah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
- H₀₂: Promosi tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah memilih akad wadi'ah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
- H_{a2}: Promosi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah memilih akad wadi'ah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
- H₀₃: Pelayanan dan promosi tidak berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih akad wadi'ah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
- H_{a3}: Pelayanan dan promosi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih akad wadi'ah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini adalah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, Jl. Lintas Barat Sumatera depan Plaza Anugerah Sidimpuan. Penelitian ini dimulai pada Maret 2023 sampai Juli 2024.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu, jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan fenomena-fenomena yang dapat dicapai dengan prosedur statistik³⁸

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.³⁹

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah aktif tabungan wadi'ah yang memilih akad wadi'ah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan periode 2019-2023 sebanyak 18.313 nasabah.⁴⁰

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh

³⁸ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2019), hlm. 12

³⁹ Rosadi Ruslan, *Metode Penelitian* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 133

⁴⁰ *PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan*

populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya.⁴¹ Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *puposive sampling*.

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus slovin, yaitu sebagai berikut:⁴²

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = eror (10%)

$$\begin{aligned} n &= \frac{18.313}{18.313 \cdot (0,1)^2 + 1} \\ n &= \frac{18.313}{18.313 (0,0 1) + 1} \\ n &= \frac{18.313}{183.13 + 1} \\ n &= \frac{18.313}{184.13} \\ &= 99,45 \end{aligned}$$

Maka, dari rumus di atas dibulatkan responden dari sampel menjadi sebanyak

99 responden.

D. Instrumen Pengumpulan Data

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

⁴¹ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2010), hlm. 90.

⁴² Suharsimi Arikunto, *Op.Cit.*, hlm. 150

1. Wawancara

Wawancara (Interview) Adalah usaha mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan, untuk dijawab secara lisan pula.⁴³ Wawancara dapat dipandang sebagai metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian.

2. 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.⁴⁴

Teknik pengumpulan 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:⁴⁵

Tabel III.1 Skor Penilaian Skala Likert

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

⁴³ Nawawi H. Hadari, *Metode Penelitian Bidang Sosial* (Yogyakarta: Ghaja Mada University Press, 2003), hlm. 111.

⁴⁴ Sugiyono, hlm. 114.

⁴⁵ Sugiyono, hlm. 129.

Tabel III.2 Pengukuran skala likert pernyataan positif

Keterangan	SS	S	TS	KS	STS
Nilai	5	4	3	2	1

Tabel III.3 Pengukuran skala likert pernyataan negatif

Keterangan	SS	S	TS	KS	STS
Nilai	1	2	3	4	5

Angket dalam penelitian ini yaitu angket tentang pelayanan dan promosi terhadap keputusan nasabah memilih akad wadi'ah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Tabel III.4 Kisi-kisi angket

No	Variabel	Indikator	Nomor Pernyataan
1.	Pelayanan (X ₁)	Tangible/ Berwujud	1, 2
		Reliability/ Kehandalan	3, 4
		Responsivness/ Tanggapan	5, 6
		Asurance/ Jaminan dan kepastian	7, 8
		<i>Emphaty</i> / Empati	9, 10
2.	Promosi (X ₂)	Frekuensi	1, 2
		Kualitas	3, 4
		Kuantitas	5, 6
		Waktu	7, 8
		Ketepatan/ Kesesuaian	9, 10
3.	Keputusan Nasabah (Y)	Faktor Pribadi	1, 2
		Faktor Psikologi	3, 4
		Faktor Sosial	5, 6

3. Studi Kepustakaan

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 penulisan maupun melalui jurnal, dan bahan lain dari berbagai website yang mendukung.⁴⁶

E. Uji Instrumen (Uji Validitas dan Reliabilitas)

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur konsep yang sedang diteliti. Suatu instrumen pengukuran yang valid mengukur apa yang seharusnya diukur atau mengukur apa yang ingin diukur.⁴⁷

Untuk melakukan penilaian validasi, biasa metode yang digunakan adalah metode korelasi produk momen yaitu yang membandingkan skor setiap butir pertanyaan dengan skor total, dengan rumus sebagai berikut:

- a. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen atau item-item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengukuran yang menunjukkan bahwa pengukuran yang dilakukan bebas dari kesalahan dan pengukuran tersebut tetap konsisten dari waktu ke waktu dengan menggunakan item-item pada instrumen yang sama.

Pengukuran reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan uji statistic Cronbach Alpha apabila nilai Cronbach Alpha $> 0,60$

⁴⁶ Sugiyono, hlm. 83

⁴⁷ Morisan, *Metode Penelitian Survey* (Jakarta : Kencana, 2019), hlm.103

maka dinilai reliabel dan jika nilainya $< 0,60$ maka dinilai tidak reliabel.⁴⁸

F. Analisis Data

Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data, maka selanjutnya dilakukan analisis data. Dalam pengolahan analisis statistik ini peneliti menggunakan SPSS versi 26, yaitu program aplikasi yang populer digunakan dalam analisis data. Adapun tahap-tahap analisis data sebagai berikut:

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan statistik perhitungan yang mampu menggambarkan atau mendeskripsikan objek penelitian. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan mengenai statistik data seperti min, max, dan mean.⁴⁹

2. Uji Normalitas

Uji Normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang menghasilkan dari regresi terdistribusi normal atau tidak.⁵⁰ Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang berdistribusi secara umum. Dalam uji normalitas menggunakan metode *One Sample Kolmogrov-Smirnov* dengan kriteria pengujiannya sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikan $< 0,1$ maka H_0 ditolak dan nilai residual tidak berdistribusi normal.
- b. Jika nilai signifikan $> 0,1$ maka H_0 diterima dan nilai residual berdistribusi

⁴⁸ V Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 134

⁴⁹ Iwan Hermawan, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode* (Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan, 2019), hlm. 77

⁵⁰ Sugiono dan Agus Santoso, *Cara Mudah Belajar SPSS Dan Lisrel Teori Dan Aplikasi Untuk Analisis Data Penelitian* (Bandung : ALFABETA, 2015), hlm.321

normal.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan salah satu asumsi penggunaan analisis regresi terkait dengan sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 atau jika VIF kurang dari 10 berarti tidak terjadi multikolinearitas.
- 2) Apabila nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,1 atau nilai VIF lebih dari 10 maka terjadi multikolinearitas.

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.⁵¹ Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Glejser*. Syarat pengambilan keputusan dalam uji *Glejser* adalah jika nilai $\text{sig} < 0,1$ artinya terkena heteroskedastisitas. Sedangkan jika nilai $\text{sig} > 0,1$ artinya tidak terkena heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis untuk melihat pengaruh atau hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independent dengan satu variabel dependen bisa diketahui

⁵¹ Sujarweni V. W, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 227

dengan menggunakan analisis regresi linear berganda.⁵² Adapun bentuk persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Keputusan Nasabah

a : Konstanta

$b_1 b_2$: Koefisien Regresi variabel independen

X_1 : Variabel Independen (Pelayanan)

X_2 : Variabel Independen (Promosi)

e : *error*

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

$$KN = a + b_1 PL + b_2 PM + e$$

Keterangan:

KN : Keputusan Nasabah

a : Konstanta

$b_1 b_2$: Koefisien Regresi Berganda

PL : Pelayanan

PM : Promosi

⁵² Ikbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2019), hlm. 258

e : *error*

5. Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R^2)

R atau kuadrat dari R mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi diantara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.⁵³

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan atau tidak dengan variabel dependen.⁵⁴ Pengujian secara parsial disebut dengan uji t yang dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} pengujian hipotesis yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima H_0 ditolak artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y .
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_a ditolak dan H_0 diterima yang berarti variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y .

c. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh signifikan antara variabel *independent* secara simultan terhadap variabel

⁵³ Nugroho Budiyono, *Pengantar Statistik Ekonomi Dan Perusahaan* (Yogyakarta: UPAMP YKNP, 2021), HLM. 259

⁵⁴ Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi* (Jakarta : Erlangga, 2019) hlm.245

dependent.⁵⁵ Uji ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Meumuskan hipotesis
- 2) Menentukan F_{hitung}
- 3) Menentukan F_{tabel}

F_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik pada tingkat signifikan 0,1 dengan df 1 (jumlah variabel 1) dan df 2 ($n-k-1$) dengan n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel *independent*. Dengan ketentuan sebagai berikut:

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

⁵⁵ Sugiono, hlm. 71

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

1. Sejarah Singkat Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (BPDSU) didirikan pada Tanggal 04 November 1961 dengan Akte Notaris Rusli No. 22 dalam bentuk Perseroan Terbatas. Berdasarkan UU No. 13/1962 tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah, bentuk usaha diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sesuai Perda Tk. 1 Sumatera Utara No. 5/1965, dengan modal dan saham yang dimiliki Pemda Tk. I dan Pemda Tk. II Se Sumatera Utara.⁵⁶

Salah satu yang merupakan Bank Umum Milik Daerah (BUMD) seperti Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (BPDSU) dan berubah pada tahun 1999 yang sekarang dikenal dengan nama Bank SUMUT yang kepemilikannya samapai dengan saat ini sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Utara. Bank SUMUT secara terius menerus melakukan perubahan sehingga mampu bertahan di tengah persaingan tersebut. Bank SUMUT sigap dalam melihat peluang pasar Perbankan Syariah yang berperan sebagai tempat pelayanan kepada masyarakat dengan tetap memberikan pelayanan terbaik dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Sumatera Utara yang ingin bertransaksi secara syariah, maka pada Tanggal 04 November 2004 PT. Bank SUMUT membuka Unit Usah Syariah

⁵⁶ <http://www.BankSUMUT.com>, diakses 30 Juni 2024, pukul 09.53 WIB

yaitu Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi, Kantor Cabang Pembantu Syariah Stabat dan 76 Unit Layanan Syariah diseluruh Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu Konvensional Bank SUMUT.

Kebijakan dan gagasan untuk mendirikan Unit Usaha Syariah didasari tingginya minat masyarakat di Sumatera Utara untuk mendapatkan layanan berbasis syariah dan telah berkembang cukup lama dikalangan Bank Sumut, terutama sejak dikeluarkannya UU No. 20 Tahun 1998 yang memberi peluang bagi Bank Konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah, karena akibat krisis moneter yang terjadi pada tahun 1997. Selain Bank Umum yang membuka Divisi Usaha Syariah, Bank Konvensional seperti Bank Sumut juga berperan di dalamnya untuk membuka Unit/Divisi Usaha Syariah yang belum begitu optimal dalam tatanan sektor perbankan syariah, namun Bank SUMUT ikut ambil resiko dalam mengembangkan Jasa Perbankan Syariah.

Atas dasar itulah akhirnya pada Tanggal 04 November 2004 Bank SUMUT membuka Unit Usaha Syariah dengan dua Kantor Cabang Syariah, yaitu Kantor Cabang Syariah Medan dan Padangsidempuan. Kemudian pada Tanggal 26 Desember 2005 juga dibuka Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi dilanjutkan dengan Kantor Cabang Syariah Stabat pada Tanggal 26 Desember 2006.

Strategi yang dilakukan oleh Bank SUMUT dalam rangka pengembangan Unit Usaha Syariah adalah:

a. Menetapkan Target Pasar

Pasar yang dijadikan sasaran adalah masyarakat yang usahanya masih

mikro yang telah memiliki kesadaran untuk menggunakan jasa perbankan dan mempunyai kesadaran untuk menerapkan ajaran Islam dengan baik. Selain dari masyarakat, pendanaan juga akan digalang dari organisasi-organisasi dan yayasan Islam yang memiliki kegiatan kemasyarakatan dengan perputaran dana yang relatif signifikan. Sebagai bank milik Pemerintah Daerah, target penghimpunan dana juga dari para karyawan PEMDA yang mempunyai pendapatan relatif mapan dan memiliki pengaruh yang signifikan di masyarakat.

b. Melakukan Sosialisasi dan Promosi

Bank SUMUT Unit Usaha Syariah telah menjalin kerjasama dengan perguruan tinggi, organisasi-organisasi keagamaan, sosialisasi tentang produk-produk perbankan syariah ini juga menggunakan media komersial seperti media cetak, televisi, radio dan juga melalui brosur. Spanduk, banner, baliho, serta aktif mengikuti pameran dengan membuka standar untuk melakukan sosialisasi dan promosi.

c. Pengembangan Infrastruktur Teknologi Sistem Informasi

Bank SUMUT bekerja sama dengan pihak PT. Collage Inti Pratama sebagai vendor untuk mengembangkan teknologi informasi yang dapat mendokumentasikan seluruh proses internal layanan produk dan jasa syariah dengan tingkat kemanan dan akurasi yang tinggi.

d. Pengembangan Produk

Pengembangan produk lebih difokuskan kepada produk pembiayaan, produk penghimpunan dana dan produk jasa. Pengembangan dari masing-

masing produk akan disesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan pasar.

2. Visi dan Misi Bank Sumut Syariah

a. Visi Perusahaan

Visi adalah cara pandang jauh kedepan kemana perusahaan harus dibawa, harus dapat eksis, antipasif dan inovatif. Visi merupakan suatu gambaran yang menentang tentang keadaan masa depan yang diinginkan oleh manajemen dan *stakeholder*. Adapun visi dari PT.Bank Sumut adalah menjadi bank andalan masyarakat, membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan membangun daerah di segala bidang serta sebagai satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat yang dilakukan dengan prinsip syariah sesuai ketentuan DSN-MUI.

b. Misi Perusahaan

Misi dari Bank SUMUT syariah adalah mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara profesional yang dalam pelaksanaannya dilakukan dengan selalu berpedoman pada prinsip *Good Corporate Governance*. Visi dan Misi Bank SUMUT cabang Syariah tersebut diterapkan juga di Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan.

3. Makna Logo Bank Sumut Syariah

Gambar IV.1 Logo Bank Sumut Syariah



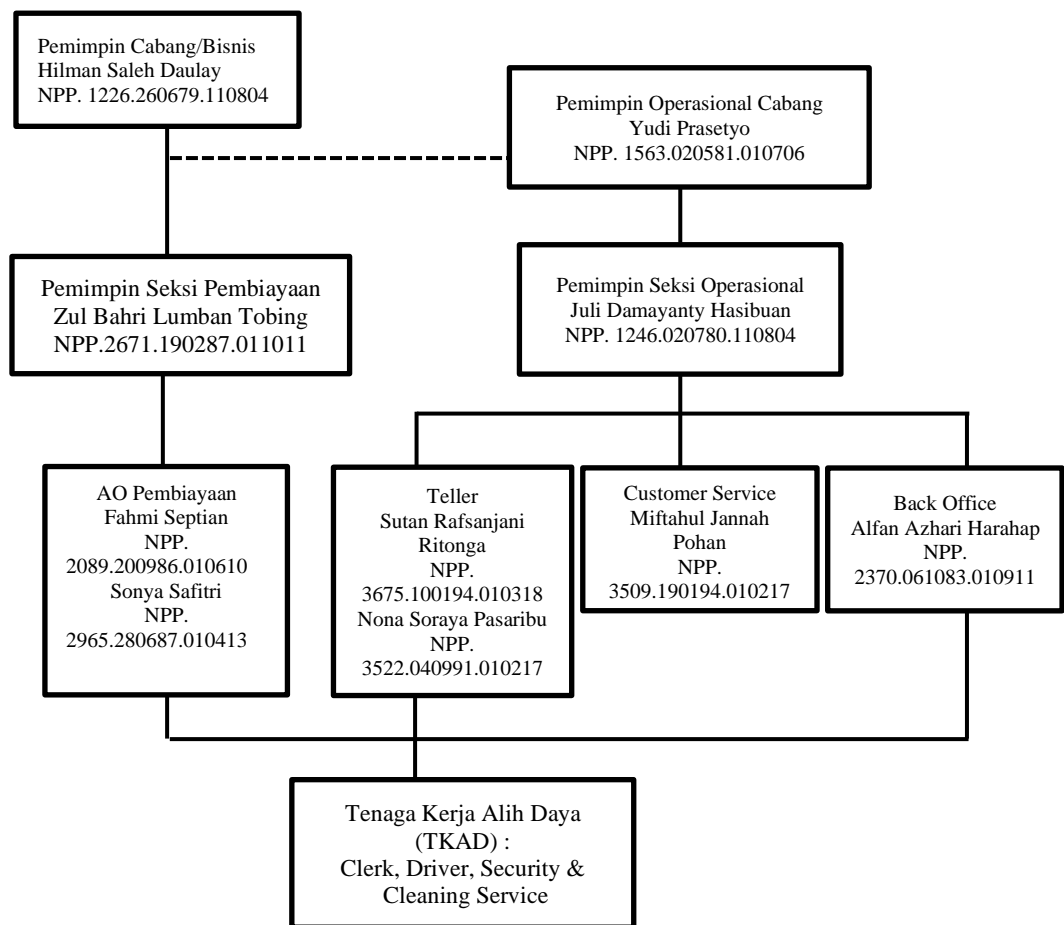
Bentuk logo menggambarkan dua elemen dalam bentuk huruf “U” yang saling berkaitan ber-sinergy memmbentuk huruf “S” yang merupakan kata awal “Sumut”. Sebuah penggambaran bentuk kerjasama yang sangat erat antara Bank Sumut dengan masyarakat Sumatera Utara sebagaimana visi Bank Sumut. Warna orange sebagai symbol satu huruf untuk terus maju yang dilakukan dengan energik yang di padu dengan warna biru yang sportif dan profesional sebagaimana misi Bank Sumut.⁵⁷

Warna putih sebagai ungkapan ketulusan hati untuk melayani sebagaimana statement Bank Sumut. Jenis huruf “*palatino bold*” sederhana dengan mudah dibaca. Penulis Bank dengan huruf kecil dan Sumut dengan huruf kapital guna lebih mengedepankan Sumatera Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara.

⁵⁷ Reza Pratama, *Mekanisme dan Keuntungan Produk Tabnungan Prioritas yang Ditawarkan Bank Sumut Syariah*, KCP Kisaran Kepada Nasabah, (Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019), hlm. 23-24

4. Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Gambar IV.2 Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan



----- Garis Koordinasi

_____ Garis Komando

Sumber : PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

5. Produk-Produk Bank Sumut Syariah

Bank SUMUT syariah komitmen menyediakan produk dan jasa perbankan yang dilandaskan pada prinsip syariah dan pemberdayaan modal secara produktif, untuk keamanan dan kemudahan investasi. Adapun produk dan jasa keuangan yang ditawarkan oleh Bank SUMUT syariah adalah:

a. Produk-Produk Penghimpun Dana

Dalam produk ini Bank SUMUT Syariah hanya dilakukan untuk mencari dana kepada lapisan masyarakat dan perusahaan. Diantara produk yang ditawarkan adalah sebagai berikut:

1) Produk Wadi'ah

a) Tabungan iB Martabe (Marwah)

Tabungan iB Martabe (Marwah) merupakan tabungan dikelola berdasarkan prinsip wadi'ah yad d}amanah, yang merupakan titipan murni dengan seizin pemilik dana (shahibul ma>l), bank dapat mengelolanya di dalam operasional bank untuk mendukung sektor rill, menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh pemilik dana.

b) Simpanan Giro Wadi'ah

Simpanan giro wadi'ah merupakan produk penyimpanan dana yang menggunakan prinsip wadi'ah yad dhamanah (titipan murni). Pada produk ini nasabah menitipkan dana dan bank akan menggunakan dana tersebut dengan prinsip syariah dan menjamin akan

mengembalikan titipan tersebut secara utuh bila sewaktu-waktu nasabah membutuhkannya.

2) Produk Mudharabah

a) Tabungan iB Martabe Bagi Hasil (Marhamah)

Tabungan iB Martabe Bagi Hasil (Marhamah) merupakan produk penghimpunan dana yang dalam pengelolaannya menggunakan prinsip Mudharabah Mutlaqah, yaitu investasi yang dilakukan oleh nasabah sebagai pemilik dana (shahibul maal) dan bank sebagai pihak beban tanpa pembatasan dari pemilik dana menyalurkan dana nasabah tersebut dalam bentuk pembiayaan kepada usaha-usaha yang menguntungkan dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

b) Deposito IB Ibadah

Deposito iB ibadah merupakan produk yang sistem pengelolaannya berdasarkan prinsip mutlaqah. Prinsip deposito iB Ibadah sama dengan tabungan marhamah, akan tetapi dana yang disimpan oleh nasabah hanya dapat ditarik berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan dengan bagi hasil dan keuntungan yang telah disepakati bersama. Investasi akan disalurkan untuk usaha yang produktif dan halal.

c) Tabungan Makbul

Tabungan makbul merupakan tabungan khusus PT.Bank Sumut sebagai sarana BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) penabung perorangan secara bertahap ataupun sekaligus dan tidak dapat

melakukan transaksi penarikan.

b. Produk Penyaluran Dana

Adapun produk PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang bersifat menyalurkan dana adalah:

- 1) Pembiayaan dengan akad jual beli (*Murabahah*)
- 2) Pembiayaan dengan sistem bagi hasil (*Mudharabah*)
- 3) Pembiayaan *Musyarakah*
- 4) Pinjaman (*Qardh*) dengan Gadai Emas iB

B. Deskripsi Data Penelitian

Responden pada penelitian ini adalah nasabah yang memilih tabungan wadi'ah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang berjumlah 99 responden yang dijadikan sampel penelitian pertimbangan dianggap mampu untuk menjawab kuesioner secara objektif. Pengambilan data primer untuk 99 responden pada penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner/angket yang disebar pada nasabah yang memilih tabungan wadi'ah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

Tabel IV.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (100%)
Laki-Laki	46 Responden	46,5%
Perempuan	53 Responden	53,5%
Total	99	100%

Berdasarkan tabel IV.1 diatas, diketahui responden laki-laki sebanyak yaitu sebanyak 46 orang dan jumlah responden perempuan sebanyak yaitu sebanyak 53 orang.

C. Analisis Data

Analisis data digunakan untuk mendeskripsikan data sehingga dapat dipahami, untuk membuat kesimpulan mengenai karakteristik populasi berdasarkan data yang diperoleh dari sampel. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis data menggunakan SPSS 26 sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu apa yang harus diukur oleh kuesioner. Instrumen harus valid agar hasilnya dapat dipercaya.

Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X1)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X1.1	0,494	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ Dengan $n = 99 - 2 = 97$ pada taraf signifikansi 10 % sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1663$	Valid
X1.2	0,583		Valid
X1.3	0,488		Valid
X1.4	0,574		Valid
X1.5	0,464		Valid
X1.6	0,602		Valid
X1.7	0,502		Valid
X1.8	0,435		Valid
X1.9	0,521		Valid
X1.10	0,407		Valid
Total	1		Valid

Sumber output spss versi 26.

Hasil uji pada tabel IV.2 dapat disimpulkan bahwa angket pelayanan dari pernyataan 1 sampai dengan 10 adalah valid. Karena memiliki $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ untuk $n = 97$ adalah 0,1663. Sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X2)

Pernyataan	r _{hitung}	r _{hitung}	keterangan
X2.1	0,490	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ Dengan $n = 99 - 2 = 97$ pada taraf signifikansi 10 % sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1663$	Valid
X2.2	0,796		Valid
X2.3	0,572		Valid
X2.4	0,767		Valid
X2.5	0,564		Valid
X2.6	0,646		Valid
X2.7	0,327		Valid
X2.8	0,380		Valid
X2.9	0,482		Valid
X2.10	0,470		Valid
Total	1		Valid

Sumber output spss versi 26

Hasil uji pada tabel IV.3 dapat disimpulkan bahwa angket promosi dari pernyataan 1 sampai dengan 10 adalah valid. Karena memiliki $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ untuk $n = 97$ adalah 0,1663. Sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah(Y)

Pernyataan	r _{hitung}	r _{hitung}	Keterangan
Y.1	0,756	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ Dengan $n = 99 - 2 = 97$ pada taraf signifikansi 10 % sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1663$	Valid
Y.2	0,754		Valid
Y.3	0,669		Valid
Y.4	0,841		Valid
Y.5	0,531		Valid
Y.6	0,322		Valid
Total	1		Valid

Sumber output spss versi 26.

Hasil uji pada tabel IV.4 dapat disimpulkan bahwa angket keputusan nasabah dari pernyataan 1 sampai dengan 6 adalah valid. Karena memiliki $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ untuk $n = 97$ adalah 0,1663. Sehingga seluruh item dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Hasil reliabilitas dari variabel pelayanan, promosi terhadap keputusan nasabah pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan adalah sebagai berikut:

Tabel IV.5 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Alfa Uji Reliabilitas	Nilai Alfa
1	Variabel Pelayanan (X1)	0,674	0,60
2	Variabel Promosi (X2)	0,707	0,60
3	Variabel keputusan Nasabah (Y)	0,730	0,60

Sumber output spss versi 26.

Hasil uji reliabilitas pada tabel IV.5 diatas menunjukkan bahwa *Cronbach's alpa* untuk variabel pelayanan adalah $0,674 > 0,60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah reliabel. *Cronbach's alpa* untuk variabel promosi adalah $0,707 > 0,60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa promosi reliabel. *Cronbach's alpa* untuk variabel keputusan nasabah adalah $0,730 > 0,60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa keputusan nasabah adalah reliabel.

3. Uji Statistik Deskriptif

Analisi deskriptif digunakan untuk penggambaran tentang statistic data seperti *min, max, mean, sum, standar deviasi, variance, range*. Statistik deskriptif berfungsi menerangkan keadaan, gejala, atau persoalan. Berikut ini disajikan hasil uji ststistik deskriptif penelitian ini.

Tabel IV.6 Hasil Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
PELAYANAN	99	38	49	4144	41,86	2,204
PROMOSI	99	35	50	4049	40,90	2,393
KEPUTUSAN_NASABAH	99	18	30	2506	25,31	2,842
Valid N (listwise)	99					

Sumber output spss versi 26.

Dari tabel IV.6 hasil output diatas dapat dilihat bahwa untuk variabel

Pelayanan dengan jumlah data (N) adalah 99, nilai minimum 38, nilai maksimum 49, nilai rata-rata 41,86, dan standar deviasi 2,204. Variabel Promosi jumlah data (N) adalah 99, nilai minimum 35, nilai maksimum 50, nilai rata-rata 40,90, dan standar deviasi 2,393. Variabel Keputusan Nasabah jumlah data (N) adalah 99, nilai minimum 18, nilai maksimum 30, nilai rata-rata 25,31, dan standar deviasi 2,842.

4. 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.7 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,74538342
Most Extreme Differences	Absolute	,068
	Positive	,066
	Negative	-,068
Test Statistic		,068
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 output spss versi 26.

Dari output pada tabel IV.7 diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi

masing-masing sebesar 0,200 lebih besar dari nilai signifikan 0,1 ($0,200 > 0,1$) maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual tersebut berdistribusi normal.

5. Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Suatu uji regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas jika nilai tolerance lebih besar dari nilai 0,1 (nilai tolerance $> 0,1$) dari nilai VIF lebih kecil dari 10 (nilai VIF < 10). Hasil uji multikolinearitas adalah sebagai berikut:

Tabel IV.8 Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	PELAYANAN	,709	1,410
	PROMOSI	,709	1,410

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN_NASABAH

Sumber output spss versi 26.

Dari output pada tabel IV.8 di atas dapat dilihat bahwa nilai tolerance variabel pelayanan dan promosi ($0,709$ dan $0,709 > 0,1$) serta nilai VIF kurang dari 10 yaitu ($1,410$ dan $1,410 < 10$) maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas pada variabel independen.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan heterokedastisitas. Jika nilai signifikan 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi heterokedastisitas.

**Tabel IV.9 Hasil Uji Heterokedastisitas
Coefficients^a**

Model	B	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19,034	4,899			3,885	,000
PELAYANAN	,153	,130	,118		1,174	,243
PROMOSI	,154	,120	,129		1,284	,202

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber output spss versi 26.

Berdasarkan tabel IV.9 hasil *output* di atas dijelaskan bahwa signifikan pelayanan sebesar 0,243 dan promosi sebesar 0,202. Maka dari nilai signifikan tersebut lebih besar dari 0,1. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

6. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen pelayanan (X1) dan promosi (X2) terhadap variabel dependen keputusan nasabah (Y). Ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan software statistic adalah sebagai berikut:

**Tabel IV.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a**

Model	B	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	26,397	5,797			4,554	,000
PELAYANAN	,342	,151	,265		2,264	,026
PROMOSI	,323	,139	,272		2,325	,022

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN_NASABAH

Sumber output spss versi 26.

Berdasarkan tabel IV.10 diatas, hasil analisis regresi linear berganda yang terdapat pada tabel diperoleh koefisien untuk variabel pelayanan sebesar

0,342 dan promosi 0,323 dengan konstanta sebesar 26,397, sehingga model persamaan regresi yang diperoleh pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$KN = a + b_1 PL + b_2 PM + e$$

$$KN = 26,397 + 0,342 + 0,323$$

Keterangan:

KN : Keputusan Nasabah

PL : Pelayanan

PM : Promosi

e : *error*

Dari persamaan regresi linear berganda di atas maka dapat diartikan dan diambil keputusan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 26,397 hal ini menyatakan bahwa jika variabel pelayanan dan promosi dianggap konstan atau nilainya nol, maka nilai keputusan nasabah adalah sebesar 26,397 satuan.
- b. Nilai Koefisien regresi variabel pelayanan sebesar 0,342, artinya apabila variabel pelayanan bertambah sebesar 1 satuan maka peningkatan produk tabungan *wadi'ah* adalah sebesar 34,2 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pelayanan dengan keputusan nasabah menggunakan tabungan *wadi'ah*, semakin naik pelayanan maka semakin meningkat keputusan nasabah menggunakan tabungan *wadi'ah*.
- c. Nilai Koefisien regresi variabel promosi sebesar 0,323, artinya apabila variabel promosi bertambah sebesar 1 satuan maka peningkatan produk tabungan *wadi'ah* adalah sebesar 32,3 satuan. Koefisien bernilai positif

artinya terjadi hubungan positif antara promosi dengan keputusan nasabah menggunakan tabungan *wadi'ah*.

7. Uji Hipotesis

a. Koefisien determinasi (R^2)

Adapun hasil dari koefisien determinasi (adjusted R^2) sebagai berikut:

Tabel IV.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,539 ^a	,291	,283	1,866

a. Predictors: (Constant), PROMOSI, PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN_NASABAH

Sumber output spss versi 26.

Berdasarkan Tabel IV.11 di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,291 atau 29,1%. Hal ini berarti variabel pelayanan dan promosi dalam menjelaskan atau memprediksi variabel keputusan nasabah sebesar 0,291 atau 29,1% sedangkan sisanya yaitu 70,9 lainnya dijelaskan atau diprediksi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

b. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26,397	5,797		4,554	,000
	PELAYANAN	,342	,151	,265	2,264	,026
	PROMOSI	,323	,139	,272	2,325	,022

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN_NASABAH

Sumber output spss versi 26.

Pada tabel IV.12 diatas dapat berpengaruh setiap variabel dimana nilai t_{tabel} yang diperoleh dari rumus $df = n-k-1$, dimana n = jumlah sampel dan k = jumlah variabel independen, jadi $df = 99-2-1 = 96$. Dengan pengujian dua sisi (signifikansi 10% atau 0,1) diperoleh t_{tabel} sebesar 1,660.

Berdasarkan hasil *output* di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Variabel pelayanan memiliki nilai t_{hitung} 2,264 sedangkan t_{tabel} 1,660
 Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,264 > 1,660$). Maka H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah.
- 2) Variabel promosi memiliki nilai t_{hitung} 2,325 sedangkan t_{tabel} 1,660.
 Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,325 > 1,660$). Maka H_{a2} diterima dan H_{02} ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

c. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

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

Tabel IV.13 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	52,654	2	26,327	3,422	,037 ^b
	Residual	738,639	96	7,694		
	Total	791,293	98			

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN_NASABAH

b. Predictors: (Constant), PROMOSI, PELAYANAN

Sumber output spss versi 26.

Berdasarkan tabel IV.13 di atas dapat dilihat nilai F_{tabel} untuk nilai signifikan 0,1 dengan $df_1=k-1$ atau $2-1=1$ (k jumlah variabel independen) dan 1 residual, maka $df_2 = 99-2-1= 96$ (n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel independen) maka hasil yang diperoleh untuk F_{tabel} adalah sebesar 2,36.

Dari hasil uji signifikan simultan (uji F) diatas bahwa nilai F_{hitung} sebesar 3,422 sedangkan F_{tabel} 2,36 sehingga $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($3,422 > 2,36$) maka H_{a3} diterima H_{03} ditolak dan nilai Sig. sebesar 0,037 sehingga (Sig $0,037 < 0,1$) maka H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan promosi berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap keputusan nasabah.

D. Pembahasan dan Hasil Penelitian

Penelitian berjudul Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Akad Wadi'ah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan bertujuan untuk menguji pengaruh pelayanan (X1) dan promosi (X2) terhadap keputusan nasabah. Setelah melakukan penyebaran angket kepada nasabah PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dan memperoleh data dari para responden yang diolah dengan menggunakan SPSS versi 26 sebagai berikut:

1. Pengaruh Pelayanan (X1) terhadap Keputusan Nasabah

Berdasarkan uji parsial menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Puspa Indah Mulfi yang berjudul Pengaruh Pengetahuan, Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan

Nasabah Menabung di Bank Syariah Indonesia Kota Palopo yang menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Menabung.

Hal ini sejalan dengan teori Herry Sutanto dan Khaerul Umam”Nasabah masa kini dipenuhi oleh banyak pilihan jasa yang mereka beli. Nasabah menentukan pilihan berdasarkan persepsi mereka akan kualitas, pelayanan, dan nilai. Konsumen saat ini semakin terdidik, semakin banyak mempunyai uang, sehingga semakin banyak menuntut dari produsen. Kualitas pelayanan yang mereka menuntut semakin banyak.”⁵⁸ Oleh karena itu, semakin bagus pelayanan maka nasabah akan semakin tertarik sehingga memutuskan untuk menabung.

2. Pengaruh Promosi (X2) terhadap Keputusan Nasabah

Berdasarkan uji parsial yang dilakukan, promosi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wahyu Hidayat yang berjudul Pengaruh dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Tabungan Wasi’ah (Studi Kasus BMT Assyafi’iyah Cabang Pringsewu) yang menyatakan bahwa promosi berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Memilih tabungan wadi’ah.

Hal ini sejalan dengan teori Rambat Lupiyoadi dan Hamdani “Promosi merupakan salah satu bagian dalam bauran pemasaran yang sangat penting dilaksanakan oleh perusahaan dalam memasarkan produk jasa. Kegiatan promosi bukan saja berfungsi sebagai alat komunikasi antara perusahaan dengan konsumen, melainkan juga sebagai alat untuk memengaruhi konsumen dalam

⁵⁸ Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Pustaka Setia), hlm. 274.

kegiatan pembelian atau penggunaan jasa sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya.”⁵⁹ Oleh karena itu, semakin bagus promosi yang dilakukan maka semakin memengaruhi konsumen untuk memutuskan menjadi nasabah.

E. Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin. Namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna sangatlah sulit, sebab dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan.

Diantara keterbatasan yang dihadapi peneliti selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Penelitian ini hanya dibatasi pada variabel pelayanan dan promosi. Padahal masih banyak variabel lain yang dapat diteliti, antara lain fasilitas, lokasi, kemudahan, nilai syariah dan lain sebagainya.
2. Populasi penelitian ini merupakan nasabah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang memilih akad wadi'ah. Namun, yang dijadikan sampel pada penelitian ini hanya nasabah tabungan wadi'ah pada tahun 2019 sampai 2023.
3. Dalam menyebarkan kuesioner / angket, peneliti tidak mengetahui apakah responden mengisi angket dengan jujur dalam menjawab pernyataan yang diberikan yang dapat mempengaruhi validitas yang diperoleh. Namun peneliti berharap agar penelitian selanjutnya dapat lebih baik.

⁵⁹ Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta Salemba 4, 2008), hlm. 120.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dari penelitian yang berjudul: “Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Akad Wadi’ah di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan” didapat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih akad wadi’ah yang dibuktikan dengan uji parsial variabel pelayanan memiliki nilai t_{hitung} 2,264 sedangkan t_{tabel} 1,660. Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,264 > 1,660). Maka H_{a1} diterima H_{01} ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah.
2. Terdapat pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah memilih akad wadi’ah yang dibuktikan dengan uji parsial variabel promosi memiliki nilai t_{hitung} 2,325 sedangkan t_{tabel} 1,660. Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,325 > 1,660). Maka H_{a2} diterima H_{02} ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah.
3. Terdapat pengaruh pelayanan dan promosi terhadap keputusan nasabah memilih akad wadi’ah yang dibuktikan dengan uji simultan (Uji F) ditemukan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 3,422 sedangkan F_{tabel} sebesar 2,36 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ (3,422 > 2,36) maka H_{a3} diterima H_{03} ditolak dan nilai sig. Sebesar 0,037 sehingga (sig 0,037 < 0,1) maka H_{a3} diterima H_{03} ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan promosi berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap

keputusan nasabah memilih akad wadi'ah.

B. Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, maka implikasi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan dan promosi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih akad wadi'ah.

Pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah memilih akad wadi'ah artinya pelayanan yang dilakukan oleh pihak bank seperti senyum, sapa, salam, sopan, santun, serta kemampuan pegawai bank dalam menjelaskan dan memberikan solusi terhadap permasalahan nasabah, mampu menarik minat nasabah dalam menabung menggunakan tabungan wadi'ah.

Promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah artinya promosi yang ditawarkan melalui media, seperti media cetak dan sosial serta sosialisasi yang dilakukan oleh PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan mampu menarik perhatian nasabah memutuskan untuk menabung.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan peneliti sebagai berikut:

1. Penelitian ini menunjukkan pentingnya pengembangan pelayanan sebagai faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam upaya meningkatkan dan mempertahankan keputusan nasabah. Maka, disarankan untuk pihak bank agar lebih mengembangkan faktor-faktor tersebut sebab semakin tingginya tingkat persaingan di dunia perbankan dan semakin dinamisnya kebutuhan dan keinginan para nasabah. Pelayanan merupakan kinerja atau aksi untuk

meningkatkan jumlah nasabah, apabila bank sudah tidak melakukan pelayanan yang baik maka akan banyak nasabah yang memutuskan untuk tidak bertansaksi lagi.

2. Adanya promosi juga sangat penting karena jika produk atau jasa yang digunakan karyawan mampu memberikan promosi kepada nasabah, maka akan menciptakan keeinginan nasabah untuk memutuskan menabung di bank tersebut. Untuk peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti seperti fasilitas, nilai syariah, citra bank, fasilitas dan pengetahuan tentang bank yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dan dapat melakukan perluasan sampel dalam penelitian selanjutnya, mengingat sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya pada nasabah yang menggunakan akad wadiah pada tahun 2019-2023.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Tuti, (2023), “Analisis Kualitas Produk Dengan Rebranding Untuk Menarik Minat Nasabah Menabung Di Bank Sumut Syariah KCP Simpang Kayu Besar.” *Jurnal Review Dan Pengajaran* 6.
- Arisandy, Yosy, dkk, (2018), “Promosi Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Tinjauan Manajemen Syariah”, *Jurnal Al Intaj*, 4, 1.
- Birasukma, Mona, dkk, (2023), “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Produk BSI Tabungan Easy Wadiah (Studi Kasus Nasabah BSI di Kabupaten Tanah Datar)”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islami*, 13, 2.
- Demmassabu, Rosali, Feiby, dkk, (2023), “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Promosi dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Sinarmas Manado”, *Jurnal Emba*, 11, 1.
- Farida, Beti, Saniyatun, dkk, (2021), “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dengan Religios Behavior Sebagai Variabel Moderator”, *Jurnal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 2,2.
- Fikri, Sirhan, dkk, (2019), “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan dan Loyalitas Mahasiswa”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3,1.
- Harahap, Desi Amora, Dkk, (2023), “Pengaruh Harga Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pupuk Pada UD. Hsb Di Pasar Huristak.” *Jurnal Profetik* 2.
- Handi Agustin. (2021), “Teori Bank Syariah”, *Jurnal Perbankan Syariah*, Volume 2, No.1, hlm. 3.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2019), “Dasar-Dasar Perbankan,” 45. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Indriasari, Rahayu, dkk, (2018), “Persepsi Nasabah tentang Tabungan Wadiah”, *Jurnal Riset dan Aplikasi*, 3.1.
- Insana, D. R. M., & Johan, R. S, (2021), “Analisis Pengaruh Penggunaan Uang Elektronik Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa”. *Relasi : Jurnal Ekonomi*, 17(2), 413–434.
- Ismail. (2010), *Perbankan Syariah*. (Jakarta: Prenamedia Group).
- Jaya Bahwiyanti, A. S. Jieb, (2021), : *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*.

- Juswina, Dwi, Eky,dkk, (2022), “Pengaruh Lokasi dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Wadi’ah di Bank Syariah Indonesia Cabang Makassar”, *Jurnal of Finance and Business Digital (JFBD)*, 1, 2.
- Karim. Adiwarmen. (2013), *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan Edisi Kelima*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada).
- Muhammad Masruron, (2023), “Analisis Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19.” *Jurnal Al Birru*, 1 .1.
- Morissan, MA. (2010), “*Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu*” (Jakarta: Kencana.
- Muhammad Masruron, (2023), “Analisis Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19”, *Jurnal Al Birru*, 1, 1.
- Nofinawati, (2023), Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia *Juris*, 14, 171. Online, I., Menabung, N., Pt, D., Sumut, B., & Kcp, S, *Aghniya : Jurnal Ekonomi Islam Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Wadiah Terhadap Keputusan*.
- Nainggolan. Basaria. (2016), *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers), hlm. 123.
- Pedagang, M., Parung, P., Pemanfaatan, T., Pada, P., Ugt, B. M. T., & Capem, S. (2015), *Oleh : Ismail Program Studi Muamalat Fakultas Syariah Dan Hukum 1436 H*.
- Prihartini, (2020),“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Jurnal Co Management*, 2.
- Rahmani, S, (2020), “Faktor-Faktor Kebijakan Yang Mempengaruhi Tabungan Mudharabah Pada Perbankan Syariah Di Indonesia”. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*.
- Sa“diyah. Mahmudatus, (2019), *Fiqh Muamalah II* (Teori dan Praktik), Jawa Tengah.
- Silaban, M. P. R. (2019), ”*Lembaga Penjamin Simpanan Sebagai Salah Satu Sarana Untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat (Public Confidence) Dalam Menggunakan Jasa Perbankan Skripsi*”.
- Sheilamida, Nanda, (2023), “Analisis Penerapan Strategi Pemasaran Produk Tabungan Easy Wadiah”, *Musyarakah Journal of Syaria Economic (MJSE)*, 2(1).
- Suryawan, Iwan, dkk, (2023), “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan

Nilai Syariah Terhadap Keputusan Menabung di Bank syariah (Studi pada Himpunan Mahasiswa Bima kota Samarinda)", *Jurnal Ekonomi Syaria Mulawarman*, 2,1.

Susanto, N. M. H., & Ratna Dewi Setyowati. (2023), "Analisis Minat Nasabah Dalam Memilih Tabungan Wadiah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Soetta Ponorogo.*Wadiah*"

Tanuwidjaja, Trifena, (2021), "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dengan Religious Behavior Sebagai Variabel Moderator." *Jurnal of Economic, Business and Engineering* 2.

TriHandoko, Widiyanto,dkk. (2019), "Pengambilan Keputusan Dalam Keadaan Risiko Untuk Penentuan Jumlah Produksi", *dalam Jurnal Dinamika Teknik*, 4,2.

Wahyuningsih, N., & Janah, N. (2018), "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat. *Al-Amwal : JurnalEkonomi Dan Perbankan Syari'ah*".

Yosy Arisandy dan Robby Satriawan, (2018), "Promosi Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Tinjauan Manajemen Syariah", *Jurnal Al Intaj*, 4, 1.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Ifra Hayani Munthe
2. NIM : 20 401 00062
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Tempat/ Tanggal Lahir : Padang Matinggi, 09 Juli 2001
5. Anak Ke : 2 dari 3 bersaudara
6. Alamat : Padang Matinggi GG.Bersama No.173
7. Telp/HP : 082324976205
8. e-mail : ifrahayani@gmail.com

B. IDENTITAS ORANGTUA

1. Nama Ayah : Parna Munthe
2. Pekerjaan : Wiraswasta
3. Nama Ibu : Samsinar Pasaribu
4. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD N 112135 Rantau Utara
2. SMP N 3 Rantau Utara
3. SMAS Muhammadiyah-10 Rantauprapat
4. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

D. MOTTO HIDUP

“Hidup Adalah Perjalanan, Jadi Nikmati Setiap Langkahnya.”

Lampiran 1

ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth.

Saudara/i Responden

Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Assalamu'alaikum, Wr.Wb.

Dengan Hormat,

Teriring salam dan doa semoga kita semua tetap dalam lindungan Allah SWT serta selalu sukses dalam menjalankan aktivitas kita, Aamiin.

Dalam rangka melaksanakan penelitian Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan tentang **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH AKAD WADI'AH DI PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUNAN.”** diperlukan data-data dan informasi yang mendukung penelitian, maka dengan ini saya memohon dengan sangat kepada nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan untuk mengisi angket yang telah disediakan.

Atas kesediaan Saudari/i meluangkan waktu membantu saya mengisi angket ini saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Padangsidempuan, Juni 2024

Hormat saya,

IFRA HAYANI MUNTHE

NIM. 2040100062

ANGKET PENELITIAN
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN
NASABAH MEMILIH AKAD WADI'AH DI PT. BANK SUMUT
CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Usia :
Jenis Kelamin :
Pekerjaan :

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan dari jawaban yang tersedia.
2. Jawab pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda ceklist (✓) pada alternative yang tersedia pada kolom jawaban.
3. Setiap pernyataan mohon jawaban diberikan secara objektif untuk akurasi hasil penelitian, berikut ini terdiri atas lima pilihan jawaban, sebagai berikut:

Kategori Jawaban	Skor	
	PernyataanPositif	PernyataanNegatif
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Kurang Setuju (KS)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Windari, S.E., M.A
NIP : 198305102015032003

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH AKAD WADI’AH DI PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN”**.

Yang disusun oleh:

Nama : Ifra Hayani Munthe
Nim : 20 401 00062
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

Dengan harapan masukan dan penilaian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidimpuan, Juni 2024
Validator

Windari, S.E., M.A
NIP: 198305102015032003

LEMBAR VALIDASI
PELAYANAN (X1)

Petunjuk :

1. Saya mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang saya susun.
2. Beri tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang saya berikan.
4. Lembar soal terlampir

Indikator	No Soal	V	VR	TV
1. <i>Tangible</i> (Berwujud)				
2. <i>Realiability</i> (Kehandalan)				
3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)				
4. <i>Assurance</i> (Jaminan)				
5. <i>Empaty</i> (Perhatian)				

Catatan:

Padangsidimpuan, Juni 2024
Validator

Windari, S.E., M.A
NIP: 198305102015032003

LEMBAR VALIDASI
PROMOSI (X2)

Petunjuk :

1. Saya mohon kiranya Saudara/i memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang saya susun.
2. Beri tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Saudara/i dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang saya berikan.
4. Lembar soal terlampir

Indikator	No Soal	V	VR	TV
1. Frekuensi				
2. Kualitas				
3. Kuantitas				
4. Waktu				
5. Ketetapan/Kesesuaian sasaran				

Catatan:

Padangsidimpuan, Juni 2024
Validator

Windari, S.E., M.A
NIP: 198305102015032003

LEMBAR VALIDASI
KEPUTUSAN NASABAH (Y)

Petunjuk :

1. Saya mohon kiranya Saudara/i memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang saya susun.
2. Beri tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Saudara/i dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang saya berikan.
4. Lembar soal terlampir

Indikator	No Soal	V	VR	TV
1. Faktor pribadi				
2. Faktor psikologi				
3. Faktor sosial				

Catatan:

Padangsidimpuan, Juni 2024
Validator

Windari, S.E., M.A
NIP: 198305102015032003

C. DAFTAR PERNYATAAN

1. Angket Tentang Pelayanan (X1)

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan sangat sopan dan ramah.					
2.	Dalam melakukan proses transaksi, karyawan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan selalu berkomunikasi dengan baik dan sopan.					
3.	Pada saat membuka tabungan wadi'ah karyawan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan menjelaskan secara rinci mengenai tabungan wadi'ah.					
4.	Saya percaya bahwa karyawan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan mampu menyelesaikan keluhan nasabah.					
5.	Karyawan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah.					
6.	karyawan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan cepat dan teliti dalam menangani keluhan nasabah.					
7.	Pelayanan yang diberikan karyawan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan sesuai dengan kemauan saya.					
8.	Rasa aman dan yakin ketika bertransaksi di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.					
9.	Karyawan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan memberikan pelayanan yang sama dan adil pada setiap nasabah.					
10.	Karyawan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah tanpa memandang status sosial dan agama.					

2. Angket Tentang Promosi (X2)

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya sering mendengar informasi mengenai tabungan wadi'ah di berbagai media.					
2.	Mengenal produk-produk yang ditawarkan oleh PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dapat memberikan informasi tentang tabungan wadi'ah melalui promosi.					
3.	Komunikasi secara langsung yang dilakukan nasabah dengan karyawan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan membuat hubungan terjalin baik.					
4.	Saya tertarik menabung menggunakan tabungan wadi'ah karena dapat diambil kapan saja.					
5.	Mengenal tabungan wadi'ah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan karena banyak dari masyarakat yang merekomendasikan taabungan wadi'ah.					
6.	Saya mengetahui banyak informasi tentang akad wadi'ah melalui teman.					
7.	Karyawan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan bertatap muka dengan nasabah menjelaskan tentang tabungan wadi'ah.					
8.	Karyawan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menyediakan waktu untuk membahas tentang tabungan wadi'ah.					
9.	Promosi yang dilakukan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sesuai dengan kondisi sosial masyarakat padangsidempuan.					
10.	Promosi yang dilakukan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan kepada nasabah menarik nasabah untuk menabung menggunakan tabungan wadi'ah.					

3. Angket Tentang Keputusan Nasabah (Y)

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya memutuskan menggunakan tabungan wadi'ah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan karena sesuai dengan syariah.					
2.	Saya merasa telah melakukan keputusan yang tepat karena sudah menabung di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.					
3	Tabungan wadi'ah memudahkan nasabah menyimpan uang dengan aman.					
4.	Saya akan selalu menggunakan tabungan wadi'ah karena dapat memenuhi kebutuhan saya.					
5.	Saya memutuskan menabung menggunakan tabungan wadi'ah karena mendapat informasi dari teman.					
6.	Saya memutuskan menabung tabungan wadi'ah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan karena sesuai dengan tingkat pendapatan saya					

Responden

.....

Padangsidimpuan, Juni 2024

Kepada Yth,

Bapak/Ibu

Di tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat,

Dengan perantara surat ini, saya bermohon kepada Bapak/Ibu untuk mengisi angket penelitian saya yang berjudul : **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH AKAD WADI’AH DI PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN”**. Untuk pengisian angket ini tidak akan mempengaruhi jawaban Bapak/Ibu, karena isi jawaban Bapak/Ibu bersifat rahasia dan hanya dipergunakan untuk penelitian saya.

Demikian surat permohonan ini saya ajukan atas perhatian Bapak/Ibu saya ucapakan terimakasih .

Hormat Saya,

IFRA HAYANI MUNTHE
NIM. 20 401 00062

35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
37	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
38	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
41	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
42	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
43	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
45	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	43
46	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	42
47	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42
48	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	42
49	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	40
50	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
51	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
53	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
54	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42
55	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
57	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
61	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	40
62	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	45
63	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	43
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
66	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	45
67	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
68	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	40
69	4	5	5	5	3	5	4	4	3	4	42
70	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	42
71	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
72	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	40
73	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	41
74	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
75	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	40

76	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
77	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
82	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
84	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
85	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
88	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
89	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
90	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
91	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
92	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
95	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
97	3	3	5	5	5	5	3	5	5	4	43
98	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	41
99	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41

39	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
40	5	3	3	5	4	4	3	5	5	5	42
41	4	5	3	5	3	4	5	5	5	4	43
42	5	5	3	4	3	3	5	5	5	4	42
43	4	5	4	5	5	4	5	3	3	4	42
44	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	40
45	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
46	5	3	5	3	4	4	3	3	4	4	38
47	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	40
48	5	4	5	3	3	3	4	5	4	5	41
49	4	4	3	3	4	3	5	5	3	5	39
50	3	3	3	3	4	3	5	3	4	5	36
51	3	3	3	3	4	3	5	5	3	5	37
52	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48
53	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
54	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35
55	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
56	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	35
57	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
58	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	36
59	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
62	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	43
63	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	42
64	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
66	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	43
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
68	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	41
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
70	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
73	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
74	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
75	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
76	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42
79	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42

Hasil Kuesioner Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Responde n	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTAL
1	5	5	5	5	5	5	30
2	5	5	5	5	5	5	30
3	5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	4	24
5	3	4	4	4	4	4	23
6	3	4	4	4	4	4	23
7	3	4	4	4	4	4	23
8	4	4	4	4	4	4	24
9	3	3	5	3	5	5	24
10	4	4	3	4	5	4	24
11	5	5	5	5	4	4	28
12	4	5	4	4	4	4	25
13	4	4	5	4	4	4	25
14	4	4	4	4	3	3	22
15	4	4	3	3	4	4	22
16	4	4	5	3	3	3	22
17	3	3	5	3	4	4	22
18	3	5	4	3	4	4	23
19	4	4	3	3	4	5	23
20	5	5	5	5	3	5	28
21	4	5	5	5	3	4	26
22	5	4	5	5	3	3	25
23	5	3	5	5	4	4	25
24	5	3	4	5	4	4	25
25	5	3	5	5	4	4	26
26	3	3	5	4	4	4	23
27	5	3	5	5	5	3	26
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	4	4	4	4	3	23
30	4	4	4	4	4	4	24
31	4	4	4	4	5	5	26
32	3	3	3	3	5	4	21
33	4	4	4	4	4	4	24
34	5	5	5	5	5	5	30
35	4	4	4	4	4	5	25
36	5	5	5	4	5	4	28
37	5	5	5	5	5	3	28
38	5	5	5	5	5	3	28

39	4	4	4	4	5	4	25
40	5	4	3	4	4	3	23
41	5	5	3	5	5	4	27
42	5	5	5	5	5	4	29
43	4	4	4	4	4	5	25
44	4	4	4	4	5	4	25
45	5	5	3	5	5	5	28
46	4	4	3	4	5	4	24
47	5	5	5	4	5	3	27
48	3	3	3	4	5	3	21
49	3	3	3	3	4	4	20
50	3	3	3	3	5	3	20
51	3	3	3	3	3	3	18
52	5	5	5	5	5	5	30
53	5	5	5	5	5	5	30
54	5	5	5	5	5	4	29
55	5	5	3	5	5	4	27
56	4	4	3	4	5	4	24
57	5	5	5	5	5	4	29
58	5	5	5	5	5	4	29
59	5	5	5	5	5	5	30
60	5	5	5	5	5	3	28
61	5	5	5	5	5	4	29
62	5	3	5	5	5	3	26
63	4	3	4	4	5	3	23
64	5	5	5	5	5	4	29
65	5	5	5	5	5	4	29
66	4	4	4	4	4	4	24
67	5	5	5	5	5	3	28
68	4	4	4	4	4	5	25
69	4	4	4	4	5	5	26
70	5	5	5	5	5	3	28
71	5	5	5	5	5	4	29
72	5	4	4	4	4	5	26
73	5	5	5	5	5	4	29
74	5	4	4	4	4	5	26
75	5	5	5	5	5	4	29
76	4	4	4	4	4	5	25
77	4	3	4	4	4	3	22
78	5	3	5	5	5	3	26
79	3	5	5	5	5	5	28

80	5	5	5	5	5	5	30
81	3	5	5	5	5	3	26
82	4	4	4	4	4	4	24
83	3	3	3	3	4	4	20
84	3	3	3	3	4	4	20
85	5	4	4	4	4	4	25
86	3	3	3	3	4	4	20
87	4	5	5	4	4	4	26
88	4	4	4	5	4	4	25
89	3	5	3	5	4	5	25
90	5	4	5	4	3	4	25
91	4	5	4	5	4	4	26
92	5	4	4	4	3	4	24
93	3	4	3	4	5	4	23
94	4	5	5	5	5	4	28
95	3	5	5	4	4	3	24
96	3	5	5	3	3	3	22
97	4	5	5	4	5	4	27
98	3	3	3	3	4	4	20
99	4	4	4	4	4	4	24

Lampiran 3

Hasil Output SPSS Versi 26

HASIL UJI VALIDITAS PELAYANAN (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	,476**	,096	,110	,106	,113	,208*	,209*	,097	,104	,494**
	Sig. (2-tailed)		,000	,346	,278	,298	,265	,038	,038	,339	,305	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.2	Pearson Correlation	,476**	1	,365**	,291**	,079	,179	,375**	,029	,058	,219*	,583**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,003	,435	,076	,000	,775	,571	,030	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.3	Pearson Correlation	,096	,365**	1	,173	,015	,302**	,214*	,053	,128	,182	,488**
	Sig. (2-tailed)	,346	,000		,087	,885	,002	,033	,605	,207	,071	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.4	Pearson Correlation	,110	,291**	,173	1	,337**	,352**	,246*	,197	,157	,065	,574**
	Sig. (2-tailed)	,278	,003	,087		,001	,000	,014	,051	,120	,522	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.5	Pearson Correlation	,106	,079	,015	,337**	1	,267**	,186	,069	,197	-,079	,464**
	Sig. (2-tailed)	,298	,435	,885	,001		,008	,066	,496	,050	,438	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.6	Pearson Correlation	,113	,179	,302**	,352**	,267**	1	,253*	,278**	,171	,151	,602**
	Sig. (2-tailed)	,265	,076	,002	,000	,008		,012	,005	,090	,137	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.7	Pearson Correlation	,208*	,375**	,214*	,246*	,186	,253*	1	-,078	,165	,077	,502**
	Sig. (2-tailed)	,038	,000	,033	,014	,066	,012		,440	,102	,448	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.8	Pearson Correlation	,209*	,029	,053	,197	,069	,278**	-,078	1	,205*	,164	,435**
	Sig. (2-tailed)	,038	,775	,605	,051	,496	,005	,440		,042	,105	,000

	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.9	Pearson Correlation	,097	,058	,128	,157	,197	,171	,165	,205*	1	,375**	,521**
	Sig. (2-tailed)	,339	,571	,207	,120	,050	,090	,102	,042		,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.10	Pearson Correlation	,104	,219*	,182	,065	-,079	,151	,077	,164	,375**	1	,407**
	Sig. (2-tailed)	,305	,030	,071	,522	,438	,137	,448	,105	,000		,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
TOTAL	Pearson Correlation	,494**	,583**	,488**	,574**	,464**	,602**	,502**	,435**	,521**	,407**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

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

HASIL UJI VALIDITAS PROMOSI(X2)

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	TOTAL
X2.1 Pearson Correlation	1	,320**	,185	,271**	,103	,153	-,129	,155	,177	,009	,490**
Sig. (2-tailed)		,001	,066	,007	,308	,130	,202	,126	,080	,932	,000
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.2 Pearson Correlation	,320**	1	,481**	,653**	,372**	,488**	,443**	,178	,254*	-,096	,796**
Sig. (2-tailed)	,001		,000	,000	,000	,000	,000	,078	,011	,345	,000
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.3 Pearson Correlation	,185	,481**	1	,368**	,480**	,476**	-,040	-,084	,062	-,108	,572**
Sig. (2-tailed)	,066	,000		,000	,000	,000	,696	,408	,539	,287	,000
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.4 Pearson Correlation	,271**	,653**	,368**	1	,395**	,607**	,153	,128	,390**	-,083	,767**
Sig. (2-tailed)	,007	,000	,000		,000	,000	,131	,207	,000	,413	,000
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.5 Pearson Correlation	,103	,372**	,480**	,395**	1	,407**	,153	-,113	,050	,021	,564**
Sig. (2-tailed)	,308	,000	,000	,000		,000	,131	,267	,621	,834	,000
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.6 Pearson Correlation	,153	,488**	,476**	,607**	,407**	1	,116	-,008	,281**	-,276**	,646**
Sig. (2-tailed)	,130	,000	,000	,000	,000		,253	,934	,005	,006	,000
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.7 Pearson Correlation	-,129	,443**	-,040	,153	,153	,116	1	,160	-,088	,184	,327**
Sig. (2-tailed)	,202	,000	,696	,131	,131	,253		,113	,389	,069	,001
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.8 Pearson Correlation	,155	,178	-,084	,128	-,113	-,008	,160	1	,370**	,295**	,380**
Sig. (2-tailed)	,126	,078	,408	,207	,267	,934	,113		,000	,003	,000

N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.9 Pearson Correlation	,177	,254*	,062	,390**	,050	,281**	-,088	,370**	1	,010	,482**
Sig. (2-tailed)	,080	,011	,539	,000	,621	,005	,389	,000		,924	,000
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.1 Pearson Correlation	,178	,256	,108	,083	,021	,276**	,184	,295**	,010	1	,470
Sig. (2-tailed)	,932	,345	,287	,413	,834	,006	,069	,003	,924		,296
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
TOTAL Pearson Correlation	,490**	,796**	,572**	,767**	,564**	,646**	,327**	,380**	,482**	,470	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

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

HASIL UJI VALIDITAS KEPUTUSAN NASABAH (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	,419**	,459**	,687**	,258**	,063	,756**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,010	,536	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Y.2	Pearson Correlation	,419**	1	,441**	,559**	,267**	,187	,754**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,007	,064	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Y.3	Pearson Correlation	,459**	,441**	1	,541**	,142	-,054	,669**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,161	,594	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Y.4	Pearson Correlation	,687**	,559**	,541**	1	,399**	,071	,841**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,485	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Y.5	Pearson Correlation	,258**	,267**	,142	,399**	1	,080	,531**
	Sig. (2-tailed)	,010	,007	,161	,000		,430	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Y.6	Pearson Correlation	,063	,187	-,054	,071	,080	1	,322**
	Sig. (2-tailed)	,536	,064	,594	,485	,430		,001
	N	99	99	99	99	99	99	99
TOTAL	Pearson Correlation	,756**	,754**	,669**	,841**	,531**	,322**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,001	
	N	99	99	99	99	99	99	99

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

HASIL UJI RELIABILITAS PELAYANAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,674	10

HASIL UJI RELIABILITAS PROMOSI

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,707	10

HASIL UJI RELIABILITAS KEPUTUSAN NASABAH

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,730	6

HASIL UJI ANALISIS DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
PELAYANAN	99	38	49	4144	41,86	2,204
PROMOSI	99	35	50	4049	40,90	2,393
KEPUTUSAN_NASABAH	99	18	30	2506	25,31	2,842
Valid N (listwise)	99					

HASIL UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,74538342
Most Extreme Differences	Absolute	,068
	Positive	,066
	Negative	-,068
Test Statistic		,068
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.

HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

			Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF	
1	PELAYANAN	,709	1,410	
	PROMOSI	,709	1,410	

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN_NASABAH

HASIL UJI HETEROKEDASTISITAS

Coefficients^a						
B	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	Model	B	Std. Error			Beta
1	(Constant)	19,034	4,899		3,885	,000
	PELAYANAN	,153	,130	,118	1,174	,243
	PROMOSI	,154	,120	,129	1,284	,202

a. Dependent Variable: Abs_Res

UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients^a						
Model	B	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26,397	5,797		4,554	,000
	PELAYANAN	,342	,151	,265	2,264	,026
	PROMOSI	,323	,139	,272	2,325	,022

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN_NASABAH

UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,539 ^a	,291	,283	1,866

a. Predictors: (Constant), PROMOSI, PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN_NASABAH

UJI t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26,397	5,797		4,554	,000
	PELAYANAN	,342	,151	,265	2,264	,026
	PROMOSI	,323	,139	,272	2,325	,022

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN_NASABAH

UJI F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	52,654	2	26,327	3,422	,037 ^b
	Residual	738,639	96	7,694		
	Total	791,293	98			

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN_NASABAH

b. Predictors: (Constant), PROMOSI, PELAYANAN

Lampiran 4

DOKUMENTASI



Gambar 1: Pengantaran surat riset kepada satpam PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan



Gambar 2: Penunjukan angket kepada ibu Nona Soraya Pasaribu selaku Teller PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan



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: Pengisian angket (kuesioner) oleh pihak nasabah



Gambar 7: Pengisian angket (kuesioner) oleh pihak nasabah



Gambar 8: Pengisian angket (kuesioner) oleh pihak nasabah



Gambar 9: Pengisian angket (kuesioner) oleh pihak nasabah



**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 Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximilli (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 5771 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/10/2023 20 Oktober 2023
Sifat : Biasa
Lamp : 1 berkas
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

Yth;

1. Windari, M.A : Pembimbing I
2. Idris Saleh, M.E : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi tersebut di bawah ini :

Nama : Ifra Hayari Munthe
NIM : 2040100062
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Faktor-faktor yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Akad Wadiah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.**

diharap kepada Bapak/Ibu untuk menjadi pembimbing mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an, Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan



Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 19790525200604 1 004

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



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 Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 666 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/05/2024
Sifat : Biasa
Lamp : 1 berkas
Hal : Mohon Izin Riset

22 Mei 2024

Yth; Pimpinan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Ifra Hayani Munthe
NIM : 2040100062
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Faktor-faktor yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Akad Wadi'ah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan**". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

an. Dekan

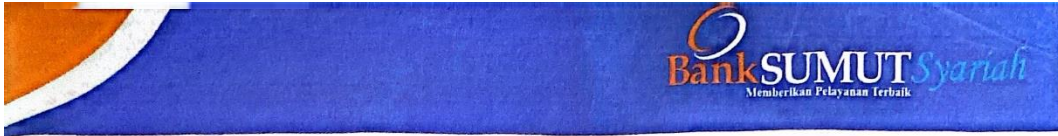
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan



Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 19790625200604 1 004

Tembusan:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



CABANG SYARIAH PADANG SIDIMPUAN

KANTOR PUSAT

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 4155100 - 4545100
Facsimile : (061) 4142937 - 4512652

Nomor : 156/KCSy02/L/2024

Padangsidimpuan, 31 Juli 2024

Lampiran : -

Kepada Yth :

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan
Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary
di
Tempat

Hal : Izin Pelaksanaan Riset

Assalamualaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan surat Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan No.686/Un.28/G.1/G.4c/TL.00/05/2024 tanggal 22 Mei 2024 perihal permohonan Izin Riset, maka dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

1. Permohonan izin riset mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan dengan data dibawah ini :

Nama : Ifra Hayani Munthe

NIM : 2040100062

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : *"Faktor-faktor yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Akad Wadi'ah di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidimpuan"*

Terhadap mahasiswi tersebut diatas, disetujui untuk melaksanakan riset di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yang dilaksanakan maksimal 2 (dua) bulan sejak tanggal surat ini diterbitkan.

2. Selama pelaksanaan riset, mahasiswi tersebut dibimbing oleh Pemimpin Cabang dan wajib menjaga rahasia bank serta diharapkan agar mensosialisasikan keberadaan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan di lingkungannya.

3. Setelah selesai dalam penulisan skripsi, kepada mahasiswi tersebut diwajibkan untuk menyerahkan 1 (satu) eksemplar skripsi kepada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

Demikian disampaikan agar dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.