



**PENGARUH PELAYANAN DAN PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN SISWA-SISWI SMA NEGERI 2 PLUS
SIPIROK MEMILIH TABUNGAN SIMPATIK
DI BANK SYARIAH MANDIRI
KCP SIPIROK**

SKRIPSI

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

OLEH :

**NILA RIZKI LUBIS
NIM. 15 401 00003**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

2019



**PENGARUH PELAYANAN DAN PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN SISWA-SISWI SMA NEGERI 2 PLUS
SIPIROK MEMILIH TABUNGAN SIMPATIK
DI BANK SYARIAH MANDIRI
KCP SIPIROK**

SKRIPSI

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

Oleh

NILA RIZKI LUBIS

NIM: 15 401 00003

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

2019





**PENGARUH PELAYANAN DAN PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN SISWA-SISWI SMA NEGERI 2 PLUS
SIPIROK MEMILIH TABUNGAN SIMPATIK
DI BANK SYARIAH MANDIRI
KCP SIPIROK**

SKRIPSI

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

Oleh

**NILA RIZKI LUBIS
NIM: 15 401 00003**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

PEMBIMBING I

H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si
NIP.19630107 199903 1 002

PEMBIMBING II

Windari, S.E., M.A
NIP. 19830510 201503 2 003

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2019**





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

Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **NILA RIZKI LUBIS**
Lampiran : 7 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, ~~23~~ Agustus 2019
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam IAIN Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **NILA RIZKI LUBIS** yang berjudul "**Pengaruh Pelayanan dan Produk Terhadap Keputusan Siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok Memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

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

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PEMBIMBING I

H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si
NIP. 19630107 199903 1 002

PEMBIMBING II

Windari, S.E., M.A
NIP. 19830510 201503 2 003



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

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

Nama : NILA RIZKI LUBIS
NIM : 15 401 00003
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 Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Pelayanan Dan Produk Terhadap Keputusan Siswa-Siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok Memilih Tabungan Simpatik Di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok”**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif 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 peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada tanggal : 23 Agustus 2019
Yang menyatakan,



**NILA RIZKI LUBIS
NIM. 15 401 00003**



SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : NILA RIZKI LUBIS
NIM : 15 401 00003
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan dan Produk Terhadap Keputusan Siswa-Siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok Memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok**

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

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

Padangsidempuan, 23 Agustus 2019
Saya yang Menyatakan,



NILA RIZKI LUBIS
NIM. 15 401 00003





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

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

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : NILA RIZKI LUBIS
NIM : 15 401 00003
FAKULTAS/JURUSAN : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Pelayanan Dan Produk Terhadap Keputusan Siswa-Siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok Memilih Tabungan Simpatik Di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok

Ketua

Sekretaris

Dr. Darwis Harahap, SHL., M.Si
NIP. 197808182009011015

Drs. Kamaluddin, M.Ag
NIP. 196511021991031001

Anggota

Dr. Darwis Harahap, SHL., M.Si
NIP. 197808182009011015

Drs. Kamaluddin, M.Ag
NIP. 196511021991031001

H. Aswadi Lubis, SE., M.Si
NIP. 19630107 199903 1 002

Windari, SE., MA
NIP. 19830510 201503 2 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Kamis/ 12 September 2019
Pukul : 14.00 WIB s/d 16.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/76,25(B)
Index Prestasi Kumulatif : 3,203
Predikat : SANGAT MEMUASKAN





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. H.Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PELAYANAN DAN PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN SISWA-SISWI SMA
NEGERI 2 PLUS SIPIROK MEMILIH TABUNGAN
SIMPATIK DI BANK SYARIAH MANDIRI KCP
SIPIROK

NAMA : NILA RIZKI LUBIS
NIM : 15 401 00003

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

Padangsidempuan, 26 September 2019

Dekan



Di. Darwis Harahap, S.HI., M.Si^L
// NIP. 19780818 200901 1 015



ABSTRAK

Nama : NILA RIZKI LUBIS
Nim : 15 401 00003
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Dan Produk Terhadap Keputusan Siswa-Siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok Memilih Tabungan Simpatik Di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah bermula dari fenomena yang terjadi di sekolah SMA Negeri 2 Plus Sipirok dalam hal memilih tabungan simpatik yang saat ini masih banyak Siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok belum terlalu mengenal produk-produk bank syariah dan banyak juga Siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok yang belum mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok, sehingga banyak Siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok mengira bahwa syariah itu hanya lebel, dalam beroperasi Bank Syariah Mandiri dengan Bank Konvensional sama saja. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh pelayanan dan produk terhadap keputusan Siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang, pelayanan yang terdiri dari pengertian pelayanan, dasar-dasar pelayanan, ciri-ciri pelayanan yang baik dan etika bank, dimensi kualitas pelayanan, Selanjutnya teori tentang produk yang terdiri dari pengertian produk, produk-produk bank syariah, jenis-jenis produk tabungan BSM, tingkatan produk dan terakhir keputusan siswa-siswi yang terdiri dari pengertian keputusan, faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan, proses pengambilan keputusan

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Dengan sumber data yaitu data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, dengan jumlah sampel 49 Siswa-siswi. Pengambilan sampel digunakan dengan *Sampel jenuh*, sedangkan analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Dengan menggunakan program *SPSS Versi 23*. diperoleh hasil pengukuran secara parsial (uji t) variabel Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap keputusan Siswa-siswi dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,500 > 2,01290$) dan nilai Sig. $< \alpha$ ($0,001 < 0,05$), artinya terdapat pengaruh pelayanan terhadap keputusan Siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok Memilih Tabungan Simpatik Di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok. Hasil penelitian secara parsial (uji t) variabel produk mempunyai pengaruh terhadap keputusan Siswa-siswi dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,229 > 2,01290$) dan nilai Sig. $< \alpha$ ($0,031 < 0,05$), artinya terdapat pengaruh produk terhadap keputusan Siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok Memilih Tabungan Simpatik Di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok. Hasil penelitian secara simultan (uji f) menyatakan secara simultan variabel pelayanan dan produk mempunyai pengaruh terhadap keputusan Siswa-siswi SMA Negeri 2 plus sipirok Memilih Tabungan Simpatik Di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($20,255 > 3,20$) dan nilai Sig. $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$).

Kata Kunci: Pelayanan, Produk dan Keputusan Siswa-siswi

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul penelitian **“Pengaruh Pelayanan Dan Produk Terhadap Keputusan Siswa-Siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok Memilih Tabungan Simpatik Di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok”** Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiaannya dan yang patut dijadikan sebagai idola dalam hidup.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL., Rektor IAIN Padangsidempuan serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar M.A., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, S.E.I., M.A selaku Ketua Prodi Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.
4. Bapak H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Windari, S.E., M.A selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.A selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen staf serta Pengawai Administrasi pada Fakultas dan Bisnis Islam, yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
7. Bapak Khairul Faiz Nasution, S.Pd, M.Si selaku Kepala Sekolah SMA Negeri 2 Plus Sipirok, yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian, serta seluruh karyawan dan Siswa-siswi yang telah berpartisipasi membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Teristimewa penghargaan dan terimakasih tak ternilai kepada keluarga tercinta Ayahanda Arfan Marwazi Lubis, Ibunda Mahsani Siagian, dan Adik Perempuan satu-satunya Pipi Ade Rizky Lubis, seluruh keluarga besar popparan alm. Nenek Ayah, dan seluruh keluarga besar popparan alm. Nenek Godang yang paling berjasa dalam hidup penulis. Doa dan usahanya yang tidak mengenal lelah memberikan dukungan, motivasi dan harapan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.
9. Untuk Sahabat Keluarga, Melin Alisiana Mendrofa S.Pd, Ridho Andhika Tanjung, Tabah Ramadhan Silalahi, Sabda Neldahani Harahap, Khoirul Sahrico Tanjung, Rizky Anisa, yang menemani peneliti selama menimba ilmu di IAIN Padangsidimpuan dalam keadaan suka maupun duka. Serta tidak mengenal lelah memberikan dukungan, motivasi dan harapan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk sahabat Dinimilen, Adinda Cayaha Putri, Misbah Husna Lubis, Lenni Syah Siregar, yang memberikan dukungan, motivasi dan menemani peneliti dari awal masuk di IAIN Padangsidimpuan,. Serta yang sedang sama-sama berjuang meraih gelar S.E dan cita-citanya, Semoga tetap semangat dan terus berjuang demi tujuan awal kita semua.
11. Untuk para sahabatku Minta Siregar, Nurhaliza, Ernida Wati Hasibuan, Indah Pratiwi, Rasmi Delvi, Dini Hayati, Eka Mandasari, Desi Anggraini Harahap, yang sama-sama berjuang meraih gelar S.E dan cita-citanya. Semoga tetap semangat dan terus berjuang demi tujuan kita semua.

12. Para sahabat, Rindah Febriani Harahap, SE, Riadho Siregar, Riska Safitri, Rahma Fitri Asih Purba, Rumaitsah, Elna Sriwanna, Siti Ena Aisyah, Aisyah, Hotnidah, fandi Ahmad, Nursakimah Tanjung, Riska Sofiah Noor, Nursakinah Lubis, Rara, Mirna Wati, Dwika Putri Zuanda, Riska Novita, Fitri Sihombing, Terimakasih atas dukungan, saran semangat yang kalian berikan kepada peneliti. Mudah-mudahan Allah mempermudah segala urusan kita.
13. Untuk Sahabat Siti Eni Aisyah, Khadijah Marito, MHD. Rafqi Lubis, Titi Fitriani, Widhia Simamora, Nata Auliyah Nst, Arifuddin, rekan-rekan Perbankan Syariah 1 angkatan 2015, serta yang lain yang tidak bias disebut satu per satu, Terimakasih atas dukungan, saran semangat yang kalian berikan kepada peneliti. Mudah-mudahan Allah mempermudah segala urusan kita.
14. Para sahabat KKL Angkatan XLIII IAIN Padangsidempuan & rekan-rekan Magang angkatan 2015 di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok, yang telah hadir dalam kehidupan peneliti dan memberikan motivasi serta nasehat dalam menjalani kuliah ini. Mudah-mudahan Allah mempermudah segala urusan kita dalam dunia maupun akhirat.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas karunian-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. Amin yarabbal Alamin.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, Agustus 2019
Peneliti

NILA RIZKI LUBIS
NIM. 15 401 00003

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

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

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

م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	fathah	A	A
— /	Kasrah	I	I
— و	dommah	U	U

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

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

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

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

C. Ta Mar butah

Transliterasi untuk tamar butah ada dua.

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

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

D. Syaddah (Tasydid)

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

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu 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*.

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

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

F. 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.

G. Penulisan Kata

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

H. Huruf Kapital

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

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

I. Tajwid

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

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

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
BERITA ACARA UJIAN MUNAQOSYAH	
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Definisi Operasional Variabel.....	6
F. Tujuan Penelitian	7
G. Kegunaan Penelitian	8
H. Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Kerangka Teori	10
1. Pelayanan	10
a. Pengertian Pelayanan	10
b. Dasar-dasar Pelayanan	10
c. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik	11
d. Tujuan Pelayanan dan Etika Bank	12
e. Dimensi kualitas pelayanan.....	13
2. Produk	14
a. Pengertian Produk	14
b. Produk-produk Bank Syariah.....	15
c. Jenis-jenis Produk Tabungan BSM.....	23
d. Tingkatan produk	24
3. Keputusan	25
a. Pengertian Keputusan.....	25
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan	26
c. Proses Pengambilan Keputusan	28
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Pikir	33

D. Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	37
B. Jenis Penelitian.....	37
C. Populasi dan Sampel	37
D. Sumber Data.....	38
1. Data Primer	39
2. Data Sekunder	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
1. Metode Angket.....	39
2. Metode Observasi.....	42
3. Metode Dokumentasi	42
F. Teknik Analisis Data.....	42
1. Uji Validitas	42
2. Uji Reliabilitas.....	43
3. Uji Normalitas	44
4. Uji Linieritas	44
5. Uji Asumsi Klasik	45
a. Uji Multikolinieritas	45
b. Uji Heterokedastisitas	45
6. Uji Hipotesis.....	46
a. Uji t (Parsial)	46
b. Uji F (Simultan).....	46
c. Uji Koefisien Determinasi	47
7. Analisis Regresi Berganda	47
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	49
A. Gambaran umum SMA Negeri 2 Plus Sapirok	49
1. Sejarah Singkat Sekolah SMA Negeri 2 Plus Sapirok	49
2. Visi dan Misi SMA Negeri 2 Plus Sapirok.....	51
3. Jumlah guru/pegawai SMA Negeri 2 Plus Sapirok	52
B. Hasil Analisis Data	54
1. Uji Validitas	54
2. Uji Reliabilitas.....	56
3. Uji Normalitas	57
4. Uji Linieritas	57
5. Uji Asumsi Klasik	58
a. Uji Multikolinieritas	58
b. Uji Heterokedastisitas	59
6. Regresi linear Berganda	59
7. Uji Koefisien Determinasi.....	61
8. Uji Hipotesis.....	62
a. Uji t.....	62
b. Uji F.....	63
C. Pembahasan Hasil Analisis Data.....	64
D. Keterbatasan Penelitian.....	68

BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel I.1	Jumlah Siswa-siswi Yang Menjadi Nasabah	2
Tabel I.2	Defenisi Operasional Variabel.....	6
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	30
Tabel III.1	Penetapan Skor Alternatif atau Jawaban Responden.....	40
Tabel III.2	Kisi-kisi Kusioner Pelayanan dan Produk	40
Tabel III.3	Kisi-kisi Kusioner Keputusan.....	41
Tabel IV.1	Hasil Uji Validitas Pelayanan	54
Tabel IV.2	Hasil Uji Validitas Produk.....	55
Tabel IV.3	Hasil Uji Validitas Keputusan	55
Tabel IV.4	Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel IV.5	Hasil Uji Normalitas	57
Tabel IV.6	Hasil Uji Linieritas Pelayanan Dengan Keputusan	57
Tabel IV.7	Hasil Uji Linieritas Produk Dengan Keputusan	58
Tabel IV.8	Hasil Uji Multikolineritas	58
Tabel IV.9	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
Tabel IV.10	Hasil Uji Koefesien Determinasi (R^2)	61
Tabel IV.11	Hasil Uji Parsial (Uji t)	62
Tabel IV.12	Hasil Uji F.....	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Pikir	343
Gambar IV.9 Hasil Uji Heterokedastisitas	59

Lampiran

Lampiran 1 Lembaran Kuisisioner

Lampiran 2 Data Mentah Hasil Kuisisioner

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

Lampiran 4 Titik Persentase Distribusi $r(df = 1-50)$

Lampiran 5 Hasil Analisis Data

Lampiran 6 Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Proses keputusan konsumen mungkin tidak selalu berkembang dengan cara yang sudah direncanakan secara cermat. Adakalanya penting juga untuk memahami teori dan pendekatan lain terhadap bagaimana konsumen mengambil keputusan dan kapan keputusan itu diberlakukan. Dengan kata lain, konsumen harus mau mengevaluasi merek secara rinci, memiliki yang perlu serta pengetahuan tentang produk. Jika salah satu faktor tersebut tidak ada, konsumen akan cenderung ikut rute pariferal dan mempertimbangkan pengaruh yang lebih ekstrinsik dan kurang sentral dalam keputusan mereka.¹

Pengambilan keputusan merupakan proses memilih suatu alternative cara bertindak dengan metode yang efisien sesuai dengan situasi. Dalam melakukan pengambilan keputusan konsumen sebagai salah satu pemecahan masalah, kita mengasumsikan bahwa konsumen memiliki sasaran yang ingin dicapai atau dipaksa. Konsumen membuat keputusan perilaku mana yang ingin dilakukan untuk dapat mencapai sasaran. Dalam pengertian ini, pengambil keputusan konsumen adalah proses pemecahan masalah yang diarahkan pada sasaran. Dimana dalam penelitian ini keputusan konsumen disamakan dengan keputusan siswa-siswi.

Dari observasi awal, hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan Ira Susanti siswa-siswi di SMA Negeri 2 Plus Sipirok, bahwa beberapa dari

¹Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Indonesia: PT Mancanan Jaya Cemerlang, 2007), hlm. 245.

mereka masih banyak belum mengetahui, apa dan bagaimana bank syariah namun dengan hadirnya Bank Syariah Mandiri ke sekolah mereka mengatakan bahwa sangat bagus, karena bank Syariah Mandiri adalah bank yang beroperasi dengan sistem syariah.²

Tabel 1.1
Jumlah Siswa Siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok Yang Menjadi Nasabah

No	Kelas dan Jurusan		Jumlah Pelajar	Jumlah siswa yang menjadi Nasabah Tabungan Simpatik
1	X	MIA	103	21
		IS		
2	XI	MIA	112	28
		IS		
3	XII	MIA	108	16
		IS		

Sumber: Data jumlah siswa-siswi yang menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok Pada SMA Negeri 2 Plus Sipirok.

Data diatas menjelaskan bahwa jumlah siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus sipirok yang menjadi nasabah tabungan simpatik adalah 65 orang. Total keseluruhan dari jumlah siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok berjumlah sekitar 323 dari siswa-siswi kelas X, XI, XII, sedangkan yang menjadi nasabah tabungan simpatik adalah sejumlah 65 orang. Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa siswa-siswi yang lebih banyak memilih tabungan simpatik

²Hasil wawancara dengan Ira Susanti (Siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok) Senin 29 Maret 2019 pukul 11.30 WIB.

adalah kelas XI, dari data tabel tersebut dapat kita lihat naik turunnya jumlah nasabah tabungan simpatik di SMA Negeri 2 Plus Sipirok, dan Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok sudah melakukan sosialisasi ke SMA Negeri 2 Plus Sipirok dan memberikan layanan kepada siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok dengan karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok langsung datang ke SMA Negeri 2 Plus Sipirok satu kali satu minggu untuk melayani siswa-siswi. Jadi seharusnya siswa-siswi akan lebih tertarik menjadi nasabah. Namun yang terjadi sebaliknya, beberapa siswa-siswi yang menjadi nasabah bukan merupakan nasabah aktif mereka hanya sekedar buka rekening

Jadi keputusan dari seorang pelajar khususnya siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri tidak lepas dari kebijakan pemasaran bank, seperti produk dan pelayanan. Pemilihan ini sangat penting bagi siswa-siswi dalam mengambil keputusan untuk menabung di Bank Syariah Mandiri. Keputusan ini dapat dilihat apakah pemasaran yang telah dilakukan oleh bank berjalan dengan bagus dan lancar atau sebaliknya terjadi kesalahan dalam susunan perencanaan atau bisa dikatakan gagal.

Kebanyakan masyarakat pada umumnya memang sudah mengetahui apa itu Bank Syariah. Tetapi bagi kalangan siswa-siswi masih kurangnya pengetahuan tentang Bank Syariah dan mereka juga kurang tahu tentang produk-produk yang ditawarkan oleh bank syariah, jadi yang tidak tahu tentang produk-produk Bank Syariah tidak berminat untuk menggunakan jasa Bank Syariah karna mereka beranggapan bahwa fasilitas penunjang yang diberikan

masih kalah dengan fasilitas konvensional. Kecuali orang yang berminat teguh untuk menggunakan produk Bank Syariah untuk menghindari unsur riba.

Karakteristik bank syariah bisa meliputi pelayanan dan produk. Pelayanan merupakan suatu kegiatan pembelian jasa dari satu ke satu pihak lain. Pelayanan yang baik dilakukan dengan sopan, ramah, baik, cepat, dan adil agar pelanggan merasa puas dalam layanan yang diberikan. Produk berupa jasa yang dapat diartikan sebagai keinginan atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Semakin baik segmentasi pemasaran yang dilakukan oleh Bank maka semakin baik pula hasil produk yang telah dilakukan oleh Bank. Bank mengadakan promosi agar nasabah tahu tentang produk penjualan yang ada pada bank tersebut.

Dengan berjalannya waktu pasti siswa-siswi juga sudah memiliki gambaran atau wawasan/pengetahuan dengan salah produk bank syariah yaitu tabungan. Pelajar dapat memperoleh wawasan/pengetahuan dari faktor eksternal seperti media cetak, media informasi, teman dan tetangga. Karna dalam pengetahuan tersebut akan timbul rasa ingin mencoba. Asumsi peneliti adalah pengaruh Pelayanan dan Produk akan mempengaruhi siswa-siswi menabung atau bertransaksi terhadap Bank Syariah.

Dari uraian di atas peneliti ingin menguji pengaruh pelayanan dan produk yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok dan apakah faktor ini mempengaruhi keputusan siswa-siswi yang ada di SMA Negeri 2 Plus Sipirok menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri. Maka dari latar belakang yang peneliti paparkan tersebut mengambil judul **“Pengaruh Pelayanan dan**

Produk Terhadap Keputusan Siswa-Siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok Memilih Tabungan Simpatik Di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Sedikit atau banyaknya pelayanan yang dilakukan berpengaruh terhadap keputusan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok
2. Kurangnya produk yang ditawarkan kepada siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok oleh Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok
3. Pelayanan dan produk dapat memengaruhi siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok dalam memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok

C. Batasan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah yang telah di paparkan, maka dalam penelitian ini peneliti membatasi hanya dengan memfokuskan pembahasan penelitian ini pada masalah pengaruh pelayanan dan produk terhadap keputusan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok.

D. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dirumuskan berdasarkan identifikasi masalah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh pelayanan terhadap keputusan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok ?
2. Apakah ada pengaruh produk terhadap keputusan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok ?
3. Apakah ada pengaruh pelayanan dan produk terhadap keputusan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok ?

E. Defenisi Operasional Variabel

Operasional variabel diperlukan untuk menentukan jenis dan indikator variabel-variabel terikat dan bebas dalam penelitian. Selain itu, proses ini juga dimaksudkan untuk menentukan skala masing-masing variabel. Variabel bebas diberi simbol X. Sedangkan variabel terikat biasanya di beri simbol Y. Defenisi variabel pada penelitian ini dimaksudkan adalah untuk menjelaskan masing-masing variabel. Yang dijelaskan dalam bentuk tabel di bawah ini:

Tabel 1.2
Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Defenisi Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Pelayanan (X ₁)	Pelayanan adalah setiap kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lainnya	Reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. ³	Ordinal

³Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 216.

Produk (X ₂)	produk adalah yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Artinya, apa pun wujudnya selama ini dapat memenuhi keinginan pelanggan dan kebutuhan kita katakan sebagai produk.	Kualitas dan mutu produk, manfaat inti produk, kelebihan produk ⁴	Ordinal
Keputusan Siswa-siswi SMA 2 Plus Sipirok (Y)	Keputusansiswa-siswi merupakan sebuah kesimpulan yang dicapai sesudah dilakukan pertimbangan yang terjadi setelah suatu kemungkinan dipilih, sementara yang lain dikesampingkan.	Pengenalan masalah, pencarian informasi, penilaian alternative, keputusan memilih produk, perilaku setelah memilih produk. ⁵	Ordinal

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap keputusan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok

⁴Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 143.

⁵Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 215.

2. Untuk mengetahui pengaruh produk terhadap keputusan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan prouk secara simultan terhadap keputusan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok

G. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang peneliti harapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berupa tambahan pengalaman, pengetahuan dan wawasan dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh peneliti di bangku kuliah, dan sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan jenjang Sarjana (S1) pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Insititut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi pihak manajemen perusahaan Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok mengenai Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Siswa-Siswi SMA 2 Plus Sipirok dalam Memilih Produk Tabungan Simpatik Di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok.

3. Bagi Akademik dan pihak lain

Penelitian ini akan menambah keputusan di bidang Perbankan Syariah dan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan pengetahuan.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk kemudahan pemahaman dalam penelitian ini, maka disusun sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori, yang terdiri dari kerangka teori yaitu teori mengenai Keputusan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sapiro, pengertian pelayanan, pengertian produk, produk-produk Bank Syariah Mandiri KCP Sapiro, penelitian terdahulu, kerangka pikir dan hipotesis.

Bab III Metodologi Penelitian, yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data, instrumen pengumpulan data dan analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian, yang terdiri dari gambaran umum SMA Negeri 2 Plus Sapiro, visi dan misi SMA Negeri 2 Plus Sapiro, analisis hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V Penutup, yang terdiri dari kesimpulan penelitian dan saran sehubungan dengan hasil penelitian

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Menurut Kasmir Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.¹ Pelayanan merupakan suatu kegiatan di setiap perusahaan atau lembaga keuangan atau menarik simpati dan minat mereka agar mereka tidak bosan dengan layanan yang baik diberikan.

Sedangkan menurut Philip Kotler dalam buku H. Melayu pelayanan merupakan setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak dapat dikaitkan kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat diartikan dengan suatu produk fiksi.²

b. Dasar-dasar Pelayanan

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

¹Kasmir, *Etika Costomer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2015), hlm. 15.

²H. Melayu, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hlm. 152.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *costumer service*, kasir/teller, atau operator telepon adalah sebagai berikut:³

- a) Berpakaian dan berpenampilan rapih dan bersih.
- b) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- c) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- d) Jika tidak sanggup menanggapi permasalahan yang ada, minta bantuan.
- e) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama pelanggan.
- f) Mampu menyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan pelayanan kepada nasabah.
- g) Jangan menyela atau memotong pembicaraan

c. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik di mata nasabahnya. Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik harus dilakukan oleh bank:⁴

³Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000), hlm. 252-254.

⁴Kasmir, *Op. Cit.*, hlm. 186.

- a) Tersedia sarana dan prasarana yang baik
- b) Tersedia karyawan yang baik
- c) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e) Mampu berkomunikasi
- f) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h) Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Menurut pendapat diatas bahwa ciri-ciri untuk melayani nasabah dapat disimpulkan bahwa dalam melayani nasabah kita harus selalu mendengarkan apa keluhan kesah, masalah yang di alami nasabah dalam ketidak tahuan seorang nasabah dalam perbankan syariah. Kita juga harus menjaga kesopanan, atau menjawab dengan baik.

d. Tujuan Pelayanan dan Etika Bank

Menurut H. Melayu pelayanan dan etika bank mengharuskan manejer bank berkewajiban dan bertanggung jawab untuk:⁵

- a) Mengembalikan dana pihak ketiga (DPK) beserta bunganya tepat waktu sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati
- b) Menjaga kerahasiaan keuangan nasabah menurut undang-undang perbankan yang berlaku

⁵H. Melayu, *Op. Cit.*, hlm. 153-154.

- c) Memberikan informasi yang akurat dan objektif apabila diminta oleh nasabah yang bersangkutan
- d) Ikut melancarkan LLP modern dari transaksi komersial dan financial
- e) Menyalurkan kredit secara efektif kepada calon debitur
- f) Menyalurkan kredit sesuai dengan undang-undang yang ada

Berdasarkan tujuan pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap pelayanan itu harus kita layani apa yang diminta oleh nasabah tentang informasi yang diinginkan oleh nasabah.

e. Dimensi kualitas pelayanan

Kemudian kualitas jasa yang ditawarkan ditentukan oleh berbagai faktor yang memengaruhinya. Menurut beberapa ahli pemasaran paling tidak ada lima unsur yang menentukan kualitas jasa, yaitu sebagai berikut:⁶

- a) Reabilitas (*reability*), keandalan yang mampu untuk meningkatkan pelayanan dengan segera, tepat waktu, akurat dan memuaskan.
- b) Daya tanggap (*responsiveness*), merupakan kemampuan kecepatakn karyawan yang bertugas dalam menanggapi permintaan pelanggan dan kemampuan menyelesaikan keluhan pelanggan dengan tepat.

⁶Kasmir, *Op. Cit.*, hlm. 215.

- c) Jaminan (*assurance*), yakni mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan.
- d) Empati (*empathy*), sebagai bentuk perhatian pribadi, memahami kebutuhan pelanggan, komunikasi yang baik.
- e) Bukti fisik (*tangibles*), merupakan kemampuan dalam menampilkan fasilitas fisik, perlengkapan, keamanan, pegawai dan sarana komunikasi.

2. Produk

a. Pengertian Produk

Menurut Philip Kotler Produk adalah, sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan. Dari pengertian dapat disimpulkan bahwa produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen. Produk biasanya digunakan untuk dikonsumsi baik untuk kebutuhan rohani maupun jasmani.

Sementara produk yang berupa jasa dapat diartikan sebagai keinginan atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan.⁷

⁷ M. Nur Rianto Alarif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 169.

b. Produk – Produk Bank Syariah

Dalam rangka melayani masyarakat, terutama masyarakat muslim, Bank Syariah menyediakan berbagai macam produk perbankan. Produk-produk yang ditawarkan sudah tentu sangat Islami, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.⁸ Berikut ini jenis-jenis produk Bank Syariah yang ditawarkan adalah sebagai berikut:

1) *Al-Wadi'ah* (Simpanan)

Al-wadi'ah atau dikenal dengan nama titipan atau simpanan, merupakan titipan murni dari satu pihak lain, baik perseorangan maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja apabila si penitip menghendaki.

Hal-hal yang harus diperhatikan dalam *al-wadi'ah* yaitu, penerima simpanan disebut *yad al-amanah* yang artinya tangan amanah, penggunaan uang titipan harus terlebih dulu meminta izin kepada si pemilik, konsekuensi dari diterapkannya prinsip *yad adhdhamanah* adalah pihak bank akan menerima seluruh keuntungan dari penggunaan uang tetapi sebaliknya jika mengalami kerugian juga harus ditanggung oleh bank.

2) *Murabahah*

Murabahah adalah akad jual beli atas barang tertentu, yaitu penjual menyebutkan dengan jelas barang yang diperjual belikan,

⁸Kasmir, *Dasar - Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 217.

termasuk harga pembelian barang kepada pembeli. Kemudian ia mensyaratkan atas laba/ keuntungan dalam jumlah tertentu.

Murabahah adalah akad jual beli antara bank selaku penyedia barang dan nasabah yang memesan untuk membeli barang dagang. Bank memperoleh keuntungan yang disepakati bersama. Berdasarkan akad jual beli dimaksud, bank membeli barang yang dipesan dan menjualnya kepada nasabah. Harga jual bank adalah harga beli dan *supplier* ditambah keuntungan yang disepakati. Dalam Al- Quran Disebut:

.....وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

Artinya: “....Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba...”⁹

Dari ayat di atas Alla menegaskan bawa telah dihalalkan jual-beli dan diharamkan riba. Masalah riba merupakan yang pelik bagi mayoritas ulama. Berhubung penerapannya dalam jaman modern ini akan bervariasi, maka perlu diperhatikan untuk selalu menjaga dari praktek riba, termasuk dalam perbankan, agar terhindar dari hal-hal yang diharamkan maupun yang syubat (perkara yang hukumnya berada di antara halal dan haram).

⁹Depertemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Bogor: Mushaf Al-Qur'an, 2014), hlm. 47.

3) *Salam*

Secara etimologi, *salam* artinya salaf (pendahuluan). Secara terminologi (ta'rif) muamalah *salam* adalah penjualan barang yang disebutkan sifat-sifatnya sebagai persyaratan jual beli dan barang tersebut masih dalam tanggungan penjual. Syarat-syarat tersebut di antaranya adalah mendahulukan pembayaran pada waktu di akad majelis (akad disepakati).

Salam juga bisa diartikan pembelian barang yang diserahkan kemudian hari, sedangkan pembayaran dilakukan di muka. Prinsip yang harus dianut adalah harus diketahui terlebih dulu jenis, kualitas dan jumlah barang dan hukum awal pembayaran harus dalam bentuk uang.¹⁰

4) *Istishna'*

Istishna' berarti minta dibuatkan. Secara terminology muamalah (ta'rif), *istishna'* berarti akad jual beli yang menugaskan shanni' (produsen) untuk membuat suatu barang (pesanan) oleh mustashni' (pemesan).

Menurut jumhur ulama, *istishna'* sama dengan *salam*, yakni dari segi objek pesannya, bahwa harus dibuat atau dipesan terlebih pembayarannya, yaitu pembayaran dalam *salam* dilakukan sebelum barang diterima, sedangkan pada *istishna*, pembayaran

¹⁰*Ibid.*, hlm, 224.

bisa di awal, di tengah, atau di akhir pesanan.¹¹ *Istihsna'* adalah akad jual beli barang berdasarkan pesanan antara nasabah sebagai pemesan (*mustashni*) dan bank dengan kriteria tertentu, seperti jenis, tipe atau model, kualitas, dan jumlahnya. Bank akan membelikan barang pesanan nasabah tersebut kepada pemasok (*shanni*) dengan kriteria yang sesuai. Harga, cara pembayaran, dan jangka waktu penyerahan barang pesanan tersebut disepakati bersama.

5) *Ijarah Muntahiyyah Bittamlik*

Al-ijarah disebut juga *al-ajru* (upah) atau ganti, artinya jenis akad untuk mengambil manfaat dengan penggantian. Maksud “manfaat” adalah berguna, yaitu barang yang mempunyai banyak manfaat dan selama menggunakan barang tersebut tidak mengalami perubahan atau musnah. Manfaat yang diambil tidak berbentuk zatnya, tetapi sifatnya, dan dibayar sewa. Mislanya, rumah yang dikontrakan/ sewa, mobil sewa untuk perjalanan.

6) *Musyarakah*

Musyarakah merupakan istilah yang sering dipakai dalam konteks skim pembiayaan syariah. Istilah ini berkonotasi lebih besar dari pada istilah *syirkah* yang lebih umum digunakan dalam fiqih islam. *Syirkah* berarti *sharing* “berbagi”. *Musyarakah* merupakan akad bagi hasil ketika dua atau lebih pengusaha pemilik

¹¹ Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Op. Cit.*, hlm. 195.

dana/modal bekerja sama sebagai mitra usaha, membiayai investasi usaha baru atau yang sudah berjalan.

Mitra usaha pemilik modal berhak ikut serta dalam manajemen perusahaan, tetapi itu tidak merupakan keharusan. Para pihak dapat membagi pekerja mengelola usaha sesuai kesepakatan dan mereka juga dapat meminta gaji/upah untuk tenaga dan keahlian yang mereka curahkan untuk usaha tersebut.¹²

7) *Mudharabah*

Secara singkat *mudharabah* atau penanaman modal adalah penyerahan modal uang kepada orang yang berniaga sehingga ia mendapatkan persentase keuntungan. Sebagai suatu bentuk kontrak, *mudharabah* merupakan akad bagi hasil ketika pemilih dana/modal. Pemodal disebut sebagai *shahibul mall/rabbul maal*, biasa disebut *mudharib*.

Apabila terjadi kerugian karena proses normal dari usaha, dan bukan karena kelalaian atau kecurangan pengelola, kerugian ditanggung sepenuhnya oleh pemilik modal, sedangkan pengelola kehilangan tenaga dan keahlian yang telah dicurahkannya. Apabila terjadi kerugian karena kelalaian dan kecurangan pengelola, maka pengelola bertanggung jawab sepenuhnya.¹³

¹²Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006), hlm. 49.

¹³*Ibid.*, hlm. 61.

8) *Qard*

Qard atau *iqaradh* secara etimologi berarti pinjaman. Secara terminology muamalah (ta'rif), *qard* adalah memiliki sesuatu (hasil pinjaman yang dikembalikan sebagai penggantinya dengan nilai yang sama). *Qard* adalah akad pemberian pinjaman dari bank kepada nasabah yang dipergunakan untuk kebutuhan mendesak. Pengambalian pinjaman ditentukan dalam jumlah yang sama dan dalam jangka waktu tertentu (sesuai kesepakatan bersama). Pembayarannya bisa dilakukan secara angsuran/sekaligus.

Sumber dana *qard* diperoleh dari dana *wadi'ah* (dana khusus) yang disediakan oleh bank dan sumber dana yang diperoleh dari *muzakki* atau kaum dermawan yang berbentuk zakat, infak, sedekah, dan sebagainya, digunakan untuk bantuan yang bersifat sosial (seperti mendapat musibah dan sejenisnya), untuk membantu kaum dhuafa.

9) Jual beli (*Al-Bayu'*)

Jual beli menurut etimologi adalah pertukaran sesuatu dengan sesuatu (yang lain). Menurut istilah, jual beli adalah suatu perjanjian tukar-menukar benda atau barang yang mempunyai nilai secara sukarela di antara kedua belah pihak, yang satu menerima benda-benda dan pihak yang lain menerimanya sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang telah dibenarkan syara' dan disepakati.

10) *Al- Ja'alah*

Seseorang yang kehilangan sesuatu yang berharga dapat mengumumkannya, baik melalui media massa, radio, pamflet-pamflet maupun yang lainnya. Pengumuman disertai dengan imbalan (diberi imbalan) bagi penemunya sebagai perangsang (daya tarik). Misalnya seseorang mengumumkan melalui radio “telah hilang satu buah dompet yang berisikan kartu tanda penduduk, SIM, STNK motor, dan kartu mahasiswa atas nama Ahmad sekitar 13.00 antara pasar ujung berung dengan kampus UIN Bandung. Bagi yang menemukan akan diberi imbalan secukupnya.

Al-ja'alah boleh juga diartikan sebagai sesuatu yang mesti diberikan sebagai pengganti suatu pekerjaan dan padanya terhadap suatu jaminan. Meskipun jaminan itu tidak dinyatakan, *al-ja'alah* dapat diartikan pula sebagai upah mencari benda-benda yang hilang.

11) *Musaqah*

Musaqah diambil dari kata *as-saqa*, artinya yaitu seseorang yang bekerja pada pohon tamar, anggur (mengurasnya) atau pohon-pohon yang lainnya untuk mendatangkan kemaslahatan dan mendapatkan bagian tertentu dari hasil yang diurus sebagai imbalan.

Menurut istilah, *musaqah* adalah akad antara pemilik dan pekerja untuk memelihara pohon. Upahnya adalah buah dari pohon yang diurusnya. Jadi, *musaqah* merupakan bentuk yang lebih sederhana dari *muzara'ah*, yaitu penggarap hanya bertanggung jawab atau penyiraman dan pemeliharaan sebagai imbalan, si penggarap berhak atas nisbah tertentu dari hasil panen.

12) *Rahn*

Menurut Syafei Antonio, *rahn* adalah menahan salah satu harta milik si pemilik sebagai jaminan atau pinjaman yang diterimanya. Menurut Bank Indonesia, *rahn* adalah akad penyerahan barang/harta dari nasabah kepada bank sebagai jaminan atau seluruh utang.

Atas izin bank, nasabah dapat menggunakan barang tertentu yang digadaikan dengan tidak mengurangi dan merusak barang yang digadaikan. Apabila barang yang digadaikan atas perintah hakim, nasabah mempunyai hak untuk menjual barang tersebut dengan *seizing* bank, apabila hasil penjualan melebihi kewajibannya kelebihan tersebut menjadi milik nasabah.¹⁴

13) *Wakalah*

Wakalah atau biasa disebut perwakilan, adalah pelimpahan kekuasaan oleh satu pihak (muwakil) kepada pihak lain (wakil) dalam hal-hal yang boleh diwakilkan. Atas jasanya, maka penerima

¹⁴*Ibid.*, hlm. 222.

kekuasaan dapat meminta imbalan tertentu dari pemberi amanah. Contoh penggunaan *wakalah* dalam jasa perbankan, antara lain L/C (*letter of credit*), transfer, kliring, RTGS, inkaso, dan pembayaran gaji.

14) *Hiwalah*

Hiwalah (Transfer Service) adalah pengalihan hutang/piutang dari orang yang berhutang/berpiutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya/menerimanya. Contoh penggunaan *hawalah* dalam jasa perbankan, anatara lain anjak piutang.

c. Jenis-jenis Produk Tabungan BSM

Pengertian tabungan menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dana/ataualat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Tabungan ini dikeluarkan oleh masing-masing bank dengan ketentuan-ketentuan yang diatur oleh BI. Hal-hal lainnya yang dapat diatur oleh bank penyelenggara dan sesuai dengan ketentuan BI. Pengaturan sendiri oleh masing-masing bank agar tabungan dibuat semenarik mungkin sehingga, nasabah bank tertarik untuk menabung di bank yang mereka inginkan. Bank penyelenggara, persyaratan penabung, jumlah setoran, pengambilan tabungan.¹⁵

¹⁵Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007), hlm. 76.

- 1) Tabungan BSM Simpatik, tabungan yang berdasarkan akad *wadiah yad adh dhamanah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang telah disepakati. dalam kombinasi ini, dewan direksi menentukan besarnya bonus dengan menetapkan persentase dari keuntungan yang dihasilkan oleh dana *al wadi'ah* tersebut dalam suatu periode tertentu.¹⁶
- 2) Tabungan Simpatik Pelajar, tabungan untuk siswa diterapkan secara nasional oleh bank-bank syariah di Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana secara fitur yang menarik dalam rangka edukasi untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Berdasarkan syariah menggunakan akad *wadiah yad adh dhamanah*.
- 3) Tabungan Berencana BSM, adalah tabungan berjangka yang memeberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan. Berdasarkan prinsip syariah menggunakan akad *mudharabah muthlaqoh*.

Konsep Produk menyatakan bahwa konsumen akan lebih menyukai produk-produk yang menawarkan fitur-fitur paling bermutu, berprestasi, atau inovatif. Para manajemen dalam organisasi ini berfokus pada membuat produk yang superior dan meningkatkan sepanjang waktu.¹⁷

¹⁶Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hlm. 88.

¹⁷Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Op. Cit.*, hlm. 18.

d. Tingkatan Produk

- 1) Kualitas dan mutu produk, kualitas merupakan serangkaian yang diharapkan dan disenangi, dimiliki atribut produk tersebut. Kebutuhan konsumen adalah kelayakan. Dan mutu produk bagaimana harapan masa depan produk tersebut apabila terjadi perubahan dan perkembangan teknologi serta selera konsumen. Kebutuhan konsumen adalah mutu produk.
- 2) Manfaat inti produk, jasa atau manfaat inti yang sesungguhnya yang dibeli dan diperoleh oleh konsumen. Kebutuhan konsumen paling fundamental adalah manfaat, dan inilah merupakan tingkat paling fundamental dari suatu produk.
- 3) Kelebihan produk, artinya salah satu manfaat dan pelayanan yang dapat membedakan produk tersebut dengan produk pesaing. Kebutuhan konsumen adalah kepuasan.¹⁸

3. Keputusan

a. Pengertian Keputusan

Setiap hari, kita masing-masing mengambil berbagai keputusan mengenai setiap aspek kehidupan kita sehari-hari. Tetapi, kita biasanya mengambil keputusan ini tanpa memikirkan bagaimana kita mengambil keputusan dan apa yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan ini.

Menurut pemahaman yang paling umum, sebuah keputusan adalah seleksi terhadap dua pilihan alternatif atau lebih. Dengan perkataan lain,

¹⁸Nur Rianto Al Arif, *Op. Cit.*, hlm. 145.

pilihan alternatif harus tersedia bagi seseorang ketika mengambil keputusan. Jika seseorang mempunyai pilihan antara melakukan pembelian dan tidak melakukan pembelian, pilihan antara merk X dan merk Y, atau pilihan untuk menggunakan waktu mengerjakan “A” dan “B”, orang tersebut berada dalam posisi untuk mengambil keputusan. Sebaliknya, jika konsumen tersebut tidak mempunyai alternatif untuk memilih dan benar-benar terpaksa melakukan pembelian tertentu atau mengambil tindakan tertentu (misalnya, menggunakan obat resep dokter), maka keadaan satu-satunya “tanpa pilihan lain” ini bukanlah suatu keputusan,

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan

Adapun faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah yaitu:

- a) Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Sedangkan menurut Philip Kotler dalam buku H. Melayu pelayanan merupakan setiap kegiatan/manfaat yang dapat diberikan satu pihak kepada pihak lainnya. Model pengambilan keputusan ini merupakan pandangan pasif, mengenal konsumen adalah menggambarkan konsumen sebagai orang yang pada dasarnya tunduk pada kepentingan melayani.¹⁹
- b) Produk, secara umum produk adalah sebagai keinginan/ manfaat yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang

¹⁹Leon Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT INDEKS, 2004), hlm. 488.

dapat pada dasarnya tidak berwujud dan menghasilkan kepemilikan dapat disimpulkan bahwa produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen. Model pengambilan keputusan ini merupakan model masukan, dalam model pengambilan keputusan ini mempunyai berbagai pengaruh luar yang berlaku sebagai sumber informasi mengenai produk tertentu dan mempengaruhi nilai-nilai, sikap, dan perilaku konsumen yang berkaitan dengan produk.²⁰

Pengambilan keputusan dapat membuat keputusan dengan menggunakan satu atau dua beberapa pertimbangan, menurut buku sistem pendukung keputusan oleh DR. IR. Kadarsah Suryadi, dkk antara lain:

- a) Fakta, seseorang pengambil keputusan yang selalu bekerja secara sistematis akan mengumpulkan semua fakta mengenai satu masalah dan hasilnya ialah kemungkinan keputusan akan lahir dengan sendirinya. Artinya, fakta itulah yang akan memberi petunjuk keputusan apa saja yang akan diambil. Namun sebenarnya tidak semudah itu. Misalnya, fakta yang ada tidak selamanya jelas dan lengkap. Biasa saja dua fakta melahirkan keputusan yang bertentangan pada saat pengambilan keputusan harus mencari jalan keluar yang lain.

²⁰ *Ibid.*, hlm, 491.

b) Pengalaman, adalah guru terbaik. Seseorang pengambilan keputusan arus dapat memutuskan pertimbangan pengambilan keputusan berdasarkan pengalamannya. Seorang pengambil keputusan yang sudah menimba banyak pengalaman tentu lebih matang dalam membuat keputusan dari pada pengambilan keputusan yang sama sekali belum mempunyai pengalaman apa-apa. Namun perlu diperhatikan bahwa peristiwa-peristiwa yang lampau tidak akan pernah sama dengan peristiwa-peristiwa pada saat ini. Oleh sebab itu, penyesuaian terhadap pengalaman seorang pengambil keputusan senantiasa diperlukan.²¹

c. Proses Pengambilan Keputusan

Tahapan untuk mencapai keputusan membeli dilakukan oleh konsumen melalui beberapa tahapan, sebagai berikut:²²

1) Pengenalan masalah

Proses pembelian bermula dengan mengenali kebutuhan atau masalah. Pembelian merasakan perbedaan antara keadaan nyata dengan keadaan yang diinginkan. Proses pengenalan masalah merupakan suatu proses yang lebih kompleks dari pengenalisaan motivasi.

2) Pencarian informasi

Mencari informasi ternyata tidak selalu mudah dilakukan oleh seseorang untuk sesuatu hal. Konsumen yang telah tertarik

²¹Kadarsah Suryadi, dkk, *Sistem Pendukung Keputusan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002), hlm. 25.

²²Mulyadi Nitisusastro, *Op. Cit.*, hlm. 212.

mungkin akan mencari lebih banyak informasi. Jika motivasinya kuat dan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan berada dalam jangkauan, kemungkinan besar konsumen akan membelinya. Konsumen akan mencari informasi dalam ingatannya dan mencari informasi dari luar.

3) Penilaian alternatif

Penilaian alternatif merupakan pekerjaan yang memerlukan pertimbangan secara relatif atas ketersediaan beberapa pilihan. Apabila tidak banyak pilihan tersedia, maka akan terbatas pilihan penilaian alternatif yang dapat dilakukan dan seseorang harus menerima apa yang ada.

4) Keputusan memilih produk

Keputusan konsumen biasa berupa beberapa kemungkinan, yakni membeli, menunda membeli atau tidak membeli. Untuk menunda membeli secara langsung dapat dikategorikan sebagai tidak atau belum membeli. Menunda membeli mungkin disebabkan oleh beberapa pertimbangan, antara lain belum merasa yakin terhadap barang yang akan dibeli atau ada faktor-faktor lainnya. Setelah keputusan diambil, maka dengan sendirinya konsumen bisa memanfaatkan barang yang telah dibeli untuk berbagai tujuan, salah satu tujuan adalah untuk memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan masalah yang dihadapi. Bila demikian keadaannya, maka konsumen dapat

merasakan sendiri apakah barang yang telah dibeli tersebut mampu memenuhi kebutuhannya, dalam arti mampu memberikan solusi yang diharapkan.

B. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dan sebagai pendukung dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No.	NamaPeneliti	Judul penelitian	Hasil penelitian
1.	Siti Hartina Siregar, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan, 2018	Pengaruh produk dan promosi terhadap kepuasan nasabah memilih tabungan iB Muamalat pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidimpuan	Hasil signifikansi simultan (uji F) diatas bahwa F_{hitung} sebesar 78,236 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($78,236 > 2,14$) maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara silmultan produk dan promosi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah
2.	Eniza Pane, Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Padangsidimpuan, 2018	Pengaruh produk dan promosi terhadap keputusan memilih tabungan emas pada PT. Pegadaian (Persero) unit pelayanan syariah sipirok	Hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa nilai R square sebesar 0,150. Menunjukkan bahwa 15% variabel produk dan promosi mempengaruhi keputusan nasabah memilih tabungan emas pada PT. Pegadaian (Persero) unit pelayanan syariah sipirok.

3.	Ummi Sholihah, Skripsi, IAIN Surakarta, 2016	Pengaruh pengetahuan nasabah, pelayanan, dan margin keuntungan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan <i>Murabahah</i> (Studi kasus pada BMT Karima Karang Pandan).	Pengetahuan nasabah, pelayanan, dan margin keuntungan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan <i>Murabahah</i> pada BMT Karima Karang Pandan.
4.	Mahdalena, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, 2018	Pengaruh pelayanan, penetapan harga jual dan tingkat margin terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan <i>Murabahah</i> pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan	Pelayanan, penetapan harga jual dan tingkat margin mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah dengan kriteria pengujian yaitu $F_{tabel} > F_{hitung}$ ($34,938 > 2,18$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 sehingga nilai signifikansi $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$).
5.	ABD. Aziz Nasution, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, 2018	Pengaruh promosi dan pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di unit pegadaian syariah madina	Hasil uji variabel promosi dan pelayanan mampu menerangkan variabel keputusan menjadi nasabah di Unit Pegadaian Syariah Madina.

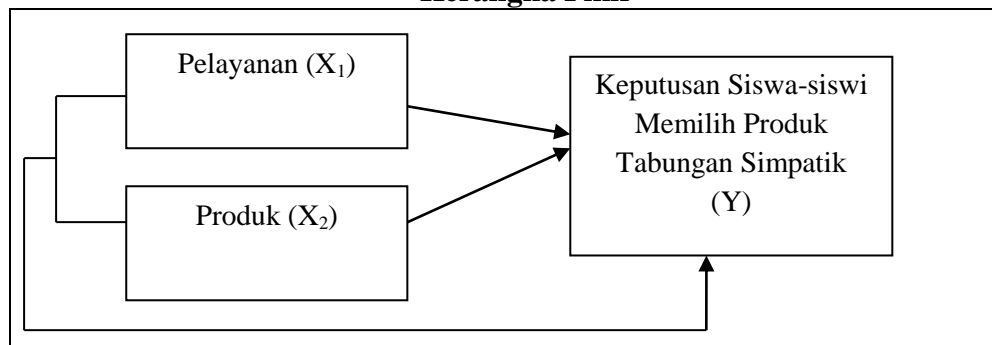
Penelitian terdahulu dicantumkan untuk melihat dan sebagai gambaran umum setiap penelitian. Karena dapat bermanfaat untuk memperkuat teori. Dan penelitian terdahulu biasanya memiliki perbedaan dan persamaan. Maka persamaan dan perbedaan penelitian diatas dengan peneliti ini adalah:

- a. Persamaan penelitian ini dengan yang dilakukan Siti Hartina Siregar yaitu variabel X2 yaitu variabel produk. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel X1 peneliti membahas pelayanan sedangkan Siti Hartina Siregar membahas tentang promosi dan variabel Y peneliti ini Keputusan siswa-siswi sedangkan Siti Hartina membahas kepuasan nasabah.
- b. Persamaan penelitian ini dengan dilakukan Eniza Pane adalah pada variabel X yaitu produk dan pada variabel Y yaitu Keputusan nasabah. Sedangkan perbedaannya yaitu variabel X yaitu promosi.
- c. Persamaan penelitian ini dengan yang dilakukan Ummi Sholihah adalah sama-sama membahas tentang keputusan. Sedangkan perbedaan penelitian ini pada variabel bebas adalah pengetahuan, pelayanan, dan margin keuntungan sedangkan penelitian ini menggunakan variabel bebas yaitu pelayanan dan produk.
- d. Persamaan penelitian ini dengan yang dilakukan Mahdalena adalah variabel X1 yaitu membahas tentang pelayanan dan variabel Y yaitu Keputusan. Sedangkan perbedaan penelitian ini pada variabel X2 yang mana penelitian ini X2 yaitu produk sedangkan mahdalena X2 Harga jual dan X3 Tingkat Margin.
- e. Persamaan penelitian ini dengan yang dilakukan ABD. Aziz Nasution adalah variabel Y yaitu membahas tentang keputusan. Sedangkan perbedaan penelitian ini pada variabel X1 pelayanan sedangkan ABD. Aziz Nasution membahas tentang X1 promosi.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel yang akan diteliti. Jadi, secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen. Pada penelitian ini, variabel bebasnya adalah Pelayanan (X_1) dan Produk (X_2) sedangkan yang menjadi variabel terikat adalah Keputusan memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri Syariah

Gambar II.1
Kerangka Pikir



Berdasarkan kerangka pikir di atas, dapat dijelaskan bahwa pelayanan dan produk bank syariah secara simultan sangat berperan penting bagi keputusan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok. Pernyataan ini sejalan dengan teori Wibowo dan Widodo bahwa alasan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok menyimpan dana membuka rekening tentunya bukan pada bunga yang tinggi, tetapi pada metode bagi hasil sesuai dengan syariah. Sejalan dengan itu pelayanan dan produk mempunyai kaitan dengan keputusan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok, seperti yang ada dibuku Kasmir Etika costumer service bahwa pelayanan merupakan

tindakan/perbuatan seseorang atau kegiatan disetiap lembaga keuangan untuk menarik simpatik dan minat mereka agar mereka tidak bosan dengan layanan yang baik diberikan. Sedangkan produk menurut Philip kotler, sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli yang tujuannya untuk melengkapi kebutuhan/keinginan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok.

D. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena, atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi. Hipotesis adalah merupakan pernyataan penelitian tentang hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian, serta merupakan pernyataan yang paling spesifik. Penelitian bukan hanya bertahan kepada hipotesis yang telah disusun, melainkan mengumpulkan data untuk mendukung atau justru menolak hipotesis tersebut.

Dengan kata lain, hipotesis merupakan jawaban sementara yang disusun oleh peneliti, yang kemudian akan diuji kebenarannya melalui penelitian yang dilakukan.²³

1 : Ada pengaruh pelayanan terhadap keputusan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok

²³Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 59.

- 2 : Ada pengaruh produk terhadap keputusan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok memilih produk Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok
- 3 : Ada pengaruh pelayanan dan produk terhadap keputusan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok memilih produk Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian ini dimulai pada bulan Mei 2019 sampai dengan Agustus 2019. Adapun lokasi penelitian ini di SMA Negeri 2 Plus Sipirok, Jln. Yayasan Pendidikan Marsipature Hutana Be (YPMhb) Padang Bujur Kec. Sipirok Kab. Tapanuli Selatan, 22742.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang bekerja dengan angka, yang datanya berwujud bilangan yang dianalisis dengan menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang bersifat spesifik, dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel tertentu mempengaruhi variabel lainnya.¹

C. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin memiliki semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Studi atau penelitiannya juga disebut suatu populasi atau studi kasus.² Adapun populasi dalam penelitian ini adalah siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok Tapanuli Selatan yang

¹Agmadi Alga, *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), hlm. 13.

²Suharsimi Arikuto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2016), hlm. 173.

menjadi nasabah tabungan simpatik berjumlah sampai saat ini 49 orang siswa-siswi.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.³ Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara total sampling atau sampel jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.⁴

Pendapat Suharsimi Arikunto “jika jumlah anggota subjek dalam populasi kurang dari 100 atau antara 100 sampai 150 orang, dan dalam pengumpulan data peneliti menggunakan angket, sebaiknya subjek sejumlah itu diambil seluruhnya. Berdasarkan tabel 1.1 di latar belakang, jumlah siswa-siswi yang menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri berjumlah 49 orang siswa-siswi yang mana kelas XII sudah tidak dihitung lagi.

D. Sumber Data

Sumber data penelitian ini terdiri dari dua sumber, yaitu data primer dan sekunder:

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: ALFABETA, CV, 2012), hlm. 116.

⁴*Ibid.*, hlm. 115.

- a. Data Primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber yang berupa wawancara, angket, maupun hasil observasi dari suatu objek, kejadian atau hasil pengujian.
- b. Data Sekunder adalah data yang dikumpulkan untuk maksud lain dan data ini telah ada di tempat tertentu. Untuk penelitian ini data sekunder diperoleh dari IAIN Padangsidimpuan, Skripsi dan buku-buku yang relevan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket atau kuesioner, observasi dan dokumentasi dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden atau penelitian untuk memperoleh informasi.

a. Kuesioner (angket)

Kuesioner adalah merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas pertanyaan tersebut. Angket dalam penelitian disebarkan secara langsung. Untuk skala pengukuran data dalam penelitian ini adalah skala interval yaitu suatu skala yang mempunyai rentang konstan antara satu dengan yang aslinya.⁵ Sedangkan untuk skala pengukuran angket menggunakan skala likert.

⁵Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasar Aplikasi dan Pengembangan*, (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 19.

Data interval ini tidak melakukan transformasi data karena sudah berpandangan bahwa skala likert sebagai skala interval.⁶

Tabel III.1
Penetapan Skor Alternatif Atas Jawaban Responden.⁷

Kategori Jawaban	Skor Pertanyaan	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Kurang Setuju (KS)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

Adapun indikator mengenai pengaruh keputusan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok adalah pelayanan dan produk.

Tabel III.2
Kisi-kisi Kuesioner Tentang Pengaruh keputusan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok

No	Variabel X	Indikator	Nomor soal Positif	Nomor soal Negatif
1	Pelayanan (X1)	a. Reliabilitas b. Daya tanggap c. Jaminan d. Bukti fisik	2,3 4,7,9	

⁶Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2014), hlm. 79.

⁷Riduan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 15.

		e. Empati	5,6 1 8	
2	Produk (X2)	a. Kualitas dan mutu produk b. Manfaat inti produk c. Kelebihan produk	3,4 1,5 6	2

Indikator mengenai keputusan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel III.3

Kisi-kisi Kuesioner tentang keputusan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok

No	Variabel (Y)	Indikator	Nomor soal positif	Nomor soal negatif
1	Keputusan (Y)	a. Pengenalan atau kebutuhan b. pencarian informasi c. penilaian alternative d. keputusan pembelian e. perilaku setelah pembelian	7 5,6 8 3,4 1,2	

b. Observasi

Observasi dalam penelitian ilmiah bukan sekedar meninjau atau melihat-lihat, tetapi haruslah mengamati secara cermat dan sistematis sesuai dengan panduan yang telah dibuat. Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.⁸

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan yang sudah berlaku, bisa dalam bentuk tulisan, gambar atau karya seni dari seseorang. Dokumentasi dapat berbentuk tulisan, misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, peraturan dan lain-lain. Dokumentasi dilakukan untuk membuktikan bahwa penelitian ini benar-benar dilaksanakan dengan menyebar kuesioner.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu objek yang menunjukkan alat ukur tersebut yang benar-benar mengukur apa yang di ukur. Validitas ini menyangkut akurasi instrument. Untuk mengukur apakah kuesioner yang disusun

⁸ Syopian Siregar, *Statistik Parametrik Untu Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015), hlm. 42.

tersebut valid/sahih, maka perlu diuji dengan korelasi antara nilai tiap-tiap butir pertanyaan dengan skor total koesioner tersebut.⁹

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 karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan.¹⁰

Untuk mengukur butir soal valid atau tidak valid dapat dilakukan teknik uji validitas item dengan korelasi person, yaitu dengan cara mengelompokkan skor item dengan skor totalnya. Skor total adalah penjumlahan seluruh item pada satu variabel. Kemudian pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika nilai positif dan r hitung \geq r tabel maka item dapat dinyatakan valid, jika r hitung $<$ r tabel maka item dinyatakan tidak valid.¹¹

2. Uji Reabilitas

Reabilitas digunakan untuk mengetahui kondisi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang.

⁹Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), hlm. 132.

¹⁰Mudjarat Kuncoro, *Op., Cit*, hlm. 172.

¹¹Dwi Priyatno, *Spss versi 23 Pengelola Data Terpraktis*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014), hlm. 51.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah croanbach alph. Uji reabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Untuk menentukan apakah instrument reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6. Menurut sekar (1992), reabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat di terima dan atas 0,8 adalah baik.¹²

3. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal.¹³

Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode uji *one sampel kolmogorov smirnov* yaitu untuk mengetahui distribusi data, apakah mengikuti distribusi normal, *poisson*, *uniform*, atau *exponential*. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah distribusi residual terdistribusi normal atau tidak apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05.¹⁴

4. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau secara signifikan. Pengujian linearitas melalui SPSS dengan menggunakan *Test For Linearity* dengan

¹²*Ibid.*, hlm. 64.

¹³ Dwi Priyanto, *Cara Kilat Belajar dengan SPSS 20*, (Yogyakarta: CV. ANDI Officet, 2012), hlm. 38.

¹⁴*Ibid.*, hlm. 144.

taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikan kurang dari 0,05.¹⁵ Uji linearitas merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi jika hendak melakukan perhitungan regresi linear sederhana atau berganda antar variabel yang diteliti.

5. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilihat adakah model regresi untuk peramalan memenuhi asumsi dalam regresi berganda. Tahap pengujian yang dilakukan adalah uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas antara variabel independen dalam model regresi hasil uji tersebut akan dijelaskan dibawah ini:

a) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi variabel bebas (independen). Multikolinearitas didalam model regresi dapat dideteksi dengan melihat variance Inflation Factor (VIF) yaitu jika nilai tolerance $\leq 0,10$ dan $VIF \geq 10$, maka dapat diartikan bahwa terdapat multikolinearitas pada penelitian tersebut.¹⁶

b) Uji Heteroskedastisitas

Asumsi ketiga pada suatu fungsi regresi adalah apabila variabel dari faktor pengganggu selalu sama pada data pengamatan yang lain. Jika ciri ini dipenuhi berarti variabel faktor pengganggu pada kelompok data tersebut bersifat heteroskedastisitas. Jika asumsi ini

¹⁵ Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2008), hlm.. 36.

¹⁶ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*, (Bandung: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), hlm.154.

tidak dapat dipenuhi, maka dapat dikatakan terjadi penyimpangan-penyimpangan terhadap faktor pengganggu sedemikian itu disebut heteroskedastisitas.¹⁷

Jika ada pola tertentu seperti titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.¹⁸

6. Uji Hipotesis

a) Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Dengan menguji koefisien variabel independent atau uji parsial untuk semua variabel independen. Uji ini membandingkan t hitung dengan t tabel yaitu bila t hitung $>$ t tabel berarti bahwa variabel bebas mampu mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika t hitung $<$ t tabel maka variabel bebas tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat, dalam hal ini tingkat kepercayaan α sebesar 0,05 (5%).

Jika t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika t hitung $<$ t table maka H_0 diterima dan H_a ditolak.¹⁹

b) Uji Signifikan Simulta (uji F)

¹⁷ Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, (Jakarta: Erlangga, 2003), hlm. 168.

¹⁸ Muhdrajat Kuncoro, *Op., Cit.* hlm. 218.

¹⁹ *Ibid*, hlm. 85.

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap hitung dan F tabel.

Pedoman yang digunakan untuk menerima atau menolak hipotesis yaitu :

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.²⁰

c) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar variasi dalam variabel bebas mampu menjelaskan bersama-sama variabel berikut atau seberapa baik model regresi yang telah dibuat tersebut cocok dengan data yang ada. Semakin besar nilai R^2 (mendekati 1), maka ketepatannya dikatakan semakin baik, maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen adalah besar terhadap variabel dependen.²¹

7. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda (*Multivariate Regression*) merupakan suatu model dimana variabel terikat tergantung dua atau lebih variabel bebas. Analisis regresi berganda digunakan untuk mengukur pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat.²² Persamaan regresi linear berganda dapat dinyatakan dengan fungsi persamaan linear sebagai berikut :

²⁰*Ibid*, hlm. 81

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 116.

²²Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 13.

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

$$KP = a + b_1 Pl + b_2 Pr + e$$

Dimana :

KP = Variabel Keputusan

a = Konstanta

b₁, b₂, b₃ = Koefisien Regresi

PL = Pelayanan

PR = Produk

E = error

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum SMA Negeri 2 Plus Sipirok

1. Sejarah SMA Negeri 2 Plus Sipirok

Pada sejarahnya, Sumatra Utara khusus Tapanuli Selatan banyak melahirkan pemimpin-pemimpin bangsa dan tokoh-tokoh nasional, namun pada kenyataan yang ada pada tahun 1994 berdasarkan masukan Bapak Alm. Prof. DR. Andi Hakim Nasution yang pada saat itu adalah rector IPB, hanya 4 (empat) orang siswa yang diterima di IPB pada tahun tersebut yang berasal dari Tapanuli Selatan berada urutan data yang ada pada tahun 1994 menunjukkan mutu pendidikan Tapanuli Selatan berada pada urutan kedua terendah setelah Nias. Keadaan tersebut tentu tidak bisa dibiarkan apalagi dikaitkan dengan sasaran Pembangunan Nasional Jangka Panjang Kedua, yaitu terciptanya kualitas manusia dan kualitas masyarakat Indonesia yang maju dan mandiri.

Kelemahan anak didik terletak pada kurangnya pemahaman dan penguasaan ilmu-ilmu yang pernah dipelajari, sehingga bekalnya sangat kurang untuk melanjutkan studi atau terjun ke masyarakat. Kelemahan bersumber dari faktor-faktor internal dan eksternal pendidikan. Faktor internal meliputi tenaga pendidikan dan kurangnya sarana prasarana pendidikan. Faktor eksternal meliputi semangat belajar yang semakin melemah dilingkungan masyarakat luas. Seiring dengan hal ini maka Bapak Alm. Letjen. H. Raja Inal Siregar memprakarsai pertemuan dengan beberapa

tokoh yang memiliki kepedulian terhadap pendidikan di Kabupaten Tapanuli Selatan untuk bermusyawarah mencari solusi permasalahan dimaksud. Hasilnya diambil salah satu gagasan untuk pembangunan sarana pendidikan berupa SMA Negeri Plus.

Pembangunan fisik sarana prasarana sekolah dimulai pada tahun 1994 di areal \pm 11 Ha dan dengan pertimbangan untuk peningkatan mutu pendidikan serta iman dan taqwa siswa maka bangunan sekolah menyatu dengan asrama siswa yang berkapasitas 360 siswa, rumah guru 36 pintu serta sarana Ibadah dan Olah Raga. Pada tahun 1995 sudah dimulai penelirimaan siswa dan pelantikan Angkatan Pertama siswa baru pada bulan Juli 1995 dilakukan oleh Gubernur Sumatra Utara Bapak Alm. H. Raja Inal Siregar. Kepala sekolah pertama SMA Negeri 2 Plus Sipirok adalah Bapak Alm. H. M. Syarif Nasution yang bertugas hingga tahun 1997, sebelumnya adalah kepala sekolah SMA Negeri 1 Medan. Untuk peningkatan proses belajar mengajar dilakukan pembenahan secara terus menerus terhadap kelengkapan sarana prasarana yang mendukung terhadap proses tersebut. Saat ini seluruh kelas telah dilengkapi Infokus dan Laptop sebagai kelengkapan mengajar para guru dan pengembangan sarana Laboratorium Biologi, Kimia, Fisiki, IT dan Multimedia serta Laboratorium Bahasa.

Disamping itu sekolah telah memiliki Web Site dan kompleks kampus dilengkapi dengan wifi untuk mendukung program E-learning. Berdasarkan penilaian dengan pengujian oleh BAN tingkat Provinsi maka SMA Negeri 2 Plus Sipirok ini memperoleh akreditasi "A" pada tahun 2006

dan tahun 2010. Seiring dengan perkembangan kini SMA Negeri 2 Plus Sipirok dalam proses Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional (RSBI) sejak tahun 2006. Prestasi terbaru dari SMA unggulan ini adalah meraih juara Matematika dan Komputer dalam Science Competition (SCE) untuk wilayah Sumatra Bagian Utara (Sumbagut) yang diselenggarakan 26-27 Februari di kampus USU Medan. Sekolah ini mengirim 60 peserta untuk mengikuti delapan mata pelajaran ke olimpiade tersebut. Jumlah peserta kompetensi ini sekitar 2.000-an siswa dari wilayah Sumbagut meliputi Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam (NAD), Sumatera Utara, Riau, Kepulauan Riau, dan Sumatera Barat. Siswa SMA Negeri 2 Plus Sipirok Berjaya meraih Juara Pertama dan Juara Kedua untuk bidang studi matematika dan juara Kedua untuk bidang studi komputer. Sementara peserta lainnya dari sekolah yang berstatus RSBI ini, sembilan diantaranya masuk kategori 30 besar.

2. Visi Misi

a. Visi

Unggul dalam iptek berwawasan imtaq dan lingkungan hidup serta berkarakter berlandaskan norma adat istiadat Tapanuli Selatan yang bermartabat.

b. Misi

- 1) Melaksanakan kegiatan proses belajar mengajar secara optimal dalam usaha masuk ke perguruan tinggi negeri
- 2) Terampil menggunakan teknologi modern

- 3) Memiliki sarana dan prasarana sesuai dengan standar nasional pendidikan
- 4) Kepala sekolah, guru/pegawai dan peserta didik memiliki kemampuan berbahasa Inggris
- 5) Pembinaan kelompok belajar olimpiade dan karya ilmiah remaja
- 6) Pembinaan disiplin dan tata karma peserta didik di sekolah dan asrama
- 7) Pembinaan kegiatan keagamaan secara terpadu
- 8) Pembinaan kegiatan olah raga dan kesenian secara berkesinambungan
- 9) Pembinaan sikap berwawasan lingkungan hidup

3. Jumlah Guru/Pegawai SMA Negeri 2 Plus Sipirok

No	Nama Guru/Pegawai	Status
1	Khairul Faiz Nasution	Kepala Sekolah/ Aktif
2	Akhiruddin Halomoan Hrp	Aktif
3	Iqbal Ksatria Siregar	Aktif
4	Ika Amelina Harahap	Aktif
5	Nonni Rosianti	Aktif
6	Riduan Sanggra Tua Sinaga	Aktif
7	Henny Yanti Lubis	Aktif
8	Mariani Pasaribu	Aktif
9	Eli Seri Mastati	Aktif
10	Rudolf	Aktif

11	Abdi Wahap Harahap	Aktif
12	Medana Sari Rambe	Aktif
13	Mirna Fitriani Siregar	Aktif
14	Mukhtar Ritonga	Aktif
15	Nismalawati Ritonga	Aktif
16	Nuraisyah Batubara	Aktif
17	Nurasiah Pane	Aktif
18	Siti Zahara Pohan	Aktif
19	Susi Ahiryani Siregar	Aktif
20	Yanti Eriana Ritonga	Aktif
21	Arisma	Aktif
22	Hasrina Febri Andriyani Siregar	Aktif
23	Hernida Adriyanti Siregar	Aktif
24	Irmayanti	Aktif
25	Juliana Siregar	Aktif
26	Malidar lubis	Aktif
27	Masnaipa	Aktif
28	Masnauli Rahma Hasibuan	Aktif
29	Ardi Hasibuan	Aktif
30	Yensi Muriati H	Aktif
No	Nama Staff	Status
1	Elvianti Siregar	Aktif
2	Mulyadi Siregar	Aktif
3	Roni Rahmad	Aktif

4	Yusnah Manurung	Aktif
5	Yusuf Haryadi Hutasuhut	Aktif

B. Hasil Analisis Data

1. Uji Validitas

Tabel IV.1
Hasil Uji Validitas Pelayanan

Item pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Pl 1	0,758	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ $n = 47$ Pada taraf signifikansi 5 % sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2816$	Valid
Pl 2	0,560		Valid
Pl 3	0,696		Valid
Pl 4	0,784		Valid
Pl 5	0,605		Valid
Pl 6	0,466		Valid
Pl 7	0,780		Valid
Pl 8	0,587		Valid
Pl 9	0,746		Valid

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-9 untuk variabel pelayanan adalah valid. Dimana r_{tabel} adalah 0,2816 sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation* dan nilai r positif.

Tabel IV.2
Hasil Uji Validitas Produk

Item pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
Pr 1	0,777	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel} \ n = 47$ Pada taraf signifikansi 5 % sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2816$	Valid
Pr 2	0,869		Valid
Pr 3	0,664		Valid
Pr 4	0,606		Valid
Pr 5	0,901		Valid
Pr 6	0,678		Valid

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-6 untuk variabel produk adalah valid. Dimana r_{tabel} adalah 0,2816 sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation* dan nilai r positif.

Tabel IV.3
Hasil Uji Validitas Keputusan

Item pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
Kp 1	0,739	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel} \ n = 47$ Pada taraf signifikansi 5 % sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2816$	Valid
Kp 2	0,750		Valid
Kp 3	0,705		Valid
Kp 4	0,663		Valid
Kp 5	0,567		Valid
Kp 6	0,359		Valid
Kp 7	0,572		Valid

Kp 8	0,661		Valid
------	-------	--	-------

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-8 untuk variabel keputusan adalah valid. Dimana r_{tabel} adalah 0,2816 sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation* dan nilai r positif

2. Uji Reliabilitas

Tabel IV.4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>N of Item</i>	Keterangan
Pelayanan	0,836	9	Reliabel
Produk	0,845	6	Reliabel
Keputusan	0,777	8	Reliabel

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah, 2019)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa *cronbach's alpha* untuk variabel pelayanan (X_1) adalah $0,836 > 0,600$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan adalah reliabel. *Cronbach's alpha* untuk variabel Produk (X_2) adalah $0,845 > 0,600$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel produk adalah reliabel. *Cronbach's alpha* untuk variabel Keputusan (Y) adalah $0,777 > 0,600$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keputusan adalah reliabel.

3. Uji Normalitas

Tabel IV.5
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		49
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,62820316
Most Extreme Differences	Absolute	,063
	Positive	,052
	Negative	-,063
Test Statistic		,063
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

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

4. Uji Linieritas

- a. Uji Linieritas Pelayanan dengan Keputusan

Tabel IV.6
Hasil Uji Linieritas Pelayanan dengan Keputusan

ANOVA Table

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
K p * P l	Between (Combined)	386,411	17	22,730	2,971	,004
	Groups Linearity	256,184	1	256,184	33,490	,000
	Deviation from Linearity	130,226	16	8,139	1,064	,425
Within Groups		237,140	31	7,650		
Total		623,551	48			

Berdasarkan data di atas, nilai sig. sebesar 0,425, jadi dapat disimpulkan nilai sig. $> 0,05$ ($0,425 > 0,05$) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel pelayanan dan variabel keputusan dinyatakan linier.

b. Uji Linieritas Produk dengan Keputusan

Tabel IV.7
Hasil Uji Linieritas Produk dengan Keputusan

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kp * Pr	Between	(Combined)	315,820	13	24,294	2,763	,008
	Groups	Linearity	203,686	1	203,686	23,166	,000
		Deviation from Linearity	112,134	12	9,345	1,063	,419
Within Groups			307,731	35	8,792		
Total			623,551	48			

Berdasarkan data diatas, nilai sig sebesar 0,419, jadi dapat disimpulkan nilai sig. $> 0,05$ ($0,419 > 0,05$) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel produk dan variabel Keputusan dinyatakan linier.

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Tabel IV.8
Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8,114	3,264		2,486	,017		
PI	,386	,110	,466	3,500	,001	,652	1,533
Pr	,309	,138	,297	2,229	,031	,652	1,533

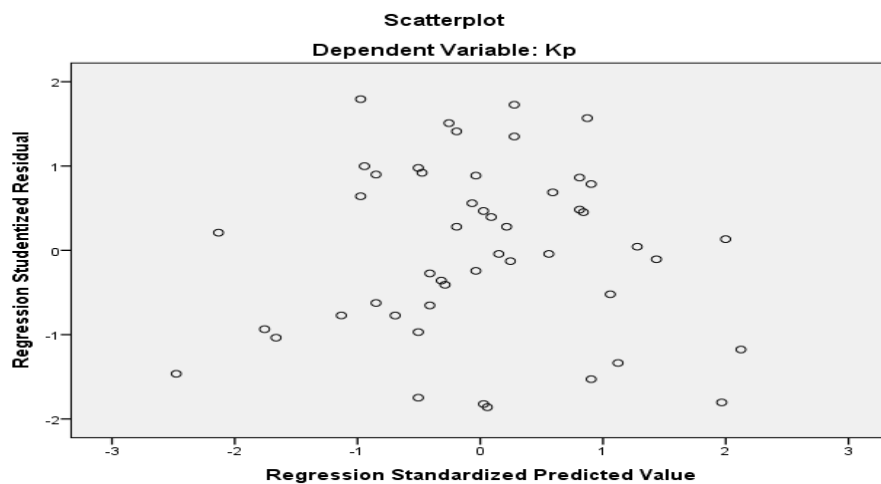
a. Dependent Variable: Kp

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai *tolerance* dari variabel pelayanan adalah $0,652 > 0,05$, variabel produk adalah $0,652 > 0,05$, maka dapat disimpulkan nilai *tolerance* dari kedua variabel di atas lebih besar dari $0,05$ ($tolerance > 0,05$) sehingga bebas dari multikolinieritas.

Selanjutnya berdasarkan nilai VIF dari variabel pelayanan adalah $1,533 < 10$, variabel produk adalah $1,533 < 10$. Maka dapat disimpulkan nilai VIF dari kedua variabel di atas lebih kecil dari 10 (nilai VIF < 10) sehingga bebas dari multikolinieritas

b. Uji Heterokedastisitas

Gambar IV.1
Hasil Uji Heterokedastisitas



Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa titik-titik tidak membentuk suatu pola tertentu. Titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi terbebas dari heterokedastisitas.

6. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel IV.9
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

(Constant)	8,114	3,264		2,486	,017
Pl	,386	,110	,466	3,500	,001
Pr	,309	,138	,297	2,229	,031

a. Dependent Variable: Kp

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Constant* sebesar $\alpha = 8,114$, $b_1 = 0,386$, $b_2 = 0,309$, maka analisis regresi berganda pada penelitian ini adalah:

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

$$Kp = 8,114 + 0,386 (X_1) + 0,309 (X_2) + e$$

Keterangan:

Kp = Keputusan (variabel terikat)

α = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien regresi linier berganda

Pl = Pelayanan

Pr = Produk

e = (Nilai Kesalahan) *error*

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Konstanta sebesar 8,114 artinya apabila variabel pelayanan dan produk dianggap konstan atau 0 maka, keputusan siswa-siswi memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok adalah sebesar 8,114 persen
- b) Jika koefisien regresi pada pelayanan meningkat satu persen, sementara variabel lainnya tetap, maka keputusan siswa-siswi

memilih tabungan simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok meningkat sebesar:

$$0,386 + 8,114$$

$$= 8,5 \text{ Maka kenaikannya,}$$

$$= 8,5 \times 100 \%$$

$$= 8,5 \%$$

- c) Jika koefisien variabel produk meningkat satu persen, sementara variabel lainnya tetap, maka keputusan siswa-siswi memilih tabungan simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok meningkat sebesar:

$$0,309 + 8,114$$

$$= 8,423 \text{ Maka kenaikannya,}$$

$$= 8,423 \times 100\%$$

$$= 8,423 \%$$

7. Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Tabel IV.10
Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,684 ^a	,468	,445	2,68473

a. Predictors: (Constant), Pr, Pl

b. Dependent Variable: Kp

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai *Adjusted R square* sebesar 0,468 atau 44,5% hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan dan produk berpengaruh terhadap variabel keputusan siswa-siswi SMA Negeri

2 Plus Sipirok memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok. Sedangkan 55,95% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, yakni : promosi, harga, lokasi dan lainnya.

8. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Ketentuan dalam uji t adalah: jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sedangkan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Adapun hasil *output* sebagai berikut:

Tabel IV.11
Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	8,114	3,264		
Pl	,386	,110	,466	3,500	,001
Pr	,309	,138	,297	2,229	,031

a. Dependent Variable: Kp

Untuk t_{tabel} dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 0,025$ (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan $(df)=n-k-1$, dimana n =jumlah sampel dan k =jumlah variabel independen, jadi $df= 49-2-1= 46$. Dengan pengujian dua sisi (signifikansi= 0,025), maka diperoleh t_{tabel} sebesar 2,01290

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) di atas dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel pelayanan sebesar 3,500 sedangkan t_{tabel} sebesar 2,01290 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,500 > 2,01290$) maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial pelayanan mempunyai

pengaruh terhadap keputusan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok.

Selanjutnya pada variabel produk memiliki t_{hitung} sebesar 2,229 sedangkan t_{tabel} sebesar 2,01290 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,229 > 2,01290$) maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial produk mempunyai pengaruh terhadap keputusan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok.

b. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh dari variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen.

Tabel IV.12
Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	291,993	2	145,997	20,255	,000 ^b
Residual	331,558	46	7,208		
Total	623,551	48			

a. Dependent Variable: Kp

b. Predictors: (Constant), Pr, Pl

F_{tabel} untuk signifikan $\alpha = 0,05$ dengan regresi (df 1) adalah 2 dan residual (df 2) adalah 46, maka hasil yang diperoleh untuk F_{tabel} sebesar 3,20

Dari hasil uji signifikan simultan di atas bahwa nilai F_{hitung} sebesar 20,255 dan F_{tabel} sebesar 3,20 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($20,255 > 3,20$) maka H_a diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan yang signifikan dari pelayanan dan produk terhadap keputusan

siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok.

C. Pembahasan Hasil Analisis Data

Penelitian ini berjudul Pengaruh Pelayanan Dan Produk Terhadap Keputusan Siswa-Siswi SMA Negei 2 Plus Sipirok Memilih Tabungan Simpatik Di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok. Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan pada penelitian ini diketahui bahwa:

Secara parsial pelayanan mempunyai pengaruh terhadap keputusan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok terlihat dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,500 > 2,01290$). Penelitian ini juga dapat diperkuat dengan skripsi Ummi Sholihah (2016) mengatakan, pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan.¹

Menurut Kasmir pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.² Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimannya.

Sama halnya dengan penelitian ini, Siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok merasa puas dan terpenuhi kebutuhannya dengan layanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok maka Siswa-siswi memutuskan Memilih Tabungan Simpatik Di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok.

¹Ummi Sholihah, Pengetahuan nasabah, pelayanan, dan margin keuntungan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan *Murabahah*, (Surakarta, IAIN Surakarta, 2016), hlm. 67.

²Kasmir, *Log. Cit.,*

Secara parsial produk mempunyai pengaruh terhadap keputusan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok terlihat dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,229 > 2,01290$), hasil ini sejalan dengan skripsi Eniza Pane (2018) menyatakan bahwa, produk mempengaruhi keputusan nasabah memilih tabungan.³

Menurut Philip Kotler produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan.⁴ Dari pengertian dapat disimpulkan bahwa produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen.

Sama halnya dengan penelitian ini, Siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok akan Memilih Tabungan Simpatik Di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok apabila para Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok mampu menawarkan produk yang dapat menarik perhatian dan keputusan Siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok memilih Tabungan Simpatik Di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok.

Secara simultan variabel pelayanan dan produk, dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($20,255 > 3,20$) maka H_a dan nilai $sig < 0,05$ ($0,000 < 0,05$). Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian terdahulu dari skripsi Siti

³Eniza Pane, Pengaruh produk dan promosi terhadap keputusan memilih tabungan emas pada PT. Pegadaian (Persero) unit pelayanan syariah sipirok, (Skripsi: IAIN Padangsidempuan, 2018), hlm. 63.

⁴M. Nur Rianto Alarif, *Log. Cit.*,

Hartina Siregar, Eniza Pane, dan Ummi Sholihah yang hasilnya bahwa pelayanan dan produk berpengaruh terhadap keputusan.⁵

Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan. Dari pengertian dapat disimpulkan bahwa produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen.

Dalam model ini pelayanan dan produk merupakan satu faktor yang mempengaruhi keputusan Siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok Memilih Tabungan Simpatik Di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok dan hal ini sudah termasuk dalam penelitian ini.

Uji koefisien determinasi pelayanan dan produk terhadap keputusan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok sebesar 44,5% sedangkan 55,95% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

⁵Siti Hartina Siregar, Pengaruh produk dan promosi terhadap kepuasan nasabah memilih tabungan iB Muamalat pada Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidimpuan, (Skripsi: IAIN Padangsidimpuan, 2018), hlm. 65.

Analisis regresi berganda memperoleh persamaan regresinya yaitu:

- d) Konstanta sebesar 8,114 artinya apabila variabel pelayanan dan produk dianggap konstan atau 0 maka, keputusan siswa-siswi memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok adalah sebesar 8,114 persen
- e) Jika koefisien regresi pada pelayanan meningkat satu persen, sementara variabel lainnya tetap, maka keputusan siswa-siswi memilih tabungan simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok meningkat sebesar:

$$\begin{aligned} &0,386 + 8,114 \\ &= 8,5 \text{ Maka kenaikannya,} \\ &= 8,5 \times 100 \% \\ &= 8,5 \% \end{aligned}$$

- f) Jika koefisien variabel produk meningkat satu persen, sementara variabel lainnya tetap, maka keputusan siswa-siswi memilih tabungan simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok meningkat sebesar:

$$\begin{aligned} &0,309 + 8,114 \\ &= 8,423 \text{ Maka kenaikannya,} \\ &= 8,423 \times 100\% \\ &= 8,423 \% \end{aligned}$$

Dari hasil uji multikolinieritas diketahui bahwa nilai *tolerance* > 0,05 dan nilai VIF < 10, maka dapat dinyatakan bebas dari multikolinieritas.

Selanjutnya hasil uji heterokedastisitas diketahui bahwa titik-titik *scatterplot* regresi tidak membentuk pola tertentu seperti menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dinyatakan bahwa model regresi ini tidak terjadi heterokedastisitas.

D. Keterbatasan Penelitian

Seluruh rangkaian kegiatan dalam penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metode penelitian hal 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 peneliti selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah: Dalam menyebarkan kuisisioner peneliti tidak mengetahui kejujuran responden-responden dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh. Juga keterbatasan kemampuan peneliti dalam menganalisis data yang sudah diperoleh.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas bahwa variabel X Pelayanan dan Produk memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y Keputusan Siswa-siswi. Dapat dilihat dari analisis regresi linear berganda pada tabel *Coefficient* maka regresi linear berganda dengan *constant* nilai konstanta $a = 8,114$, $b_1 = 0,386$, $b_2 = 0,309$, maka persamaan analisis regresi linear pada pelayanan sebesar $0,386 + 8,114 = 8,5$ maka kenaikannya $= 8,5 \times 100\% = 8,5\%$. Jika nilai koefisien regresi variabel produk sebesar $0,309 + 8,114 = 8,423$ maka kenaikannya $= 8,423 \times 100\% = 8,423\%$.

Jika dilihat dari uji koefisien determinasi diketahui nilai R^2 (*Adjusted R Square*) sebesar 0,468 atau 44,5% variabel pelayanan dan produk mempengaruhi keputusan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok. Sedangkan 55,95% sisanya dipengaruhi variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil uji secara parsial (uji t) dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,500 > 2,01290$).

Hasil uji secara parsial (uji t) dapat disimpulkan bahwa variabel produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus SapiroK memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP SapiroK dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,229 > 2,01290$).

Dari hasil uji signifikan simultan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 20,255 dan F_{tabel} sebesar 3,20 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($20,255 > 3,20$) maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan yang signifikan dari pelayanan dan produk terhadap keputusan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus SapiroK memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP SapiroK.

B. Saran

Adapun saran yang bisa diberikan setelah melakukan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Penelitian ini menunjukkan pentingnya pengembangan pelayanan dan produk sebagai factor yang perlu dipertimbangkan dalam upaya meningkatkan keputusan siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus SapiroK memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri KCP SapiroK. Maka, disarankan kepada siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus SapiroK yang belum menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri agar dapat menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri kedepannya dan siswa-siswi jika sudah menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri agar tetap konsisten dalam menggunakannya.

2. Untuk peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti pengaruh yang lain yang dapat mempengaruhi keputusan siswa-siswi MAN IC melakukan sampel dalam penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006.
- Agmadi Alga, *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasar Aplikasi dan Pengembangan*, Jakarta :Kencana, 2004
- Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta, 2014
- Danang Sunyoto, *Perilaku Konsumen Dan Pemasaran*, Yogyakarta: CAPS, 2015.
- Hasil wawancara dengan Ira Susanti (Siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sapirok) Senin 29 Maret 2019 pukul 11.30 WIB.
- Herry Sutanto & Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- H. Melayu, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009.
- <http://www.pengertianpakar.com/2015/05/pengertian-kualitas-menurutpakar.html>.
pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 12.35 WIB
- Kadarsah Suryadi, dkk, *Sistem Pendukung Keputusan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007.
- _____ *Etika Costomer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo, 2015.
- _____ *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2010.
- _____ *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000.
- _____ *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- _____ *Dasar - Dasar Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Leon Schiffman dan Lestie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT Mancana Jaya Cemerlang, 2004.

- Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- M. Nur Rianto Alarif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Mursid, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Muhammad Isa, *Diktat Mata Kuliah Manajemen Pemasaran*, IAIN Padangsidimpuan.
- Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen*, "Edisi Revisi" Cetakan Ke-4, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.
- Nur Rianto Al Alif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Indonesia: PT Mancanan Jaya Cemerlang, 2007.
- Riduan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2010
- Suharsimi Arikuto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1998.
- _____*Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: ALFABETA CV, 2012.
- _____, *Statistik Parametrik Untu Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015.
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana Preneda media Group, 2011.
- Dwi Priyatno, *Spss versi 23 Pengelola Data Terpraktis*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014.

_____ *Cara Kilat Belajar dengan SPSS 20*, Yogyakarta: CV ANDI Officet,
2012

Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2008.

Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*,
Bandung: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.

Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, Jakarta:
Erlangga, 2003.

_____ *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R & D*, Bandung: Alfabeta,
2016.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS PRIBADI

- 1 Nama Lengkap : Nila Rizki Lubis
- 2 Nama Panggilan : Nila
- 3 Tempat/ Tgl. Lahir : Padangsidimpuan, 24 September 1997
- 4 Agama : Islam
- 5 Jenis Kelamin : Perempuan
- 6 Anak Ke : 1 (satu) dari 2 (dua) orang bersaudara
- 7 Alamat : Jln. Sutan Soripada Mulia Gg. Seras, Tano Bato, Padangsidimpuan Utara
- 8 Kewarganegaraan : Indonesia
- 9 No. Telepon/Hp : 0822-7751-1888

B. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

1. SD Negeri 20 Padangsidimpuan (2003-2009)
2. SMP Madrasah Tsanawiyah (YPKS) Padangsidimpuan (2009-2012)
3. SMA Negeri 4 Padangsidimpuan (2012-2015)
4. Program Sarjana (S-1) Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (2015-2019)

C. IDENTITAS ORANG TUA

- Nama Ayah : Arfan Marwazi Lubis
Pekerjaan : Wiraswasta
Nama Ibu : Mahsani Siagian
Pekerjaan : Ibu Rumah Tanga

LAMPIRAN 1

RESPONDE N	DAFTAR JAWABAN RESPONDEN VARIABEL						JUMLAH
	PELAYANAN						
	1	2	3	4	5	6	
1	4	3	4	4	5	5	25
2	4	3	3	3	4	4	21
3	4	4	3	4	4	4	23
4	4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	3	4	4	4	23
6	5	5	4	5	4	5	28
7	4	4	4	4	4	5	25
8	4	3	3	5	5	4	24
9	4	4	4	4	4	4	24
10	4	4	4	4	4	4	24
11	4	4	4	4	4	4	24
12	4	5	4	5	4	4	26
13	4	3	4	3	4	4	22
14	4	4	4	4	4	4	24
15	5	4	4	4	4	4	25
16	5	4	5	5	5	5	29
17	4	4	4	4	5	4	25
18	5	4	5	5	5	5	29
19	5	4	5	4	5	5	28
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	4	4	4	5	25
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	4	5	4	4	25
24	4	5	4	4	5	4	26
25	4	4	4	3	4	4	23
26	5	4	5	5	4	5	28
27	4	4	4	3	5	4	24
28	5	4	4	4	5	4	26
29	5	5	4	5	5	5	29
30	4	5	4	4	4	4	25
31	4	4	4	4	3	4	23
32	5	4	5	4	5	5	28
33	4	4	4	4	4	4	24
34	4	4	5	3	3	4	23
35	5	4	4	5	5	5	28
36	4	4	4	5	4	5	26
37	4	4	4	4	4	5	25
38	4	5	4	4	5	4	26
39	5	4	4	4	5	4	26
40	4	4	4	3	4	4	23
41	4	4	4	4	4	4	24

LAMPIRAN 2

RESPONDE N	DAFTAR JAWABAN RESPONDEN VARIABEL						JUMLAH
	PRICE						
	1	2	3	4	5	6	
1	5	4	4	4	4	5	26
2	4	4	3	3	3	4	21
3	4	4	4	3	4	4	23
4	4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	3	4	3	4	22
6	5	5	4	5	5	5	29
7	5	4	4	3	4	4	24
8	4	5	4	4	5	4	26
9	4	4	4	3	4	4	23
10	4	4	4	4	4	4	24
11	5	4	3	4	4	5	25
12	5	4	4	4	4	4	25
13	4	3	4	4	3	4	22
14	4	4	4	3	4	4	23
15	4	4	4	3	4	4	23
16	5	5	4	5	4	5	28
17	4	4	4	4	4	5	25
18	5	5	5	4	5	5	29
19	5	4	5	4	5	5	28
20	4	4	3	4	3	4	22
21	4	4	4	3	4	5	24
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	5	4	5	4	26
24	4	5	4	4	5	4	26
25	4	4	4	4	4	4	24
26	4	5	5	5	5	4	28
27	4	3	4	5	5	4	25
28	5	5	4	4	5	4	27
29	5	4	5	5	4	5	28
30	4	4	4	4	4	5	25
31	4	4	3	4	4	4	23
32	5	5	4	3	5	5	27
33	4	4	4	4	4	4	24
34	4	4	4	4	4	4	24
35	5	5	5	3	5	5	28
36	5	4	4	4	5	4	26
37	5	4	4	3	4	5	25
38	4	5	4	4	4	4	25
39	4	5	4	4	5	4	26
40	4	5	4	4	4	4	25
41	5	4	4	3	4	5	25

LAMPIRAN 3

RESPONDE N	DAFTAR JAWABAN RESPONDEN VARIABEL						JUMLAH
	PENGETAHUAN						
	1	2	3	4	5	6	
1	4	4	4	4	5	4	25
2	4	4	3	3	4	4	22
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	3	4	4	24
5	4	4	4	3	4	4	23
6	5	5	4	4	5	5	28
7	4	4	4	4	4	5	25
8	4	4	4	3	4	4	23
9	4	3	4	4	4	4	23
10	4	4	4	4	4	4	24
11	4	4	4	4	4	4	24
12	4	5	4	5	4	4	26
13	4	4	4	3	4	4	23
14	4	4	4	4	4	4	24
15	4	5	4	3	4	4	24
16	5	5	4	4	5	5	28
17	4	4	5	4	4	4	25
18	5	5	5	4	5	5	29
19	5	4	4	4	5	5	27
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	4	4	4	5	25
22	4	4	5	4	4	4	25
23	4	4	4	3	4	4	23
24	5	4	4	4	5	4	26
25	4	4	4	4	4	4	24
26	5	5	5	5	4	5	29
27	4	5	4	3	5	4	25
28	4	4	4	4	5	4	25
29	5	5	4	5	5	5	29
30	5	4	4	4	4	4	25
31	4	4	4	4	3	4	23
32	5	4	4	4	5	5	27
33	4	4	4	4	4	4	24
34	4	4	4	4	4	4	24
35	4	5	4	5	4	5	27
36	5	4	4	5	4	5	27
37	4	4	4	4	4	5	25
38	5	4	4	4	4	4	25
39	5	4	5	4	4	4	26
40	5	4	4	4	4	4	25
41	4	4	4	3	4	4	23

LAMPIRAN 4

RESPONDE N	DAFTAR JAWABAN RESPONDEN VARIABEL						JUMLAH
	MINAT						
	1	2	3	4	5	6	
1	5	3	4	5	5	5	27
2	4	4	4	5	4	4	25
3	4	4	4	5	5	4	26
4	4	5	4	4	5	4	26
5	4	4	4	3	3	4	22
6	5	5	5	4	5	5	29
7	5	4	4	4	4	5	26
8	4	3	3	5	5	4	24
9	4	4	4	3	4	4	23
10	4	4	4	4	5	4	25
11	5	4	4	4	4	5	26
12	4	5	4	5	5	4	27
13	4	3	4	5	4	4	24
14	4	4	4	4	5	4	25
15	4	4	4	5	4	4	25
16	5	5	5	4	5	5	29
17	4	4	5	4	4	4	25
18	5	5	5	5	5	5	30
19	5	4	4	5	5	5	28
20	4	4	4	4	4	4	24
21	5	4	4	4	4	5	26
22	4	5	4	4	4	4	25
23	4	4	5	5	5	4	27
24	4	5	4	4	5	4	26
25	4	3	4	5	5	4	25
26	5	5	5	5	5	5	30
27	4	5	4	5	5	4	27
28	4	5	4	5	5	4	27
29	5	5	5	5	5	5	30
30	4	5	4	4	4	5	26
31	4	4	4	3	4	4	23
32	5	5	4	5	5	5	29
33	5	5	4	4	5	4	27
34	5	4	5	3	4	5	26
35	5	4	5	5	5	5	29
36	5	4	4	5	5	5	28
37	5	4	4	4	4	5	26
38	4	5	4	5	5	4	27
39	5	4	5	5	4	5	28
40	4	5	4	4	4	4	25
41	5	4	4	4	4	5	26

Hasil Uji Validitas X2

Correlations

		Pr_1	Pr_2	Pr_3	Pr_4	Pr_5	Pr_6	Skor_total
Pr_1	Pearson Correlation	1	,602**	,582**	,301*	,625**	,334*	,777**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,036	,000	,019	,000
	N	49	49	49	49	49	49	49
Pr_2	Pearson Correlation	,602**	1	,350*	,413*	,954**	,555**	,869**
	Sig. (2-tailed)	,000		,014	,003	,000	,000	,000
	N	49	49	49	49	49	49	49
Pr_3	Pearson Correlation	,582**	,350*	1	,344*	,411**	,226	,664**
	Sig. (2-tailed)	,000	,014		,016	,003	,118	,000
	N	49	49	49	49	49	49	49
Pr_4	Pearson Correlation	,301*	,413**	,344*	1	,455**	,408**	,606**
	Sig. (2-tailed)	,036	,003	,016		,001	,004	,000
	N	49	49	49	49	49	49	49
Pr_5	Pearson Correlation	,625**	,954**	,411**	,455*	1	,581**	,901**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,001		,000	,000
	N	49	49	49	49	49	49	49
Pr_6	Pearson Correlation	,334*	,555**	,226	,408*	,581**	1	,678**
	Sig. (2-tailed)	,019	,000	,118	,004	,000		,000
	N	49	49	49	49	49	49	49
Skor_total	Pearson Correlation	,777**	,869**	,664**	,606*	,901**	,678**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	49	49	49	49	49	49	49

Hasil Uji Validitas Y

Correlations

		Kp_1	Kp_2	Kp_3	Kp_4	Kp_5	Kp_6	Kp_7	Kp_8	Skor_total
Kp_1	Pearson Correlation	1	,569**	,574**	,446**	,319*	,275	,279	,261	,739**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,025	,055	,052	,070	,000
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49
Kp_2	Pearson Correlation	,569**	1	,578**	,467**	,342*	,213	,261	,310*	,750**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,016	,142	,070	,030	,000
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49
Kp_3	Pearson Correlation	,574**	,578**	1	,760**	,249	-,070	,075	,263	,705**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,085	,632	,609	,068	,000
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49
Kp_4	Pearson Correlation	,446**	,467**	,760**	1	,152	,047	,094	,268	,663**
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,000		,298	,750	,520	,063	,000
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49
Kp_5	Pearson Correlation	,319*	,342*	,249	,152	1	-,093	,495**	,329*	,567**
	Sig. (2-tailed)	,025	,016	,085	,298		,525	,000	,021	,000
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49
Kp_6	Pearson Correlation	,275	,213	-,070	,047	-,093	1	,214	,326*	,359*
	Sig. (2-tailed)	,055	,142	,632	,750	,525		,140	,022	,011
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49
Kp_7	Pearson Correlation	,279	,261	,075	,094	,495**	,214	1	,617**	,572**
	Sig. (2-tailed)	,052	,070	,609	,520	,000	,140		,000	,000
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49
Kp_8	Pearson Correlation	,261	,310*	,263	,268	,329*	,326*	,617**	1	,661**
	Sig. (2-tailed)	,070	,030	,068	,063	,021	,022	,000		,000
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49
Skor_total	Pearson Correlation	,739**	,750**	,705**	,663**	,567**	,359*	,572**	,661**	1

Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,011	,000	,000	
N	49	49	49	49	49	49	49	49	49

Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan (X_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,836	9

Hasil Uji Reliabilitas Produk (X_2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,845	6

Hasil Uji Reliabilitas Keputusan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,777	8

Hasil Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		49
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,62820316
Most Extreme Differences	Absolute	,063
	Positive	,052
	Negative	-,063
Test Statistic		,063
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

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

Hasil Uji Linieritas Pelayanan dengan Keputusan

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kp	Between	(Combined)	386,411	17	22,730	2,971	,004
* PI	Groups	Linearity	256,184	1	256,184	33,490	,000
		Deviation from Linearity	130,226	16	8,139	1,064	,425
Within Groups			237,140	31	7,650		
Total			623,551	48			

Hasil Uji Linieritas Produk dengan Keputusan

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kp	Between	(Combined)	315,820	13	24,294	2,763	,008
*	Groups	Linearity	203,686	1	203,686	23,166	,000
Pr		Deviation from Linearity	112,134	12	9,345	1,063	,419
Within Groups			307,731	35	8,792		

Total	623,551	48		
-------	---------	----	--	--

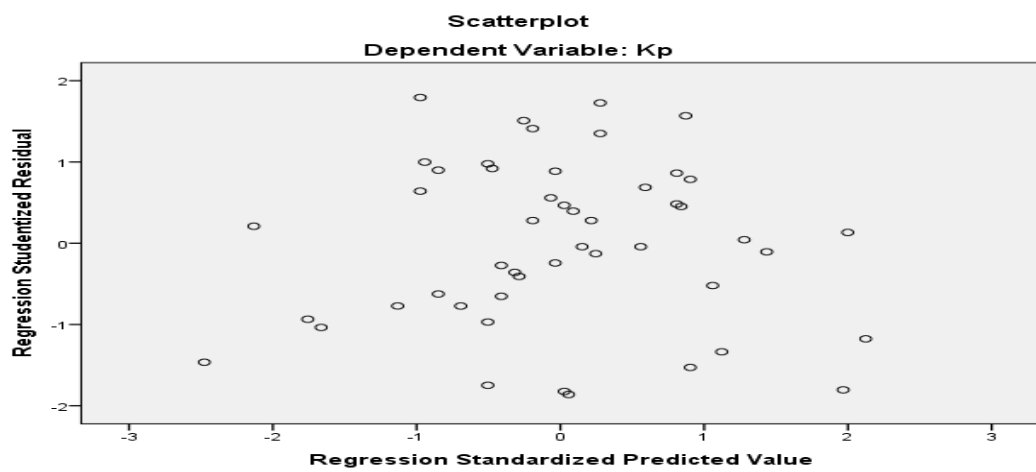
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8,114	3,264		2,486	,017
PI	,386	,110	,466	3,500	,001
Pr	,309	,138	,297	2,229	,031

a. Dependent Variable: Kp

Hasil Uji Heterokedastisitas



Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,114	3,264		2,486	,017
PI	,386	,110	,466	3,500	,001

Pr	,309	,138	,297	2,229	,031
----	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Kp

Lampiran 5

Hasil Analisis Data

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,684 ^a	,468	,445	2,68473

a. Predictors: (Constant), Pr, PI

b. Dependent Variable: Kp

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	291,993	2	145,997	20,255	,000 ^b
Residual	331,558	46	7,208		
Total	623,551	48			

a. Dependent Variable: Kp

b. Predictors: (Constant), Pr, PI

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,114	3,264		2,486	,017
PI	,386	,110	,466	3,500	,001
Pr	,309	,138	,297	2,229	,031

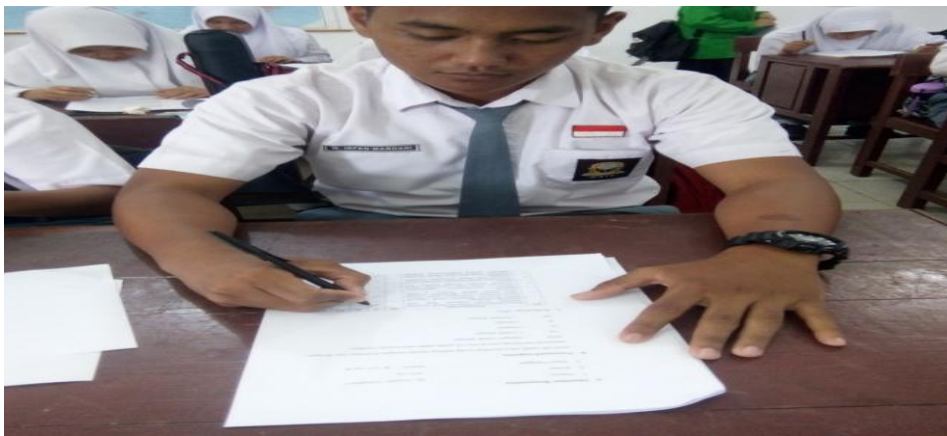
a. Dependent Variable: Kp

Lampiran 6

Penyebaran kuesioner (angket) kepada siswa-siswi kelas X



Pengisian angket oleh siswa-siswi kelas XI





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

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

Nomor : 1501/In.14/G.1/PP.00.9/07/2019
Lampiran : -
Perihal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

(2 Juli 2019)

Yth, Bapak/ Ibu;

1. Aswadi Lubis : Pembimbing I
2. Windari : Pembimbing II

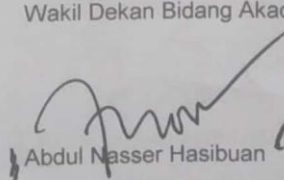
Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/ Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Nila Rizki Lubis
NIM : 1540100003
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Produk terhadap Keputusan Siswa -Siswi SMAN 2 Plus Sipirok dalam Memilih Tabungan Simpatik di Bank Mandiri Syariah KCP Sipirok

Untuk itu diharapkan kepada Bapak/ Ibu sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik


Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan



Scanned with
CamScanner



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUNAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 1559/In.14/G.1/TL.00/06/2019
Lampiran : -
Perihal : Mohon Izin Riset

25 Juni 2019

Yth:
Kepala Sekolah SMA Negeri 2 Plus
Sipirok

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

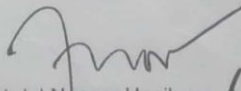
Nama : Nila Rizki Lubis
NIM : 1540100003
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

Benar Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "Pengaruh Pelayanan dan Produk terhadap Keputusan Siswa-siswi SMA Negeri 2 Plus Sipirok Memilih Tabungan Simpatik Di Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok".

Sehubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan pra riset dan data sesuai dengan maksud judul diatas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

an.Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik


Abdul Nasser Hasibuan

Tambusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan





PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
DINAS PENDIDIKAN
YAYASAN PENDIDIKAN MARSIPATURE HUTANA BE
SEKOLAH MENENGAH ATAS (SMA)
NEGERI 2 PLUS SIPIROK

Jln. YPmhb No. 01 Padang Bujur Kode Pos : 22742 Kec. Sipirok Telp. (0634) 41224
Kab. Tapanuli Selatan 22742

www.sman2plusypmhb.sch.id e-mail smaneg2plus.sipirok@gmail.com

SURAT KETERANGAN
NO. 422 / 038 / 2019

Yang bertanda tangan dibawah ini :

nama : **Khairul Faiz Nasution, S.Pd, M.Si**
NIP : 19720818 199903 1 007
Pangkat/gol : Pembina Tk. I, IV/b
jabatan : Kepala Sekolah
unit kerja : SMA Negeri 2 Plus Sipirok

Dengan ini menerangkan :

Nama : **Nila Rizki Lubis**
NIM : 1540100003
Semester : VIII (delapan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN PADangsidempuan

Adalah benar telah melaksanakan Riset di SMA Negeri 2 Plus Sipirok dari bulan Mei 2019.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan seperlunya.



19 Agustus 2019

Kepala Sekolah,

Khairul Faiz Nasution, S.Pd, M.Si

NIP: 19720818 199903 1 007





PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
DINAS PENDIDIKAN
YAYASAN PENDIDIKAN MARSIPATURE HUTANA BE
SEKOLAH MENENGAH ATAS (SMA)
NEGERI 2 PLUS SIPIROK

Jln. YPmhb No. 01 Padang Bujur Kode Pos : 22742 Kec. Sipirok Telp. (0634) 41224
Kab. Tapanuli Selatan 22742
www.sman2plusypmhb.sch.id e-mail. smaneg2plus.sipirok@gmail.com

SURAT KETERANGAN
NO. 422 / 039 / 2019

Yang bertanda tangan dibawah ini :

nama : **Khairul Faiz Nasution, S.Pd, M.Si**
NIP : 19720818 199903 1 007
Pangkat/gol : Pembina Tk. I, IV/b
jabatan : Kepala Sekolah
unit kerja : SMA Negeri 2 Plus Sipirok

Dengan ini menerangkan :

Nama : **Nila Rizki Lubis**
NIM : 1540100003
Semester : VIII (delapan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN PADangsidempuan

Adalah benar telah mengakhiri Riset di SMA Negeri 2 Plus Sipirok dari bulan Mei s.d Juli 2019.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan seperlunya.

Sipirok, 19 Agustus 2019
Kepala sekolah,



Khairul Faiz Nasution, S.Pd, M.Si
NIP. 19720818 199903 1 007

