



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT  
NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK TABUNGAN BANK  
SYARIAH DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, TBK KCP  
PANYABUNGAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

**DEWITA**  
NIM. 12 220 0011

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**  
**PADANGSIDIMPUAN**  
2016



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH  
MENGUNAKAN PRODUK TABUNGAN BANK SYARIAH  
DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, TBK  
KCP PANYABUNGAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

**DEWITA**  
NIM. 12 220 0011

**Pembimbing I**

**ROSNANI SIREGAR M. Ag**  
NIP: 19740626 200312 2 001

**Pembimbing II**

**AZWAR HAMID, M.A**  
NIP.19860311 201503 1 005

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN**

**2016**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Tel. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. **Dewita**  
Lampiran : 7 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, 25 Oktober 2016  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Padangsidimpuan  
Di-  
Padangsidimpuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Dewita** yang berjudul "**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunkana Produk Tabungan Bank Syariah Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**Pembimbing I**

**Rosnani Siregar, M.Ag**  
NIP: 19720313 200312 1 002

**Pembimbing II**

**Azwar Hamid, M.A**  
NIP.19860311 201503 1 005

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : DEWITA  
NIM : 12 220 0011  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah  
JudulSkripsi : **Fakto-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Bank Syariah Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan**

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 pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

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 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 29 September 2016  
Saya yang Menyatakan,



Dewita  
NIM : 12 220 0011

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

---

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewita  
NIM : 12 220 0011  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Bank Syariah Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.** Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan  
Pada tanggal : 25 Oktober, 2016

Yang menyatakan,

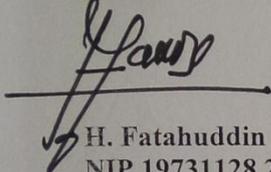


**DEWITA**  
**NIM. 12 220 0011**

**DEWAN PENGUJI  
UJIAN MUNAQASYAH SARJANA**

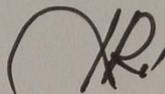
NAMA : DEWITA  
NIM : 12 220 0011  
JUDUL SKRIPSI : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
MINAT NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK  
TABUNGAN BANK SYARIAH DI PT. BANK  
MUAMALAT INDONESIA, TBK KCP  
PANYABUNGAN

Ketua



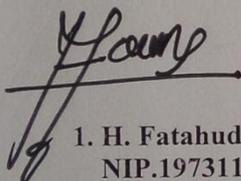
H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag  
NIP.19731128 200101 1 001

Sekretaris

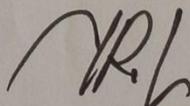


Rosnani Siregar, M.Ag  
NIP.19740626 200312 2 001

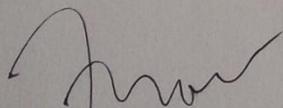
Anggota



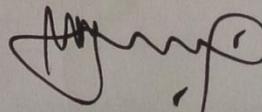
1. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag  
NIP.19731128 200101 1 001



2. Rosnani Siregar, M.Ag  
NIP.19740626 200312 2 001



3. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si  
NIP.19790525 200604 1 004



4. Mudzakkir Khotib Siregar, MA  
NIP.19721121 199903 1 002

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah  
Di : Padangsidempuan  
Hari/Tanggal : 25 Oktober 2016  
Pukul : 10.00 s/d 12.00 WIB  
Hasil/Nilai : 70 (B)  
Predikat : Amat Baik  
IPK : 3,33



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERIPADANGSIDIMPUNAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl.T. Rizal Nurdin Km. 4,5 SihitangPadangsidimpunan22733  
Telp.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

**PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGRUHI MINAT  
NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK TABUNGAN  
BANK SYARIAH DI PT. BANK MUAMALAT  
INDONESIA, TBK KCP PANYABUNGAN**

**NAMA : DEWITA  
NIM : 12 220 0011**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas  
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah

Padangsidimpunan, 25 Oktober 2016

Dekan,



*H. Fatahuddin Aziz Siregar*

**H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag  
NIP.19731128 2001121 001**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### 1. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	de
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es
ص	šad	š	es dan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	ki
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Wau	W	we

ه	Ha	H	ha
ء	Hamzah	..'	apostrof
ي	Ya	Y	ye

## 2. Vokal

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

- a. 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

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

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

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas

### **3. Ta Marbutah**

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- a. Ta marbutah hidup yaitu Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
- b. 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).

### **4. 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.

### **5. Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ال. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. 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.

- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

## **6. Hamzah**

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

## **7. 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 perkata dan bisa pula dirangkaikan.

## **8. Huruf Kapital**

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

yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

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

## **9. Tajwid**

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

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

## KATA PENGANTAR



*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Syukur *Alhamdulillah* penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Kemudian shalawat dan salam penulis sanjungkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW dimana kelahirannya menjadi anugerah bagi umat manusia serta rahmat bagi seluruh alam, sehingga terciptanya kedamaian dan ketinggian makna ilmu pengetahuan di dunia ini.

Adapun judul skripsi yang penulis paparkan **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Bank Syariah Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan”**.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi.

Melalui kesempatan ini pula, dengan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr.H.Ibrahim Siregar, MCL., Rektor IAIN Padangsidimpuan, Bapak Drs.H.Irwan Saleh Dalimunthe, M.A., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Aswadi Lubis, SE., M.Si., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan serta Bapak Drs.Samsuddin Pulungan, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak H.Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Darwis Harahap, S.HI M.Si., Wakil

Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

3. Bapak Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si., Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan Ibu Nofinawati, S.E.I., M.A sebagai Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Rosnani Siregar, M.Ag sebagai pembimbing I dan Bapak Azwar Hamid, M.A sebagai Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, MA., Kepala perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku selama proses perkuliahan dan penyelesaian penulisan skripsi ini.
6. Dan yang paling teristimewa Penghargaan dan terima kasih yang tidak ternilai kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta, Abusin Siregar dan Nurhana Nasution yang telah banyak melimpahkan pengorbanan, kasih sayang dan do'a yang senantiasa mengiringi langkah penulis. Terima kasih juga kepada Abanghanda (Sawaluddin Siregar, Muhammad Nizar Siregar, Muhammad Darwis Siregar Yanto, Umar Bakhri Siagian dan Kakanda Syamsiah Siregar, Marito, dan Hamni) yang menjadi motivator terkuat dalam perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat tercinta (Selvina Yeyen, Putri Mar Anjelina, Sakinah Darma Hasibuan, Irma Sari Hasibuan, Sri Puspa Ningrum, dan Nurul Khairiyah), Alumni KKL Napa Ling. II dan tidak lupa Rekan-rekan Mahasiswa Perbankan Syariah-1 angkatan 2012 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang selalu memberikan do'a dan motivasi kepada penulis dalam menulis skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Sungguh telah sangat berarti

pelajaran dan pengalaman yang penulis temukan dalam proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini hingga menuju tahap akhir.

Akhirnya penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritikan yang sifatnya membangun sangat penulis butuhkan demi kesempurnaan tulisan ini.

Padangsidempuan, 29 September 2016

Penulis

Dewita  
NIM. 12 220 0011

## ABSTRAK

**Nama : Dewita**  
**NIM : 11 220 0011**  
**Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Bank Syariah Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan**  
**Kata Kunci : Pelayanan, Produk dan Minat Nasabah**

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan apakah faktor pelayanan dan produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menggunakan Produk Tabungan bank syariah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan. Obyek dari penelitian ini adalah para nasabah PT Bank Muamalat cabang Panyabungan.

Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan bidang ilmu manajemen keuangan. Sehubungan dengan itu, pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan Pelayanan, Produk dan Minat Nasabah serta bagian-bagian ilmu tertentu dari keilmuan tersebut.

Data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner/angket. Analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan metode regresi linear berganda menggunakan alat bantu *SPSS Versi 22 for windows*. Instrumen pengumpulan data melalui uji validitas dan realibilitas. Analisis data menggunakan analisis deskriptif, uji normalitas, uji asumsi klasik, multikolinearitas, heteroskedastisitas. Hipotesis diuji menggunakan uji t serta uji F.

Berdasarkan Hasil penelitian, dapat diketahui bahwa factor pelayanan dan produk, dari hasil uji F diperoleh F hitung sebesar 60,728 sedangkan F table 3,275 ( $F_{hitung} > F_{tabel}$ ) artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan, produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan Produk Tabungan bank dengan tingkat probabilitas signifikansi sebesar ( $0,000 < 0,05$ ). Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap minat nasabah diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel} = 2,776 > -1,691$  maka pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah. Terdapat pengaruh yang signifikan antara produk dengan minat nasabah diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel} = 2,261 > -1,691$  maka produk berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah.

## DAFTAR ISI

Halaman Judul/Sampul	
Halaman Pengesahan Pembimbing	
Surat Pernyataan Pembimbing	
Surat Pernyataan Menyusun Skripsi Sendiri	
Berita Acara Ujian Munaqasyah	
Halaman Pengesahan Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam	
ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Definisi Operasional Variabel.....	9
E. Rumusan Masalah .....	10
F. Tujuan Penelitian .....	10
G. Kegunaan Penelitian.....	11
H. Sistematika Pembahasan .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kerangka Teori.....	13
1. Minat nasabah .....	13
a. Pengertian minat .....	13
b. Pengertian Nasabah.....	15
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat .....	17
1). Faktor Pelayanan .....	17
2). Faktor Produk .....	20
2. Bank Syariah.....	24
a. Pengertian syariah.....	24
b. Produk bank syariah.....	26
B. Penelitian Terdahulu .....	28
C. Kerangka Pikir .....	30
D. Hipotesis.....	31
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
B. Jenis Penelitian.....	33
C. Populasi dan Sampel .....	34
D. Sumber Data.....	35
E. Instrumen Pengumpulan Data .....	36

F. Analisis Data .....	38
1. Uji Validitas .....	38
2. Uji Realibilitas .....	39
3. Analisis Deskriptif .....	39
4. Uji normalitas .....	39
5. Uji asumsi klasik.....	40
6. Uji determinasi.....	41
7. Analisis model regresi berganda.....	41
8. Uji hipotesis.....	42

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Bank Muamalat .....	43
1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia .....	43
2. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Panyabungan.....	44
B. Produk-produk Bank Muamala Panyabungan .....	47
C. Visi dan misi Bank Muamalat.....	51
D. Hasil penelitian.....	51
E. Pemabahasa Hasil Penelitian.....	63
F. Keterbatasan Penelitian.....	65

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	67
B. Saran-Saran .....	68

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Jumlah Nasabah Menggunakan Jasa Bank .....	5
Tabel I.2 Definisi Operasional Variabel .....	10
Tabel 2 Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3 Skala Likert .....	35
Tabel 4.1 Uji Validitas Pelayanan.....	52
Tabel 4.2 Uji Validitas Produk.....	52
Tabel 4.3 Uji Validitas Minat Nasabah.....	53
Tabel 4.3 Uji Realibilitas Pelayanan .....	53
Tabel 4.4 Uji Realibilitas Produk.....	52
Tabel 4.5 Uji Realibilitas Minat Nasabah.....	55
Tabel 4.6 Analisa Deskriptif.....	56
Tabel 4.7 Multikolinearitas .....	58
Tabel 4.8 Determinasi ( $R^2$ ) .....	59
Tabel 4.9 Analisis Model Regresi Berganda .....	60
Tabel 4.10 Uji t (Parsial).....	62
Tabel 4.11 Uji f (Simultan).....	63

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	29
Gambar 4.1 Lokasi Bank Muamalat Panyabungan.....	45
Gambar 4.2 Uji Normalitas .....	57
Gambar 4.3 Heteroskedastisitas .....	59

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Nilai Angka Angket

Lampiran 2 Laporan Hasil Output SPSS

Lampiran 3 Tabungan Haji Arafah

Lampiran 4 Surat Riset

Lampiran 5 F Tabel

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Berdasarkan Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, disebutkan bahwa bank terdiri dari dua jenis yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional adalah bank yang menjalankan usahanya secara konvensional yang terdiri atas Bank Umum Konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat. Adapun Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). BUS adalah Bank Umum Syariah yang kegiatannya memberikan Produk Tabungan dalam lalu lintas pembayaran. Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 tahun 2008 tersebut, disebutkan bahwa bank konvensional yang hendak melaksanakan usaha syariah harus membentuk Unit Usaha Syariah (UUS) yang khusus beroperasi dengan menggunakan sistem syariah.<sup>1</sup>

Bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya usaha perbankan selalu berkaitan dengan masalah bidang keuangan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan utama yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana dan memberikan Produk Tabungan bank lainnya.<sup>2</sup> Bank merupakan salah satu lembaga yang memegang peranan penting dalam perekonomian di negara kita. Dalam

---

<sup>1</sup>Rizal Yahya, dkk, *Akuntansi Perbankan Syariah* (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 22.

<sup>2</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 13.

menyalurkan dananya kepada nasabah secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi dalam 4 kategori yaitu pembiayaan dengan prinsip jual beli, pembiayaan dengan prinsip sewa, pembiayaan dengan prinsip bagi hasil, dan pembiayaan dengan akad pelengkap. Penghimpun dana merupakan kegiatan pokok bank, Penghimpunan dana di bank syariah dapat berbentuk giro, tabungan dan deposito.<sup>3</sup>

Bank merupakan salah satu lembaga yang memegang peranan penting dalam perekonomian di negara kita. Penghimpun dana merupakan kegiatan pokok bank. Keberhasilan bank dalam melakukan penghimpunan, penyaluran dana atau pembiayaan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: kepercayaan masyarakat pada suatu bank, kondisi suatu bank, dan produk-produk yang ditawarkan. Bank juga menyediakan Produk Tabungan yang diperlukan oleh masyarakat berupa sewa atau keuntungan. Dimana kepercayaan terhadap bank sangat dipengaruhi oleh kinerja bank yang bersangkutan, posisi keuangan, kemampuan integritas, serta kreadibilitas para manajemen bank. Untuk itu, nasabah harus lebih selektif dalam memilih bank.<sup>4</sup>

Pada zaman globalisasi sekarang ini, perkembangan dan praktek ekonomi Islam secara internasional maupun nasional semakin membumi. Perkembangan ekonomi Islam di Indonesia ditandai dengan pesatnya kajian dan publikasi mengenai prinsip-prinsip dan praktik-praktik ekonomi syariah. Hal ini terlihat dari semakin pesatnya pertumbuhan lembaga-lembaga

---

<sup>3</sup>Adiwarman A.Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan* (PT. Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 97-107.

<sup>4</sup>Ahmad Rodoni, *Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2006), hlm. 28.

keuangan berbasis syariah seperti perbankan syariah, asuransi syariah, pegadaian syariah, koperasi syariah dan lembaga-lembaga keuangan lainnya yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah.<sup>5</sup>

Bank syariah baru dilakukan pada tahun 1990. Majelis Ulama Indonesia (MUI) setelah melalui satu lokakarya, akhirnya membantu satu kelompok kerja yang disebut tim Perbankan MUI. Tim itu bertugas melakukan pendekatan dan konsultasi dengan semua pihak terkait, hasil kerja tim tersebut akhirnya melahirkan Bank Muamalat Indonesia. Akta pendirian bank itu ditanda tangani pada 1 November 1991. Namun baru pada tanggal 1 Mei 1992 Bank Muamalat Indonesia mulai beroperasi dengan modal awal sekitar Rp.106 Miliar.<sup>6</sup> Bank syariah memiliki perbedaan operasional yang cukup mendasar dengan bank konvensional dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga intermediasi. Dengan diterapkannya sistem bagi hasil (*profit and lost sharing*) sebagai pengganti bunga maka tidak ada diskriminasi terhadap nasabah yang didasarkan atas kemampuan ekonominya sehingga *aksesibilitas* bank syariah menjadi sangat luas.<sup>7</sup>

Awal pendirian sistem perbankan syariah di Indonesia pada tahun 1992 ditandai dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang lahir sebagai hasil kerja tim Perbankan MUI. Krisis ekonomi yang melanda Indonesia pada tahun 1998 ternyata mampu memporandakan sendi-sendi perekonomian Indonesia. Krisis ekonomi tersebut menyebabkan tingkat suku

---

<sup>5</sup>Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011 ), hlm. 33.

<sup>6</sup>Mustafa Edwin Nasution dkk, *Ekonomi Islam* (Jakarta: Prenada media Group, 2006), hlm. 294.

<sup>7</sup>Karnaen Perwataatmadja, *Apa Dan Bagaimana Bank Islam* (Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Prima Yasa, 1992), hlm. 47.

bunga dan inflasi tinggi. Kondisi tingkat suku bunga dan inflasi yang seperti itu menyebabkan dunia perbankan mengalami keguncangan, akibatnya banyak bank mengalami kesulitan likuiditas. Pada akhirnya beberapa bank tidak bisa memenuhi kewajiban likuiditas sehingga menyebabkan bank tersebut dilikuidasi. Pada saat bank konvensional dilikuidasi, ada fakta yang tidak terbantahkan yaitu Bank Muamalat Indonesia yang pada saat itu merupakan satu-satunya bank yang menggunakan sistem bagi hasil dapat tetap eksis dan mampu bertahan ditengah badai krisis ekonomi. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem perbankan syariah terbukti mampu bertahan ditengah-tengah kondisi sosial yang tidak pasti. Likuidasi yang dialami oleh bank-bank konvensional membuktikan bahwa perbankan dengan sistem bunga (riba) tidak dapat mengatasi krisis ekonomi yang melanda Indonesia yang selanjutnya menyebabkan krisis kepercayaan dari para nasabahnya.

Perbankan syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah. Lahirnya perbankan syariah telah membawa dampak positif dalam *khazanah* perbankan di Indonesia. Dengan keberadaan perbankan syariah ini dapat memenuhi kebutuhan masyarakat muslim yang menggunakan Produk Tabungan perbankan syariah dan memberikan pelayanan Produk Tabungan perbankan atau lembaga keuangan yang bersih dari riba serta menjadi institusi yang lebih baik. Bukan hanya itu saja perbankan syariah juga merupakan suatu badan usaha yang fungsinya ada 3 yaitu sebagai penghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, deposito, giro dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk

pembiayaan, serta memberikan Produk Tabungan pelayanan sistem pembayaran seperti transfer, kliring, inkaso, dll dimana sistem dan mekanisme kegiatan usahanya berdasarkan hukum Islam sebagaimana yang diatur dalam Al-Quran dan Al-Hadis.<sup>8</sup>

Kota Panyabungan merupakan salah satu daerah yang sebagian besar penduduknya muslim namun hal ini belum cukup membuat bank-bank syariah terutama Bank Muamalat menjadi bank yang besar di kawasan daerah kota Panyabungan. Hal ini disebabkan kurangnya minat nasabah terhadap perbankan syariah. Hal tersebut dapat dilihat pada perkembangan jumlah nasabah penghimpun dana, penyaluran dana dan Produk Tabungan lainnya di Bank Muamalat dari tahun 2013 sampai tahun 2015.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Bank Syariah**  
**di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah nasabah</b>
2013	2984
2014	2615
2015	2573

Berdasarkan pada tabel terlihat adanya penurunan jumlah nasabah Bank Muamalat yang sangat signifikan. Dimana pada tahun 2013 jumlah nasabah yang menggunakan Produk Tabungan Bank Muamalat sebesar 2984 nasabah,

---

<sup>8</sup>Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Islam di Indonesia* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2002), hlm. 93.

setahun kemudian jumlah nasabah turun sebesar -3,69% menjadi sebesar 2615 nasabah sementara itu, pada tahun 2015 juga mengalami penurunan sebesar -0,42% menjadi 2573 nasabah. Kondisi ini disebabkan produk-produk yang ditawarkan tidak mampu bersaing dengan bank syariah lain maupun bank konvensional. Ketika produk yang ditawarkan oleh sebuah bank tidak beragam, inovatif dan berkualitas maka kemungkinan masyarakat tidak tertarik dalam mengambil Produk Tabungan bank syariah atau bahkan nasabah akan berpindah ke tempat lain. Untuk itu setiap bank baik bank syariah maupun bank konvensional harus menawarkan produk yang dapat membuat nasabah tertarik dan menggunakan Produk Tabungan pada suatu bank tersebut.

Begitu juga dengan pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* suatu lembaga keuangan bank dimata pelanggannya. Ketika nasabah dilayani dengan sikap yang baik oleh karyawan, maka nasabah akan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh suatu bank tersebut. Sehingga nasabah akan betah dan lebih tertarik dalam menggunakan Produk Tabungan pada suatu bank dan tidak berpindah ke bank lain. Hal tersebut karena pada dasarnya perkembangan sektor perbankan tidak terlepas dari perilaku nasabah dalam menentukan pilihannya dalam menggunakan Produk Tabungan perbankan. Apakah akan menggunakan Produk Tabungan perbankan syariah atau Produk Tabungan perbankan konvensional yang telah dulu memainkan perannya di industri perbankan Indonesia dan perilaku nasabah tersebut akan dipengaruhi oleh

minat dan pemahamannya atas perbankan itu sendiri. Sementara itu, penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Adnan Halim, dengan delapan faktor yang diduga kuat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan Produk Tabungan pelayanan Bank Muamalat cabang Bogor, diantaranya adalah faktor agama, faktor fasilitas, faktor lokasi/tempat, faktor produk, faktor sumber daya manusia (SDM), faktor promosi, faktor merek, faktor keluarga.

Pada penelitian ini diperoleh faktor dominan yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan Produk Tabungan pelayanan adalah faktor lokasi. Faktor tempat merupakan faktor yang memegang peranan penting dalam menarik minat nasabah untuk menggunakan Produk Tabungan pelayanan bank. Hal ini dapat diterima secara logis karena bank merupakan tempat untuk menabung dan berinvestasi oleh karena itu tempat yang aman dan mudah ditemukan serta letaknya yang strategis merupakan daya tarik tersendiri bagi nasabah. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Bank Syariah Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat dilihat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Produk yang beragam dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP

Panyabungan.

2. Pelayanan dari PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.
3. Nasabah kurang memahami tentang perbankan syariah.
4. Promosi kurang di dalam kalangan masyarakat.
5. Kurangnya pihak bank dalam hal pelayanan.
6. Faktor promosi juga mempengaruhi minat nasabah menggunakan Produk Tabungan bank syariah, apakah sudah baik, terdapatnya promosi melalui *personal selling*, sosialisasi dari pihak lain (seperti guru, ulama, dll).
7. Kurangnya pemahaman nasabah terhadap produk-produk bank syariah sehingga nasabah tidak berminat terhadap bank syariah.

### **C. Batasan Masalah**

Penelitian ini tidak membahas semua faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan Produk Tabungan bank syariah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan yang dijelaskan pada identifikasi masalah diatas, akan tetapi batasan masalah penelitian ini hanya terfokus pada dua faktor yaitu

#### **1. Faktor Pelayanan**

Apabila pelayanan yang diberikan oleh suatu bank itu baik dan memuaskan bagi nasabah dan tidak mengecewakan nasabah maka minat nasabah menggunakan Produk Tabungan pada suatu bank tersebut akan meningkat, Adapun batasan masalah dalam penelitian ini mengenai faktor pelayanan.

## 2. Faktor Produk

Apabila jenis produk yang ditawarkan oleh suatu bank tersebut beragam, inovatif dan berkualitas serta dapat memenuhi kebutuhan nasabah dan mudah dalam melakukan transaksi serta fitur-fitur yang terdapat dalam produk, maka minat nasabah menggunakan Produk Tabungan pada suatu bank tersebut juga akan meningkat.

### D. Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel diperlukan untuk menentukan jenis dan indikator variabel-variabel terkait dalam penelitian. Selain itu, proses ini juga dimaksudkan untuk menentukan skala masing-masing variabel sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar. Adapun definisi operasional penelitian dapat dilihat dalam tabel berikut di bawah ini.

**Tabel 1.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Konsep Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Pelayanan (X <sub>1</sub> )	Keinginan dan kebutuhan anggota serta ketetapan dalam mengimbangi harapan anggota	1. Keadaan penampilan 2. Pendapat	Ordinal
Produk (X <sub>2</sub> )	Kebutuhan untuk mendorong seseorang untuk melakukan suatu	1. Kualitas produk 2. Keuntungan yang ada pada produk 3. Keuntungan bagi	Ordinal

	tindakan ekonomi	hasil yang diharapkan	
Minat nasabah menggunakan produk tabungan bank syariah (Y)	Ketertarikan akan Sesuatu	1. Dari diri sendiri 2. Informasi yang dapat dari teman atau saudara 3. Hasrat menggunakan produk	Ordinal

### E. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah pelayanan ( $X_1$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah (Y) menggunakan Produk Tabungan bank syariah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan?
2. Apakah produk ( $X_2$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah (Y) menggunakan Produk Tabungan bank syariah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan?
3. Apakah pelayanan ( $X_1$ ) dan produk ( $X_2$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah (Y) menggunakan Produk Tabungan bank syariah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan secara bersama-sama ?

### F. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan ( $X_1$ ) secara signifikan terhadap minat nasabah (Y) menggunakan Produk Tabungan bank syariah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

2. Untuk mengetahui pengaruh produk ( $X_2$ ) secara signifikan terhadap minat nasabah ( $Y$ ) menggunakan Produk Tabungan bank syariah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan ( $X_1$ ) dan produk ( $X_2$ ) secara signifikan terhadap minat nasabah ( $Y$ ) menggunakan Produk Tabungan bank syariah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan secara bersama-sama.

#### **G. Kegunaan Penelitian**

Penelitian dimaksud akan memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

##### **1. Bagi Peneliti**

Sebagai media untuk menerapkan dan mengaplikasikan ilmu manajemen perbankan yang diperoleh selama kuliah serta dapat menambah pengalaman dibidang penelitian dan juga sebagai referensi dalam melakukan penelitian yang berhubungan dengan perbankan syariah di masa yang akan datang.

##### **2. Bagi Pihak Akademik**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan yang berisikan studi perbandingan yang bersifat karya ilmiah untuk menambah wawasan dan pengetahuan, khususnya tentang perbankan syariah.

##### **3. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan**

Penulis ingin memberikan sumbangan pikiran dari hasil penelitian mengenai faktor–faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan Produk Tabungan bank syariah, sehingga dapat membantu menginformasikan keinginan dan kebutuhan nasabah, agar dapat dilakukan peningkatan dan kinerja khususnya dalam bidang pelayanan dan produk.

#### 4. Bagi Masyarakat

Sebagai informasi tambahan dalam mempertimbangkan penggunaan Produk Tabungan perbankan baik dalam menabung maupun dalam mengajukan pembiayaan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

### **H. Sistematika Pembahasan**

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini yaitu:

- Bab I Berisi uraian tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.
- Bab II Berisi mengenai kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka fikir dan hipotesis.
- Bab III Berisi mengenai lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber penelitian, dan instrumen pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan tehnik analisis data.

Bab IV Merupakan hasil penelitian dan pembahasan yang berisi analisis dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V Merupakan penutup yang berisi kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kerangka Teori**

##### **1. Minat Nasabah**

###### **a. Pengertian Minat**

Minat sebagai aspek kejiwaan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktivitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu. Minat merupakan perhatian, kesukaan dan kecendrungan hati.<sup>1</sup> Pengertian lain minat adalah sebuah proses lanjutan dari adanya suatu kebutuhan-kebutuhan untuk memuaskan suatu keinginan yang muncul pada diri seseorang.<sup>2</sup> Jika kebutuhan seseorang telah terpenuhi, maka timbullah keinginan untuk mulai memilih sesuatu pilihan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

Menurut Yudrik Jahja dalam bukunya Psikologi Pendidikan “minat adalah suatu dorongan yang menyebabkan terikatnya perhatian individu pada objek tertentu seperti pekerjaan, pelajaran, benda dan orang”.<sup>3</sup> Minat berhubungan dengan sesuatu yang menguntungkan dapat menimbulkan kepuasan bagi dirinya.

Ada beberapa ciri- ciri seseorang menunjukkan minat terhadap suatu produk atau Produk Tabungan, dapat dilihat :<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup>Dessy Anwar, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia* (Surabaya: Karya Abditama, 2001), hlm. 281.

<sup>2</sup>Faisal Afif, *Psikologi Penjualan* (Bandung: Angkasa, 1990), hlm. 32.

<sup>3</sup>Yudrik Jahja, *Psikologi Perkembangan* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 120.

<sup>4</sup>Abu Ahmadi, *Psikologi Umum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm.155.

- 1) Minat transaksional, yaitu kecenderungan seseorang untuk membeli produk.
- 2) Minat refrensial, yaitu kecenderungan seseorang untuk mereferensikan produk kepada orang lain. Konsumen memiliki minat besar terhadap suatu produk atau Produk Tabungan akan menceritakan hal yang positif.
- 3) Minat preferensial, yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang memiliki preferansi utama pada produk tersebut.
- 4) Minat eksploratif, minat ini menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencari informasi mengenai produk yang diminatinya dan mencari informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk tersebut.

Berdasarkan definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa minat dapat diartikan sebagai kecenderungan terhadap sesuatu yang muncul dari dalam individu .

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi minat yaitu sebagai berikut:

- a. Faktor dorongan dari dalam, yaitu ingin tahu atau dorongan untuk menghasilkan sesuatu yang baru dan berbeda. Dorongan ini merupakan dorongan dari individu itu sendiri sehingga tinggal minat untuk melakukan aktivitas atau tindakan tertentu untuk memenuhinya.
- b. Faktor motif sosial, yakni minat dalam upaya mengembangkan diri dan dalam ilmu pengetahuan, yang mungkin diilhami oleh hasrat untuk mendapatkan kemampuan dalam bekerja, atau adanya hasrat untuk memperoleh penghargaan dari keluarga atau teman.

c. Faktor emosional, yakni minat yang berkaitan dengan perasaan dan emosi, keberhasilan akan menimbulkan perasaan puas dan dapat meningkatkan minat, sedangkan kegagalan dapat menghilangkan minat seseorang. Minat erat hubungannya dengan emosi karena faktor ini selalu menyertai seseorang dalam berhubungan dengan objek minatnya. Dalam kategori faktor emosional minat nasabah akan menimbulkan perasaan puas dan suka apa bila:

- a) Nasabah akan merasa puas apabila suatu bank membantu masyarakat khususnya masyarakat golongan menengah kebawah
- b) Karyawan bank tersebut ramah-ramah
- c) Sistem operasional yang diterapkan pada suatu bank terutama di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan sesuai dengan syariat Islam.
- d) Sederhana (prosesnya mudah), aman karena nasabahnya percaya pada lembaga keuangan bank terutama pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

#### **b. Pengertian Nasabah**

Nasabah adalah semua orang yang menuntut suatu bank untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu dan karena itu akan memberikan pengaruh pada kinerja atau performansi (*performance*) perbankan. Nasabah adalah orang yang biasa berhubungan atau menjadi

pelanggan bank (dalam hal keuangan).<sup>5</sup> Untuk mengetahui sumber calon nasabah yang paling efektif maka kita perlu mencatat data-data mengenai calon nasabah secara lebih terperinci, mulai dari nama, pekerjaan, dan data-data lain yang dianggap perlu seperti data keluarga dan data lainnya yang dianggap perlu.<sup>6</sup>

Menurut Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Pasal 1 ayat 16 tentang Perbankan, “Nasabah adalah pihak yang menggunakan Produk Tabungan bank”.<sup>7</sup> Sementara menurut Dwi Suwiknyo dalam bukunya Kamus Lengkap Ekonomi Islam:<sup>8</sup>

Nasabah merupakan nasabah yang memperoleh fasilitas kredit pembiayaan berdasarkan prinsip syariah yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan, nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah orang yang biasa berhubungan atau menjadi pelanggan suatu lembaga keuangan (dalam hal keuangan).<sup>9</sup> Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan Produk Tabungan Bank diantaranya adalah produk dan pelayanan.

---

<sup>5</sup>W. J. S Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm. 795.

<sup>6</sup>Abdullah Amrin, *Op.cit.*, hlm. 170.

<sup>7</sup>Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Pasal 1 ayat 16 tentang Perbankan (Jakarta: Sinar Grafika, 1998), hlm 11.

<sup>8</sup>Dwi Suwiknyo, *Kamus Lengkap Ekonomi Islam* (Yogyakarta: Total Media, 2009), hlm. 184.

<sup>9</sup>W. J. S Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm. 795.

## c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah

### 1) Faktor Pelayanan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Jadi, kata pelayanan adalah:

- a. Perihal atau cara melayani.
- b. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan.
- c. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau Produk Tabungan.<sup>10</sup>

Kriteria pelayanan yang tidak baik adalah sebagai berikut:

- a) Membiarkan pelanggan menunggu lama, selalu terlambat, gagal menghargai waktu pelanggan.
- b) Membuat janji tapi tidak di tepati.
- c) Terlalu sok akrab hingga melewati batasan
- d) Kurangnya keterampilan berkomunikasi
- e) *Service* yang tidak konsisten, kadang bagus kadang buruk
- f) Terlalu sering mengganti karyawan
- g) Kurangnya keterampilan menangani *complain*
- h) Tidak mengucapkan terima kasih diakhir transaksi
- i) Kurangnya keterampilan menjual
- j) Tidak ada *follow up* setelah penjualan.

---

<sup>10</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm. 647.

Standar layanan sangat penting mengingat industri perbankan berkembang semakin pesat seiring dengan kebutuhan nasabah juga yang semakin meningkat dan kompleks, serta membutuhkan standar penampilan, layanan, pengetahuan dan keterampilan mengenai produk dan Produk Tabungan yang ditawarkan oleh bank. Secara umum standar layanan perbankan yang harus dipenuhi, meliputi:<sup>11</sup>

- a) Standar penampilan petugas perbankan dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada bank sehingga nasabah dapat terlayani dengan baik dan membuat nasabah puas.
- b) Standar kebersihan dan kerapian ruang kerja, ruang kerja pada umumnya adalah tempat berlangsungnya proses pekerjaan. Standar kebersihan dan kerapian ruang kerja dapat mendukung kenyamanan dalam memberikan layanan. Ruang kerja yang bersih, rapi, dan nyaman memberikan efek kepuasan dan kenyamanan bagi nasabah.
- c) Pengetahuan produk dan Produk Tabungan perbankan yang dilayani dimana pegawai bank bekerja, harus dikuasai secara penuh, minimal sesuai dengan *job desk* dan fungsi jabatan yang diemban sebagai pelayanan nasabah perbankan.
- d) Standar berkomunikasi dengan nasabah, komunikasi yang baik dengan nasabah dapat membangun kesan positif dari nasabah terhadap bank.

---

<sup>11</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm. 190-196.

e) Standar penanganan keluhan nasabah, pengaduan nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank.

Adapun ayat Alquran yang menjelaskan tentang pelayanan yang terdapat dalam quran surah Ali Imran ayat 159, yaitu :

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ  
لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ<sup>ط</sup> فَاعْفُ عَنْهُمْ<sup>ط</sup> وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَشَاوِرْهُمْ فِي  
الْأَمْرِ<sup>ط</sup> فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ<sup>ج</sup> إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya:”Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu, kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.

Dari ayat diatas dapat dijelaskan bahwa apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemah lembut maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia Produk Tabungan.

## 2) Faktor Produk atau Produk Tabungan

### a. Pengertian Produk

Produk yaitu istilah umum untuk barang/Produk Tabungan yang dihasilkan.<sup>12</sup> Secara umum defenisi produk adalah sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.<sup>13</sup>

Sedangkan Produk menurut Kotler adalah segala sesuatu yang ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, dipergunakan dan yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan konsumen.

Dari pengertian ini dapat dijabarkan bahwa produk merupakan sesuatu, baik berupa barang maupun Produk Tabungan, yang ditawarkan ke konsumen agar diperhatikan, dan dibeli oleh konsumen. Tujuan menawarkan produk ke pasar adalah untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.<sup>14</sup>

Menurut Kotler konsep produk adalah gagasan bahwa konsumen akan menyukai produk yang menawarkan mutu terbaik, kinerja terbaik, dan sifat terbaik dan bahwa organisasi harus mencurahkan tenaganya untuk melakukan perbaikan produk terus-menerus.<sup>15</sup> Jadi manfaat dari produk atau Produk Tabungan secara isensial yaitu mengandung makna yang berguna secara lahir dan batin bagi pemakai dan lingkungan sekitarnya. Terhindar dari efek merusak atau merugikan akibat keberadaannya. “ lebih banyak manfaat dari pada mudaratnya”.

---

<sup>12</sup>Sigit Winarno dan Sujana Ismaya, *Kamus Besar Ekonomi* (Bandung: Pustaka Grafika, 2003), hlm. 357.

<sup>13</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana 2010), hlm. 123.

<sup>14</sup>Kasmir, *Kewirausahaan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 174.

<sup>15</sup>Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Op. Cit.*, hlm. 22.

Dimana produk ataupun Produk Tabungan yang dihasilkan bermanfaat manakala konsumen merasakan adanya peningkatan nilai lebih dari sebelumnya. Konsumen turut merasakan keuntungan dan keberkahannya, hidupnya akan lebih baik, kesejahteraannya meningkat dan kebahagiaannya bertambah. Kemanfaatan dari kegiatan bisnis harus terlebih dahulu dirasakan oleh lingkungannya baru pelaku bisnis yang bersangkutan.<sup>16</sup> Sesuai dengan defenisi diatas, produk dapat dikelompokkan menjadi dua jenis sebagai berikut:

- a. Produk yang berupa benda fisik atau benda berwujud, seperti buku, meja, kursi, rumah, mobil, dan lain-lain.
- b. Produk yang tidak berwujud, biasanya disebut Produk Tabungan.

Produk Tabungan dapat disediakan dalam berbagai wahana, seperti pribadi, tempat, kegiatan, organisasi, dan ide-ide. Bagian dari kualitas produk adalah perihal kualitas produk, Kualitas suatu produk baik berupa barang maupun Produk Tabungan perlu ditentukan melalui dimensi-dimensinya. Dimensi kualitas produk dapat dipaparkan berikut ini. Kualitas sebuah produk menurut David Garvin yang dikutip Vincent Gasperz yang memiliki 8 dimensi yang akan mempengaruhi minat konsumen (nasabah), yaitu:

---

<sup>16</sup>Abdullah Amrin, *Strategi Menjual Asuransi Syariah* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2012), hlm. 11-12.

- 1) *Performance*, hal ini berkaitan dengan aspek fungsional suatu barang dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan dalam membeli barang tersebut.
- 2) *Features*, yaitu aspek performansi yang berguna untuk menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan pengembangannya.
- 3) *Realibility*, hal yang berkaitan dengan probabilitas atau kemungkinan suatu barang berhasil menjalankan fungsinya setiap kali digunakan dalam periode waktu tertentu dan dalam kondisi tertentu pula.
- 4) *Conformance*, hal ini berkaitan dengan tingkat kesesuaian terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan. Konfirmasi merefleksikan derajat ketepatan antara karakteristik desain produk dengan karakteristik kualitas standar yang telah ditetapkan.
- 5) *Durability*, yaitu suatu refleksi umur ekonomis berupa ukuran daya tahan atau masa pakai barang.
- 6) *Serviceability*, yaitu karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan, kompetensi, kemudahan, dan akurasi dalam memberikan layanan untuk perbaikan barang.
- 7) *Aesthetics*, merupakan karakteristik yang bersifat subyektif mengenai nilai-nilai estetika yang berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi individual.

8) *Fit and finish*, sifat subyektif, berkaitan dengan perasaan pelanggan mengenai keberadaan produk tersebut sebagai produk yang berkualitas.

Strategi produk, setiap produk yang diluncurkan kepasar tidak selalu mendapat respon yang positif. Bahkan cenderung mengalami kegagalan jauh lebih besar dibandingkan keberhasilannya. Untuk mengantisipasi agar produk yang diluncurkan berhasil sesuai dengan tujuan yang diharapkan, maka peluncuran produk diperlukan strategi-strategi tertentu.

Khusus yang berkaitan dengan produk, strategi ini kita kenal dengan nama strategi produk. Dalam dunia perbankan strategi produk yang dilakukan adalah mengembangkan suatu produk dengan cara penentuan logo dan moto, menciptakan merek, menciptakan kemasan dan keputusan label.<sup>17</sup> Konsep produk berpegang teguh bahwa konsumen akan menyenangi produk yang menawarkan mutu dan kinerja yang paling baik serta memiliki keistimewaannya yang mencolok. Oleh karena itu bank harus mencurahkan upaya terus-menerus dalam perbaikan produk. Konsep ini menimbulkan adanya *marketing myopia* (pemandangan yang dangkal terhadap pemasaran). Secara umum konsep produk menekankan kepada kualitas, penampilan, dan ciri-ciri yang terbaik.

---

<sup>17</sup>Kasmir, *Op. Cit.*, hlm. 127-128.

Adapun ayat Alquran yang menjelaskan tentang produk yang terdapat dalam quran surah An Nisa ayat 266, yaitu :

وَلِيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٩﴾

Artinya:“dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang benar”.

Dari ayat diatas dapat terlihat bahwa allah memerintahkan kita untuk bersiap-siap dan mengantisipasi masa depan keturunan, baik secara rohani (iman atau takwa) maupun secara ekonomi harus dipikirkan langkah-langkah perencanaannya, salah satu langkah perencanaannya adalah dengan menabung.

## **2. Bank Syariah**

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

Berkembangnya bank syariah di negara-negara Islam berpengaruh ke Indonesia. Pada awal periode 1980-an diskusi mengenai bank syariah sebagai pilar ekonomi Islam mulai dilakukan. Tokoh yang terlibat dalam kajian tersebut adalah Karnaen A. Perwataatmadja, M. Dawam Rahardjo, A.M. Saefuddin, M. Amien Aziz. Bank Islam Indonesia baru dilakukan pada tahun 1990. Majelis ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 Agustus 1990 menyelenggarakan lokakarya

bunga Bank dan perbankan di Casarua, Bogor, Jawa barat. Dan hasil lokakarya tersebut dibentuklah kerja untuk mendirikan Bank Islam Indonesia.

Bank Muamalat Indonesia lahir sebagai hasil lokakarya Tim Perbankan MUI. Akte pendirian Bank Muamalat Indonesia ditandatangani pada tanggal 1 November 1991. Pada awal pendirian Bank Muamalat Indonesia, keberadaan Bank Syariah ini belum mendapat perhatian yang optimal dalam tatanan industri perbankan nasional. Landasan hukum operasi bank yang menggunakan sistem syariah ini hanya dikategorikan sebagai “bank dengan sistem bagi hasil” tidak terdapat rincian landasan hukum syariah serta jenis-jenis usaha yang diperbolehkan.<sup>18</sup>

Bank syariah merupakan bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional. Salah satu ciri khas bank syariah yaitu tidak menerima atau membebani bunga kepada nasabah akan tetapi menerima atau membebani bagi hasil serta imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang diperjanjikan. Konsep dasar bank syariah didasarkan pada al Qur'an dan hadist. Semua produk dan Produk Tabungan yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan isi al Qur'an dan hadist Rasulullah SAW.<sup>19</sup>

## **b. Produk Bank Syariah**

---

<sup>18</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek* (Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm. 25-26.

<sup>19</sup>Ismail, *Op.cit.*, hlm.30.

Secara garis besar produk-produk bank syariah dikelompokkan kedalam:<sup>20</sup>

1) Produk Pendanaan

Produk-produk pendanaan bank syariah ditujukan untuk mobilisasi dan investasi tabungan untuk pembangunan perekonomian dengan cara yang adil sehingga keuntungan yang adil dapat dijamin bagi semua pihak. Dalam hal ini, bank syariah melakukannya tidak dengan prinsip bunga/riba, melainkan dengan prinsip-prinsip yang sesuai dengan syariat islam, terutama wadi'ah (titipan), *qard* (pinjaman), *muḍārabah* (bagi hasil), dan *Ijarah*.

2) Produk Pembiayaan

Dari sekian banyak produk pembiayaan bank syariah mempunyai tiga produk pembiayaan utama yang mendominasi portofolio pembiayaan bank syariah adalah pembiayaan modal kerja, pembiayaan investasi, dan pembiayaan aneka barang dan properti. Akad-akad yang digunakan dalam aplikasi pembiayaan tersebut sangat bervariasi dari pola bagi hasil (*muḍārabah*, *musyarakah*), pola jual beli (*muḍārabah*, *salam dan istishna*), ataupun pola sewa (*ijarah dan ijarah muntahiya bittamlik*)

3) Produk Tabungan Perbankan

Produk-produk Produk Tabungan perbankan dengan pola lainnya pada umumnya menggunakan akad *tabarru'* yang dimaksudkan

---

<sup>20</sup>Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 111-112.

tidak untuk mencari keuntungan, tetapi dimaksudkan sebagai fasilitas pelayanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Bila tujuan kita adalah mendapatkan laba, gunakanlah akad-akad yang bersifat komersil, yakni akad *tijarah*, bukan berarti akad *tabarru'* sama sekali tidak dapat digunakan dalam kegiatan komersil. Pada kegunaannya akad *tabarru'* sering sangat vital dalam transaksi komersil karena akad *tabarru'* dapat digunakan untuk memperlancar akad-akad *tijarah*.<sup>21</sup> Oleh karena itu, bank sebagai penyedia Produk Tabungan hanya membebani biaya administrasi. Produk Tabungan perbankan golongan ini bukan termasuk akad *tabarru'* adalah akad *sharf* yang merupakan akad pertukaran uang dengan uang dan *ujr* yang merupakan bagian dari *ijarah* (sewa) yang dimaksudkan untuk mendapatkan upah (*ujroh*) atau *fee*.

**Table 2.1**  
**Produk Bank Syariah**

<b>Pendanaan</b>	<b>Pembiayaan</b>	<b>Produk Tabungan Perbankan</b>	<b>Sosial</b>
Pola Titipan Wadiah yad Dhamanah (Giro, Tabungan)	Pola Bagi Hasil Mhudarabah Musharakah (Imvesment Financing)	Pola Lainnya Wakalah, Kafalah Hawalah, Rahn, Ujr, Sharf (Produk Tabungan)	Pola Pinjaman Qardhul Hasan (Pinjaman Kebajikan) <sup>22</sup>

<sup>21</sup>Adiwarman Karim, *Op. Cit.*, hlm. 70.

<sup>22</sup> Ascarya, *Op.Cit.*, hlm.39.

		Keuangan)	
Pola Pinjaman - Qard (Giro, Tabungan)	Pola Jual Beli Mudharabah Salam Istishna (Trade Financing)	Pola Titipan Wsadiyah yad Amanah (Produk Tabungan Non Keuangan)	
Pola Bagi Hasil - Mudharabah Mutlaqah Mhudarabah Muqayyadah (Tabungan, Deposito, Investasi dan Obligasi)	Pola Sewa Ijarah Ijarah wa Iqtina (Trade Financing)	Pola Bagi Hasil Mhudarabah Muqayyadah (Produk Tabungan Keagenan)	
Pola Sewa - Ijarah (Obligasi)	Pola Pinjaman Qard (Tabungan)		

## B. Penelitian Terdahulu

Sebagai pertimbangan dan acuan perbandingan untuk landasan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Maka penelitian ini menggunakan acuan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian terdahulu**

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan Penelitian
1	Sakti Hutabarat	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah di Pekanbaru	Variabel X terdiri dari 4 Faktor yaitu: Faktor Fasilitas, Layanan, Produk dan Promosi.  Variabel Y: Keputusan Masyarakat Untuk Menjadi Nasabah pada Bank Syariah	Faktor fasilitas, layanan, produk dan promosi secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah pada bank syariah. Namun secara parsial hanya faktor fasilitas, layanan dan produk yang memiliki pengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah sedangkan faktor promosi tidak berpengaruh secara signifikan	Persamannya yaitu menggunakan Faktor fasilitas, layanan, produk dan promosi secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah pada bank syariah. Namun secara parsial hanya faktor fasilitas, layanan dan produk yang memiliki pengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah sedangkan faktor promosi tidak berpengaruh secara signifikan sedangkan peneliti

					menggunakan factor pelayan dan factor produk
2	Adnan Halim (2009)	Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan Produk Tabungan pelayanan perbankan	Variabel X terdiri dari 8 faktor yaitu : faktor Agama, fasilitas, lokasi/tempat, produk, dan faktor sumber daya manusia, faktor promosi  Variabel Y yaitu: Keputusan nasabah	Faktor yang kuat yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan Produk Tabungan pelayanan Bank Muamalat KCP. Bogor diantaranya adalah faktor agama	persamaannya Adna Halim menggunakan variable pelayanan dan lingkungan sedangkan penelitian ini menggunakan variable produk dan pelayanan
3	Purnama Utami Rangkuti (2015)	Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan Produk Tabungan bank syariah (study kasus PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidimpuan)	Variabel X: Faktor promosi dan faktor pelayanan  Variabel Y: Minat Nasabah terhadap bank syariah	Faktor pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan Produk Tabungan bank syariah	persamaannya yaitu menggunakan variabel promosi dan pelayanan sedangkan peneliti menggunakan variabel produk dan pelayanan

Sedangkan peneliti melakukan penelitian dengan judul “*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Bank Syariah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan*”. Menyimpulkan bahwa penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian ini hanya terfokus pada dua variabel yaitu faktor pelayanan dan faktor produk, rentang waktu, tempat/lokasi penelitian juga berbeda, dan menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode kausal komparatif eksperimen dengan menggunakan *software* SPSS versi 22.

### **C. Kerangka Pikir**

Kerangka pikir adalah gambaran tentang hubungan antara variabel dalam suatu penelitian. Kerangka pikir diuraikan oleh jalan pikiran menurut kerangka pikir yang logis.<sup>23</sup>

Pelayanan merupakan pelayanan yang cepat dalam melakukan transaksi yang diberikan oleh karyawan/karyawati. Sehingga apabila semakin bagus pelayanan yang diberikan oleh karyawan/karyawati maka minat nasabah juga akan semakin meningkat dalam menggunakan Produk Tabungan bank syariah.

Produk berupa tabungan, pembiayaan serta Produk Tabungan-Produk Tabungan lainnya yang disediakan bank. Apabila produk-produk yang ditawarkan oleh Bank beragam, inovatif, dan berkualitas dan Kemudahan dalam melakukan transaksi, serta presentasi nisbah bagi hasil yang sesuai

---

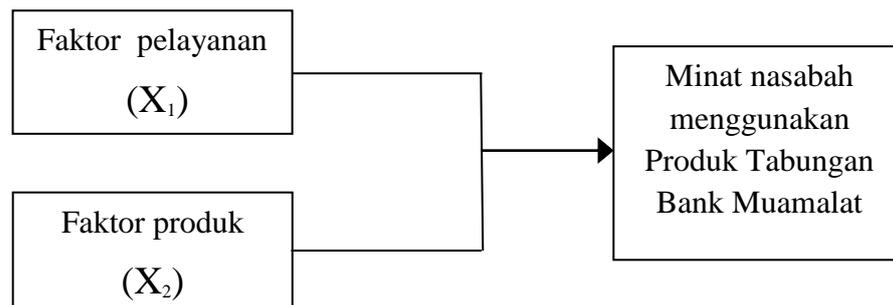
<sup>23</sup>Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta : Rajawali Pers, 2009), hlm. 75.

dengan prinsip syariah yang sesungguhnya, maka nasabah akan lebih tertarik dan berminat dalam menggunakan Produk Tabungan bank.

Minat dalam penelitian ini adalah bagaimana membuat nasabah agar tertarik untuk menyimpan dananya dengan Produk Tabungan yang diberikan pada suatu bank tersebut baik dari tabungan, giro, deposito, pembiayaan serta Produk Tabungan-Produk Tabungan lainnya yang ada di bank.

Berdasarkan kerangka teori yang dijelaskan diatas, maka kerangka pikir dalam penelitian ini disajikan dalam bagan sebagai berikut:

**Bagan 2.1**  
**Kerangka Pikir**



Kerangka pikir tersebut menjelaskan bahwa faktor pelayanan ( $X_1$ ) dan faktor produk ( $X_2$ ) dalam penelitian ini mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan Produk Tabungan Bank.

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah yang diajukan dan jawaban itu masih diuji secara empirik

kebenarannya. Atas dasar kerangka pemikiran teoritik dan model penelitian tersebut, maka hipotesis penelitiannya adalah:

$H_{01}$ = Pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap minat nasabah menggunakan Produk Tabungan bank syariah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

$H_{a1}$ = Pelayanan memiliki pengaruh terhadap minat nasabah menggunakan Produk Tabungan bank syariah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

$H_{02}$ = Produk tidak memiliki pengaruh terhadap minat nasabah menggunakan Produk Tabungan bank syariah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

$H_{a2}$ = Produk memiliki pengaruh terhadap minat nasabah menggunakan Produk Tabungan bank syariah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

Apabila  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$ , diterima yang berarti ada pengaruh antara variabel Independen dengan variabel dependen.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan yang berada di Jl. Sudirman Wek I Pasar kota Panyabungan, Lokasi tersebut peneliti pilih karena Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan merupakan tempat magang untuk mendapatkan pengajaran langsung di lapangan tentang kinerja bank. Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Februari 2016 sampai dengan september 2016.

### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yaitu jenis penelitian menggunakan angka-angka dan dianalisis dengan menggunakan statistik yang disertai dengan tabel, gambar, atau tampilan lain.<sup>1</sup> Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif (*descriptive research*). Penelitian Deskriptif merupakan penelitian bukan eksperimen karena tidak dimaksudkan untuk mengetahui akibat dari suatu perlakuan. Dengan penelitian deskriptif peneliti hanya bermaksud menggambarkan atau menerangkan gejala. Penelitian jenis ini dilakukan pada taraf atau kadar kajian dan analisis semata-mata ingin mengungkapkan suatu gejala/pertanda dan keadaan sebagaimana adanya yang terjadi pada saat ini.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 12.

<sup>2</sup>*Ibid.*, hlm. 274.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>3</sup> Jumlah populasi yang diambil peneliti yaitu berjumlah 37 nasabah yang menggunakan dalam produk tabungan di Bank Muamalat Panyabungan.

### 2. Sampel

Sampel adalah “sebagian atau wakil populasi yang diteliti”.<sup>4</sup> Sampel yang digunakan adalah simpanan deposito *Muḍārabah* pada Bank Syariah Mandiri yang dimulai pada tahun 2007 sampai tahun 2015. Pedoman penelitian dalam pengambilan sampel sebagaimana yang dikemukakan Suharsimi Arikunto:

Apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi, jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih, tergantung kemampuan peneliti, sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek dan besar kecil resiko yang ditanggung oleh peneliti.<sup>5</sup>

Dengan demikian, karena jumlah populasi dari penelitian ini kurang dari 100, maka sampel yang diambil dari penelitian ini adalah sebanyak 37 sampel.

---

<sup>3</sup>Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm. 55.

<sup>4</sup>*Ibid.*, hlm. 131.

<sup>5</sup>*Ibdi.*, hlm. 134.

#### **D. Sumber Data**

Sumber data penelitian ini yaitu data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian sebagai informasi. Untuk penelitian ini data primer bersumber dari nasabah PT. Bank Mauamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

#### **E. Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen adalah suatu alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti cermat, lengkap dan sistematis. Sedangkan dalam pengumpulan data maka perlu dilakukan beberapa teknik pengumpulan data. Jenis data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang merupakan data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Adapun cara untuk mendapatkan data primer, yaitu dengan cara meninjau langsung yang menjadi objek penelitiannya dengan cara membuat angket (kuesioner).<sup>6</sup> Angket adalah daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis yang diberikan atau dikirim kepada orang lain/responden dengan maksud agar orang diberi tersebut bersedia memberikan respon sesuai permintaan pengguna.<sup>7</sup> Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian adalah dengan metode kuisisioner. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan

---

<sup>6</sup>Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hlm. 34.

<sup>7</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 203.

data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>8</sup>

Skala yang digunakan adalah skala likert, Skala likert adalah skala yang berisi lima tingkat jawaban yang merupakan skala jenis ordinal. Dimana skala likert ini merupakan cara yang paling sering digunakan dalam menentukan skor. Cara pengukurannya adalah dengan memberikan jawaban, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Angket ini menggunakan skala likert yaitu skala yang menggunakan skala sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Skala Likert**

Kategori	Positif	Negatif
Sangat setuju	5	1
Setuju	4	2
Kurang setuju	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

Sumber: Manajemen Penelitian (Suharsimi Arikunto)

Dengan menggunakan skala likert 5 kategori dengan nilai positif dan negatif, caranya dengan menghadapkan responden pada sejumlah pernyataan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban atas tingkat pelaksanaan

---

<sup>8</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: CV Alfabeta, 2005), hlm. 135.

yang terdiri dari sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju.

**Tabel 3.2**  
**Kisi-Kisi Angket**

No	Variabel	Indikator	Nomor Soal
1	Pelayanan (X <sub>1</sub> )	a. Melayani nasabah dengan baik b. Menanggapi keluhan Nasabah c. Antusias menanggapi masalah nasabah	1,2, dan 3 4 3
2	Perодук (X <sub>2</sub> )	a. Kualitas produk b. Macam-macam produk berbasis syariah c. Kemudahan dalam bertransaksi	1, 2 dan 3 5 3
3	Minat nasabah (Y)	a. Menggunakan Produk Tabungan syariah b. Menggunakan prinsip syariah c. Informasi mengenai produk dan pelayanan	2,4,dan 5 2 dan 7 1,4 dan 5

## E. Analisis Data

Peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan SPSS 22 (*Statistical Product and Service Solutions*). SPSS yaitu suatu program komputer yang digunakan untuk melakukan pengolahan data statistik.<sup>9</sup> dengan menggunakan Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang sebenarnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid, maka tidak bermanfaat bagi peneliti

---

<sup>9</sup>Dwi Priyatno, *SPSS Pengolahan Data Terpraktis* (Yogyakarta: C.V Andi, 2014), hlm.1.

karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan.<sup>10</sup> Valid artinya data yang diperoleh melalui kuesioner dapat menjawab tujuan penelitian. Pengujian validitas dilakukan pada 37 orang responden dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 22 untuk memperoleh hasil yang terarah dengan kriteria sebagai berikut:

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

## **2. Realiabilitas Instrumen**

Uji reliabilitas adalah menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Reliabilitas berbeda dengan validitas karena yang pertama memusatkan perhatian pada masalah konsistensi, sedang yang kedua lebih memperhatikan masalah ketepatan.<sup>11</sup> Reliabel artinya data yang diperoleh melalui kuesioner hasilnya konsisten bila digunakan peneliti lain, Pengujian dilakukan dengan bantuan *software* SPSS versi 22 untuk memperoleh pernyataan yang sudah dinyatakan valid dalam uji validitas akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika  $r$  alpha positif atau  $>$   $r$  tabel maka pernyataan reliabel.
- b) Jika  $r$  alpha negatif atau  $<$   $r$  tabel maka pernyataan tidak reliabel

## **3. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif merupakan cara merumuskan dan menafsirkan data berupa tabel, maupun grafik yang ada sehingga memberikan gambaran yang

---

<sup>10</sup>Mudjarad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 172.

<sup>11</sup>Mudjarad Kuncoro, *Op.Cit.*, hlm. 175.

jelas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah sehingga nasabah berminat untuk menggunakan Produk Tabungan bank syariah di Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

#### **4. Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak.<sup>12</sup> Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.<sup>13</sup> Uji normalitas dapat dilihat berdasarkan grafik *P-P of regression standardized residual* sebagai dasar pengambilan keputusan. Jika titik–titik menyebar sekitar garis diagonal maka nilai residual tersebut normal.

## **2. Uji Asumsi Klasik**

### **a. Multikolinieritas**

Istilah multikolinieritas mula-mula dikembangkan oleh Gagnar Frisch. Pada mulanya multikolinieritas ini berarti adanya hubungan linier yang “sempurna” atau “pasti”, diantara atau semua variabel yang menjelaskan dari model regresi, atau singkatnya dapat diartikan sebagai hubungan linier antara variabel eksplanatoris dari suatu model regresi adalah sempurna. Untuk mengetahui suatu model regresi bebas

---

<sup>12</sup>Dwi Priyatno, *Op. Cit.*, hlm. 28.

<sup>13</sup>Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang Badan Penerbit Undip, 2005), hlm. 76.

dari multikolinearitas yaitu mempunyai nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) kurang dari 10 dan mempunyai angka *Tolerance* lebih dari 0,1.

#### **b. Heteroskedastitas**

Uji heteroskedastitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat kesamaan *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan lainnya tetap, maka terjadi heteroskedastitas. Jika berbeda, maka disebut heteroskedastitas, model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastitas. Suatu regresi dikatakan terdeteksi heteroskedastisitasnya apabila diagram pencar *residual* membentuk pola tertentu.<sup>14</sup>

### **3. Uji Determinasi ( $R^2$ )**

Uji  $R^2$  dilakukan untuk menilai seberapa besar kemampuan faktor-faktor yang menjelaskan tingkat minat nasabah untuk menggunakan Produk Tabungan bank syariah. Dalam hubungan tiga variabel yaitu regresi Y terhadap  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap variasi (naik turunnya) secara bersama-sama.

Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen.  $R^2$  sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Sebaliknya  $R^2$  sama dengan 1, maka persentase sumbangan

---

<sup>14</sup>Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20* (Yogyakarta: CV. ANDI Offset, 2012), hlm. 154.

pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen.<sup>15</sup>

#### 4. Analisis Model Regresi Berganda

Analisis Regresi berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel bebas (independen) yaitu pelayanan ( $X_1$ ) dan produk ( $X_2$ ) terhadap variabel terikat (dependen) yaitu minat nasabah menggunakan Produk Tabungan bank syariah di Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan (Y). Dan persamaan regresinya dapat dirumuskan sebagai berikut :<sup>16</sup>

$$MN = a + b_1PLY + b_2PRD + e$$

Dimana :

MN = minat nasabah  
a = konstanta  
b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> = koefisien korelasi  
PLY = pelayanan  
PRD = produk  
e = standard error

#### 5. Uji Hipotesis

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

Uji t digunakan untuk mengetahui hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan Produk Tabungan bank syariah muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

---

<sup>15</sup>*Ibid.*, 79

<sup>16</sup>Duwi Priyatno, *Op. Cit.*, hlm 73.

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah maka digunakan tingkat signifikan 0,05. Jika nilai probability  $t > 0,05$ , maka terdapat pengaruh yang signifikan.

**b. Uji f (Simultan)**

Untuk mengetahui kebenaran hipotesis pertama uji F yaitu untuk menguji simultan dari regresi secara keseluruhan. Pengujian dengan uji F variansnya adalah dengan membandingkan  $F_{hitung}$  ( $F_h$ ) dengan  $F_{tabel}$  ( $F_t$ ).

- a) Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima.
- b) Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$   $H_0$  ditolak.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

### **A. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia (BMI)**

#### **1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia**

Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia Berdasarkan undang-undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan syariah, ditetapkan bahwa bank-bank syariah Indonesia, yang terdiri atas bank yang sepenuhnya melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip syariah dan bank yang konvensional yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah melalui Unit Usaha Syariah (UUS) yang dimilikinya, tidak boleh melakukan kegiatan usaha yang melanggar Prinsip Syariah. Prinsip Syariah yang harus dipatuhi oleh bank-bank syariah menurut Undang-Undang Perbankan Syariah adalah prinsip syariah yang telah difatwakan oleh Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia dan selanjutnya telah dituangkan dalam peraturan Bank Indonesia.<sup>1</sup>

Bank Muamalat Indonesia merupakan bank syariah pertama di Indonesia, pendirian bank muamalat Indonesia, Tbk merupakan prakarsa majelis ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah, yang muncul pada tanggal 19-22 agustus 1990 di Bogor.

---

<sup>1</sup>Sutan Rey Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produ-produk dan aspek-aspek hukumnya* (Jakarta: Kencana, 2014), hlm.1-2.

## **2. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan**

Sejarah berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan didirikan pada tanggal 24 Rabiul Sani tahun 1412 H bertepatan pada tanggal 1 November tahun 1991, Dan melalui kegiatan operasinya pada tanggal 27 Syawal 1412 H bertepatan pada tanggal 1 Mei 1992, dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim Se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha muslim. Pendirian Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Indonesia juga menerima dukungan dari masyarakat, terbukti dari komitmen pembeli saham perseroan senilai Rp.84 Miliar, pada saat penandatanganan akta pendirian perseroan.

Selanjutnya pada acara silaturahmi di Istana Bogor diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp. 106 Miliar.<sup>2</sup> Pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan berawal pada saat penduduk atau masyarakat di panyabungan mengusulkan pembangunan bank yang berbasis Islami. Hal itu dikarenakan rata-rata penduduk Padang Lawas memeluk agama Islam. Dengan kepercayaannya para penduduk mengusulkan agar Bank yang berbasis Islami di dirikan di daerah mereka.

Pada awal tahun 2004 direncanakanlah pembangunan Muamalat di daerah Padang Lawas tepatnya di daerah Sibuhuan. Lalu diadakanlah sosialisasi kepada masyarakat. Dari sosialisasi tersebut dihasilkan persetujuan antara pihak Muamalat dengan masyarakat, bahwa Bank Muamalat harus

---

<sup>2</sup>*Annual Report Laporan Tahun 2009*. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk, hlm. 4.

ditopang oleh masyarakat sekitar. Pada saat yang bersamaan pula pendirian Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan mendapat kendala. Bank Indonesia (BI) menyatakan bahwa di daerah Panyabungan sudah layak ada penambahan bank. Sehingga hal itu membuat pendirian bank Muamalat di daerah ini bisa berjalan sesuai prosedur. Sekitar pada akhir 2004 tepatnya tanggal 22 Desember 2004 Muamalat resmi di buka di Kabupaten Panyabungan. Pendirian Muamalat ini diresmikan oleh Bapak Ir. Fauzi selaku Branch Manager Bank Muamalat KCP Padangsidimpuan.

Pada awal pendiriannya Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan ini merupakan Kantor Kas Muamalat yang di ketuai oleh Bapak Rafles Purba, yang setiap minggunya Kantor Kas ini didatangi oleh pengawas dari Kantor KCP Padangsidimpuan. Kantor Kas Panyabungan ini hanya berfungsi sebagai pengumpul dana dari masyarakat. Pada saat itu kantor kas hanya menerima tabungan dari masyarakat tanpa adanya pembiayaan yang disalurkan.

Kantor kas Panyabungan berubah menjadi KCP pada tahun itu juga tepatnya pada tahun 2004 yang pada saat itu dipimpin oleh Bapak Dzul Fadhl H. Dalimunthe yang menyandang jabatan sebagai Sub *Branch Manager* (SBM). Pada saat perubahan dari kantor Kas menjadi kantor KCP ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, yaitu:

- a. Meningkatkan dana pihak ke-3
- b. Meningkatkan kesehatan bank yang pada saat itu *Non performing finance* nya maksimal mencapai 3

c. Meningkatkan *out standing*.

Saat perubahan dari kantor kas menjadi kantor KCP ini maka fungsinyapun berubah. Tidak hanya mengumpulkan dana dari masyarakat melainkan menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat dan juga memberikan Produk Tabungan-Produk Tabungan lainnya.<sup>3</sup>

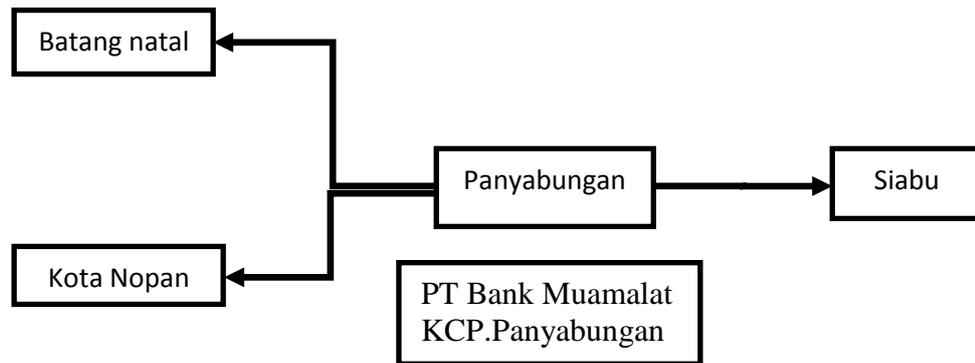
Jumlah karyawan pada Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan sebanyak 20 orang karyawan. Sedangkan jumlah karyawan Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) seluruhnya sebanyak 72 orang karyawan. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan yang berada di Jl. Sudirman Wek I Pasar Lama kota Panyabungan yang dulunya hanya Ruko biasa dan tahun ketahun terus direnovasi dan akhirnya seperti saat ini.

Bank Muamalat beroperasi melakukan pendanaan ke Batang natal, Kota nopan dan ke Siabu. Lokasi PT bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan dapat ditempuh selama kurang lebih 2 jam dari Padangsidempuan. Adapun rute yang dilewati adalah Padangsidempuan-Sayur Matinggi-Siabu-Malintang-Mompang-Panyabungan. Apabila menempuh jalan ini maka bank Muamalat Panyabungan berada disebelah kanan.

---

<sup>3</sup>Dewita, *Laporan Akhir Magang Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada PT. Bank Muamalat KCP. Panyabungan*, ( Panyabungan, 2015), hlm. 5-7.

**Gambar 4.1**  
**Lokasi Bank Muamalat Panyabungan**



## **B. Adapun Produk-Produk Bank Muamalat Panyabungan**

### **a. Produk Pendanaan/Penghimpunan Dana**

Produk pendanaan merupakan produk yang diberikan oleh bank Muamalat Indonesia kepada masyarakat yang bertujuan untuk mengumpulkan dana dari masyarakat. Untuk produk pendanaan yang diberikan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, adalah sebagai berikut:

#### **1) Tabungan Muamalat Reguler**

Untuk keleluasaan transaksi di ATM didalam negeri dan di Malaysia melalui jaringan ATM Bank Muamalat, ATM Prima, ATM bersama dan MEPS (Malaysia) serta transaksi pembayaran belanja di jaringan Prima Debit.

#### **2) Tabungan Muamalat *Share Gold***

Merupakan wujud komitmen bank Muamalat untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah terhadap layanan hingga ke 170 negara.

3) Tabunganku Muamalat Prima

Dipersembahkan bagi anda yang mendambakan hasil maksimal dan kebebasan bertransaksi, yang dilengkapi dengan kartu *Gold* untuk berkeleluasan bertransaksi diseluruh dunia melalui jaringan ATM Bank Muamalat, ATM Prima, ATM bersama serta pembayaran belanja di jaringan visa.

4) Tabungan Sahabat

Bertujuan untuk pemberian santunan dalam bentuk tabungan sahabat untuk memotivasi anak-anak yatim dan dhuafa itu untuk menabung.

5) Deposito

Adalah produk simpanan di Bank yang penyetorannya maupun penarikannya hanya bisa dilakukan pada waktu tertentu saja. Apabila dana yang disimpan diambil sebelum waktunya, maka siap-siaplah untuk terkena denda pinalti. Menariknya lagi, semakin besar dan semakin lama nasabah menyimpan dana dalam bentuk deposito maka semakin besar pula bunga yang ditawarkan.

6) Tabungan Muamalat Umroh

Dengan tabungan Muamalat Umrah iB dapat mendapatkan Asuransi jiwa gratis, tanpa *medical check up* dan ini gratis biaya administrasi. Setoran pertama Rp.100.000 gratis biaya administrasi Didesain khusus untuk perencanaan kebutuhan umrah Asuransi jiwa gratis, tanpa *medical check up*.

7) Tabungan Haji Arafah

Tabungan Haji Arafah yaitu untuk mewujudkan nasabah untuk menunaikan ibadah haji. Produk ini akan membantu nasabah untuk merencanakan ibadah haji sesuai dengan kemampuan keuangan dan waktu pelaksanaan yang diinginkan. Dengan fasilitas asuransi jiwa, insyaallah pelaksanaan ibadah haji tetap terjamin.

8) DPLK/Dana Pensiun Lembaga Keuangan

Adalah lembaga keuangan yang menyediakan program pensiun untuk para nasabahnya, lembaga keuangan ini tidak terbatas pada Bank saja misalnya Asuransi.

9) *Bancassurance*

Adalah layanan bank dalam menyediakan produk asuransi yang memberi perlindungan dan produk investasi untuk memenuhi kebutuhan finansial jangka panjang nasabah.

10) Giro

Adalah suatu istilah perbankan untuk suatu cara pembayaran yang merupakan kebalikan dari sistem cek, berupa surat perintah untuk memindahbukukan sejumlah uang dari rekening seseorang kepada rekening lain yang ditunjuk surat tersebut.<sup>4</sup>

b. Produk Pembiayaan

Produk pembiayaan bank syariah, khususnya pada bentuk pertama, ditujukan untuk menyalurkan investasi dan simpanan masyarakat ke sektor riil dengan tujuan produktif dalam bentuk

---

<sup>4</sup>Hamidah, *Relationship Manger Funding*, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Panyabungan. Wawancara Tgl 15 Desember 2015.

investasi bersama (*investment financing*) yang dilakukan bersama mitra usaha dan dalam bentuk investasi sendiri (*trade financing*).

Yang termasuk kedalam produk pembiayaan antara lain:

- 1) Pembiayaan konsumen antara lain: KPR Muamalat iB, Auto Muamalat, Dana Talangan Haji, Pembiayaan Muamalat Umroh, Pembiayaan Anggota Koperasi.
- 2) Pembiayaan Modal Kerja, antara lain: pembiayaan modal kerja, Pembiayaan LKM Syariah, Pembiayaan rekening Koran Syariah.
- 3) Pembiayaan Investasi.

c. Produk Tabungan- Produk Tabungan Lainnya

Produk Tabungan-Produk Tabungan yang diberikan oleh Bank Muamalat seperti RTGS serta kliring, layanan ATM, layanan phone banking dan call center SalaMuamalat, Bank Muamalat juga menyediakan Produk Tabungan-Produk Tabungan perbankan lainnya kepada masyarakat luas seperti, kliring, ATM, dan transfer.

- a) Kliring adalah merupakan Produk Tabungan pengiriman uang atau pemindahan uang lewat bank baik pengiriman uang dalam kota, luar kota, atau keluar negeri. Lama pengiriman dan besarnya biaya kiriman sangat tergantung dari sarana yang digunakan.

- b) *Automated Teler Machine* (ATM) Merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat (24 jam) termasuk hari libur.<sup>5</sup>
- c) *Transfer* (Kiriman Uang) Merupakan Produk Tabungan pengiriman uang lewat bank baik dalam kota atau keluar negeri. Lama pengiriman tergantung dari sarana yang digunakan.<sup>6</sup>

**Tabel 4.**  
**Produk Bank Muamalat Indonesia,**  
**Tbk, KCP Panyabungan**

<b>Pendanaan</b>	<b>Pembiayaan</b>	<b>Produk Tabungan- Produk Tabungan Lainnya</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tabungan Muamalat Reguler</li> <li>- Tabungan Muamalat Share Gold</li> <li>- Tabungan Muamalat Prima</li> <li>- Tabungan Sahabat</li> <li>- Deposito, Giro dan <i>Bancassurance</i></li> <li>- Tabungan Umroh dan Haji Arafah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- KPR Muamalat IB dan Auto Muamalat</li> <li>- Muamalat Umroh</li> <li>- Pembiayaan Anggota Koperasi</li> <li>- Pembiayaan Modal Kerja dan Rekening Koran Syariah</li> <li>- Investasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- RTGS dan Kliring</li> <li>- Layanan ATM dan Phone Banking</li> <li>Call center Sala Muamalat dan Transfer</li> </ul>

<sup>5</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan* ( Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 130-139.

<sup>6</sup>Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 130-131.

### **C. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia**

Menjadi Bank Syariah utama di Indonesia dominan pasar spritual dan dikagumi dipasar rasioanal.

Mission menjadi role model lembaga keuangan syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan

### **D. Hasil Penelitian**

Sebelum angket diberikan kepada responden terlebih dahulu divalidasikan kepada 2 orang validator yang ahli dalam bibidangnya, guna untuk memperoleh angket yang layak dan mudah dipahami oleh responden. Setelah dinyatakan valid oleh validator, kemudian angket tersebut diuji coba kepada 37 orang responden untuk mencari validitas (kesahihan) dan reliabilitas (konsistensi).

Analisa data penelitian, dalam penelitian ini jumlah kuisisioner yang digunakan peneliti ada 10 pernyataan dari tiap-tiap variabel dan akan diuji menggunakan *SPSS 22*.

#### **1. Uji Validitas dan Realibilitas**

##### **a. Uji validitas**

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Untuk pengujian validitas digunakan 37 responden dengan 10 butir pernyataan untuk variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan 10 butir pernyataan

untuk variabel (Y), dan tingkat signifikansi 5% sehingga  $r_{\text{tabel}}$  diperoleh 0,195. Untuk mengetahui validitas pernyataan-pernyataan tersebut dapat dilihat dari nilai *Correlated item total* pada output *SPSS Versi 22* yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.1**  
**Uji Validitas Pelayanan**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	25,32	54,336	,838	,935
P2	25,03	57,583	,867	,934
P3	25,27	56,758	,885	,933
P4	23,78	72,341	-,199	,968
P5	25,22	54,396	,878	,933
P6	24,86	56,953	,806	,936
P7	25,00	56,667	,885	,933
P8	25,27	56,758	,885	,933
P9	25,22	54,396	,878	,933
P10	25,32	54,336	,838	,935

ari hasil uji validitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1,2,3,5,6,7,8,9 dan 10 adalah valid. Sementara item pernyataan P4 tidak valid dengan nilai -,199.

**Tabel 4.2**  
**Uji Validitas Produk**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PR1	26,95	50,719	,388	,897
PR2	27,89	42,932	,775	,873
PR3	27,89	40,544	,833	,868
PR4	27,19	52,435	,141	,908
PR5	26,97	53,138	,063	,913
PR6	27,89	40,544	,814	,869
PR7	27,89	40,544	,833	,868
PR8	28,14	42,342	,801	,871
PR9	27,86	41,287	,784	,872
PR10	27,89	42,932	,775	,873

Dari hasil uji validitas produk dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1,2,3,4,5,6,7,8,9, dan 10 adalah valid. Berdasarkan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dimana  $r_{tabel}$  untuk  $n=37$ . Sedangkan  $r_{hitung}$  dapat dilihat pada hasil *Corrected Item- Total Correlation* (pada tabel diatas).

**Tabel 4.3**  
**Uji validitas Minat Nasabah**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
MN1	23,97	54,638	,857	,898
MN2	24,08	62,910	,373	,924
MN3	23,97	68,471	,025	,937
MN4	24,30	51,715	,884	,895
MN5	23,92	58,243	,685	,908
MN6	23,76	60,523	,651	,911
MN7	24,00	54,056	,892	,896
MN8	23,97	54,638	,857	,898
MN9	24,30	51,715	,884	,895
MN10	24,30	52,492	,759	,904

Dari hasil uji validitas minat nasabah menunjukkan bahwa dari ke 10 item pernyataan semua valid. Sehingga semua item pernyataan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

#### **b. Uji Realibilitas**

Reliabilitas berbeda dengan validitas karena yang pertama memusatkan perhatian pada masalah konsistensi, sedang yang kedua lebih memperhatikan masalah ketepatan.<sup>7</sup> Reliabel artinya data yang diperoleh melalui kuesioner hasilnya konsisten bila digunakan peneliti lain, Pengujian dilakukan dengan bantuan *software SPSS versi 22* untuk memperoleh pernyataan yang sudah dinyatakan valid dalam uji validitas akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika  $r$  alpha positif atau  $> r$  tabel maka pernyataan reliabel.
- b. Jika  $r$  alpha negatif atau  $< r$  tabel maka pernyataan tidak reliabel.

**Tabel 4.4**  
**Uji Realibilitas Pelayanan**

Cronbach's Alpha	N of Items
,944	10

Hasil pengujian reliabilitas instrument variabel Pelayanan dengan menggunakan program *spss versi 22*. Dari hasil tabel *reliability statistic* diatas menunjukkan bahwa *cronbach alpha*  $> 0,60$  yaitu variabel atribut produk adalah  $0,944 > 0,60$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel pelayanan adalah reliable.

---

<sup>7</sup>Mudjarad Kuncoro, *Loc.Cit.*, hlm. 175.

**Tabel 4.5**  
**Uji Realibilitas Produk**

Cronbach's Alpha	N of Items
,894	10

Dari tabel di atas dapat dilihat *Cronbach's Alpha* > 0,60 yaitu 0,894 > 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan pada variabel produk tersebut reliabel.

**Tabel 4.6**  
**Uji Realibilitas Minat Nasabah**

Cronbach's Alpha	N of Items
,944	10

Dari tabel di atas dapat dilihat *Cronbach's Alpha* > 0,60 yaitu 0,944 > 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan pada variabel bagi hasil tersebut reliabel.

## **2. Analisa Data**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### **a. Analisa Deskriptif**

Analisis deskriptif merupakan cara merumuskan dan menafsirkan data berupa tabel, maupun grafik yang ada sehingga memberikan gambaran yang jelas minat nasabah untuk menggunakan Produk Tabungan Bank Syariah di Bank Muamalat.

**Tabel 4.7**  
**Analisa Deskriptif**

	Mean	Std. Deviation	N
MINAT NASABAH	27,00	8,250	37
PELAYANAN	27,81	8,396	37
PRODUK	30,73	7,389	37

Dari tabel 4.7 diatas dapat dilihat bahwa variabel minat nasabah (variabel Y) dengan jumlah data (N) masing-masing sebanyak 37 responden mempunyai nilai mean dengan persentase sebesar 27,00%, sedangkan standar deviasinya sebesar 8,250%. Variabel pelayanan mempunyai nilai mean 27,81 sedangkan standar deviasinya 8,396 dan variabel produk mempunyai nilai mean 30,73 sedangkan standar deviasinya 7,389.

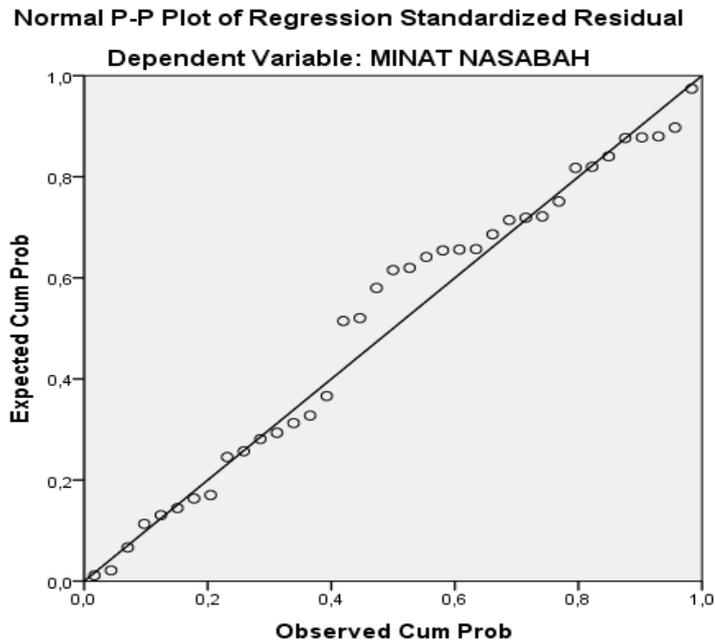
#### **b. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup>Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang Badan Penerbit UNDIP, 2005), hlm. 76.

**Gambar 4.2**  
**Uji Normalitas**



Berdasarkan hasil output SPSS normalitas dengan normal *p*-plot, data pada variabel yang digunakan dinyatakan berdistribusi normal. Hal tersebut terlihat dari letak titik pada garis lurus mengenai data itu sendiri. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa regresi telah memenuhi normalitas.

## 1. Uji Asumsi Klasik

### a. Multikolinearitas

Istilah multikolinearitas mula-mula dikembangkan oleh Gagnar Frisch. Pada mulanya multikolinearitas ini berarti adanya hubungan linier yang “sempurna” atau “pasti”. Diantara atau semua variabel yang menjelaskan dari model regresi, atau singkatnya dapat diartikan sebagai hubungan linier antara variabel eksplanatoris dari suatu model regresi adalah sempurna. Dengan kriteria pengambilan keputusan yaitu:

$VIF > 5$  artinya mempunyai persoalan multikolinearitas

VIF < 5 artinya tidak terdapat multikolinieritas

Tolerance > 0.01 artinya mempunyai persoalan multikolinieritas

Tolerance < 0.01 artinya tidak terdapat multikolinieritas

**Tabel 4.8**  
**Multikolinieritas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-,632	2,901		-,218	,829		
PELAYANAN	,491	,177	,500	2,776	,009	,199	5,013
PRODUK	,455	,201	,407	2,261	,030	,199	5,013

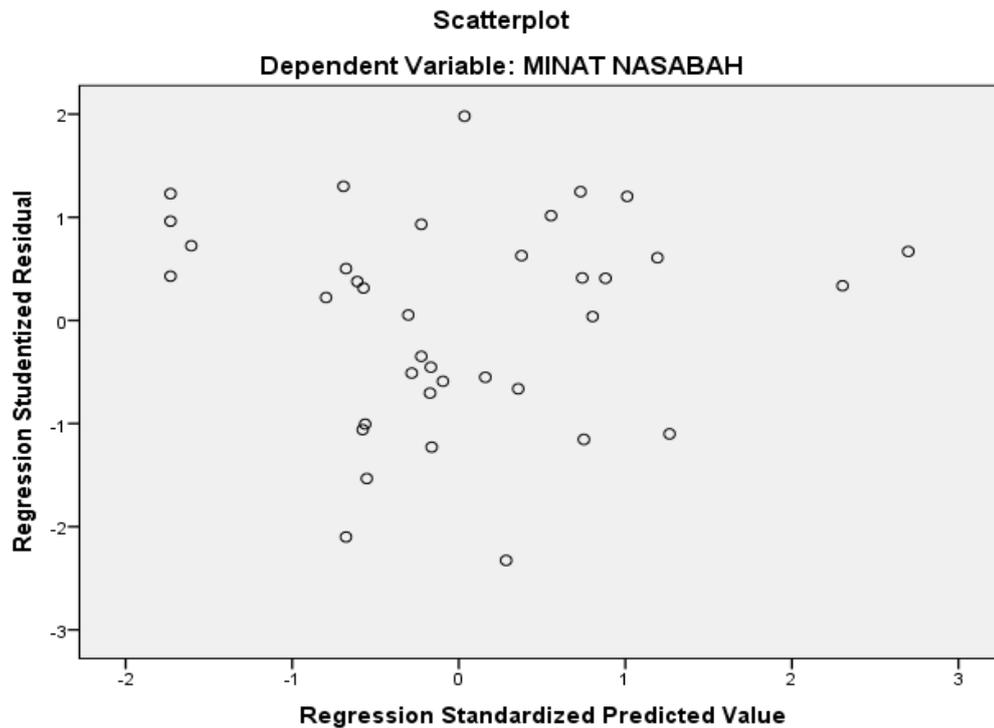
a. Dependent Variable: MINAT NASABAH

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai VIF dari variabel atribut Pelayanan 5,013 < 10, variabel nilai Produk adalah 5,031<10. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai VIF dari kedua variabel diatas lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi *multikolinieritas* antara variabel bebas.

#### **b. Heteroskedasitas**

Uji heteroskedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi tidak terdapat kesamaan *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan lainnya tetap, maka terjadi heteroskedastitas. Jika berbeda, maka disebut heteroskedastitas, model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastitas.

**Gambar 4.9**  
**Heteroskedasiatas**



Dari gambar diatas, terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedostisitas pada model regresi dan memenuhi syarat asumsi klasik.

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

**Tabel 4.10**  
**Uji Determinasi ( $R^2$ )**

sModel	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,883 <sup>a</sup>	,780	,767	3,981

Berdasarkan hasil ouput diatas diperoleh angka  $R^2$  (*R Square*) sebesar 0,780 atau 78%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh

variabel independent terhadap variabel dependent adalah sebesar 78% sedangkan standar errornya 3,981.

### 3. Analisis Model Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel bebas yaitu pelayanan dan produk terhadap variabel terikat yaitu Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Bank Syariah Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan. Hasil outputnya dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.11**  
**Analisis Model Regresi Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,632	2,901		-,218	,829
	PELAYANAN	,491	,177	,500	2,776	,009
	PRODUK	,455	,201	,407	2,261	,030

a. Dependent Variable: MINAT NASABAH

Berdasarkan tabel diatas dapat dimasukkan nilai-nilai pada *output* dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1ply + b_2prd + e$$

$$MN = -0,632 + 0,500 (PLY) + 0,407 (PRD) + 2,901$$

Keterangan:

MN = Minat nasabah

a = Konstanta

b1,b2 = Koefisien regresi

Ply = Pelayanan

Prd = Produk

e = Standar error

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konstanta -0,632, artinya bahwa variabel atribut pelayanan dan produk nilainya di anggap konstan, maka minat nasabah dari atribut pelayanan dan produk adalah -0,632.
- b. Koefisien regresi variabel atribut pelayanan ( $X_1$ ) nilainya adalah 0,491. Hal ini menunjukkan bahwa setiap penambahan atribut pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 1% maka minat nasabah (Y) akan naik sebesar 49,1% dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya dapat dipengaruhi oleh variabel lainnya.
- c. Koefisien regresi variabel produk ( $X_2$ ) nilainya adalah 0,455. Hal ini menunjukkan bahwa setiap penambahan variabel produk ( $X_2$ ) sebesar 1% maka minat nasabah (Y) akan naik sebesar 44,5% dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya adalah tetap.

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

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

Uji t digunakan untuk mengetahui hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan Produk Tabungan bank syariah muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan. Untuk

mengetahui ada tidaknya pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah maka digunakan tingkat signifikan 0,05. Jika nilai probability  $t > 0,05$ , maka terdapat pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan Produk Tabungan bank syariah muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

**Tabel 4.12**  
**Uji t (Parsial)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-,632	2,901		-,218	,829		
PELAYANAN	,491	,177	,500	2,776	,009	,199	5,013
PRODUK	,455	,201	,407	2,261	,030	,199	5,013

a. Dependent Variable: MINAT NASABAH

Berdasarkan Tabel di atas diperoleh nilai Pelayanan  $T_{hitung} 2,776 > T_{tabel} - 1,691$ , dan produk  $T_{hitung} 2,261 > T_{tabel} - 1,691$ . Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, artinya ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan, produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan Produk Tabungan bank.

**b. Uji f (Simultan)**

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel yaitu indeviden pelayanan dan produk secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu minat nasabah

menggunakan Produk Tabungan bank syariah. Atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel devenden atau tidak. Berikut yaitu hasil uji F statistik.

**Tabel 4.13**  
**Uji f (simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1911,034	2	955,517	60,278	,000 <sup>b</sup>
Residual	538,966	34	15,852		
Total	2450,000	36			

a. Dependent Variable: MINAT NASABAH

b. Predictors: (Constant), PRODUK, PELAYANAN

Berdasarkan Tabel di atas diperoleh nilai sig ( $0,000 < 0,05$ ) dengan  $df = n-k-1$  ( $37-2-1=34$ ) sehingga diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar -1,691. Jadi dapat dinyatakan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $60,278 > -1,691$ ). Dimana Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, artinya ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan, produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan Produk Tabungan bank. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan Produk Tabungan bank syariah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

## E. Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil regresi yang dilakukan pada penelitian ini dapat dilihat bahwa variabel atribut produk berpengaruh secara positif terhadap pelayanan

dimana  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $60,278 > -1,691$ ). Dalam hal ini masih kurangnya minat nasabah untuk menggunakan Produk Tabungan bank syariah.

Variabel minat nasabah berpengaruh terhadap pelayanan nasabah karena  $T_{hitung} 2,776 > T_{tabel} - 1,691$ , dan produk  $T_{hitung} 2,261 > T_{tabel} -1,691$ . Hal ini sejalan dengan pendapat M. Nur Rianto Al Arif yang menekankan produk dan pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan sangat berpengaruh terhadap minat nasabah untuk menggunakan Produk Tabungan bank syariah.

Koefisien regresi variabel atribut pelayanan ( $X_1$ ) nilainya adalah 0,491. Hal ini menunjukkan bahwa setiap penambahan atribut pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 1% maka minat nasabah ( $Y$ ) akan naik sebesar 49,1% dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya dapat dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Hasil uji F dimana nilai sig ( $0,000 < 0,05$ ) dengan  $df = n-k-1$  ( $37-2-1=34$ ) sehingga diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar -1,691. Jadi dapat dinyatakan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $60,278 > -1,691$ ). Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, artinya ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan, produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan Produk Tabungan bank. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan Produk Tabungan bank syariah.

Penelitian ini didukung oleh teori Abdullah Amrin dalam bukunya yang berjudul Strategi Menjual Asuransi Syariah yang menyatakan bahwa Produk ataupun Produk Tabungan yang bernuansa syariah harus dapat memberikan

berbagai manfaat terhadap nasabah. Jika produk tersebut sebagai bahan utama maka produk tersebut dapat memberikan nilai manfaat yang sangat besar dan bila produk tersebut hanya sebagai pelengkap maka produk tersebut harus memiliki sifat *fleksibilitates* yang tinggi bagi produk lainnya. Dan dalam buku tersebut menjelaskan dengan adanya pelayanan yang baik kepada nasabah akan menarik perhatian nasabah sehingga berminat untuk menjadi pelanggan.

Hasil penelitian ini didukung oleh Ascarya dalam buku “ Akad dan Produk Bank Syariah”, dan didukung oleh Sutan Remy Sahjani dalam buku “ Perbankan Syariah Produk-Produk dan Aspek Hukumnya”, dan Mardani dalam buku “Ayat-Ayat dan Hadis Ekonomi Syariah” pemikiran para tokoh diatas telah dijelaskan pada landasa teori.

Penelitian ini di dukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Purnama Utari Rangkuti. Berdasarkan Hasil penelitian, dapat diketahui bahwa faktor pelayanan dan produk, dari hasil uji F diperoleh F hitung sebesar 19,686 sedangkan F tabel 3,092 dengan tingkat probabilitas signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Faktor pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan dan ada pengaruh secara bersama-sama dari pelayanan dan produk terhadap minat nasabah.

## **F. Keterbatasan Penelitian**

Seluruh rangkaian dalam kegiatan penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metodologi penelitian ini dimaksud agar hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis. Namun, untuk mendapatkan hasil yang sempurna dari suatu penelitian sangat sulit karena berbagai keterbatasan.

Adapun keterbatasan-keterbatasan yang dihadapi penulis dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah:

1. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan penulis yang masih kurang.
2. Keterbatasan waktu, tenaga, materi dan dana serta dana penulis yang tidak mencukupi untuk penelitian lebih lanjut.
3. Dalam penyebaran angket penulis tidak mengetahui kejujuran responden dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan penulis.
4. Keterbatasan kemampuan dalam menganalisis data yang sudah ada.

Walaupun demikian, peneliti berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian. Akhirnya dengan segala upaya, kerja keras, dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat diselesaikan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil dari Uji Parsial (uji-t) pelayanan  $t_{hitung} 2,776 > t_{tabel} - 1,691$ , dan produk  $t_{hitung} 2,261 > t_{tabel} - 1,691$ . Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, artinya ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan, produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat nasabah untuk menggunakan Produk Tabungan bank syariah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan.
2. Hasil dari Uji Parsial (uji-t) dapat diketahui bahwa produk  $t_{hitung} 2,261 > t_{tabel} - 1,691$ . Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, artinya ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan, produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan Produk Tabungan bank. Produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan Produk Tabungan bank syariah pada Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.
3. Dari hasil uji secara parsial (uji-t) pada variabel atribut pelayanan dengan taraf signifikansi 0,05 menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara atribut pelayanan dengan Produk di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

## **B. Saran**

Adapun saran yang bisa penulis berikan setelah melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan agar lebih menerapkan nilai Islam atau penerapan nilai Islam untuk mempertahankan minat nasabah.
2. Untuk peneliti selanjutnya yang tertarik terhadap judul faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah agar lebih menggali lagi faktor-faktor selain dari faktor-faktor yang sudah dimuat dalam penelitian ini.
3. Untuk calon nasabah agar lebih melihat seberapa besar penerapan nilai Islam dalam perbankan syariah dan bagaimana sebenarnya penerapan prinsip syariah itu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Amrin, *Strategi Menjual Asuransi Syariah*, Jakarta: PT. Elex Media Kumputindo Kelompok Gramedia, 2012.
- A.Karim Adiwarmn, *Bank Islam Analisis: Fiqih dan Keuangan*, PT. Raja Grafindo Persada, 2011.
- Ahmad Rodoni, *Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Zikrul Hakim, 2006.
- Annual Report Laporan Tahunan Tahun 2009*. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2007.
- Dessy Anwar, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Surabaya: Karya Abditama, 2001.
- Dewita, *Laporan Akhir Magang Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada PT Bank Muamalat KCP. Panyabungan*, Panyabungan, 2015.
- Faisal Afif, *Psikologi Penjualan*, Bandung: Angkasa, 1990.
- Hajar Ibnu, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 1999.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Etika Customer Service, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011.
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grapindi Persada, 2008.
- Kasmir, *Kewirausahaan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grapindo Persada, 2014.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jajarta: Kencana, 2010.
- Karnaen Perwataatmadja, *Apa Dan Bagaimana Bank Islam*, Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Prima Yasa, 1992.

- Mudjarad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Mustafa Edwin Nasution, dkk, *Ekonomi Islam*, Jakarta: Prenadamedia Group 2006.
- M. Nurianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Rangkuti Ahmad Nizar, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Citapustaka Media, 2014.
- Rizal Yaya, dkk, *Akuntansi Perbankan Syariah*, Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Sigit Winarno dan Sujana Ismaya, *Kamus Besar Ekonomi*, Bandung: Pustaka Grafika, 2003.
- Sutan Rey Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk-produk dan aspek-aspek hukumnya*, Jakarta: Kencana, 2014.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

**CURICULUM VITAE**  
**( Daftar Riwayat Hidup )**

**DATA PRIBADI**

Nama Lengkap : Dewita Siregar  
Nama Panggilan : Dewi  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat, Tanggal lahir: Simpanggambir, 05 Desember 1993  
Anak Ke : 5 (Lima) dari 5 (Lima) bersaudara  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Agama : Islam  
Alamat Lengkap : Kelurahan Simpanggambir Kecamatan Mandailing Natal  
Telepon, HP : 0812 7740 4213  
E-mail :Dewita\_siregar@yahoo.com

**LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

Tahun 2000-2006 : SD Negeri No: 144464 Simpanggambir Kec.Lingga Bayu  
Tahun 2006-2009 : MTSNSimpanggambir Kec.Lingga Bayu  
Tahun 2009-2012 : MAN Simpanggambir Kecamatan Lingga Bayu (MADINA)  
Tahun 2012-2016 : Program Sarjana (S-1) Perbankan Syariah IAIN  
Padangsidempuan

**PRESTASI AKADEMIK**

IPK : 3,33  
Karya Tulis Ilmiah :Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah  
Menggunakan Produk Tabungan Bank Syariah Di PT.  
Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan

**Notes**

Output Created		10-JUN-2016 12:34:43
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	35
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,03

**Notes**

Output Created		10-JUN-2016 12:38:41
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	35
	\Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

## Reliability

### Notes

Output Created		10-JUN-2016 12:42:09
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	37
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	37	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	37	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,944	10

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	25,32	54,336	,838	,935
P2	25,03	57,583	,867	,934
P3	25,27	56,758	,885	,933
P4	23,78	72,341	-,199	,968
P5	25,22	54,396	,878	,933
P6	24,86	56,953	,806	,936
P7	25,00	56,667	,885	,933
P8	25,27	56,758	,885	,933
P9	25,22	54,396	,878	,933
P10	25,32	54,336	,838	,935

**Notes**

Output Created		10-JUN-2016 12:45:47
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>

	N of Rows in Working Data File		37
	Matrix Input		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.	
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.	
Resources	Processor Time		00:00:00,02
	Elapsed Time		00:00:00,02

### Notes

Output Created			10-JUN-2016 12:50:13
Comments			
Input	Active Dataset	DataSet0	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		37
	Matrix Input		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.	

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

## Reliability

### Notes

Output Created		10-JUN-2016 12:53:20
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	37
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=PR1 PR2 PR3 PR4 PR5 PR6 PR7 PR8 PR9 PR10 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	37	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	37	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,894	10

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PR1	26,95	50,719	,388	,897
PR2	27,89	42,932	,775	,873
PR3	27,89	40,544	,833	,868
PR4	27,19	52,435	,141	,908
PR5	26,97	53,138	,063	,913
PR6	27,89	40,544	,814	,869
PR7	27,89	40,544	,833	,868
PR8	28,14	42,342	,801	,871
PR9	27,86	41,287	,784	,872
PR10	27,89	42,932	,775	,873

**Notes**

Output Created	10-JUN-2016 12:55:38
Comments	
Input	Active Dataset      DataSet0

	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working		37
	Data File		
	Matrix Input		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.	
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=MN1 MN2 MN3 MN4 MN5 MN6 MN7 MN8 MN9 MN10 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.	
Resources	Processor Time		00:00:00,02
	Elapsed Time		00:00:00,02

### Notes

Output Created			10-JUN-2016 13:02:10
Comments			
Input	Active Dataset	DataSet0	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working		37
	Data File		
	Matrix Input		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.	

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=MN1 MN2 MN3 MN4 MN5 MN6 MN7 MN8 MN9 MN10 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

### Notes

Output Created		10-JUN-2016 13:10:44
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	37
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=MN1 MN2 MN3 MN4 MN5 MN6 MN7 MN8 MN9 MN10 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

**Notes**

Output Created		10-JUN-2016 13:13:23
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working	37
	Data File	
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=MN1 MN2 MN3 MN4 MN5 MN6 MN7 MN8 MN9 MN10 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

**Reliability**

**Notes**

Output Created		10-JUN-2016 13:15:15
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working	37
	Data File	
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

Cases Used		Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure. RELIABILITY /VARIABLES=MN1 MN2 MN3 MN4 MN5 MN6 MN7 MN8 MN9 MN10 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Syntax		
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	37	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	37	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,916	10

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
MN1	23,97	54,638	,857	,898
MN2	24,08	62,910	,373	,924
MN3	23,97	68,471	,025	,937
MN4	24,30	51,715	,884	,895
MN5	23,92	58,243	,685	,908

MN6	23,76	60,523	,651	,911
MN7	24,00	54,056	,892	,896
MN8	23,97	54,638	,857	,898
MN9	24,30	51,715	,884	,895
MN10	24,30	52,492	,759	,904

## Regression

### Notes

Output Created		10-JUN-2016 13:25:27
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	53
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y /METHOD=ENTER X1 X2 /SCATTERPLOT=(*SRESID,*ZPRED) /RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID).
Resources	Processor Time	00:00:03,13
	Elapsed Time	00:00:03,01
	Memory Required	1644 bytes

Additional Memory Required for Residual Plots	904 bytes
---	-----------

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
MINAT NASABAH	27,00	8,250	37
PELAYANAN	27,81	8,396	37
PRODUK	30,73	7,389	37

### Correlations

		MINAT NASABAH	PELAYANA N	PRODUK
Pearson Correlation	MINAT NASABAH	1,000	,864	,854
	PELAYANAN	,864	1,000	,895
	PRODUK	,854	,895	1,000
Sig. (1-tailed)	MINAT NASABAH	.	,000	,000
	PELAYANAN	,000	.	,000
	PRODUK	,000	,000	.
N	MINAT NASABAH	37	37	37
	PELAYANAN	37	37	37
	PRODUK	37	37	37

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	PRODUK, PELAYANAN <small>b</small>		Enter

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,883 <sup>a</sup>	,780	,767	3,981	,780	60,278	2	34	,000	1,841

a. Predictors: (Constant), PRODUK, PELAYANAN

b. Dependent Variable: MINAT NASABAH

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1911,034	2	955,517	60,278	,000 <sup>b</sup>
	Residual	538,966	34	15,852		
	Total	2450,000	36			

a. Dependent Variable: MINAT NASABAH

b. Predictors: (Constant), PRODUK, PELAYANAN

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Zero Inflation
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-,632	2,901		-,218	,829	
	PELAYANA	,491	,177	,500	2,776	,009	
	PRODUK	,455	,201	,407	2,261	,030	

a. Dependent Variable: MINAT NASABAH

### Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	PELAYANA	PRODUK
1	1	2,949	1,000	,01	,00	,00
	2	,045	8,113	,72	,11	,01
	3	,007	21,217	,27	,89	,99

a. Dependent Variable: MINAT NASABAH

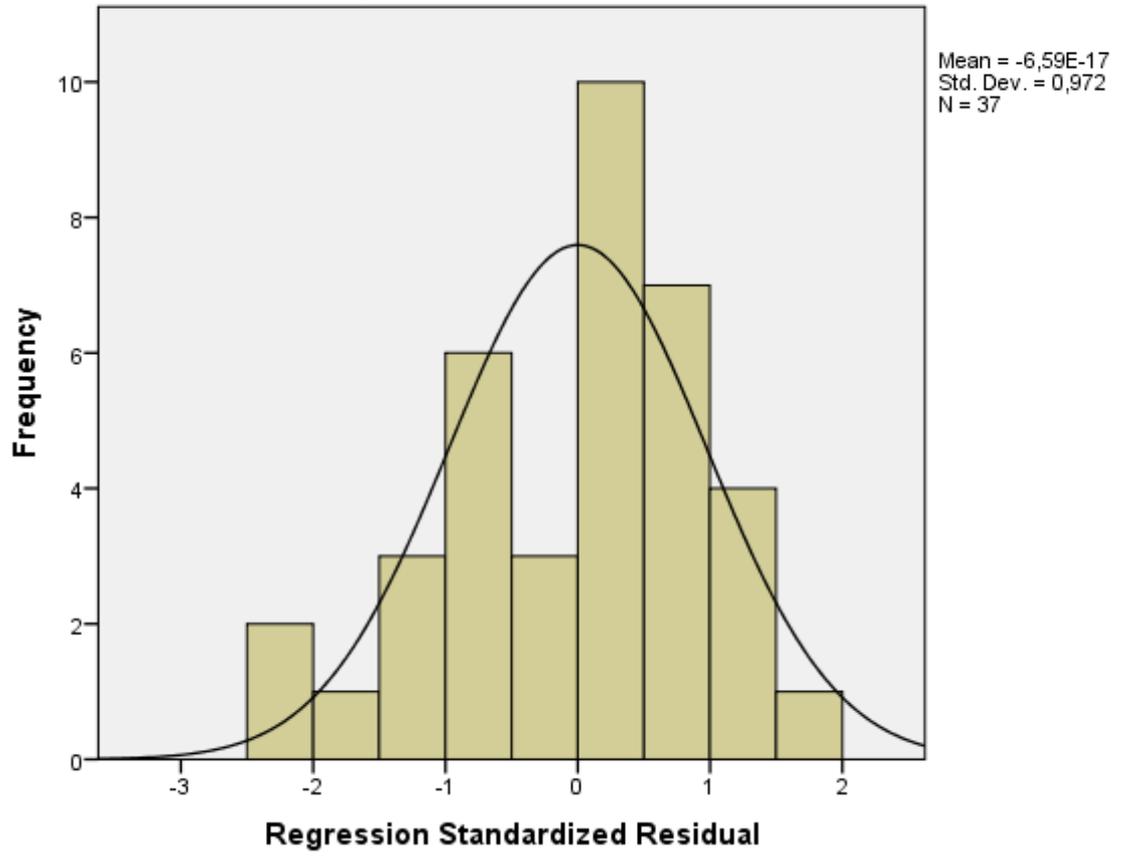
**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	14,39	46,66	27,00	7,286	37
Std. Predicted Value	-1,731	2,698	,000	1,000	37
Standard Error of Predicted Value	,665	1,907	1,082	,345	37
Adjusted Predicted Value	13,80	45,96	26,94	7,263	37
Residual	-9,071	7,747	,000	3,869	37
Std. Residual	-2,278	1,946	,000	,972	37
Stud. Residual	-2,327	1,981	,007	1,006	37
Deleted Residual	-9,463	8,026	,060	4,147	37
Stud. Deleted Residual	-2,500	2,075	,001	1,031	37
Mahal. Distance	,030	7,282	1,946	1,924	37
Cook's Distance	,000	,108	,024	,027	37
Centered Leverage Value	,001	,202	,054	,053	37

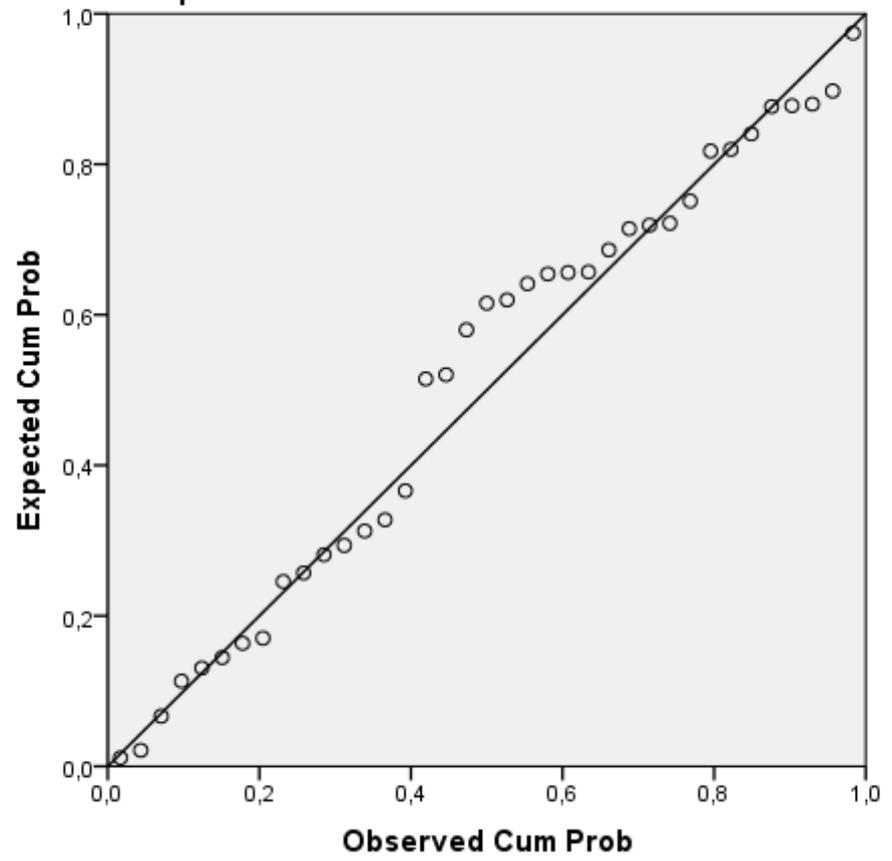
a. Dependent Variable: MINAT NASABAH

### Histogram

Dependent Variable: MINAT NASABAH

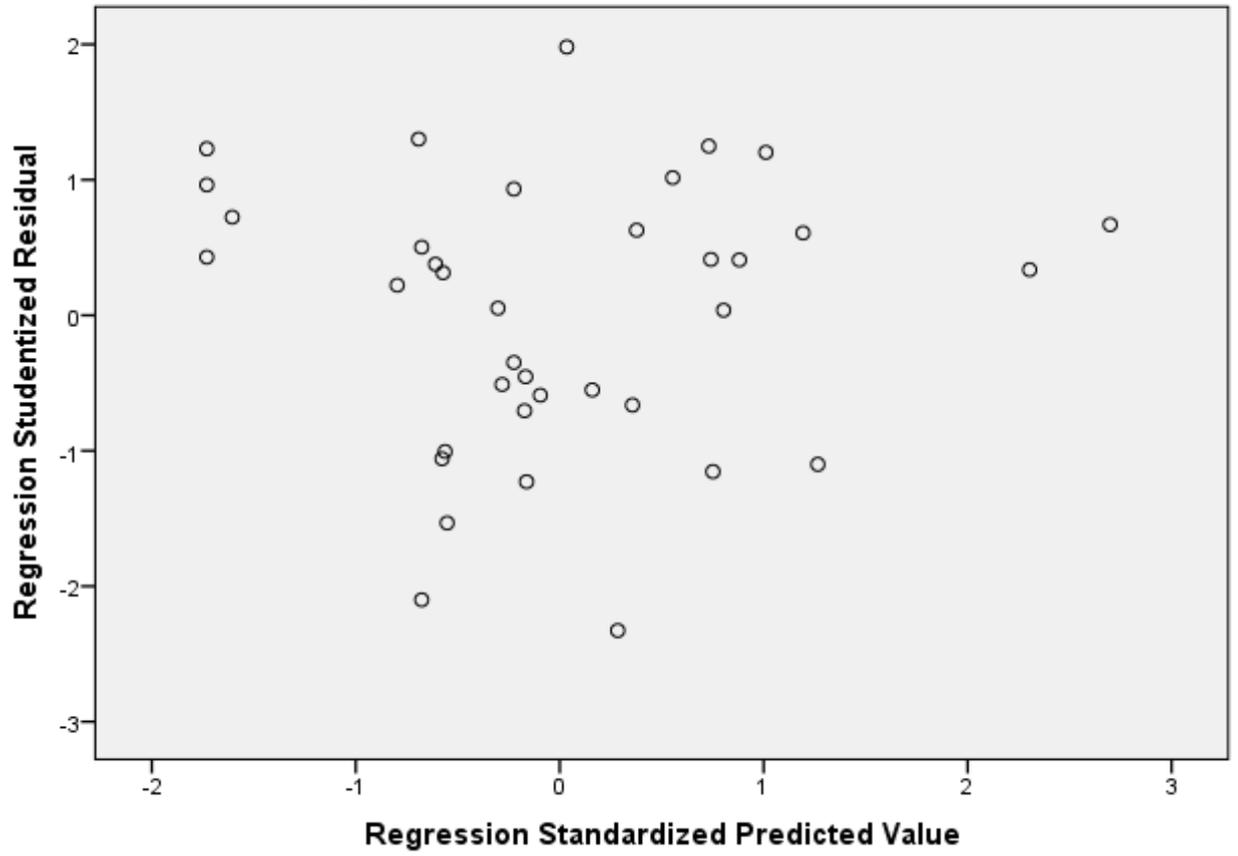


Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual  
Dependent Variable: MINAT NASABAH



### Scatterplot

Dependent Variable: MINAT NASABAH



Isilah jawaban berikut sesuai pendapat anda dengan memberikan tanda check list (√) pada kolom yang tersedia. Adapun makna tanda dalam kolom adalah sebagai berikut :

No	Pernyataan	Nilai Positif	Nilai Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Kurang Setuju (KS)	3	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

### DAFTAR PERNYATAAN

#### A. Variabel Pelayanan

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Karyawan Bank memberikan informasi yang cukup jelas					
2.	Sikap ramah yang diberikan karyawan bank dalam melayani nasabah sudah baik					
3.	Bank selalu sigap dan tanggap dalam melayani nasabah					
4.	Karyawan bank memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada nasabah					
5.	Bank antusias dalam menanggapi dan memahami keluhan-keluhan nasabah					
6.	Karyawan bank tidak memberikan informasi yang cukup jelas					
7.	Sikap ramah yang diberikan karyawan kepada nasabah tidak baik					
8.	Bank selalu terlambat untuk melayani nasabah					
9.	Karyawan bank tidak pernah memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah					
10.	Bank tidak pernah menanggapi keluhan nasabah					

**B. Variabel Produk**

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya menabung di Bank Muamalat karena produk tabungannya lebih unggul dari bank lain					
2.	Produk yang beragam dan inovatif yang ditawarkan pihak Bank kepada nasabah mudah dimengerti					
3.	Produk Bank memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara syariah					
4.	Persentase nisbah bagi hasil yang diberikan lebih tinggi dibandingkan dengan Bank syariah lainnya					
5.	Produk tabungan yang ada di Bank Muamalat sesuai dengan kebutuhan masyarakat					
6.	Saya tidak berminat menabung di Bank Muamalat karena produknya lebih bagus di Bank lain					
7.	Produk yang ditawarkan bank sangat sulit untuk dipahami oleh nasabah					
8.	Produk yang ada di Bank mempernasabah dalam melakukan transaksi					
9.	Persentase nisbah bagi hasil yang diberikan Bank lebih rendah dibandingkan dengan Bank syariah lainnya					
10.	Produk tabungan yang ada di Bank Muamalat tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat					

**C. Variabel Minat Nasabah Menggunakan produk tabungan Bank Syariah di Bank Muamalat KCP Panyabungan**

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Bank memiliki citra yang baik					
2.	Kinerja Bank sudah sesuai dengan prinsip syariah yang ada					
3.	Bank banyak diminati dikalangan masyarakat					
4.	Saya tetap berminat untuk menggunakan produk tabungan Bank syariah					
5.	Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk menjadi nasabah di Bank syariah					
6.	Bank tidak memiliki citra yang cukup baik					
7.	Kinerja Bank tidak sesuai dengan prinsip syariah					
8.	Bank tidak banyak diminati oleh kalangan masyarakat					
9.	Saya tidak berminat lagi untuk menggunakan produk tabungan Bank syariah					
10.	Saya akan menyarankan kepada orang lain agar tidak menjadi nasabah di Bank syariah					

**LAMPIRAN 1**  
**KATA PENGANTAR UNTUK ANGKET (KUESIONER)**

Perihal : Permohonan Pengisian Angket  
Lampiran : Satu berkas

Kepada Yth.  
Bapak / Ibu / Sdr/i Nasabah  
PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan  
di Tempat

Bapak/Ibu/Saudara/I dalam rangka menyelesaikan karya ilmiah (skripsi) pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan makasaya,

Nama : Dewita  
Nim : 12 220 0011

Untuk membantu kelancaran penelitian ini,  
Dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk mengisi daftar pertanyaan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Informasi yang  
Bapak/Ibu/Sdr/I berikan sangatlah berarti dalam penyelesaian skripsi peneliti dengan judul: **"FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK TABUNGAN BANK SYARIAH DI BANK MUAMALAT KCP PANYABUNGAN"**. Untuk mencapai maksud tersebut, peneliti mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk mengisi kuisioner ini dengan memilih jawaban yang telah disediakan.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I  
meluangkan waktu untuk membantu peneliti mengisi kuisioner ini,  
peneliti mengucapkan terimakasih.

Hormatsaya,  
Peneliti

## DEWITA

### LAMPIRAN Y MINAT NASABAH

MN1	MN2	MN3	MN4	MN5	MN6	MN7	MN8	MN9	MN10
4	4	4	4	4	3	3	3	2	2
4	4	5	4	4	3	3	2	2	2
4	4	5	4	5	3	2	2	3	2
4	4	4	4	4	2	2	2	1	1
4	5	4	5	5	3	3	2	2	2
4	4	4	4	4	3	3	2	3	1
4	5	4	5	4	3	2	3	2	2
4	4	4	5	5	3	2	2	2	2
4	4	4	4	4	2	2	2	2	1
4	4	4	5	4	3	2	2	2	2
4	4	3	4	4	3	2	3	1	1
4	4	3	4	4	3	3	2	1	4
4	4	3	4	4	3	2	2	2	4
4	4	4	4	4	3	3	3	2	1
4	3	3	4	4	3	4	4	4	3
3	3	4	3	2	3	3	4	3	4
4	4	5	3	4	3	4	4	5	4
4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
4	5	3	4	4	4	3	2	3	4
4	4	3	4	3	5	4	4	5	3
4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
4	5	4	5	5	3	1	2	1	1
4	4	5	4	3	3	3	4	3	3
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
5	4	5	3	2	2	3	4	3	3
5	4	4	4	4	3	2	1	1	1
5	4	4	4	5	3	2	1	2	1
5	4	4	4	4	3	2	2	2	2
4	5	4	5	5	2	1	2	1	1
4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
4	5	4	5	5	2	1	2	1	1
4	5	4	5	5	2	1	2	1	1
4	4	4	4	4	3	3	3	2	1
5	4	3	3	4	3	4	5	4	5
4	4	3	4	4	2	3	3	1	2

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

VARIABEL X<sub>2</sub> PRODUK

PRD1	PRD2	PRD3	PRD4	PRD5	PRD6	PRD7	PRD8	PRD9	PRD10
5	4	4	5	4	4	3	5	4	3
5	5	4	5	4	5	3	5	5	2
5	5	5	5	5	4	3	5	4	2
5	4	4	5	4	3	3	5	3	3
5	4	4	5	5	5	3	5	5	2
5	4	4	5	3	3	2	5	3	2
5	5	4	5	4	4	3	5	4	2
5	5	4	5	5	4	3	5	4	2
5	4	4	5	4	3	3	5	3	2
5	4	4	5	4	4	2	5	4	3
5	4	4	5	3	3	2	5	3	1
5	4	4	5	3	3	3	5	3	3
5	4	4	5	3	4	1	5	4	1
5	4	4	5	3	3	3	5	3	3
5	2	4	5	3	3	4	5	3	4
5	4	4	5	3	3	5	5	3	4
5	4	4	5	3	3	5	5	3	3
5	4	4	5	4	3	2	5	3	3
5	3	4	5	3	3	4	5	3	4
5	3	4	5	5	4	4	5	4	4
5	4	4	5	3	3	4	5	3	4
5	5	5	5	4	3	1	5	3	2
5	2	4	5	3	2	2	5	2	3
5	3	4	5	3	4	3	5	4	4
5	3	4	5	2	3	4	5	3	4
5	4	3	5	4	3	2	5	3	1
5	5	5	5	5	5	2	5	5	3
5	3	4	5	4	4	2	5	4	3
5	5	5	5	4	3	1	5	3	2
5	5	4	5	4	3	2	5	3	3
5	5	5	5	4	3	1	5	3	2
5	5	5	5	4	5	1	5	5	2
5	4	4	5	4	4	3	5	4	3
5	3	4	5	4	3	4	5	3	4

5	4	4	5	2	3	3	5	3	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

VARIABEL X<sub>1</sub> PELAYANAN

4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
5	4	4	5	4	3	3	3	2	2
4	5	4	5	5	3	3	2	2	1
4	4	4	4	4	3	3	3	2	2
5	4	5	4	5	2	3	2	2	3
4	4	4	3	3	3	3	2	2	2
4	5	5	4	4	3	2	3	3	2
4	5	4	5	5	3	2	2	1	1
4	4	4	3	4	3	2	2	2	2
5	5	4	5	4	2	2	1	1	2
4	4	4	4	4	3	2	2	2	3
4	4	4	4	3	3	3	2	2	3
4	4	3	4	3	3	3	2	2	2
4	4	3	4	4	3	2	2	2	1
4	3	3	2	4	4	4	4	4	3
5	4	4	4	5	3	3	3	4	3
4	4	5	5	5	4	3	2	3	3
4	5	5	4	4	3	4	3	3	3
5	5	3	5	4	4	3	3	3	4
4	5	5	4	3	4	3	3	4	4
3	4	4	4	4	3	3	2	3	3
5	4	5	4	5	1	1	1	1	1
3	3	4	3	4	2	4	4	3	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
4	5	4	3	4	5	3	4	5	3
4	4	4	4	5	2	3	2	3	1
4	4	4	4	4	3	3	3	2	3
5	5	4	4	5	3	3	3	2	1
5	4	5	4	5	1	1	1	1	1
5	4	4	5	4	3	2	2	3	1
5	4	5	4	5	1	1	1	1	1
5	4	5	4	5	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	3	3	3	2	3
5	4	5	3	4	4	4	3	4	4

3 4 4 4 3 2 3 3 3 2



20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	02-03-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	04-03-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	04-03-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	04-03-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	04-03-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	07-03-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	07-03-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	12-03-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	01-04-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	01-04-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	01-04-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	05-04-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	06-04-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	06-04-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	09-04-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	10-04-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	10-04-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	04-05-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	04-05-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	12-05-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	12-05-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	02-06-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	03-06-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	03-06-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	11-06-12

20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	11-06-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	03-07-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	09-07-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	10-08-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	10-08-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	11-08-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	01-09-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	01-09-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	01-09-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	01-09-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	01-09-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	01-09-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	01-09-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	02-09-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	04-09-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	04-09-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	10-09-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	10-09-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	01-10-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	01-10-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	01-10-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	02-10-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	04-10-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	04-10-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	04-10-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	04-10-12

20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	05-10-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	10-10-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	10-10-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	12-10-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	12-10-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	01-11-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	01-11-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	04-11-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	09-11-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	09-11-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	03-12-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	03-12-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	03-12-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	04-12-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	04-12-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	04-12-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	04-12-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	11-12-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	11-12-12
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	01-02-13
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	01-02-13
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	01-02-13
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	01-02-13
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	01-02-13
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	04-02-13
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	04-02-13
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	09-02-13

20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	12-04-13
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	12-04-13
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	02-05-13
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	06-05-13
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	06-05-13
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	10-07-13
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	04-10-13
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	04-10-13
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	11-11-13
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	11-11-13
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	11-11-13
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	12-11-13
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	12-11-13
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	08-12-13
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	08-12-13
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	01-02-14
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	01-02-14
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	12-03-14
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	12-03-14
20160524	S09B	IDR	BMI_STAFF	233	10-06-14
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	09-08-14
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	11-10-14
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	11-10-14
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	12-10-14
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	12-10-14

20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	03-11-14
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	12-11-14
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	06-12-14
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	08-12-14
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	10-01-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	10-01-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	04-02-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	11-02-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	11-02-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	11-02-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	11-02-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	11-02-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	12-02-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	03-03-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	03-03-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	09-03-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	09-03-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	02-04-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	02-04-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	09-04-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	09-04-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	12-04-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	12-04-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	07-06-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	07-06-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	08-06-15

20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	08-06-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	01-07-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	01-07-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	08-07-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	08-07-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	09-07-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	09-07-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	05-08-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	05-08-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	09-09-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	11-10-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	06-11-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	08-11-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	08-11-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	12-11-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	01-12-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	01-12-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	10-12-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	10-12-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	10-12-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	11-12-15
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	11-12-15
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	05-03-16
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	02-04-16
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	02-05-16

20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	02-05-16
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	01-07-16
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	01-07-16
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	02-10-16
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	02-10-16
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	03-10-16
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	05-10-16
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	05-10-16
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	01-11-16
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	01-11-16
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	01-11-16
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	05-12-16
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	05-12-16
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	13/01/2014
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	13/01/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	13/03/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	13/03/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	13/03/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	13/03/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	13/03/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	13/03/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	13/03/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	13/03/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	13/03/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	13/04/2012

20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	13/04/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	13/04/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	13/04/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	13/04/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	13/04/2012
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	13/05/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	13/07/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	13/07/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	13/11/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	13/11/2014
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	14/05/2013
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	14/05/2013
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	14/08/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	14/08/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	14/09/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	14/09/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	14/09/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	14/09/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	14/11/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	14/12/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	14/12/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	14/12/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	15/02/2013
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	15/03/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	15/03/2012

20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	15/04/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	15/04/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	15/08/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	15/10/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	15/10/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	15/10/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	15/10/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	15/12/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	15/12/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	15/12/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	15/12/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	15/12/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	15/12/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	15/12/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	15/12/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	16/01/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	16/01/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	16/01/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	16/03/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	16/03/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	16/03/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	16/04/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	16/04/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	16/05/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	16/05/2014

20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	16/05/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	16/08/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	16/10/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	16/10/2015
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	16/12/2013
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	16/12/2013
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	16/12/2013
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	17/02/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	17/02/2016
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	17/03/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	17/03/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	17/09/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	17/09/2015
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	17/10/2013
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	17/12/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	18/09/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	18/09/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	18/09/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	18/12/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	19/01/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	19/01/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	19/03/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	19/04/2016
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	19/05/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	19/05/2014

20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	19/08/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	19/09/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	20/01/2016
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	20/02/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	20/02/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	20/02/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	20/03/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	20/04/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	20/04/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	20/04/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	20/04/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	20/04/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	20/04/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	20/04/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	20/07/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	20/07/2012
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	20/09/2013
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	20/10/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	20/10/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	20/10/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	20/10/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	20/10/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	20/10/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	20/10/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	20/11/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	20/11/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	20/11/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	21/01/2013

20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	21/01/2013
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	21/01/2013
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	21/01/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	21/01/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	21/02/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	21/03/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	21/03/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	21/03/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	21/04/2016
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	21/05/2012
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	21/08/2013
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	21/08/2013
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	21/08/2013
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	21/08/2013
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	21/12/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	22/01/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	22/01/2015
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	22/03/2016
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	22/06/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	22/06/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	22/10/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	22/10/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	22/10/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	22/10/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	22/10/2015

20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	22/12/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	23/04/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	23/04/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	23/05/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	23/07/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	23/07/2012
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	23/07/2013
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	23/07/2013
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	23/08/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	23/08/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	23/08/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	23/08/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	23/08/2012
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	23/09/2013
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	23/12/2013
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	24/01/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	24/02/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	24/02/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	24/02/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	24/02/2016
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	24/04/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	24/04/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	24/06/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	24/06/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	24/06/2014



20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	25/08/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	26/01/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	26/01/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	26/01/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	26/01/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	26/01/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	26/01/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	26/04/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	26/04/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	26/04/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	26/04/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	26/04/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	26/04/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	26/04/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	26/04/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	26/08/2013
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	26/08/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	26/10/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	26/10/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	26/11/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	26/11/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	26/11/2012
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	26/11/2013
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	26/11/2013
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	26/11/2013
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	27/01/2016
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	27/01/2016

20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	27/01/2016
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	27/02/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	27/02/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	27/03/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	27/03/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	27/03/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	27/04/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	27/04/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	27/07/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	27/08/2013
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	27/08/2013
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	27/08/2015
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	27/11/2013
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	27/12/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	27/12/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	28/02/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	28/02/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	28/03/2016
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	28/05/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	28/07/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	28/07/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	28/08/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	28/08/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	28/09/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	28/09/2015

20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	28/10/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	28/11/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	28/11/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	28/11/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	28/11/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	28/11/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	28/12/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	28/12/2015
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	29/01/2016
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	29/01/2016
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	29/03/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	29/03/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	29/03/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	29/03/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	29/05/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	29/05/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	29/07/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	29/07/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	29/07/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	29/07/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	29/08/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	29/10/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	29/12/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	29/12/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	30/03/2016

20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	30/06/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	30/06/2014
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	30/06/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	30/07/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	30/07/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	30/07/2015
20160524	S09A	IDR	INDIVIDUAL	233	30/09/2013
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	30/09/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	31/01/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	31/01/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	31/01/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	31/03/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	31/07/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	31/08/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	31/08/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	31/08/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	31/08/2015
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	31/10/2012
20160524	S09B	IDR	INDIVIDUAL	233	31/10/2012