PENGARUH PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH SEKOTA PADANGSIDIMPUAN

Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Padangsidimpuan Utara

SKRIPSI

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

OLEH:

SARI DEPI SIMAMORA
NIM. 1540100166

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN

2019

PENGARUH PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH SEKOTA PADANGSIDIMPUAN

Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Padangsidimpuan Utara

SKRIPSI

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

OLEH:

SARI DEPI SIMAMORA
NIM. 15 401 00166

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

PEMBIMBING I	PEMBIMBING II
NOFINAWATI, S.E.I., M.A.	FADLI, S.E.I., M. Sy.
NIP. 19821116201101 2 003	

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN
2019

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

Hal : Lampiran Skripsi
a.n.**Sari Depi Simamora**
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, 24 Oktober 2019
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Sari Depi Simamora** yang berjudul **"Pengaruh Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah Sekota Padangsidimpuan (Studi Kasus Masyarakat Kec. Padangsidimpuan Utara)"**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

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

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Nofinawati, S.E.I., M.A.
NIP. 19821116 201101 1 003

PEMBIMBING II

Fadli, S.E.I., M.Sy.

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

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama	**: Sari Depi Simamora**
NIM	**: 15 401 00166**
Fakultas	**: Ekonomi dan Bisnis Islam**
Jurusan	**: Perbankan Syariah**
Judul Skripsi	**: Pengaruh Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah Sekota Padangsidimpuan (Studi Kasus Masyarakat Kec. Padangsidimpuan Utara)**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa Pasal 14 Ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 tentang kode etik mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 24 Oktober 2019
Yang Menyatakan,

Sari Depi Simamora
NIM. 15 401 00166

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Sari Depi Simamora
Nim	: 15 401 00166
Jurusan	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya	: Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **"PENGARUH PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH SEKOTA PADANGSIDIMPUAN (STUDI KASUS MASYARAKAT KEC. PADANGSIDIMPUAN UTARA)"**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidimpuan
Pada tanggal, 24 Oktober 2019
Menyatakan,

SARI DEPI SIMAMORA
NIM. 15 401 00166

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

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama	**: SARI DEPI SIMAMORA**
NIM	**: 15 401 00166**
Fakultas/Jurusan	**: Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah**
Judul Skripsi	: PENGARUH PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH SEKOTA PADANGSIDIMPUAN (STUDI KASUS MASYARAKAT KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN UTARA)

Ketua

Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A
NIP. 19730725 199903 1 002

Sekretaris

Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIP. 19790720 201101 1 005

Anggota

Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A
NIP. 19730725 199903 1 002

Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIP. 19790720 201101 1 005

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

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

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah :

Di	**: Padangsidimpuan**
Hari/Tanggal	**: Rabu/ 6 November 2019**
Pukul	**: 13.30 s/d 16.30 WIB**
Hasil/ Nilai	**: 73 (B-)**
IPK	**: 3,62**
Predikat	**: Cumlaude**

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 Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah Sekota Padangsidimpuan (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Padangsidimpuan Utara)"**

NAMA : **SARI DEPI SIMAMORA**
NIM : **15 401 00166**

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

Padangsidimpuan, 18 November 2019
Dekan,

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

ABSTRAK

Nama : **Sari Depi Simamora**
Nim : **15 401 00166**
Judul Skripsi : **Pengaruh Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah Sekota Padangsidimpuan (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Padangsidimpuan Utara)**

Lembaga keuangan bank yang berlandaskan syariah sudah lama ada di Indonesia, tetapi perkembangannya masih sangat minim. Pemasaran bank syariah belum bisa menandingi persaingan pasar. Permasalahan dalam penelitian ini adalah mengenai keputusan masyarakat menjadi nasabah di bank syariah. Dimana, bank syariah sudah memiliki produk yang beragam, sesuai dengan kebutuhan dan halal. Tetapi belum membuat masyarakat tertarik untuk menjadi nasabah di bank syariah. Pelayanan yang sudah maksimal, ramah dan sesuai dengan syariat Islam juga sudah diberikan oleh bank syariah tapi, belum juga menarik minat masyarakat menjadi nasabah di bank syariah. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah produk dan pelayanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah sekota Padangsidimpuan (studi kasus masyarakat kecamatan Padangsidimpuan Utara)? Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh produk dan pelayanan secara parsial dan simultan terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah sekota Padangsidimpuan (studi kasus masyarakat kecamatan Padangsidimpuan Utara). Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam memperluas wawasan dan menambah pengetahuan bagi peneliti sendiri, pihak FEBI IAIN Padangsidimpuan dan penelitian selanjutnya.

Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan bidang ilmu perilaku konsumen. Sehubungan dengan itu, pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan keputusan menjadi nasabah, produk, dan pelayanan.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 69 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling.* Pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, angket (kuesioner) dan wawancara. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji asumsi klasik, uji t dan uji F, dan uji statistik deskriptif dengan menggunakan alat bantu *SPSS* versi 22.

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh produk terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah sekota Padangsidimpuan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,793 > 1,669). Ada pengaruh pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah sekota Padangsidimpuan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,904 > 1,669). Ada pengaruh produk dan pelayanan secara simultan (bersama-sama) terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah sekota Padangsidimpuan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ (6,689 > 2,38).

Kata Kunci : Keputusan Menjadi Nasabah, Pelayanan, Produk.

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Syukur alhamdulillah peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skiripsi ini. Sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah susah payah menyampaikan ajaran Islam kepada umatnya untuk mendapat pegangan hidupdi dunia dan keselamatan di akhirat nanti.

Dalam penyelesaian skiripsi ini peneliti banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihaksehingga peneliti dapat menyelesaikan skiripsi ini dengan judul **"PENGARUH PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH SEKOTA PADANGSIDIMPUAN (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Padangsidimpuan Utara)".** Melalui kesempatan ini pula, dengan kerendahan hati peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL., selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI.,M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE.,M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin,

M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

3. Ibu Nofinawati, S.E.I., M.A selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan
4. Ibu Nofinawati, S.E.I., M.A. dosen pembimbing I dan Bapak Fadli, S.E.I., M.Sy. dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi M.Hum., 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 dan seluruh Aktivitas Akademik FEBI IAIN Padangsidimpuan yang telah mencurahkan ilmunya selama peneliti menuntut ilmu di IAIN Padangsidimpuan.
7. Teristimewa kepada Ayahanda tersayang Johan Simamora dan kedua Ibunda tercinta yakni Duma Sari Sihombing atas segala doa dan restu serta dukungan dan arahan dalam setiap langkah dari lahir hingga saat ini yang menjadi inspirasi bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Terimakasih kepada saudara-saudara yang amat peneliti sayangi yaitu Diana Yanti, Erpina Yanti, Nelly Sartika, Darwin Haholongan, Hema Putri, Ali

Sahrul, Mhd Elvin dan Sia Sappulan atas dukungan dan motivasinya sampai saat ini.

9. Untuk sahabat tercinta Diva Wiranti, Dwika Putri, Ramayani, Ummu Kalsum, dan Yohana yang telah memberikan bantuan tenaga dan pikiran sekaligus motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Terhadap semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan, terima kasih banyak atas bantuannya. Peneliti hanya berdoa semoga Allah SWT, membalas amal baik yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna karena kesempurnaan itu hanyalah milik Allah SWT. Untuk itu saran dan kritikan yang sifatnya membangun sangat peneliti butuhkan demi kesempurnaan tulisan ini dan semoga skripsi ini dapat berguna bagi peneliti dan pembaca secara umum.

Padangsidimpuan, Oktober 2019

Peneliti

SARI DEPI SIMAMORA

NIM: 15 401 00166

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 di lambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṡa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	żal	ż	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	ṣad	ṣ	s (dengantitikdibawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di

			bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	.‘.	Komaterbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَـ	fatḥah	A	A
ـِـ	Kasrah	I	I
ـُـ	ḍommah	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
.....يْ	fatḥah danya	Ai	a dan i
..... وْ	fatḥah dan wau	Au	a dan u

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا.....َ.....ى	fatḥah dan alif atau ya	ā	a dangaris atas
..ِ..ى	Kasrah dan ya	ī	I dangaris di bawah
...ُو	ḍommah dan wau	ū	u dangaris di atas

C. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua.

1. Ta Marbutah hidup yaitu ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat *fatḥah, kasrah*, dan *ḍommah*, transliterasinya adalah /t/.
2. Ta Marbutah mati yaitu ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

D. *Syaddah* (*Tasydid*)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem bahasa Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasinya 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

Sebagaimana dinyatakan didepan, 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*, mau pun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab

yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

H. Huruf Kapital

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

I. Tajwid

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

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

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 ..... **xvi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**

BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi Masalah 4
C. Batasan Masalah 4
D. Rumusan Masalah 4
E. Tujuan Penelitian 5
F. Kegunaan Penelitian 6
G. Defenisi Operasional Variabel 6
H. Sistematika Pembahasan 7

BAB II LANDASAN TEORI **10**
A. Kerangka Teori 10
1. Pengambilan Keputusan Menjadi Nasabah 10
a. Pengertian Pengabilan Keputusan 10
b. Indikator Pengambilan Keputusan 11
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan 12
2. Produk Bank Syariah 14
a. Pengertian Produk Bank Syariah 14
b. Indikator Produk 14
c. Produk Dalam Perspektif Islam 15
3. Pelayanan 17
a. Pengertian Pelayanan 17
b. Dasar-Dasar Pelayanan 17
c. Indikator Pelayanan 19
d. Etika Pelayanan 20
e. Kriteria Pelayanan 21

B. Penelitian Terdahulu 22
C. Kerangka Pikir 25
D. Hipotesis Penelitian 26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 27
A. Lokasi dan Waktu Penelitian 27
B. Jenis Penelitian..... 27
C. Populasi dan Sampel 28
1. Populasi 28
2. Sampel..... 28
D. Sumber Data..... 30
E. Teknik Pengumpulan Data..... 30
1. Observasi..... 35
2. Wawancara..... 36
3. Angket(kuesioner)..... 36
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen 34
1. Uji Validitas 34
2. Uji Reabilitas 34
G. Analisis Data 35
1. Uji Normalitas..... 35
2. Uji Linearitas 35
3. Uji Asumsi Klasik..... 36
4. Analisis Regresi Berganda 37
5. Uji Hipotesis 38
6. Uji Statistik Deskriptif 40

BAB IV HASIL PENELITIAN..... 41
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 41
1. Sejarah Lokasi Penelitian 41
2. Letak Geografis 42
3. Visi dan Misi 43
4. Struktur Organisasi..... 43
B. Sejarah Perbankan Syariah di Padangsidimpuan 45
C. Karakteristik Responden 46
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 47
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 47
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 48
D. Deskripsi Jawaban Responden..... 49
1. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Produk .. 49
2. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelayanan 51
3. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel KeputusanMenjadi Nasabah 53
E. Hasil Data Penelitian..... 56
1. Uji Validitas..... 56
2. Uji Reliabilitas 57
3. Analisis Data..... 59

a. Uji Normalitas 59
b. Uji Linearitas 60
c. Uji Asumsi Klasik 61
d. Analisis Regresi Linear Berganda 63
e. Uji Hipotesis 64
f. Uji Statistik Deskriptif 67

F. Pembahasan Hasil Penelitian 67
G. Keterbatasan Penelitian 71

BAB V PENUTUP 73
A. Kesimpulan 74
B. Saran 81
DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR RIWAYAT HIDUP
DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel I.1	Definisi Operasional Variabel	6
Tabel II.1	Daftar Penelitian terdahulu	22
Tabel III.1	Nilai Untuk Jawaban.....	33
Tabel III.2	Indikator Angket Produk	33
Tabel III.3	Indikator Angket Pelayanan	33
Tabel III.4	Indikator Angket Keputusan Menjadi Nasabah.....	33
Tabel III.5	Pedoman Untuk Memberikan Interprestasi Koefisien Korelasi.....	39
Tabel IV.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel IV.2	Data Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel IV.3	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel IV4	Hasil Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Produk	49
Tabel IV.5	Hasil Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelayanan	51
Tabel IV.6	Hasil Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Menjadi Nasabah	53
Tabel IV.7	Hasil Uji Validitas Produk.....	56
Tabel IV.8	Hasil Uji Validitas Pelayanan.....	56
Tabel IV.9	Hasil Uji Validitas Keputusan Menjadi Naasabah	57
Tabel IV.10	Hasil Uji Reliabilitas Produk	57
Tabel IV.11	Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan	58
Tabel IV.12	Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Menjadi Nasabah	58
Tabel IV.13	Hasil Uji *One-Sample Kolmogorov Smirnov Test*	59
Tabel IV.14	Hasil Uji Linearitas Produk Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah	60
Tabel IV.15	Hasil Uji Linearitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah	60

Tabel IV.16	Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel IV.17	Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel IV.18	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	63
Tabel IV.19	Hasil Koefisien Determinasi	64
Tabel IV.20	Hasil Uji Parsial (Uji-t)	65
Tabel IV.21	Hasil Uji Simultan (Uji F)	66
Tabel IV.22	Hasil Uji Statistik Deskriptif	67

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar II.1	Kerangka Pikir	25
Gambar II. 2	Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Padangsidimpuan Utara	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Validasi Angket
Lampiran 2 : Lembar Validasi Angket Produk
Lampiran 3 : Lemabar Validasi Angket Pelayanan
Lampiran 4 : Lembar Validasi Angket Keputusan Menjadi Nasabah
Lampiran 5 : Lembar Kuesioner
Lampiran 6 : Kata Pengantar Untuk Angket (Kuesioner)
Lampiran 7 : Tabulasi Angket Produk
Lampiran 8 : Tabulasi Angket Pelayanan
Lampiran 9 : Tabulasi Angket Keputusan Menjadi Nasabah
Lampiran 10 : Hasil Uji Validitas
Lampiran 11 : Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 12 : Hasil Uji Normalitas
Lampiran 13 : Hasil Uji Linearitas
Lampiran 14 : Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 15 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Lampiran 16 : Hasil Uji Determinasi R (*Square*)
Lampiran 17 : Hasil Uji t
Lampiran 18 : Hasil Uji F
Tabel Z
Tabel R
Tabel Titik Persentase Distribusi t
Tabel Titik Persentase Distribusi F
Permohonan Kesediaan Menjadi Pembimbing Skripsi
Mohon Izin Riset
Surat Balasan Riset

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank adalah lembaga keuangan, berarti bank adalah badan usaha yang kekayaannya terutama dalam bentuk aset keuangan (*financial assets*) serta bermotif profit dan juga sosial, jadi bukan hanya mencari keuntungan saja.[1] Sedangkan bank syariah juga hampir sama dengan bank pada umumnya tetapi hanya memiliki sedikit perbedaan.

Menurut Schaik :

> Bank Islam adalah bentuk dari bank modern yang didasarkan pada hukum Islam yang sah, dikembangkan pada abad pertama Islam, menggunakan konsep berbagai risiko sebagai keuntungan yang ditentukan sebelumnya.[2]

Jadi, keduanya dapat didefenisikan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.[3]

Di Padangsidimpuan terdapat 3 lembaga keuangan bank yang berlandaskan syariah. Adapun bank syariah pertama adalah bank Mualamat Indonesia. PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk membuka cabang di Kota Padangsidimpuan pada tanggal 03 Juli 2003. PT Bank Muamalat Indonesia,

---

[1]Malayu S P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan,* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001), hlm. 1.

[2]Khairul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah,* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 15.

[3]Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank,* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012), hlm. 6.

Tbk Cabang Padangsidimpuan yang berlokasi di JL. Baginda Oloan No. 88 Padangsidimpuan 22718, Kota Padangsidimpuan.[4]

Berselang kurang lebih setahun, Bank Syariah Mandiri, Tbk juga membuka cabang di Padangsidimpuan. PT Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan yang beralamat di Jl. Sudirman eks Merdeka no. 130, Kel. Wek 1 Kec. Padangsidimpuan Utara.[5]

Dan pada tanggal 4 November 2004 Bank SUMUT membuka unit usaha syariah di dua Kantor Cabang Syariah, yaitu Kantor Cabang Syariah Medan dan Padangsidimpuan. PT Bank SUMUT Cabang Syariah yang beralamat di Jl. Baginda Oloan No. 88 Padangsidimpuan 22718, Kota Padangsidimpuan.[6]

Untuk merebut calon nasabah, maka bank harus berusaha keras. Nasabah tidak akan datang sendiri tanpa ada sesuatu yang menarik perhatian, sehingga berminat untuk membeli produk bank. Produk adalah barang atau jasa yang ditawarkan oleh bank kepada nasabah. Yang paling utama untuk menarik perhatian nasabah adalah keunggulan produk yang dimiliki. Karena keberhasilan suatu bank salah satunya terletak pada produk.[7] Produk di bank syariah memiliki kualitas yang sangat bagus. Produk halal tanpa riba dan tidak mendzolimi salah satu pihak.

Selain itu, pelayanan juga dapat memberikan efek yang besar untuk strategi pemasaran suatu bank. Jika pelayaan suatu bank itu baik dan

---

[4]www. bank muamalat.co.id, diakses, 30 Juni 2019, pukul 21.00 WIB.

[5]http://www.syariahmandiri.co.id/category/info-perusahaan/ diakses pada 30 Juni 2019, pukul 20.30 WIB.

[6]www.BankSUMUT.com, diakses 30 Juni 2019, pukul 21.30 WIB.

[7]Kasmir, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), hlm. 190

berkualitas, maka nasabah akan senang dan nyaman untuk bertransaksi dengan kita. Bank syariah di Padangsidimpuan sudah memberikan pelayanan maksimal yang sesuai dengan syariat Islam kepada nasabah. Tetapi, nasabah bank syariah masih saja minim dibandingkan dengan bank-bank lainnya. Serta perkembangan bank syariah di Padangsidimpuan juga termasuk lambat. Karena sudah berdiri beberapa tahun tetapi masih belum bisa membuka kantor cabang lain di daerah sekitar kota Padangsidimpuan.

Seperti Dwika Putri seorang mahasiswa, dia memilih menjadi nasabah di bank syariah karena produk yang halal tanpa riba dan pelayanan yang bagus.[8] Fitri Rizki Ani seorang mahasiswa memilih menjadi nasabah di bank syariah karena produknya banyak sesuai kebutuhan dan pelayanan yang bagus.[9]

Bapak Ishak Sitompul seorang petani, memilih menjadi nasabah bank syariah karena produk yang halal dan pelayanan yang ramah dan sopan.[10] Ibu Erpina Yanti seorang karyawan memilih menjadi nasabah di bank syariah karena produk halal, pelayanan yang ramah.[11] Bapak Rizki Efendi seorang pegawai memilih menjadi nasabah di bank syariah karena produk halal dan pelayanan yang ramah.[12]

Dari pemaparan observasi awal peneliti, semuanya memiliki jawaban yang sama. Tetapi bukan membuat meningkatnya nasabah di bank syariah.

[8]Wawancara dengan Dwika Putri Jwanda, Rabu 10 April 2019.
[9]Wawancara dengan Fitri Rizki Ani, Senin 22 April 2019.
[10]Wawancara dengan bapak Ishak Sitompul, Senin 22 April 2019.
[11]Wawancara dengan ibu Erpina Yanti, Selasa 23 April 2019.
[12]Wawancara dengan bapak Rizki Efendi, Selasa 23 April 2019.

Bahkan sebaliknya, karena masyarakat lebih memilih menjadi nasabah di bank konvensional.

Oleh karena itu peneliti merasa tertarik untuk melakukan peneltian dengan judul **"Pengaruh Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah Sekota Padangsidimpuan (Studi Kasus Masyarakat Kec. Padangsidimpuan Utara)".**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, yang dapat diidentifikasi dalam beberapa masalah, yaitu:

1. Masyarakat masih kurang mengenal produk di bank syariah sekota Padangsidimpuan (studi kasus masyarakat kecamatan Padangsidimpuan Utara).
2. Pelayanan cukup maksimal yang dilakukan oleh bank syariah di Padangsidimpuan tetapi tidak efektif untuk menarik nasabah.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka peniliti membatasi permasalahan pada satu variabel terikat yaitu keputusan menjadi nasabah (Y) dengan variabel bebas produk (X_1) dan pelayanan (X_2) dengan studi kasus masyarakat kecamatan Padangsidimpuan Utara.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada produk secara parsial berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah sekota Padangsidimpuan (studi kasus masyarakat kecamatan Padangsidimpuan Utara)?
2. Apakah ada pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah sekota Padangsidimpuan (studi kasus masyarakat kecamatan Padangsidimpuan Utara)?
3. Apakah ada produk dan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah sekota Padangsidimpuan (studi kasus masyarakat kecamatan Padangsidimpuan Utara)?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh produk secara parsial terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah sekota Padangsidimpuan (studi kasus masyarakat kecamatan Padangsidimpuan Utara).
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan secara parsial terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah sekota Padangsidimpuan (studi kasus masyarakat kecamatan Padangsidimpuan Utara).
3. Untuk mengetahui pengaruh produk dan pelayanan secara simultan terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah sekota Padangsidimpuan (studi kasus masyarakat kecamatan Padangsidimpuan Utara).

F. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat teoritis yaitu, sebagai tambahan referensi bagi rekan-rekan yang memerlukan sumber data dalam melakukan penelitian dengan tajuk dan objek skripsi yang sama.
2. Manfaat praktis yaitu untuk lebih memahami lagi tentang produk-produk dan jasa-jasa yang berbasis syariah yang bebas dari bunga bank. Serta untuk perluasan khazanah teori dan penelitian terdahulu mengenai pengaruh produk dan pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah sekota Padangsidimpuan (studi kasus masyarakat kecamatan Padangsidimpuan Utara).

G. Definisi Operasional Variabel

Untuk menghindari kesalahpahaman terhadap istilah yang digunakan didalam penelitian maka dibuatlah defenisi operasional variabel, guna menjelaskan istilah yang dipakai dalam penelitian ini, defenisi yang terdapat dalam penelitian ini sebagai berikut.

Tabel I. 1
Defenisi Operasional Variabel

No	Variabel Penelitian	Defenisi Variabel	Indikator Variabel	Skala Variabel
1.	Produk (X_1)	Produk perbankan syariah merupakan produk-produk yang berlandaskan prinsip ekonomi syariah yang di dalamnya tidak	1. Sesuai dengan kebutuhan 2. Produk yang menarik dan mudah	Ordinal

		menggunakan sistem riba, baik produk, penyaluran dana, penghimpunan dan jasa.	dijangkau 3. Banyak pilihan produk[13]	
2.	Pelayanan (X_2)	Pelayanan adalah jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan kemampuan, dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan.	1. Keramahan 2. Kesopanan 3. Pelayanan yang cepat 4. Fasilitas yang baik 5. Kemudahan transaksi[14]	Ordinal
3.	Keputusan (Y)	Rangkaian kegiatan mental dan fisik yang dilakukan mulai dari pengenalan akan kebutuhan oleh konsumen dan dilanjutkan dengan pencarian informasi, kemudian mencari berbagai alternative produk yang ditawarkan sehingga sampai pada keputusan untuk membeli atau menggunakan suatu produk dan mengkonsumsinya.	1. Kebutuhan 2. Pencarian informasi 3. Proses evaluasi 4. Keputusan dalam memilih 5. Perilaku sesudah memilih[15]	Ordinal

H. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran penelitian ini secara sistematis, maka peneliti membagi susunan pada tiga bagian, yaitu:

[13]Danang Sutonyo, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran,* (Jakarta: CAPS, 2014), hlm. 130.

[14]Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah,* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 85.

[15]Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis,* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2009), hlm. 120.

BAB I adalah Pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, untuk melihat gambaran permasalahan yang akan dibahas peneliti terhadap pengaruh produk dan pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah, dari latar belakang masalah sehingga muncul, Identifikasi Masalah, yang berisi tentang poin-poin masalah yang terdapat di latar belakang masalah, dari identifikasi masalah akan muncul Batasan Masalah, akan membatasi masalah yang sudah ada di identifikasi masalah sehingga akan mempermudah peneliti menjawab masalah yang akan diteliti, dari batasan masalah ini akan muncul Rumusan Masalah, dimana peneliti akan merumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan 5 W+ 1 H agar peneliti terarah dalam menjawab masalahnya, setelah merumuskan masalah peneliti membuat Definisi Operasional Variabel, agar peneliti lebih mudah mendeskripsikan masalahnya dalam bentuk pengertian teori yang akan digunakan serta indikator-indikator yang akan dijelaskan, dari definisi operasional variabel ini muncul Tujuan Penelitian, agar peneliti mengerti apa dan kemana arah tujuan yang akan ditelitinya dari tujuan penelitian, muncul Kegunaan Penelitian agar peneliti mengerti untuk apa guna penelitiannya dan untuk siapa saja yang perlu ditujukan penelitian tersebut.

BAB II adalah Landasan Teori yang terdiri atas kerangka teori yang menyangkut variabel dependen dan independen sebagai dasar pemikiran dalam mencari pembuktian dan solusi yang tepat untuk hipotesis yang diajukan. Kemudian mencantumkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan peneliti sebelumnya, selain itu bab ini juga berisi tentang kerangka pikir dan

hipotesis. Teori-teori yang dimuat dalam skripsi ini adalah teori produk, pelayanan dan teori keputusan menjadi nasabah.

BAB III adalah Metodologi Penelitian yang terdiri dari Waktu dan Lokasi Penelitian agar peneliti lebih mudah menjawab masalah yang akan diteliti dengan mengambil lokasi dan jadwal waktu penelitian. Jenis Penelitian agar peneliti membedakan jenis penelitian yang akan diteliti agar mempermudah peneliti dalam menjawab masalahnya dalam penelitian ini jenis penelitiannya penelitian kuantitatif. Populasi dan Sampel menentukan siapa populasinya dan berapa sampel yang akan diteliti, penelitian ini menentukan populasi yang tidak diketahui dan sampel yang ditentukan peneliti sebanyak 69 orang. Instrument Pengumpulan Data agar peneliti mengerti uji apa saja yang akan dibuat dalam penelitian ini seperti uji validitas dan reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, linearitas, regresi linier berganda, dan uji hipotesis (uji t dan uji F), determinasi (R^2) dan uji statistik deskriptif.

BAB IV adalah Hasil Penelitian. Bab ini berisi gambaran umum lokasi penelitian yaitu Kec. Padangsidimpuan Utara, sejarah bank syariah di Padangsidimpuan, hasil penelitian yang berisi tentang uji-uji yang digunakan dalam penelitian, pembahasan hasil penelitian dan keterbatasan penelitian.

BAB V adalah Penutup yang terdiri dari Kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Pengambilan Keputusan Menjadi Nasabah

a. Pengertian Pengambilan Keputusan

Kehidupan manusia adalah kehidupan yang selalu diisi oleh peristiwa pengambilan keputusan. Adanya asumsi bahwa segala tindakan merupakan pencerminan hasil proses pengambilan keputusan dalam pikiran, sehingga sebenarnya manusia sudah sangat terbiasa dalam membuat keputusan. Pengambilan keputusan memang membutuhkan ketelitian, pengalaman, dan pertimbangan-pertimbangan yang mendalam. Setiap keputusan yang diambil pada dasarnya mencerminkan informasi yang disusun secara sistematis. Untuk itu, sebelum mengambil keputusan diperlukan adanya data lengkap yang dipertanggung jawabkan kebenarannya, informasi lengkap mengenai data yang terkumpul, dan adanya dasar kejiwaan dan yuridis yang kuat.[1]

Keputusan (*desicion*) memiliki arti kata yang artinya pilihan (*choice*) yaitu pilihan dari beberapa kemungkinan. Dapat dikatakan bahwa keputusan merupakan hasil proses pemikiran yang berupa pemilihan satu diantara beberapa alternatif yang dapat digunakan dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Pembuat keputusan (*decision*

[1]Panji Anogara, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2009), hlm. 122.

making) ialah proses memilih atau menentukan berbagai kemungkinan diantara situasi-situasi yang tidak pasti.

b. Indikator Pengambilan Keputusan

Lima indikator dalam pengambilan keputusan untuk membeli yang umum dilakukan oleh seseorang, yaitu:[2]

1) Pengenalan Kebutuhan. Kebutuhan konsumen mungkin muncul karena menerima informasi baru tentang suatu produk, kondisi ekonomi, periklanan, atau karena kebetulan. Selain itu, gaya hidup seseorang, kondisi demografis, dan kharakteristik pribadi dapat pula memengaruhi keputusan pembelian seseorang.
2) Pencarian Informasi Konsumen. Meliputi pencarian sumber-sumber informasi oleh konsumen. Proses informasi dilakukan secara selektif, konsumen memilih informasi yang paling relevan bagi benefit yang dicari dan sesuai dengan keyakinan dan sikap mereka. Memproses informasi meliputi aktivitas mencari, memperhatikan, memahami, menyimpan dalam ingatan, dan mencari tambahan informasi.
3) Proses Evaluasi Produk/Merk. Konsumen akan mengevaluasi kharakteristik dan berbagai produk/merk dan memilih produk/merk yang mungkin paling memenuhi benefit yang diinginkannya.[3]
4) Keputusan Dalam Memilih. Dalam pembelian, beberapa aktivitas lain diperlukan, seperti pemilihan took, penentuan akan membeli, dan kemungkinan finansialnya. Setelah ia menemukan tempat yang

[2]*Ibid*. hlm. 120.

[3]Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsemen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran* , (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 64.

sesuai, waktu yang tepat, dan dengan didukung oleh daya beli maka kegiatan pembelian dilakukan.

5) Perilaku Sesudah Memilih. Sekali konsumen melakukan pembelian maka evaluasi paska pembelian terjadi. Jika kinerja prosuk sesuai dengan harga harapan konsumen, konsumen akan puas. Jika tidak, kemungkinan pembelian kembali akan berkurang.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan

Keputusan pembelian konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:[4]

1) Faktor Internal

Pengaruh faktor internal atau pribadi (persepsi, keluarga, motivasi dan keterlibatan, pengetahuan, sikap, pembelajaran, kelompok usia, dan gaya hidup) kerap memainkan peranan penting pengambilan keputusan konsumen, khususnya bila ada keterlibatan yang tinggi resiko yang dirasakan atas produk atau jasa yang memiliki fasilitas publik.

2) Faktor Eksternal

Terdiri atas budaya, kelas sosial, dan keanggotaan dalam satu kelompok.

[4]Henri Simamora, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Salemba Empat, 2004), hlm. 423.

3) Faktor Situasional

Situasi di pandang sebagai pengaruhyang timbul dari factor yang khusus untuk waktu dan tempat spesifik yang lepas dari karakteristik konsumen dan karakteristik objek.

Selain itu, berbagai proses keputusan dipengaruhi oleh bidang spikologi konsumen, termasuk golongan yang diminati (merek dalam kategori produk tertentu dipertimbangkan dalam menetapkan pilihan yang akan di beli).[5]

Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarakan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.[6]

Quality (kualitas) adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Kualitas total adalah kunci menuju pendiptaan nilai (*value creation*) dan kepuasaan nasabah (*custumer value*).[7]

---

[5]*Ibid*, hlm. 278.
[6]Nur Rianto, *Op.Cit.*, hlm.
[7]Herry Susanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 278-279.

2. Produk Bank Syariah

a. Pengertian Produk Bank Syariah

Produk menurut arti sempit adalah *a product is a set of tangible physical attributes assenablend in an identifiable form* (sebuah produk adalah sekelompok atribut fisik nyata yang terkait dalam sebuah bentuk yang dapat diidentifikasikan). Sedangkan dalam arti luas: *a produk is a set of tangible and intangible attributes, including packaging, color, price, quality, and brand, plus the service ang reputation of the seller* (sebuah produk adalah sekelompok atribut nyata dan tidak nyata, di dalamnya termasuk kemasan, warna, harga, mutu dan merek ditambah dengan pelayanan dan reputasi penjualan).[8]

Produk adalah sekelompok atribut, baik yang berwujud maupun tidak berwujud, yang menyediakan maslahat/manfaat pemuas keinginnan bagi pembeli dalam suatu situasi jual beli. Atribut mencakup warna, harga, kemasan, dan reputasi serta jasa, pabrikan, dan pedagang perantara. Produk jasa berupa barang fisik, pelayanan, gagasan, tempat, organisasi, atau orang.

b. Indikator Produk

Sejumlah atribut produk yang dapat memuaskan pengguna industri jasa sebagai berikut**:**[9]

1. Sesuai dengan kebutuhan. Kebutuhan konsumen mungkin muncul karena informasi baru tentang suatu produk, kondisi ekonomi,

[8]Danang Sutonyo, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran,* (Jakarta: CAPS, 2014), hlm. 68.
[9]*Ibid*, hlm. 69.

periklanan, atau karena kebetulan. Selain itu, gaya hidup seseorang, kondisi demografis, dan karakteristik pribadi dapat pula memengaruhi keputusan pembelian seseorang.

2. Produk yang menarik dan mudah dijangkau. Ciri khusus dalam suatu produk itu sangatlah diperlukan, agar bisa menarik perhatian dan minat dari para konsumen.
3. Banyak pilihan produk. Setiap pemasaran akan memasarkan produknya lebih dari satu produk karena tingkat keuntungannya akan lebih menjanjikan.

c. Produk dalam Perspektif Islam

Bank Syariah adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadist Nabi Muhammad SAW.[10] Bank syariah lahir sebagai salah satu solusi alternatif terhadap persoalan bunga bank dan riba. Riba berarti menetapkan bunga atau melebihkan jumlah pinjaman pokok secara bathil, dan menurut jumhur ulama riba hukumnya haram. Sesuai firman Allah SWT dalam Q.S Al-Baqarah ayat 275 berikut:

ٱلَّذِينَ يَأۡكُلُونَ ٱلرِّبَوٰاْ لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ ٱلَّذِي
يَتَخَبَّطُهُ ٱلشَّيۡطَٰنُ مِنَ ٱلۡمَسِّۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمۡ قَالُوٓاْ إِنَّمَا ٱلۡبَيۡعُ
مِثۡلُ ٱلرِّبَوٰاْۗ وَأَحَلَّ ٱللَّهُ ٱلۡبَيۡعَ وَحَرَّمَ ٱلرِّبَوٰاْۚ فَمَن جَآءَهُۥ

[10]Muhammad, *Manajemen Bank Syariah Edisi Revisi Ke-2*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2011), hlm.15

مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِۦ فَٱنتَهَىٰ فَلَهُۥ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُۥٓ إِلَى ٱللَّهِ ۖ وَمَنْ
عَادَ فَأُو۟لَٰٓئِكَ أَصْحَٰبُ ٱلنَّارِ ۖ هُمْ فِيهَا خَٰلِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

Artinya: *Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila keadaan mereka yang demikian itu, adalah sama dengan riba, padahal Allah telah mengahalalkan jual beli dan mengharamkan riba, orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba). Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum dating larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.*[11]

Ayat terakhir tentang riba ada pada ayat diatas, bahkan ayat ini merupakan hukum terakhir atau ayat terakhir yang diterima oleh Rasul SAW. Karena ini telah didahului oleh ayat-ayat lain yang berbicara tentang riba, tidak heran jika kandungannya bukan saja melarang praktik riba, tetapi juga sangat mencela pelakunya, bahkan mengancam mereka.

Menurut para ulama, terjadi di hari kiamat nanti, yakni mereka akan dibangkitkan dari kubur dalam keadaan sempoyongan, tidak tahu arah yang harus mereka tuju.[12]

[11]Departemen Agama RI, *Op. Cit*., hlm.
[12]M Quraish Shihab, Tafsir Al-misbah Volume 1, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm. 717.

3. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. 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 menerimanya.[13] Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

Pelayanan dapat dilakukan secara langsung atau tidak langsung. Pelayanan langsung dilakukan dengan melayani pelanggan secara langsung. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan. Pelayanan tidak langsung oleh karyawan akan tetapi dilayani oleh mesin seperti mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.[14]

b. Dasar-Dasar Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, budaya atau adat istiadat. Namun agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan

---

[13]Malayu S P Hasibuan, *Op. Cit.,* hlm. 152.
[14]Kasmir, *Etika Custumer Service,* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), hlm. 15.

pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan.[15] Berikut dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *customer cervice,* pramuniaga, *public relation,* satpam atau kasir.

1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih, artinya karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik serta harus rapi dan tidak kumal.
2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum, yakni dalam melayani pelanggan karyawan tidak boleh ragu-ragu akan tetapi harus memiliki keyakinan yang tinggi dan berdikap akrab dengan pelanggan seolah sudah kenal lama. Dalam melayani juga harus disertakan dengan wajah yang penuh dengan senyuman.
3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal, bila pelanggan datang maka karyawan harus menyapa terlebih dahulu, mengucapkan nama bila kenal dan menyebutkan bapak/ibu jika belum kenal dan menanyakan apa yang dapat kami bantu.
4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan, yakni tidak terburu-buru dalam melayani pelanggan. Tunjukkan sikap menghormati tamu dan berusaha memahami keinginannya.
5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar, dalam berkomunikasi dengan pelanggan gunakan bahasa yang baik dan

[15]*Ibid,* hlm. 18.

benar, baik itu bahasa Indonesia, daerah atau bahasa asing. Kalimat yang diuraikan harus mudah dimengerti.

6) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya, artinya tidak terlihat loyo, lesu atau kurang semangat.
7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan, ketika pelanggan/nasabah berbicara usahakan tidak mnyela atau memotong. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan.
8) Mampu meyakinkan pelanggan/nasabah serta memberikan kepuasan, artinya setiap pelayanan yang diberikan harus diyakinkan dengan argumen yang masuk akal.
9) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan, artinya jika ada masalah yang tidak bisa ditangani karyawan yang bertugas mintalah bantuan pada karyawan yang mampu menanganinya.
10) Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani, jika pada saat tertentu karyawan sibuk dan tidak dapat melayani nasabah/pelanggan beritahukan kapan dapat dilayani secara simpatik.

c. Indikator Pelayanan

Sejumlah atribut pelayanan yang dapat memuaskan pengguna industri jasa sebagai berikut:[16]

[16]Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 85.

1) Ketepatan waktu pelayanan, yaitu kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pelayanan dengan waktu proses yang lebih cepat sehingga dapat meminimumkan waktu tunggu bagi nasabah.
2) Akurasi pelayanan atau kemudahan transaksi, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan, tanggung jawab, dan bebas dari kesalahan-kesalahan. Kemudahan mendapatkan pelayanan.
3) Kesopanan, yaitu berbicara dengan bahasa yang baik dan benar, dalam berkomunikasi dengan pelanggan gunakan bahasa yang baik dan benar, baik itu bahasa Indonesia, daerah atau bahasa asing.
4) Keramahan dalam memberikan pelayanan. Palayanan pribadi, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan penanganan khusus.
5) Kelengkapan atau mempunyai fasilitas yang baik seperti ketersediaan sarana pendukung. Pendukung pelayanan seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu yang sejuk, nyaman, dll.

d. Kriteria Pelayanan

Lima kriteria pokok kualitas pelayanan:

1) Bentuk fisik (*Tangibels*), yaitu kemampuan perusahaan (bank) dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemamapuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (bank) dan lingkungan sekitarnya. Bentuk bangunan, tata ruang dan desain interior gedung merupakan bentuk fisik yang dapat meyakinkan nasabah.

2) Keandalan (*Reability*), yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
3) Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan bank untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik.
4) Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya oara nasabah pada bank.
5) Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.[17]

e. Pelayanan Menurut Perspektif Islam

Dalam Islam melalui Al-Qur'an surah Al-Imran ayat 159 telah memberikan pedoman kepada pelaku usaha-usaha agar berlemah lembut kepada konsumen atau pelanggan, yang dijelaskan berikut ini:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: M*aka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu besikap bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari*

[17]*Ibid*, hlm. 221.

> *sekililingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad. Maka bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.*[18]

Berdasarkan ayat diatas, dijelaskan bahwa setiap manusia untuk bersikap lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Pada firman-Nya: *Berlaku keras lagi berhati kasar* menggambarkan sisi dalam dan sisi luar manusia, *berlaku keras* menunjukkan sisi luar manusia dan *berhati kasar,* menunjukkan sisi dalamnya. Kedua hal itu dinafikan dari Rasul Saw. Memang, keduanya perlu dinafikan secara bersamaan karena, boleh jadi, ada yang berlaku keras tapi hatinya lembut atau hatinya lembut tapi tidak engetahui sopan santun. Karena, yang terbaik adalah yang menggebungkan keindahan sisi luar dalam perilaku yang sopan, kata-kata yang indah, sekaligus hati yang luhur, penuh kasih sayang. Apabila dalam pelayanan terhadap konsumen menggunakan hati yang lembut, sopan santun dan penuh kasih sayang, maka konsumen akan senang dan percaya.[19]

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dan menjadi julukan bagi peneliti ini, hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul	Hasil penelitian
1.	Tandi Larasati	Pengaruh lokasi, produk, dan pelayanan terhadap	Variabel lokasi, produk dan pelayanan secara

[18]Departemen Agama Indonesia, *Op.Cit.,* hlm. 127.
[19]M Quraish Shihab, *Op.Cit.,* hlm. 712.

	Putri (2017)	keputusan mahasiswa IAIN Salatiga dalam menjadi nasabah Bank syariah (skripsi, IAIN Salatiga, 2017)	parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung. Dan secara simultan, variabel lokasi, produk dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung.
2.	Abd. Aziz Nasution (2018)	Pengaruh promosi dan pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di unit pegadaian syariah Madina, (skripsi, IAIN Padangsidimpuan, 2018)	Secara parsial variabel promosi dan pelayanan berpengaruh positif dan siginifikan terdapat keputusan menjadi nasabah Secara simultan promosi dan pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah.
3.	Eka Nopitasari (2017)	Pengaruh lokasi, produk, reputasi, dan pelayanan terhadap keputusan mahasiswa IAIN Surakarta menggunakan Bank Syariah, (skripsi, IAIN Surakarta, 2017)	Secara parsial variabel lokasi, produk, dan reputasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah Secara parsial pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah.
4.	Chusnul Chotmah (2014)	Pengaruh produk, pelayanan, promosi dan lokasi terhadap masyarakat memilih Bank Syariah Surakarta (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014)	Variabel lokasi dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah Variabel produk dan promosi tidak berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah.
5.	Lemiyana (2018)	Pengaruh produk terhadap keputusan nasabah Perbankan Syariah, studi kasus kasus perbankan syariah di kota Palembang (Jurnal Vol. 4, 2018)	Hasil uji t variabel produk dengan t_{hitung} 1,56 < t_{tabel} 1,96. Yang menunjukkan bahwa produk tidak berpengaruh signifikan

			terhadap keputusan pembelian Nasabah Perbankan Syariah.

Dari penelitian biasanya memiliki perbedaan dan persamaan. Maka perbedaan dan persamaan di atas dengan penelitian ini adalah:

Tandi Larasati Putri, 2017 variabel X adalah lokasi, produk dan pelayanan, sedangkan pada penelitian ini variabel X adalah produk dan pelayanan. Persamaannya adalah variabel Y adalah keputusan menjadi nasabah. Abd. Aziz Nasution, 2018 variabel X adalah promosi dan pelayanan, sedangkan pada penelitian ini variabel X adalah produk dan pelayanan. Persamaannya adalah variabel Y adalah keputusan menjadi nasabah.

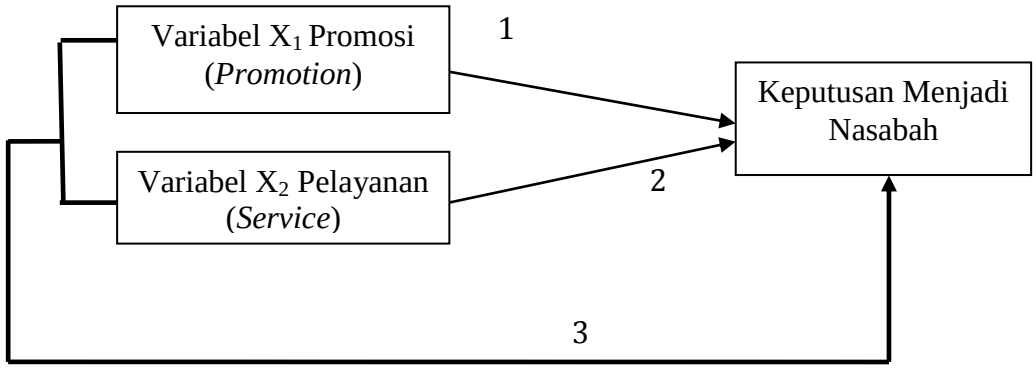
Eka Nopitasari, 2017 variabel X adalah produk, pelayanan, reputasi dan lokasi, sedangkan pada penelitian ini variabel X adalah produk, dan pelayanan. Persamaannya adalah variabel Y adalah keputusan menjadi nasabah. Chusnul Chotmah, 2014 variabel X adalah produk, pelayanan, promosi dan lokasi, sedangkan pada penelitian ini variabel X adalah produk dan pelayanan. Persamaannya adalah variabel Y adalah keputusan menjadi nasabah.

Lemiyana, 2018 variabel X sama yaitu produk, tetapi pada penelitian ditambah dengan pelayanan. Persamaan lainnya adalah variabel Y adalah keputusan nasabah.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir peneliti menggambarkan hubungan dari variabel indipenden, dalam hal ini untuk mengetahui secara parsial dan simultan variabel bebas yaitu produk (X_1) dan pelayanan (X_2), apakah memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu keputusan menjadi nasabah (Y) maka dapat disusun kerangka pikir sebagai berikut:

Gambar II.1
Kerangka Pikir



Keterangan:

→ Mempengaruhi secara parsial

→ Mempengaruhi secara simultan

Dalam gambar dapat dilihat bahwa:

1) Variabel (X_1) produk yakni mempengaruhi secara parsial terhadap variabel (Y) yaitu keputusan menjadi nasabah.
2) Variabel (X_2) pelayanan yakni mempengaruhi secara parsial terhadap variabel (Y) yaitu keputusan menjadi nasabah.
3) Variabel produk (X_1) dan pelayanan (X_2) yakni mempengaruhi secara simultan terhadap variabel (Y) yaitu keputusan menjadi nasabah.

D. Hipotesis

Hipotesis berasal dari kata *hypo* (lemah) dan tesis (pernyataan). Hipotesis adalah pernyataan yang masih lemah, maka perlu dibuktikan untuk mentegaskan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak.[20] Hipotesis adalah pernyataan atau jawaban sementara yang masih perlu di uji kebenarannya. Jawaban sementara yang dimaksud adalah jawaban sementara terhadap masalah yang telah dirumuskan. Hipotesis menghubungkan antara teori dan penelitian. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_1 = Terdapat pengaruh produk secara parsial terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah sekota Padangsidimpuan (studi kasus masyarakat kecamatan padangsidimpuan Utara).

H_2 = Terdapat pengaruh pelayanan secara parsial terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah sekota Padangsidimpuan (studi kasus masyarakat kecamatan Padangsidimpuan Utara).

H_3 = Terdapat pengaruh produk dan pelayanan secara simultan terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah sekota Padangsidimpuan (studi kasus masyarakat kecamatan Padangsidimpuan Utara).

[20]Amiruddin dan Zainal Askin, *Pengantar Metode Penelitian hukum,* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), hlm. 58.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Padangsidimpuan, Sumatera Utara. Dengan studi kasus masyarakat kecamatan Padangsidimpuan Utara. Waktu penelitian ini dilakukan dari 1 Mei 2019 – 24 Oktober 2019.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah bekerja dengan angka yang datanya berwujud bilangan (skor atau nilai, peringkat dan frekuensi) yang dianalisis menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang sifatnya spesifik, dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel tertentu mempengaruhi variabel lainnya.[1]

Penelitian kuantitatif ini adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat menjadi nasabah, variabel X dalam penelitian ini adalah faktor produk dan faktor pelayanan sedangkan yang menjadi variabel Y adalah keputusan menjadi nasabah di bank syariah sekota Padangsidimpuan (studi kasus masyarakat kecamatan Padangsdimpuan Utara).

[1]Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis,* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 11.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam data atau beberapa hal yang membentuk masalah pokok dalam suatu penelitian.[2] Jadi dalam penelitian ini dijadikan populasi adalah seluruh masyarakat kecamatan Padangsidimpuan Utara yang sudah menjadi nasabah di bank syariah.

2. Sampel

Menurut Suharsimi Arikunto, sampel adalah sebagian atau wajib populasi yang diteliti.[3] Jadi sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili dari populasi penelitian. Penelitian ini memiliki jumlah populasi tidak diketahui. Pada penelitian dengan populasi yang tidak diketahui bisa menggunakan rumus khusus yaitu menggunakan rumus Isac Michel, maka rumusnya adalah sebagai berikut ini:[4]

$$\mathrm{n} = \frac{(Z_{\alpha/2})^2\, p.q}{\mathrm{E}^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

Z = Mengacu pada tingkat kepercayaan. Dalam penelitian ini ditentukan α = 1 - 0,90 = 0.1 dan $\alpha/_2$ = 0,1/2 = 0,05. Z = 1- 0,05 = 0,95 maka diperoleh tabel Z = 1,65.

---

[2]*Ibid*, hlm. 112.

[3]Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik,* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 174.

[4]Syofian Siregar, Statistik Deskriptif Untuk Penelitian Kuantitatif, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 149.

p = Variasi populasi. Variasi populasi di sini dinyatakan dalam bentuk proporsi. Karena peneliti melakukan sampel percobaan dengan 10 responden menghasilkan 5 responden yang menjadi nasabah di Bank Syariah sekota Padangsidimpuan. Jadi proporsi yang diperoleh 5/10= 0.5.[5]

q = 1- p jadi q =1- 0,5 = 0,5

E = Kesalahan sampel yang dikehendaki. Dalam penelitian ini sebesar 10%

Dengan menggunakan rumus di atas, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{1{,}65^2 . (0{,}5)(0{,}5)}{0{,}1^2}$$

$$n = \frac{2{,}7225 \, . \, 0{,}25}{0{,}01}$$

$$n = \frac{0{,}680625}{0{,}01}$$

n = 68, 0625 dibulatkan menjadi 69 responden.

Adapun perincian atas jumlah sampel yang akan diambil adalah berdasarkan kelurahan. Penelitian ini dilakukan di kecamatan Padangsidimpuan Utara dengan jumlah kelurahan ada 16. Ada 5 kelurahan yang ditetapkan untuk jumlah reponden sebanyak 5 responden, dengan alasan karena lokasi dari kelurahan tersebut lebih dekat dengan bank

[5]*Ibid*., hlm. 113.

syariah. Sehingga peneliti berpendapat bahwa lokasi yang lebih dekat dengan bank syariah akan lebih mengenal dan lebih tertarik dengan bank syariah. Sedangkan 11 kelurahan lagi ditetapkan untuk jumlah responden sebanayak 4 responden.

Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling,* dimana kriterianya adalah:

1. Masyarakat kota Padangsidimpuan dan tinggal di kecamatan Padangsidimpuan Utara.
2. Masyarakat yang sudah menjadi nasabah di bank syariah sekota Padangsidimpuan.

D. Sumber Data

Berdasarkan sumbernya data yang dipakai oleh peneliti adalah data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan dari sumber-sumber asli untuk tujuan tertentu. Dalam penelitian ini yang menjadi data primer yaitu memalui survei dengan cara membagikan angket/kuesioner kepada masyarakat kecamatan Padangsidimpuan Utara.

E. Teknik Pengumpulan Data

Instrumen dalam penelitian ini sangat penting sebab instrumen yang baik dapat menjamin pengambilan yang akurat. Hal ini sesuai dengan pendapat Suharsimi Arikunto yang mengatakan bahwa, instrumen adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar

pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti cermat, lengkap dan sistematis.[6]

Adapun instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi

   Sutriso Hadi mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan phisikologis. Diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Observasi ini terlibat langsung dengan hal yang ingin diteliti atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.[7]

2. Wawancara

   Wawancara adalah metode atau cara mengumpulkan data serta berbagai informasi dengan jalan menanyakan langsung kepada seseorang yang dianggap ahli dalam bidangnya dan juga berwenang dalam menyelesaikan suatu permasalahan. Wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak tersruktur yaitu wawancara bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang

[6]Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian,* (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), hlm. 86.
[7]*Ibid*, hlm. 145.

digunakan hanya berupa garis besar-besar permasalahan yang akan ditanyakan.[8]

3. Angket

Angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang yang diberi tersebut bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna. Angket juga ditujukan untuk pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pernyataan yang diajukan peneliti kepada nasabah mengenai pengaruh produk dan pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah sekota Padangsidimpuan. Untuk mengukur konstruk yang merupakan abstraksi dari fenomena yang dapat berupa kejadian, proses, atribut, subjek, objek tertentu.

Dalam hal ini peneliti menggunakan skala ordinal digunakan mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Yang disusun dengan tingkat sangat setuju (SS), setuju (S), kurang setuju (KS), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS). Pertanyaan yang dikemukakan bersifat kualitatif untuk keperluan analisis data yang terkumpul diubah menjadi data kuantitatif. Pengubahan ini sesuai dengan sifat pertanyaan.

Skala yang digunakan adalah skala likert. Skala likert adalah skala yang berisi lima tingkat jawaban yang merupakan skala jenis ordinal. Dimana skala likert ini merupakan cara yanag paling sering

[8]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 140.

digunakan dalam menentukan skor. Angket ini menggunakan skala likert yaitu sebagai berikut:[9]

Tabel III. 1.
Nilai Jawaban

No.	Kategori	Skor Pernyataan Positif	Skor Pernyataan Negatif
1.	Sangat Setuju	5	1
2.	Setuju	4	2
3.	Kurang Setuju	3	3
4.	Tidak Setuju	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju	1	5

Adapun tabel indikator produk adalah sebagai berikut.

Tabel III. 2.
Indikator Angket Produk

Indikator Variabel	Nomor Soal
Sesuai dengan kebutuhan	1,2
Produk yang menarik dan mudah dijangkau	3,4
Banyaknya pilihan produk	5,6

Tabel III. 3.
Indikator Angket Pelayanan

Indikator Variabel	Nomor Soal
Keramahan	1,2
Kesopanan	3,4
Pelayanan yang cepat	5,6
Fasilitas yang baik	7,8
Kemudahan bertransaksi	9,10

Tabel III. 4.
Indikator Angket Keputusan Menjadi Nasabah

Indikator Variabel	Nomor Soal
Kebutuhan	1,2
Pencarian informasi	3,4
Proses evaluasi	5,6
Keputusan dalam memilih	7,8,9

[9]Sugiyono, *Op.Cit.*, hlm.

Perilaku sesudah memilih	10,11

F. Uji Validitas dan Reabilitas

Untuk menguji keabsahan data dalam penelitian yang dapat memperkuat jawaban yang diperoleh dengan baik dan benar, maka terlebih dahulu dilakukan uji Validitas dan reabilitas. Kedua uji ini jika peneliti mengumpulkan data secara primer.

1. Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data "yang tidak berbeda" antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.[10]

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir pernyataan dalam suatu daftar pernyataan dalam mendefinisikan suatu variabel tertentu. Uji validitas silakukan pada suatu pernyataan dan hasilnya dapat dilihat melalui hasil r-hitung (nilai person *correlation*) yang dibandingkan dengan r-tabel, dimana r-tabel dapat diperoleh melalui df (*degree off fredom*) = n – 2 (signifikan 5%, n = jumlah sampel). Jika nilai positih dan r hitung > r tabel maka valid.

2. Uji Reabilitas

Reabilitas adalah mengkur instrumen terhadap ketetapan (konsisten). Pengujian dapat dialkukan secara internal, yaitu pengujian

[10]*Ibid*, hlm. 350.

dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada. Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan rumus *Croanbach Alpha* > 0,6, maka pernyataan-pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut tidak reliabel.

G. Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses pencarian dan menyusun secara sistematik transkip interview, catatan lapangan dan materi lainnya yang diakumulasikan untuk meningkatkan pemahaman peneliti terhadap apa yang ditelitinya. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah metode statistika dengan bantuan SPSS versi 22. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuknengetahui apakah nilai residul yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak.[11] Model regresi yang baik hendaknya memiliki nilai residual yang berdistribusi secara normal.

2. Uji Linearitas

Uji linieritas bertujuan mengetahui apakah dua variabel atau lebih mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Pengujian linieritas menggunakan *test for linearitas* dengan taraf signifikan 0,10.[12] Variabel-variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikan kurang dari 0,10. Uji linieritas merupakan salah satu

[11]Jukiansyah Noor, *Metodologi Penelitian,* (Jakarta: Kecana Pramedia Group, 2011), hlm. 174.

[12]Dwi priyanto, Mandiri Belajar Spss, (Yogyakarta: Mediakon, 2008), hlm. 28.

persyaratan yang harus dipenuhi jika hendak melakukan perhitungan regresi sederhana dan regresi berganda antara variabel yang diteliti.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas, yaitu adanya hubungan linear antara variabel independen dalam model regresi. Menurut Gozali cara mengetahui ada atau tidak gejala multikolearitas dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *tolerance.*[13]

Untuk melihat VIF:

1) Jika nilai VIF < 10,00 tidak ada terjadi multikolinearitas terhadap data yang di uji.
2) Jika nilai VIF > 10,00 ada terjadi multikolinearitas terhadap data yang di uji.

Untuk melihat *Tolerance.*

1) Jika nilai *tolerance* < 0,001 maka artinya terjadi multikonearitas terhadap data yang di uji.
2) Jika nilai *tolerance* > 0,01 maka artinya tidak terjadi multikonearitas terhadap data yang di uji.

[13]Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013), hlm. 177.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui aada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi.[14] Regresi yang baik seharusnya tidak ada terjadi heterokedastisitas. Pengujian menggunakan teknik uji koefisien *scatterplot.* Criteria pengujian dengan ketenuan sebagai berikut:

1) Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit) maka terjadi heterokedastisitas.
2) Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik yang menyebar diatas atau dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh positif atau negatif antara variabel bebas produk (X_1) dan pelayanan (X_2) terhadap variabel terikat keputusan menjadi nasabah (Y) di bank syariah sekota Padangsidimpuan.

Adapun bentuk persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah:[15]

$$Y = \alpha + b_1PR + b_2PL$$

$$KMN = \alpha + b_1PR + b_2PL$$

[14]*Ibid*, hlm. 179.
[15]Sugiyono, *Op.Cit.*, hlm. 64.

Keterangan:

KMN = Keputusan menjadi Nasabah

α = Konstanta

$b_1 b_2$ = Koefisien regresi

PR = Produk

PL = Pelayanan

5. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinan (R^2)

Uji determinasi digunakan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan atau kecocokan garis regresi yang terbentuk dalam mewakili kelompok data hasil observasi. Koefisien determinasi menggambarkan bagian dari variasi total yang dapat diterangkan oleh model. Semakin besar R^2 (mendekati 1), maka ketepatannya dikatakan semakin baik.[16] Apabila nilai $0 \leq R^2 \leq$ dapat diartikan sebagai berikut:

1) $R^2 = 0$, berarti tidak ada hubungan antara X dan Y, atau model regresi yang berbentuk tidak tepat untuk meramalkan Y.
2) $R^2 = 1$, berarti ada hubungan antara X dan Y, atau model regresi yang berbentuk dapat meramalkan Y secara sempurna.

Adapun pedomen untk memberikan interpretasi koefisien korelasi adalah sebagai beikut:[17]

[16]Sugiyono, *Op. Cit*, hlm. 64.
[17]Sugiyono, *Op.Cit.,* hlm. 250.

Tabel III.5
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

b. Uji Parsial (t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Ketentuan dalam uji t adalah: jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka ada pengaruh variabel x terhadap variabel y sedangkan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh variabel x terhadap variabel y dan jika nilai sign. < 0,1 maka ada pengaruh variabel x terhadap variabel y.

c. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Ketentuan dalam uji F adalah: jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak artinya terjadi pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh antaran variabel independen terhadap variabel dependen.

Untuk mencari F_{tabel}, pertama-tama kita harus mengetahui *degree of freedom* atau derajat kebebasan (df). df dibagi menjadi dua yaitu:[18]

df (n1) = k – 1

df (n2) = n – k

Ket : df (n1) = *Degree of freedom* sebagai pembilang

df (n2) = *Degree of freedom* sebagai penyebut

k = Jumlah variabel atau total variabel yang diteliti

n = Jumlah responden

Sign = Taraf signifikansi.

6. Uji Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau genereliasi. Analisis deskriptif digunakan untuk pengembangan tentang statistik data sebagai. Sedangkan maximum ialah nilai tertinggi seperti mean, mix, min dan lainnya. Keuntungan dari menghitung mean adalah angka tersebut mampu digunakan gambaran atau wali dari data yang diamati. Sedangkan maximum ialah nilai tertinggi dan minimum adalah nilai terendah.

[18]Sugiyono, *Op. Cit.*, 292.

BAB IV
HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Lokasi Penelitian

Kota Padangsidimpuan adalah kota yang terletak di provinsi Sumatera Utara yang dikenal dengan sebutan kota Salak. Nama kota Padangsidimpuan berasal dari *padang na dimpu* yang berarti hamparan rumput yang luas berada di tempat yang tinggi. Pada zaman penjajahan Belanda, kota Padangsidimpuan dijadikan sebagai pusat pemerintahan oleh penjajah Belanda di daerah Tapanuli. Peninggalan bangunan Belanda di sana masih dapat dijumpai berupa kantor pos polisi di pusat kota.[1]

Kota Padangsidimpuan terdiri dari 6 kecamatan yaitu, Padangsidimpuan Angkola Julu, Padangsidimpuan Batunadua, Padangsidimpuan Hutaimbaru, Padangsidimpuan Selatan, Padangsidimpuan Tengggara dan Padangsidimpuan Utara. Dan pada penelitian kali ini dilakukan di Kecamatan Padangsidimpuan Utara.

Secara keseluruhan, jumlah penduduk dengan umur 17 tahun ke atas di kecamatan Padangsidimpuan Utara adalah sebesar 40.538 jiwa.[2] Kecamatan Padangsidimpuan Utara terdiri dari 16 kelurahan.

[1]Kantor Camat Padangsidimpuan Utara.
[2]www.padangsidimpuan.BPS.go.id diakses pada Jumat, 8 November 2019, 10.40 WIB

2. Letak Geografis

Luas wilayah kecamatan Padangsidimpuan Utara berada pada 01 21’30” - 01 21’20” lintang utara dan 99 14’30” – 99 16’10” bujur timur. Batas-batas wilayah Kecamatan Padangsidimpuan Utara:

a. Sebelah utara, berbatasan dengan Kecamatan Padangsidimpuan Hutaimbaru.
b. Sebelah Selatan, berbatasan dengan Kecamatan Padangsidimpuan Selatan.
c. Sebelah Barat, berbatasan dengan Kecamatan Tapanuli Selatan.
d. Sebelah Timur, berbatasan dengan Kecamatan Padangsidimpuan Batunadua.

Kecamatan Padangsidimpuan Utara terdiri dari 16 Kelurahan, yaitu:

a. Kelurahan Wek I
b. Kelurahan Wek II
c. Kelurahan Wek III
d. Kelurahan Wek IV
e. Kelurahan Sadabuan
f. Kelurahan Losung Batu
g. Kelurahan Tobat
h. Kelurahan Tano Bato
i. Kelurahan Bonan Dolok
j. Kelurahan Batang Ayumi Jae

k. Kelurahan Batang Ayumi Julu

l. Kelurahan Payanggar

m. Kelurahan Bincar

n. Kelurahan Kantin

o. Kelurahan Timbangan

p. Kelurahan Kayu Ombun

3. Visi dan Misi[3]

a. Visi

"Mewujudkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat"

b. Misi

1. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Kecamatan
2. Meningkatkan fasilitas pelayanan terutama yang berkaitan langsung dengan urusan pelayanan publik.

4. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi pemerintahan kecamatan Padangsidimpuan Utara adalah sebagai berikut:

[3]Kantor Camat Padangsidimpuan Utara.

B. Sejarah Perbankan Syariah di Padangsidimpuan

Bank Muamalat Indonesia merupakan bank syariah pertama di Indonesia, pendirian Bank Muamalat Indonesia, Tbk merupakan prakarsa Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah, yang muncul dalam lokarya pada tanggal 19-22 Agustus 1990 di Cisarua, Bogor.

Di Padangsidimpuan sudah berdiri 3 bank syariah, dan dua diantaranya merupakan perusahaan terbuka (Tbk) yaitu Bank Muamalat Indonesia, Tbk dan Bank Syariah Mandiri, Tbk. Sedangkan Bank SUMUT Cabang Syariah merupakan bank milik pemerintah Sumatera Utara.

Bank syariah pertama adalah bank Mualamat Indonesia. PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk membuka cabang di Kota Padangsidimpuan pada tanggal 03 Juli 2003. Yang diresmikan langsung oleh Dewan Komisaris dari pusat Jakarta beserta rombongan bersama bapak Andi Bukhari kepala cabang Medan dan disaksikan oleh Muspida, MUI, Kementrian Agama, Pejabat setempat serta seluruh Karyawan yang pada saat itu berjumlah 16 orang. PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan yang berlokasi di JL. Baginda Oloan No. 88 Padangsidimpuan 22718, Kota Padangsidimpuan.[4]

Berselang kurang lebih setahun, Bank Syariah Mandiri, Tbk juga membuka cabang di Padangsidimpuan. Tepatnya pada bula April 2004 dan diresmikan oleh wakil presiden Indonesia pada masa itu oleh bapak Hamzah Haz. PT Bank Syariah Mandiri, Tbk Cabang Padangsidimpuan yang

[4]www.bankmuamalat.co.id diakses pada tanggal 28 September 2019, jam14.00 WIB.

beralamat di Jl. Sudirman eks Merdeka no. 130 kel Wek 1 Kec. Padangsidimpuan Utara.[5]

Dan pada tanggal 4 November 2004 Bank SUMUT membuka unit usaha syariah di dua Kantor Cabang Syariah, yaitu Kantor Cabang Syariah Medan dan Padangsidimpuan. PT Bank SUMUT Cabang Syariah yang beralamat di Jl. Baginda Oloan No. 88 Padangsidimpuan 22718, Kota Padangsidimpuan.[6]

C. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah bank syariah sekota Padangsidimpuan berjumlah 69 orang yang dijadikan sebagai sampel penelitian pertimbangan yang dianggap mampu untuk menjawab kuesioner secara objektif. Pengambilan data primer pada penelitian ini menggunakan instrumen angket yang disebar secara acak pada nasabah bank syariah sekota Padangsidimpuan.

Angket yang diberikan kepada responden dalam penelitian ini adalah angket produk, pelayanan dan keputusan nasabah. Angket produk terdiri dari 8 butir pernyataan, angket pelayanan terdiri 10 butir pernyataan dan angket keputusan menjadi nasabah terdiri dari 11 butir pernyataan. Dari masing-masing butir pernyataan disesuaikan dengan indikator variabel.

Penyebaran dan pengumpulan angket dilaksanakan pertama kali pada hari senin, 23 September 2019 sampai senin, 30 September 2019. Penyebaran angket produk, pelayanan dan keputusan menjaadi nasabah dilakukan dengan

[55]http://www.syariahmandiri.co.id diakses pada tanggal 28 September 2019, jam 14.00 WIB

[6]www.BankSUMUT.co.id diakses pada tanggal 28 September 2019, jam 14.00

mekanisme yaitu peneliti langsung menemui responden dengan datang ke rumah dan bertemu dikampus. Dalam karakteristik responden yang ditekankan adalah berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Hal ini diuraikan melalui pembahsan berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteriktik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu menguraikan atau menggambarkan jenis kelamin responden. Hal ini dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu laki-laki dan perempuan. Adapun karakteristik responden menutur jenis kelamin dapat disajikan melalui tabel IV. 1 berikut:

Tabel IV.1
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori	Responden	Persentase
Laki-Laki	24	35%
Perempuan	45	65%
Total	69	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019

Data responden berdasarkan jenis kelamin dilihat pada tabel IV.1 mayoritas responden nasabah di bank syariah sekota Padangsidimpuan yaitu perempuan 45 orang. Dan minoritas responden nasabah di bank syariah sekota Padangsidimpuan yaitu laki-laki 24 orang. Responden berjenis kelamin perempuan sebesar 65% dan laki-laki sebesar 35%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan uisa bertujuan untuk menguraikan atau menggambarkan identitas responden berdasarkan usia

atau umur responden yang dijadikan sampel penelitian. Oleh karena itu akan disajikan karakteristik responden berdasarkan usia berikut ini:

Tabel IV.2
Data Responden Berdasarkan Usia

Kategori	Responden	Persentase
20-29 Tahun	18	26%
30-39 Tahun	24	35%
40-49 Tahun	12	17%
50-59 Tahun	9	13%
60-69 tahun	6	9%
Total	69	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019

Tabel IV.2 yakni karakteristik responden berdasarkan usia ternyata lebih didominasi oleh responden yang berumur antara tahun 30-39 dengan persentase sebesar 35%. Dan yang paling sedikit berumur tahun 60-69 dengan persentase sebesar 9%**.**

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yaitu menguraikan atau menggambarkan identitas responden berdasarkan pekerjaan. Dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel IV.3
Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Kategori	Responden	Persentase
Pegawai/Karyawan	30	43%
Wiraswasta	15	23%
Mahasiswa	12	17%
Lain-Lain	12	17%
Total	69	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019

Tabel IV.3 yaitu karakteristik responden berdasarkan pekerjaan ternyata lebih didominasi oleh responden yang memiliki

pekerjaan pegawai/karyawan sebanyak 30 orang dengan persentase 43%. Dan responden yang lebih sedikit memiliki pekerjaan mahasiswa dan lain-lain dengan persentase masing-masing 17%.

D. Deskripsi Jawaban Responden

1. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Produk

Tabel IV.4
Hasil Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Produk

No	Pernyataan	Frekuensi				
	Sesuai dengan kebutuhan	**SS**	**S**	**KS**	**TS**	**STS**
1.	Produk yang ditawarkan bank syariah sesuai dengan kebutuhan saya	32	29	6	1	1
2.	Produk bank syariah memiliki kualitas yang bagus,	30	23	9	5	2
	Persentase sesuai dengan kebutuhan	45%	38%	11%	4%	2%
No	**Pernyataan**	**Frekuensi**				
	Produk yang menarik dan mudah dijangkau	**SS**	**S**	**KS**	**TS**	**STS**
3.	Produk yang ditawarkan oleh bank syariah sangat menarik	26	28	12	3	0
4.	Fasilitas/administrasi produk bank syariah menyulitkan nasabah	33	23	10	3	0
	Persentase produk yang menarik dan mudah dijangkau	42%	37%	15%	6%	0%
No	**Pernyataan**	**Frekuensi**				
	Banyak pilihan	**SS**	**S**	**KS**	**TS**	**STS**
5.	Produk yang ditawarkan oleh bank syariah sangat beragam	30	22	15	1	1
6.	Bank syariah memiliki fasilitas pelayanan transaksi keuangan yang beragam	27	28	13	1	0
	Persentase banyak pilihan	41%	36%	20%	2%	1%
	Jumlah	178	153	65	14	4

	Persentase	43%	38%	15%	3%	1%

Berdasarkan tabel IV.4 dapat dilihat bahwa:

a. Pada pernyataan yang terdapat dalam indikator sesuai dengan kebutuhan, dari 69 responden yang menanggapi kategori sangat setuju sebesar 45%, setuju 38%, kurang setuju 11%, tidak setuju 4% dan sangat tidak setuju 2%.
b. Pada pernyataan yang terdapat dalam indikator produk yang menarik dan mudah dijangkau, dari 69 responden yang menanggapi kategori sangat setuju sebesar 42%, setuju 37%, kurang setuju 15% dan tidak setuju 6%.
c. Pada pernyataan yang terdapat dalam indikator banyak pilihan, dari 69 responden yang menanggapi kategori sangat setuju sebesar 41%, setuju 36%, kurang setuju 20%, tidak setuju 2% dan sangat tidak setuju 1%.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa tanggapan para responden terhadap ketiga indikator untuk variabel produk adalah sebesar 83% responden sangat setuju dan setuju terhadap semua pernyataannya. Sehingga dapat diketahui bahwa variabel produk sangat berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah dalam penelitian ini.

2. Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelayanan

Tabel IV.5
Hasil Deskripsi Jawaban Responden Terhaadap Variabel Pelayanan

No	Pernyataan	Frekuensi				
	Keramahan	**SS**	**S**	**KS**	**TS**	**STS**
1.	Saya disambut ramah oleh para pegawai bank syariah	29	25	12	3	0
2.	Pegawai bank syariah selalu mengucapkan salam kepada setiap nasabah	34	20	7	5	3
	Pesentase keramahan	45%	33%	15%	5%	2%
No	**Pernyataan**	**Frekuensi**				
	Kesopanan	**SS**	**S**	**KS**	**TS**	**STS**
3.	Saya suka menjadi nasabah bank syariah karena pegawainya sopan	26	29	8	4	2
4.	Saya kurang nyaman bertransaksi dengan bank syariah karena pegawai tidak komunikatif dengan nasabah	31	22	10	6	0
	Persentase kesopanan	42%	36%	13%	7%	2%
No	**Pernyataan**	**Frekuensi**				
	Pelayanan yang cepat	**SS**	**S**	**KS**	**TS**	**STS**
5.	Pelayanan yang diberikan bank syariah tepat waktu	30	23	13	3	0
6.	Pegawai bank syariah siap merespon semua keluhan dari nasabah	23	38	7	1	0
	Persentase pelayanan yang cepat	38%	44%	15%	3%	0%
No	**Pernyataan**	**Frekuensi**				
	Fasilitas yang baik	**SS**	**S**	**KS**	**TS**	**STS**
7.	Peralatan yang digunakan oleh bank syariah kurang canggih dibandingkan dengan yang lain.	16	35	16	2	0
8.	Ruang pelayanan di bank syariah nyaman dengan fasilitas yang lengkap.	24	24	12	9	0

	Persentase fasilitas yang baik	29%	43%	20%	8%	0%
No	**Pernyataan**	**Frekuensi**				
	Kemudahan transaksi	**SS**	**S**	**KS**	**TS**	**STS**
9.	Saya selalu merasa aman bertransaksi di bank syariah	31	22	14	2	0
10.	Kepentingan nasabah di bank syariah selalu di utamakan	36	20	10	3	0
	Persentase Kemudahan transaksi	48%	31%	17%	4%	0%
	Jumlah	280	258	109	38	11
	Persentase	40%	36%	16%	6%	2%

Berdasarkan tabel IV.5 dapat dilihat bahwa:

a. Pada pernyataan yang terdapat dalam indikator keramahan, dari 69 reponden yang menanggapi kategori sangat setuju sebesar 45%, setuju 33%, kurang setuju 15%, tidak setuju 5% dan sangat tidak setuju 2%.
b. Pada pernyataan yang terdapat dalam indikator kesopanan, dari 69 responden yang menanggapi sangat setuju sebesar 42%, setuju 36%, kurang setuju 13%, tidak setuju 7% dan sangat tidak setuju 2%.
c. Pada pernyataan yang terdapat dalam indikator pelayanan yang cepat, dari 69 responden yang menanggapi sanagt setuju sebesar 38%, setuju 44%, kurang setuju 15%, dan tidak setuju 3%.
d. Pada pernyataan yang terdapat dalam indikator fasilitas yang baik, dari 69 responden yang menanggapi sangat setuju sebesar 29%, setuju 43%, kurang setuju 20% dan tidak setuju 8%.

e. Pada pernyataan yang terdapat dalam indikator kemudahan transaksi, dari 69 responden yang menanggapi sangat setuju sebesar 48%, setuju 31%, kurang setuju 17% dan kurang setuju 4%.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa tanggapan para responden terhadap kelima indikator untuk variabel pelayanan adalah sebesar 76% responden sangat setuju dan setuju terhadap semua pernyataan yang ada pada variabel pelayanan. Sehingga dapat diketahui bahwa variabel pelayanan sangat berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah dalam penelitian ini.

3. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Menjadi Nasabah

Tabel IV.6
Hasil Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah

No	**Pernyataan**	**Frekuensi**				
	Kebutuhan	**SS**	**S**	**KS**	**TS**	**STS**
1.	Menjadi nasabah di bank syariah memenuhi kebutuhan transaksi keuangan saya	29	29	9	1	1
2.	Menjadi nasbah bank syariah karena jaminan halal dari produk yang ditawarkan	22	40	7	0	0
	Persentase kebutuhan	37%	50%	11%	1%	1%
No	**Pernyataan**	**Frekuensi**				
	Pencarian Informaasi	**SS**	**S**	**KS**	**TS**	**STS**
3.	Sebelum menjadi nasabah, saya membandingkan bank syariah dengan bank lain.	13	51	4	1	0
4.	Informasi yang saya dapat tidak sesuai dengan kebenaran	23	27	17	1	1
	Persentase pencarian informasi	26%	56%	15%	2%	1%

No	Pernyataan	Frekuensi				
	Proses evaluasi	**SS**	**S**	**KS**	**TS**	**STS**
5.	Saya menggunakan bank syariah karena rekomendasi dari pihak lain (keluarga/teman)	21	17	27	4	0
6.	Bank syariah selalu memberikan edukasi produk kepada setiap nasabah	23	38	7	1	0
	Persentase proses evaluasi	32%	40%	25%	3%	0%
No	**Pernyataan**	**Frekuensi**				
	Keputusan dalam meilih	**SS**	**S**	**KS**	**TS**	**STS**
7.	Saya berkeinginan mencari jasa pelayanan berkualitas sama dengan bank syariah	4	21	26	15	3
8.	Bank memberikan layanan prima kepada masyarakat	6	45	17	1	0
9.	Saya merasa aman melakukan transaksi di bank syariah	9	38	21	0	1
	Persentase keputusan dalam memilih	9%	50%	31%	8%	2%
No	**Pernyataan**	**Frekuensi**				
	Perilaku sesudah memilih	SS	S	KS	TS	STS
10	Saya akan merekomendasikan bank syariah kepada teman-teman.	37	20	7	5	0
11	Saya merasa puas menjadi nasabah di bank syariah	31	28	10	0	0
	Pesentase perilaku sesudah memilih	49%	35%	12%	4%	0%
	Jumlah	218	354	152	29	6
	Persentase	29%	46%	20%	4%	1%

Berdasarkan tabel IV.6 dapat dilihat bahwa:

a. Pada pernyataan yang terdapat dalam indikator kebutuhan, dari 69 responden yang menanggapi sangat setuju sebesar 37%, setuju 50%, kurang setuju 11%, tidak setuju 1% dan sangat tidak setuju 1%.

b. Pada pernyataan yang terdapat dalam indikator pencarian informasi, dari 69 responden yang menanggapi sangat setuju sebesar 26%, setuju 56%, kurang setuju 15%, tidak setuju 2% dan sangat tidak setuju 1%.
c. Pada pernyataan yang terdapat dalam indikator proses evaluasi, dari 69 responden yang menanggapi sangat setuju sebesar 32%, setuju 40%, kurang setuju 25%, dan tidak setuju 3%.
d. Pada pernyataan yang terdapat dalam indikator keputusan dalam memilih, dari 69 responden yang menanggapi sangat setuju sebesar 9%, setuju 50%, kurang setuju 31%, tidak setuju 8% dan sangat tidak setuju 2%.
e. Pada pernyataan yang terdapat dalam indikator perilaku sesudah memilih, dari 69 responden yang menanggapi sangat setuju sebesar 49% sangat setuju, setuju 35%, kurang setuju 12% dan tidak setuju 4%.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa tanggapan para responden terhadap ketiga indikator untuk variabel keputusan menjadi nasabah adalah sebesar 75% sangat setuju dan setuju terhadap semua pernyataan yang ada pada variabel keputusan menjadi nasabah. Sehingga dapat diketahui bahwa semua pernyataan yang terdapat dalam setiap indikator memengaruhi keputusan menjadi nasabah.

E. Hasil Data Penelitian

1. Uji Validitas

Tabel IV.7
Uji Validitas Produk

No. Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	0,382	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan n = 69. taraf signifikan 10%. Sehingga diperoleh r_{tabel} =0,1997	Valid
2.	0,458		Valid
3.	0,504		Valid
4.	0,587		Valid
5.	0,274		Valid
6.	0,431		Valid

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel IV.7 diatas, seluruh item pernyataan dinyatakan valid karena disimpulkan pada $r_{hitung} > r_{tabel}$. Untuk r_{hitung} yang lebih tinggi terdapat pada item pernyataan ke-4 yaitu 0,587. Sedangkan r_{hitung} yang paling rendah terdapat pada item pernyataan ke-5 yaitu 0,274.

Tabel IV.8
Uji Validitas Pelayanan

No. Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	0,284	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan n = 69. taraf signifikan 10%. Sehingga diperoleh r_{tabel} =0,1997	Valid
2.	0,437		Valid
3.	0,421		Valid
4.	0,452		Valid
5.	0,215		Valid
6.	0,273		Valid
7.	0,441		Valid
8.	0,440		Valid
9.	0,411		Valid
10.	0,606		Valid

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel IV.8 diatas disimpulkan bahwa item pernyataan dinyatakan valid karena dapat dilihat pada $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dalam penelitian

ini untuk r_{hitung} tertinggi pada item ke-10 yaitu 0,606 dan untuk nilai r_{hitung} terendah terdapat pada item pernyataan ke-5 yaitu 0,215.

Tabel IV.9
Uji Validitas Keputusan Menjadi Nasabah

No. Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	0,273	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan n = 69. taraf signifikan 10%. Sehingga diperoleh r_{tabel} =0,1997	Valid
2.	0,448		Valid
3.	0,324		Valid
4.	0,742		Valid
5.	0,560		Valid
6.	0,225		Valid
7.	0,595		Valid
8.	0,416		Valid
9.	0,448		Valid
10.	0,594		Valid
11.	0,487		Valid

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel IV.9 diatas disimpulkan bahwa item pernyataan dinyatakan valid karena dapat dilihat pada $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dalam penelitian ini untuk r_{hitung} tertinggi pada item ke-4 yaitu 0,742 dan untuk nilai r_{hitung} terendah terdapat pada item pernyataan ke-6 yaitu 0,225.

2. Uji Reliabilitas

Tabel IV.10
Hasil Uji Reliabilitas pada Variabel Produk
Reliability Statisic

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.620	7

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 22

Dari tabel diatas IV.10 peneliti menyimpulkan hasil uji reabilitas dinyatakan reliabel karena *cronbach alpha* 0,620 > 0,60 yang

berarti dinyatakan reliabel. Sedangkan reabilitas pada variabel pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel IV.11
Hasil Uji Reliabilitas pada Variabel Pelayanan
Reliability Statistic

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.652	11

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel IV.11 diatas dapat disimpulkan nilai *cronbach alpha* 0,652 > 0,60 yang berarti dinyatakan reliabel. Sedangkan reabilitas variabel keputusan menjadi nasabah adalah sebagai berikut.

Tabel IV.12
Hasil Uji Reliabilitas pada Variabel Keputusan Menjadi Nasabah
Reability Statistic

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.708	12

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 22

Hasil uji reliabilitas variabel keputusan menjadi nasabah pada tabel IV.12 dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha> 0,*6. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan pada variabel keputusan menjadi nasabah tersebut reliabel.

3. Analisis Data

a. Uji Normalitas

Tabel IV.13
Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		69
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.74705476
Most Extreme Differences	Absolute	.093
	Positive	.054
	Negative	-.093
Test Statistic		.093
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]

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

Sumber: data diolah dari hasil SPSS Versi 22

Hasil uji normalitas pada tabel IV.13 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi (*Asymp.Sig 2-tailed*) sebesar 0,200. Nilai signifikansi lebih besar dari 0,10 (0,200 > 0,10), maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual tersebut berdistribusi normal. Sehingga data tersebut memenuhi syarat untuk uji parametrik.

b. Uji Linearitas

Tabel IV.14
Hasil Uji Linearitas Variabel Produk Terhadap Keputusan menjadi Nasabah

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
keputusan * produk	Between Groups	(Combined)	115.441	9	12.827	.750	.662
		Linearity	70.498	1	70.498	4.122	.047
		Deviation from Linearity	44.943	8	5.618	.328	.952
	Within Groups		1009.110	59	17.104		
	Total		1124.551	68			

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 22

Hasil uji linearitas antara variabel produk dan keputusan menjadi nasabah pada tabel IV.14 diketahui bahwa data tersebut memenuhi asumsi linearitas dengan melihat nilai *linearity* 0,047 < 0,10. Maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel produk terhadap keputusan menjadi nasabah terdapat hubungan yang linear.

Tabel IV.15
Hasil Uji Linearitas Variabel Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
keputusan *	Between Groups	(Combined)	243.105	13	18.700	1.167	.328
		Linearity	98.813	1	98.813	6.166	.016

pelayanan	Deviation from Linearity	144.292	12	12.024	.750	.697
	Within Groups	881.446	55	16.026		
	Total	1124.551	68			

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 22

Hasil uji linearitas antara variabel pelayanan dan keputusan menjadi nasabah pada tabel IV.15 diketahui bahwa data tersebut memenuhi asumsi linearitas dengan melihat nilai *linearity*. Nilai *linearity* 0,016 < 0,10. Maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah terdapat hubungan yang linear. Keseluruhan variabel memiliki hubungan yang linear. Sehingga memenuhi syarat untuk uji regresi linear.

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Multikolinearitas

Tabel IV. 16
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	17.823	7.613		2.341	.022		
	Produk	.441	.199	.251	2.215	.030	1.000	1.000
	pelayanan	.371	.142	.297	2.620	.011	1.000	1.000

a. Dependent Variable: keputusan(Y)

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 22

Hasil uji multikolinearitas pada tabel IV. 16, dapat diketahui bahwa nilai VIF dari variabel produk adalah 1,000 dan

variabel pelayanan adalah 1,000. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai VIF dari kedua variabel di atas < 10. Nilai *tolerance* untuk variabel produk adalah 1,000 dan variabel pelayanan adalah 1,000. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* dari kedua variabel > 0,10. Berdasarkan penilaian tersebut dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas.

2) Uji Heteroskedastisitas

Tabel IV. 17
Hasil Uji Heterokedastisitas

Correlations

			Produk	pelayanan	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Produk	Correlation Coefficient	1.000	-.010	.035
		Sig. (2-tailed)	.	.935	.777
		N	69	69	69
	Pelayanan	Correlation Coefficient	-.010	1.000	-.010
		Sig. (2-tailed)	.935	.	.936
		N	69	69	69
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.035	-.010	1.000
		Sig. (2-tailed)	.777	.936	.
		N	69	69	69

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 22

Hasil uji heteroskedastisitas pada tabel IV.17, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel produk sebesar 0,777 > 0,10 dan variabel pelayanan sebesar 0,936 > 0,10. Maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

d. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel IV. 18
Hasil Uji Analisis Regresi Berganda
Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.592	7.028		1.365	.177
x1 (produk)	.617	.221	.318	2.793	.007
x2(pelayanan)	.433	.149	.331	2.904	.005

a. Dependent Variable: y(keputusan)

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 22

Hasil uji regresi berganda pada tabel IV.18 di atas, maka persamaan regresi didapatkan dari hasil perhitungan sebagai berikut:

$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$

$KMN = a + b_1PR + b_2PL$

$KMN = 9{,}592 + 0{,}617\ PR + 0{,}433\ PL$

Penjelasan dari persamaan di atas adalah sebagai berikut:

1) Nilai konstanta adalah 9,592 satuan mempunyai arti jika variabel produk dan pelayanan kerja dianggap konstan atau nilainya 0, maka keputusan menjadi nasabah adalah sebesar 9,592 satuan.
2) Nilai koefisien regresi produk adalah sebesar 0,617 satuan. Artinya jika produk diasumsikan naik 1 satuan, maka akan

meningkat keputusan menjadi nasabah sebesar 0,617 satuan dengan syarat variabel lainnya tidak mengalami perubahan/tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara produk dengan keputusan menjadi nasabah.

3) Nilai koefisien regresi pelayanan adalah sebesar 0,433 satuan. Artinya jika pelayanan diasumsikan bertambah 1 satuan, maka akan meningkat keputusan menjadi nasabah menjadi sebesar 0,433 satuan dengan syarat variabel lainnya tidak mengalami perubahan/tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pelayanan dengan keputusan menjadi nasabah.

e. Uji Hipotesis

1) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel IV.19
Hasil Uji R Square

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.415[a]	.172	.147	4.41507

a. Predictors: (Constant), x2(pelayanan), x1 (produk)

b. Dependent Variable: y(keputusan)

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 22

Hasil koefisien determinasi pada tabel IV.19, dapat dilihat bahwa nilai R sebesar 0,415 artinya korelasi antara variabel produk dan pelayanan terhadap keputusan menjadi

nasabah terjadi hubungan yang sedang. Nilai R^2 sebesar 0,172 artinya variabel produk dan pelayanan mampu menjelaskan variabel dependen atau keputusan menjadi nasabah sebesar 17,2%. Sedangkan 82,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

2) Uji Parsial (Uji t)

Tabel IV.20
Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t)
Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.592	7.028		1.365	.177
x1 (produk)	.617	.221	.318	2.793	.007
x2(pelayanan)	.433	.149	.331	2.904	.005

a. Dependent Variable: y(keputusan)

Sumber: Data diolah hasil SPSS Versi 22

Hasil uji parsial pada tabel IV.20, t_{tabel} diperoleh dari rumus df = n – k – 1 atau df = 69 – 2 – 1 = 66, hasil yang diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1,669. Dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel produk adalah 2,793, ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,793 > 1,669) maka H_{a1} diterima. Jadi, dapat disimpulkan ada pengaruh produk terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah sekota Padangsidimpuan.

Nilai t_{hitung} untuk variabel pelayanan sebesar 2,904, berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,904 > 1,669) maka H_{a2} diterima. Jadi, dapat disimpulkan ada pengaruh pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah sekota Padangsidimpuan.

3) Uji Simultan (Uji F)

Tabel IV.21
Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F)
ANOVA[a]

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	267.773	2	133.887	6.869	.002[b]
Residual	1286.525	66	19.493		
Total	1554.298	68			

a. Dependent Variable: y(keputusan)
b. Predictors: (Constant), x2(pelayanan), x1 (produk)
Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 22

Dari rumus diatas diperoleh F_{tabel} sebesar 2,38 dengan taraf signifikansi 10%. Hasil uji simultan pada tabel IV.21, diperoleh nilai signifikan 0,002 < 0,10 dan F_{hitung} 6,689 > F_{tabel} 2,38. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima. Artinya, ada pengaruh antara produk dan pelayanan secara bersama-sama (simultan) terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah sekota Padangsidimpuan.

f. Uji Analisis Statistik Deskriptif

Tabel IV.22
Hasil Uji Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
x1 produk	69	20	29	25.06
x2 pelayanan	69	34	48	40.38
y keputusan	69	36	51	43.86

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 22

Hasil uji deskriptif pada tabel IV.22 bahwa variabel produk mempunyai rata-rata sebesar 25,06. Nilai tertinggi produk sebesar 29 dan nilai terendah sebesar 20. Variabel pelayanan mempunyai rata-rata sebesar 40,38. Nilai tertinggi kemudahan sebesar 48 dan nilai terendah sebesar 34. Sedangkan variabel keputusan menjadi nasabah mempunyai rata-rata sebesar 43,86. Nilai tertinggi keputusan pembelian sebesar 51 dan nilai terendah sebesar 36.

F. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Produk Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah Sekota Padangsidimpuan (studi kasus masyarakat Kecamatan Padangsidimpuan Utara)

   Produk perbankan syariah merupakan produk-produk yang berlandaskan prinsip ekonomi syariah yang di dalamnya tidak menggunakan sistem riba, baik produk, penyaluran dana, penghimpunan dan jasa.

Secara parsial produk berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah sekota Padangsidimpuan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,793 > 1,669). Hasil penelitian ini sesuai dengan buku Henri Simamora yang mengatakan bahwa "berbagai variabel proses keputusan dipengaruhi oleh bidang psikologi konsumen, termasuk golongan yang diminati (merek dalam kategori produk tertentu dipertimbangkan dalam menetapkan pilihan yang akan dibeli)". Dan juga hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Eka Nopitasari yang menyatakan "Variabel produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat keputusan nasabah dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,004 >1.985).

Nilai koefisien positif disini dapat diartikan bahwa demi mendapatkan kepuasan terhadap pembelian, masyarakat akan melakukan pemilihan produk yang dianggap memiliki kualitas yang baik. Sebelum menggunakan jasa perbankan, masyarakat akan memiliki harapan bagaimana produk tersebut seharusnya berfungsi.

Berdasarkan analisis diketahui bahwa masyarakat Kec. Padangsidimpuan Utara menggunakan bank syariah berdasarkan produk yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Karena, jika sebuah bank dapat memberikan produk yang sesuai dengan apa yang diharapkan nasabahnya, maka kepuasan nasabah itu akan semakin tinggi.

2. Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah sekota Padangsidimpuan (studi kasus masyarakat kecamatan Padangsidimpuan Utara)

Pelayanan adalah jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan kemampuan, dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan.

Secara parsial pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah sekota Padangsidimpuan, studi kasus masyarakat Kec. Padangsidimpuan Utara dengan nilai sebesar 2,904, berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,904 > 1,669). Hal ini sesuai dengan buku karangan Nur Rianto yang mengatakan bahwa "Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarakan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya".

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tandi Puspita Sari yang menyatakan "Secara parsial variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah menabung t_{hitung} sebesar 4,184 < t_{tabel} sebesar 1,984". Dan juga sejalan dengan hasil penelitian Abd. Aziz Nasution yang menyatakan "secara parsial variabel pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di Unit Pegadaian Syariah Madina dengan nilai t_{hitung} 5,689 > t_{tabel} 1,933".

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan para konsumen. Pelayanan yang baik adalah salah satu faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat untuk bertransaksi di bank syariah.

Berdasarkan analisis di atas, masyarakat Kec. Padangsidimpuan Utara memilih menjadi nasabah di bank syariah dengan melihat pelayan yang diberikan. Karena, jika pelayanan suatu bank itu baik dan sesuai dengan yang di harapkan oleh nasabah, maka kepuasan nasabah itu semakin tinggi.

3. Pengaruh Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah Sekota Padangsidimpuan (studi kasus masyarakat kecamatan padangsidimpuan Utara)

Secara simultan menyatakan bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel produk dan pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah dengan nilai hitung F_{hitung} 6,689 > F_{tabel} 2,38. Dapat diartikan bahwa pengaruh yang signifikan antara variabel produk dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah. Hasil penelitian ini sesuai dengan buku karangan Herry Susanto dan Khaerul Umam yang mengatakan bahwa "*Quality* (kualitas) adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Kualita total adalah kunci menuju penciptaan nilai (*value creatio*) dan kepuasan nasabah (*custumer value*)".

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Abd. Aziz Nasution yang menyatakan bahwa "secara simultan promosi dan pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah dengan F_{hitung} 23,272 > F_{tabel} 2,377".

G. Keterbatasan Penelitian

Keseluruhan rangkaian kegiatan dalam penelitian telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metodologi penelitian. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih memiliki kekurangan keterbatasan yang memungkinkan dapat memengaruhi hasil penelitian. Adapun keterbatasan-keterbatasan yang dihadapi peneliti selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah:

a. Keterbatasan bahan materi dari skripsi ini, seperti kurangnya literatur yang menjelaskan lebih detail variabel produk, pelayanan dan keputusan menjadi nasabah.
b. Keterbatasan kemampuan dalam menganalisis data yang yang sudah diperoleh.
c. Dalam menyebarkan angket peneliti tidak mengetahui apakah responden memberikan kejujuran dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan sehingga memengaruhi validitas data yang diperoleh.
d. Variabel yang diteliti hanya terbatas pada produk dan pelayanan.

Walaupun demikian, peneliti tetap berusaha agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna maupun hasil penelitian ini. Akhirnya

dengan segala upaya, kerja keras dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat diselesaikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh produk dan pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah sekota Padangsidimpuan, studi kasus masyarakat kecamatan Padangsidimpuan Utara dengan metode analisis yang digunakan yaitu regresi linear berganda, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh produk terhadap keputusan menjadi nasabah di bank sayriah sekota Padangsidimpuan, studi kasus masyarakat kecamatan Padangsidimpuan Utara, hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,793 > 1,669), maka H_{a1} diterima dan H_{o1} ditolak.
2. Ada pengaruh pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah sekota Padangsidimpuan, studi kasus masyarakat kecamatan Padangsidimpuan Utara, hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,904 > 1,669) , maka H_{a2} diterima dan H_{02} ditolak.
3. Ada pengaruh produk dan pelayanan secara simultan (bersama-sama) terhadap keputusan menjadi nasabah di bank sayriah sekota Padangsidimpuan, studi kasus masyarakat kecamatan Padangsidimpuan Utara, hal tersebut dibuktikan dari $F_{hitung} > F_{tabel}$ (6,689 > 2,38), maka H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak.

B. Saran

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

1. Bagi Pihak FEBI IAIN Padangsidimpuan

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi tambahan terutama bagi penelitian selanjutnya dengan menambahkan variabel-variabel lain yang memengaruhi keputusan pembelian secara *online* mahasiswa, selain dari pengaruh kepercayaan, kemudahan dan kualitas informasi untuk memperoleh hasil yang lebih akurat.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

   Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel lain diluar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

A Wangsawidjaja Z. *Pembiayaan Bank Syariah.* Jakarta: Kompas Gramedia. 2012

Adiwarman A Karim. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan Edisi 2.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2004.

Ali Hasan. *Marketing Bank Syariah.* Bogor: Ghalia Indonesia. 2010.

Ascarya. *Akad dan Produk Bank Syariah.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2013.

Atta Mamang dan Sopiah. *Perilaku Konsumen.* Yogyakarta: ANDI. 2013.

Danang Sutonyo. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran.* Jakarta: CAPS. 2014.

Hasibuan, Malayu S P. *Dasar-Dasar Perbankan.* Jakarta: PT Bumi Aksara. 2001.

Husein Umar. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2013.

Ikatan Bankir Indonesia. *Memahami Bisnis Bank.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2012.

Juhaya S Pradja. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah.* (Bandung: Pustaka Setia. 2013.

Juliansyah Noor. *Metodologi Penelitian.* Jakarta: Kencana Pramedia Group. 2011.

Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2008.

_____ . *Etika Custumer Service.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2008.

_____ . *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2005.

Khairul Umam. *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung: Pustaka Setia. 2013.

M Quraish Shihab. *Tafsir Al-Misbah Volume 1*. Jakarta: Lentera Hati. 2002.

Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah.* Bandung: Alfabeta. 2012

Nur Rianto Al Arif. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah.* Jakarta: CV Alfabeta. 2010.

Panji Anogara. *Manajemen Bisnis.* Jakarta: PT Rineka Cipta. 2009.

Simamora, Henry. *Manajemen Pemasaran Internasional Jilid I.* Jakarta: Salemba Empat. 2004.

Siregar, Syofian. *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara. 2014.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: Alfabeta. 2012.

_____ . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.* Bandung: Alfabeta. 2012.

Suharsimi Arikunto. *Manajemen Penelitian.* Jakarta: Rineka Cipta. 2000.

_____ . *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: Rineka Cipta. 2013.

Ujang Sumarwan. *Perilaku Konsemen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2011.

Sumber lainnya:

http://www.syariahmandiri.co.id/category/info-perusahaan/ diakses pada 30 Juni 2019, pukul 20.30 WIB.

Wawancara dengan bapak Ishak Sitompul, Senin 22 April 2019.

Wawancara dengan bapak Rizki Efendi, Selasa 23 April 2019.

Wawancara dengan Dwika Putri Jwanda, Rabu 10 April 2019.

Wawancara dengan Fitri Rizki Ani, Senin 22 April 2019.

Wawancara dengan ibu Erpina Yanti, Selasa 23 April 2019.

www. bank muamalat.co.id, diakses, 30 Juni 2019, pukul 21.00 WIB.

www.BankSUMUT.com, diakses 30 Juni 2019, pukul 21.30 WIB.

www.padangsidimpuan.BPS.go.id diakses pada Jumat, 8 November 2019, 10.40 WIB

CURICULUM VITAE
(Daftar Riwayat Hidup)

DATA PRIBADI

Nama	: SARI DEPI SIMAMORA
NIM	: 15 401 00166
Tempat/ tanggal lahir	: Sigumuru, 5 Juni 1997
Jenis Kelamin	: Perempuan
Anak ke	: 5 dari 9 bersaudara
Alamat	: Sigumuru, Kec. Angkola Barat, Kab. Tapanuli Selatan
Agama	: Islam

DATA ORANG TUA/WALI

Nama Ayah	: JOHAN SIMAMORA
Pekerjaan	: Petani
Nama Ibu	: DUMA SARI SIHOMBING
Pekerjaan	: Ibu Rumah Tangga
Alamat	: Sigumuru, Kec. Angkola Barat, Kab. Tapanuli Selatan

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2004-2009	: SD Negeri 100230 Sigumuru
Tahun 2010-2012	: SMP Negeri 1 Angkola Barat
Tahun 2013-2015	: SMA Negeri 1 Angkola Barat
Tahun 2015-2019	: Program Sarjana (Strata-1) Perbankan Syari'ah IAIN Padangsidimpuan
Motto Hidup	: Keberuntungan kata lain dari kerja keras

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH SEKOTA PADANGSIDIMPUAN
(Studi Kasus Masyarakat Kecamatan PadangsidimpuanUtara)

Kepada Yth:
Bapak/Ibu/Sdr/i

Ditempat

1. Dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Kuesioner ini dibuat untuk memperoleh data yang kami butuhkan dalam rangka menyusun skripsi yang merupakan syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Syariah dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah, dengan judul "Pengaruh Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah Sekota Padangsidimpuan (studi kasus masyarakat kecamatan Padangsidimpuan Utara)".
3. Untuk mencapai maksud tersebut, kami memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk mengisi kuesioner ini dengan memilih jawaban yang telah disediakan.
4. Atas kesediaan Bapak/ibu/Sdr/I meluangkan waktu membantu kami mengisi kuesioner ini kami ucapkan terima kasih.

Peneliti,

Sari Depi Simamora

Lembar Kuesioner

PENGARUH PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH SEKOTA PADANGSIDIMPUAN
(Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Padangsidimpuan Utara)

A. Identitas Responden

Nama :

Umur :

Alamat :

Pekerjaan :

B. Petunjuk Pengisian

Adapun cara pengisian jawaban pernyataan-pernyataan di bawah ini yaitu:

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan dan jawaban yang tersedia.
2. Jawab dan isilah sesuai dengan pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda *checklist* (√) pada alternatif yang tersedia pada kolom jawaban.
3. Mohon jawaban diberikan secara objektif untuk akurasi hasil penelitian, pada salah satu pilihan jawaban.

PERNYATAAN	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Kurang Setuju (KS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
Pernyataan +	5	4	3	2	1
Pernyataan -	1	2	3	4	5

4. Semua jawaban saudara/o dijamin kerahasiaannya.
5. Pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian.

A. Pernyataan Untuk variabel Produk (X_1)

No.	Pernyataan	Skala Pengukuran Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Produk yang ditawarkan Bank Syariah sesuai dengan kebutuhan saya.					
2.	Produk bank syariah memiliki kualitas yang bagus.					
3.	Produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah sangat menarik.					
4.	Fasilitas/administrasi produk bank syariah menyulitkan nasabah.					
5.	Produk yang ditawarkan oleh bank syariah sangat beragam.					
6.	Bank syariah memiliki fasilitass pelayanan transaksi keuangan yang beragam.					

B. Pernyataan Untuk Variabel Pelayanan (X_2)

No.	Pernyataan	Skala Pengukuran Tanggapan Respomden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya disambut ramah oleh para pegawai bank syariah.					
2.	Pegawai bank syariah selalu mengucapkan salam kepada setiap nasabah.					
3.	Saya suka menjadi nasabah di bank syariah karena pegawainya sopan.					
4.	Saya kurang nyaman bertransaksi dengan bank syariah karena pegawai tidak komunikatif dengan nasabah.					
5.	Pelayanan yang diberikan bank syariah tepat waktu.					
6.	Pegawai bank syariah siap merespon semua keluhan dari nasabah.					
7.	Peralatan yang digunakan oleh bank syariah kurang canggih dibandingkan dengan bank lain.					
8.	Ruang pelayanan di bank syariah nyaman dengan fasilitas yang					

	lengkap.					
9.	Saya selalu merasa aman bertransaksi di bank syariah.					
10.	Kepentingan nasabah di bank syariah selalu di utamakan.					

C. Pernyataan Untuk Variabel Keputusan Menjadi Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	Skala Pengukuran Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Menjadi nasabah di bank syariah memenuhi kebutuhan transaksi keuangan saya.					
2.	Menjadi nasabah di bank syariah karena jaminan halal dari produk yang ditawarkan.					
3.	Sebelum menjadi nasabah, saya membandingkan bank syariah dengan bank lain.					
4.	Informasi yang saya dapat tidak sesuai dengan kebenaran.					
5.	Saya menggunakan bank syariah karena rekomendasi dari pihak lain (keluarga/teman).					
6.	Bank syariah selalu memberikan edukasi produk kepada setiap nasabah					
7.	Saya berkeinginan mencari jasa pelayanan berkualitas sama dengan bank syariah.					
8.	Bank memberikan layanan prima kepada nasabah.					
9.	Saya merasa aman melakukan transaksi di bank syariah					
10.	Saya akan merekomendasikan bank syariah kepada teman-teman saya.					
11.	Saya merasa puas menjadi nasabah di bank syariah.					

Ttd. Responden

( )

SURAT VALIDASI

Menerangkan bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Fadli, S.E.I., M.Sy.**

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul:

PENGARUH PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH SEKOTA PADANGSIDIMPUAN (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Padangsidimpuan Utara).

Yang disusun oleh:

Nama : Sari Depi Simamora

Nim : 15 401 00166

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah- 4

Adapun masukan adalah sebagai berikut:

1.

2.

3.

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

Padangsidimpuan, 27 Juni 2019

Fadli, S.E.I., M.Sy.

LEMBAR VALIDASI

ANGKET PRODUK

Petunjuk:

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

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Sesuai dengan kebutuhan	1,2			
Produk yang menarik dan mudah dijangkau	3,4			
Banyak pilihan	5,6			

Catatan:

……

……

……

Padangsidimpuan, 27 Juni 2019

Fadli, S.E.I., M.Sy.

LEMBAR VALIDASI

ANGKET PELAYANAN

Petunjuk:

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

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Keramahan	1,2			
Kesopanan	3,4			
Pelayanan yang cepat	5,6			
Fasilitas yang baik	7,8			
Kemudahan transaksi	9,10			

Catatan:

……

……

……

Padangsidimpuan, 27 Juni 2019

Fadli, S.E.I., M.Sy.

LEMBAR VALIDASI

ANGKET KEPUTUSAN MENJADI NASABAH

Petunjuk:

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

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Kebutuhan	1,2			
Pencarian informasi	3,4			
Proses evaluasi	5,6			
Keputusan dalam memilih	7,8,9			
Perilaku sesudah memilih	10,11			

Catatan:

……

……

……

Padangsidimpuan, 27 Juni 2019

Fadli, S.E.I., M.Sy.

Lampiran 7

Tabulasi Angket X_1 (Produk)

No.	Daftar Pernyataan						Jumlah
	1	2	3	4	5	6	
1	5	5	4	5	4	3	26
2	4	5	5	4	3	4	25
3	5	2	5	5	4	5	26
4	4	3	4	5	4	5	25
5	5	5	5	4	4	4	27
6	5	5	5	4	1	5	25
7	4	5	4	5	5	4	27
8	4	4	5	4	4	3	24
9	4	5	5	3	4	4	25
10	5	4	5	5	5	5	29
11	4	5	4	3	5	5	26
12	4	5	5	5	4	5	28
13	5	5	3	5	5	4	27
14	5	5	5	5	4	5	29
15	5	5	4	4	4	4	26
16	5	4	5	5	5	5	29
17	4	5	5	5	5	4	28
18	5	4	5	5	4	4	27
19	5	2	4	5	5	5	26
20	5	4	5	5	3	4	26
21	4	5	5	4	4	4	26
22	1	5	5	5	5	5	26
23	5	4	5	5	3	5	27
24	4	4	5	4	5	5	27
25	5	3	4	4	3	2	21
26	5	4	3	4	3	4	23
27	4	4	4	5	5	4	26
28	4	5	5	5	3	5	27
29	3	4	4	4	3	5	23
30	5	5	4	5	3	5	27
31	4	3	4	3	4	5	23
32	4	3	5	5	5	4	26
33	5	4	3	4	4	4	24
34	5	4	4	5	5	4	27
35	3	5	3	2	5	5	23
36	5	5	3	4	5	5	27
37	4	5	4	4	4	4	25
38	5	3	4	4	5	5	26
39	4	4	4	4	5	4	25
40	4	4	3	3	3	4	21

41	5	5	4	5	5	5	29
42	4	4	3	4	3	3	21
43	3	3	3	4	4	3	20
44	4	4	5	3	5	3	24
45	5	3	2	3	5	5	23
46	4	5	3	5	3	5	25
47	3	5	4	2	4	4	22
48	4	5	4	5	5	3	26
49	3	2	5	4	5	3	22
50	4	4	4	5	3	4	24
51	5	1	4	5	5	3	23
52	5	5	5	5	4	3	27
53	4	3	3	2	5	4	21
54	5	5	5	5	5	4	29
55	5	5	3	3	4	5	25
56	5	2	4	5	5	4	25
57	5	5	5	4	4	4	27
58	5	1	5	3	3	4	21
59	4	4	4	4	5	3	24
60	5	4	2	4	4	5	24
61	5	4	4	5	3	3	24
62	4	5	3	5	2	3	22
63	3	2	4	4	5	4	22
64	4	5	4	5	4	4	26
65	4	3	2	3	5	5	22
66	2	4	4	4	4	3	21
67	4	4	4	5	5	4	26
68	5	5	4	3	3	5	25
69	4	4	5	5	5	5	28

Succesive Interval						
5	**5**	**4**	**5**	**4**	**3**	
4.394	4.187	2.909	3.953	3.291	2.233	20.967
3.056	4.187	4.128	2.735	2.391	3.286	19.783
4.394	1.746	4.128	3.953	3.291	4.518	22.031
3.056	2.302	2.909	3.953	3.291	4.518	20.031
4.394	4.187	4.128	2.735	3.291	3.286	22.021
4.394	4.187	4.128	2.735	1.000	4.518	20.962
3.056	4.187	2.909	3.953	4.442	3.286	21.834
3.056	3.016	4.128	2.735	3.291	2.233	18.460
3.056	4.187	4.128	1.894	3.291	3.286	19.843
4.394	3.016	4.128	3.953	4.442	4.518	24.451
3.056	4.187	2.909	1.894	4.442	4.518	21.006

3.056	4.187	4.128	3.953	3.291	4.518	23.134
4.394	4.187	1.960	3.953	4.442	3.286	22.222
4.394	4.187	4.128	3.953	3.291	4.518	24.472
4.394	4.187	2.909	2.735	3.291	3.286	20.802
4.394	3.016	4.128	3.953	4.442	4.518	24.451
3.056	4.187	4.128	3.953	4.442	3.286	23.053
4.394	3.016	4.128	3.953	3.291	3.286	22.069
4.394	1.746	2.909	3.953	4.442	4.518	21.963
4.394	3.016	4.128	3.953	2.391	3.286	21.168
3.056	4.187	4.128	2.735	3.291	3.286	20.684
1.000	4.187	4.128	3.953	4.442	4.518	22.229
4.394	3.016	4.128	3.953	2.391	4.518	22.400
3.056	3.016	4.128	2.735	4.442	4.518	21.896
4.394	2.302	2.909	2.735	2.391	1.000	15.731
4.394	3.016	1.960	2.735	2.391	3.286	17.781
3.056	3.016	2.909	3.953	4.442	3.286	20.663
3.056	4.187	4.128	3.953	2.391	4.518	22.233
2.052	3.016	2.909	2.735	2.391	4.518	17.621
4.394	4.187	2.909	3.953	2.391	4.518	22.352
3.056	2.302	2.909	1.894	3.291	4.518	17.971
3.056	2.302	4.128	3.953	4.442	3.286	21.169
4.394	3.016	1.960	2.735	3.291	3.286	18.682
4.394	3.016	2.909	3.953	4.442	3.286	22.000
2.052	4.187	1.960	1.000	4.442	4.518	18.159
4.394	4.187	1.960	2.735	4.442	4.518	22.236
3.056	4.187	2.909	2.735	3.291	3.286	19.465
4.394	2.302	2.909	2.735	4.442	4.518	21.301
3.056	3.016	2.909	2.735	4.442	3.286	19.445
3.056	3.016	1.960	1.894	2.391	3.286	15.602
4.394	4.187	2.909	3.953	4.442	4.518	24.403
3.056	3.016	1.960	2.735	2.391	2.233	15.391
2.052	2.302	1.960	2.735	3.291	2.233	14.574
3.056	3.016	4.128	1.894	4.442	2.233	18.769
4.394	2.302	1.000	1.894	4.442	4.518	18.550
3.056	4.187	1.960	3.953	2.391	4.518	20.065
2.052	4.187	2.909	1.000	3.291	3.286	16.726
3.056	4.187	2.909	3.953	4.442	2.233	20.781
2.052	1.746	4.128	2.735	4.442	2.233	17.338
3.056	3.016	2.909	3.953	2.391	3.286	18.611
4.394	1.000	2.909	3.953	4.442	2.233	18.932
4.394	4.187	4.128	3.953	3.291	2.233	22.186
3.056	2.302	1.960	1.000	4.442	3.286	16.047
4.394	4.187	4.128	3.953	4.442	3.286	24.390
4.394	4.187	1.960	1.894	3.291	4.518	20.243
4.394	1.746	2.909	3.953	4.442	3.286	20.731

4.394	4.187	4.128	2.735	3.291	3.286	22.021
4.394	1.000	4.128	1.894	2.391	3.286	17.093
3.056	3.016	2.909	2.735	4.442	2.233	18.392
4.394	3.016	1.000	2.735	3.291	4.518	18.954
4.394	3.016	2.909	3.953	2.391	2.233	18.896
3.056	4.187	1.960	3.953	1.511	2.233	16.900
2.052	1.746	2.909	2.735	4.442	3.286	17.172
3.056	4.187	2.909	3.953	3.291	3.286	20.683
3.056	2.302	1.000	1.894	4.442	4.518	17.213
1.511	3.016	2.909	2.735	3.291	2.233	15.696
3.056	3.016	2.909	3.953	4.442	3.286	20.663
4.394	4.187	2.909	1.894	2.391	4.518	20.292
3.056	3.016	4.128	3.953	4.442	4.518	23.114

Lampiran 8

Tabulasi Angket X_2 (Pelayanan)

No.	Daftar Pernyataan										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	5	4	4	5	3	4	5	5	4	41
2	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	45
3	4	2	5	2	4	4	2	3	4	4	34
4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	47
5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	47
6	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	45
7	5	4	4	3	3	5	5	4	3	5	41
8	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	45
9	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	46
10	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	44
11	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	43
12	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	46
13	4	4	3	3	5	3	4	4	3	2	35
14	3	4	4	2	5	5	3	4	3	4	37
15	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	43
16	4	3	4	5	4	4	5	5	3	5	42
17	3	5	5	4	3	5	4	4	3	5	41
18	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	44
19	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	41
20	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	44
21	3	5	4	2	4	4	3	4	4	4	37
22	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	45
23	3	2	5	4	5	5	3	2	5	5	39
24	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	41
25	5	1	4	5	5	4	4	4	4	4	40
26	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
27	4	3	3	2	5	4	4	4	5	4	38
28	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	43
29	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	43
30	5	2	4	5	5	4	3	4	3	3	38
31	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	41
32	5	1	5	3	3	4	5	3	5	3	37
33	4	4	4	4	5	4	2	3	5	5	40
34	5	4	2	4	4	4	3	5	3	5	39
35	5	4	4	5	3	4	4	2	4	4	39
36	4	5	3	5	2	4	4	5	5	3	40
37	4	2	5	5	5	4	4	3	2	4	38
38	5	5	3	4	3	5	4	4	4	3	40
39	3	3	2	5	4	4	3	5	4	3	36
40	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	44

41	5	5	1	4	5	3	3	2	5	4	37
42	3	5	5	5	5	5	3	2	4	4	41
43	4	4	3	3	2	4	4	3	5	3	35
44	3	5	5	5	5	4	4	2	4	5	42
45	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	45
46	3	5	2	4	5	4	4	5	2	3	37
47	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	41
48	5	5	1	5	3	3	4	3	3	2	34
49	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	42
50	5	5	4	2	4	2	5	5	3	5	40
51	4	5	4	4	5	4	3	2	5	5	41
52	4	4	5	3	5	4	3	3	4	5	40
53	4	3	2	4	4	4	4	5	4	5	39
54	2	4	5	4	5	5	4	3	3	4	39
55	4	4	3	2	3	4	5	5	5	3	38
56	3	2	4	4	4	4	3	2	4	4	34
57	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	39
58	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	46
59	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	45
60	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	45
61	4	3	4	3	2	5	3	2	4	4	34
62	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	46
63	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	47
64	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	46
65	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	43
66	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	46
67	5	3	4	4	5	5	5	3	4	5	43
68	5	5	5	5	3	4	4	3	3	5	42
69	4	4	5	4	3	3	5	4	4	2	38

Successive Internal

2	**5**	**4**	**4**	**5**	**3**	**4**	**5**	**5**	**4**	
1.000	3.930	3.050	2.536	4.026	1.975	3.321	3.688	4.162	2.678	30.364
4.051	2.146	4.289	1.808	2.855	4.628	4.597	3.688	4.162	3.884	36.107
2.853	1.699	4.289	1.000	2.855	3.231	1.000	1.833	2.997	2.678	24.434
4.051	3.930	4.289	3.701	2.855	1.975	4.597	3.688	4.162	3.884	37.131
4.051	3.930	3.050	3.701	2.855	4.628	3.321	3.688	4.162	3.884	37.268
2.853	2.759	4.289	3.701	2.855	3.231	3.321	3.688	4.162	3.884	34.743
4.05	2.75	3.05	1.80	1.99	4.62	4.59	2.56	2.10	3.88	31.43

1	9	0	8	1	8	7	9	4	4	9
1.960	3.930	4.289	1.808	4.026	4.628	4.597	2.569	4.162	3.884	35.852
2.853	3.930	4.289	3.701	2.855	4.628	4.597	3.688	4.162	1.894	36.597
2.853	3.930	4.289	2.536	1.991	3.231	4.597	3.688	2.997	3.884	33.996
2.853	1.000	4.289	3.701	2.855	4.628	3.321	3.688	4.162	3.884	34.380
4.051	3.930	2.211	3.701	2.855	4.628	4.597	2.569	4.162	3.884	36.587
2.853	2.759	2.211	1.808	4.026	1.975	3.321	2.569	2.104	1.000	24.625
1.960	2.759	3.050	1.000	4.026	4.628	2.165	2.569	2.104	2.678	26.938
2.853	3.930	3.050	3.701	2.855	1.975	3.321	3.688	4.162	2.678	32.212
2.853	2.146	3.050	3.701	2.855	3.231	4.597	3.688	2.104	3.884	32.109
1.960	3.930	4.289	2.536	1.991	4.628	3.321	2.569	2.104	3.884	31.211
2.853	2.759	4.289	3.701	4.026	3.231	3.321	3.688	2.104	3.884	33.856
4.051	2.759	3.050	2.536	2.855	3.231	3.321	1.833	2.997	3.884	30.515
1.960	3.930	3.050	2.536	2.855	4.628	4.597	3.688	4.162	2.678	34.082
1.960	3.930	3.050	1.000	2.855	3.231	2.165	2.569	2.997	2.678	26.434
2.853	3.930	3.050	3.701	4.026	3.231	3.321	3.688	4.162	2.678	34.639
1.960	1.699	4.289	2.536	4.026	4.628	2.165	1.000	4.162	3.884	30.348
2.853	2.759	3.050	3.701	1.991	3.231	2.165	2.569	4.162	3.884	30.365
4.051	1.000	3.050	3.701	4.026	3.231	3.321	2.569	2.997	2.678	30.623
4.051	3.930	4.289	3.701	2.855	3.231	3.321	2.569	4.162	3.884	35.993
2.853	2.146	2.211	1.000	4.026	3.231	3.321	2.569	4.162	2.678	28.197
4.051	3.930	4.289	3.701	4.026	4.628	2.165	1.833	2.104	2.678	33.404
4.051	3.930	2.211	1.808	2.855	3.231	3.321	3.688	4.162	3.884	33.140
4.051	1.699	3.050	3.701	4.026	3.231	2.165	2.569	2.104	1.894	28.489
4.051	3.930	4.289	2.536	2.855	3.231	2.165	2.569	2.997	1.894	30.517

4.051	1.000	4.289	1.808	1.991	3.231	4.597	1.833	4.162	1.894	28.855
2.853	2.759	3.050	2.536	4.026	3.231	1.000	1.833	4.162	3.884	29.333
4.051	2.759	1.692	2.536	2.855	3.231	2.165	3.688	2.104	3.884	28.964
4.051	2.759	3.050	3.701	1.991	3.231	3.321	1.000	2.997	2.678	28.777
2.853	3.930	2.211	3.701	1.000	3.231	3.321	3.688	4.162	1.894	29.991
2.853	1.699	4.289	3.701	4.026	3.231	3.321	1.833	1.000	2.678	28.629
4.051	3.930	2.211	2.536	1.991	4.628	3.321	2.569	2.997	1.894	30.126
1.960	2.146	1.692	3.701	2.855	3.231	2.165	3.688	2.997	1.894	26.329
4.051	2.759	3.050	2.536	4.026	3.231	3.321	3.688	4.162	2.678	33.500
4.051	3.930	1.000	2.536	4.026	1.975	2.165	1.000	4.162	2.678	27.522
1.960	3.930	4.289	3.701	4.026	4.628	2.165	1.000	2.997	2.678	31.373
2.853	2.759	2.211	1.808	1.000	3.231	3.321	1.833	4.162	1.894	25.071
1.960	3.930	4.289	3.701	4.026	3.231	3.321	1.000	2.997	3.884	32.338
4.051	3.930	4.289	1.808	1.991	3.231	4.597	3.688	4.162	3.884	35.630
1.960	3.930	1.692	2.536	4.026	3.231	3.321	3.688	1.000	1.894	27.277
1.000	3.930	4.289	3.701	2.855	3.231	3.321	2.569	2.997	2.678	30.570
4.051	3.930	1.000	3.701	1.991	1.975	3.321	1.833	2.104	1.000	24.904
2.853	2.759	3.050	2.536	2.855	4.628	2.165	2.569	4.162	3.884	31.461
4.051	3.930	3.050	1.000	2.855	1.000	4.597	3.688	2.104	3.884	30.158
2.853	3.930	3.050	2.536	4.026	3.231	2.165	1.000	4.162	3.884	30.837
2.853	2.759	4.289	1.808	4.026	3.231	2.165	1.833	2.997	3.884	29.845
2.853	2.146	1.692	2.536	2.855	3.231	3.321	3.688	2.997	3.884	29.202
1.000	2.759	4.289	2.536	4.026	4.628	3.321	1.833	2.104	2.678	29.172
2.853	2.759	2.211	1.000	1.991	3.231	4.597	3.688	4.162	1.894	28.386
1.96	1.69	3.05	2.53	2.85	3.23	2.16	1.00	2.99	2.67	24.16

0	9	0	6	5	1	5	0	7	8	9
2.853	2.759	3.050	2.536	4.026	4.628	3.321	1.000	2.104	2.678	28.953
4.051	3.930	4.289	2.536	1.991	3.231	4.597	3.688	4.162	3.884	36.359
4.051	2.759	3.050	3.701	4.026	3.231	3.321	2.569	4.162	3.884	34.753
4.051	3.930	3.050	3.701	4.026	3.231	3.321	2.569	2.997	3.884	34.759
2.853	2.146	3.050	1.808	1.000	4.628	2.165	1.000	2.997	2.678	24.324
4.051	3.930	3.050	3.701	4.026	4.628	3.321	2.569	2.997	3.884	36.155
2.853	3.930	4.289	3.701	4.026	4.628	3.321	2.569	4.162	3.884	37.363
4.051	3.930	3.050	3.701	4.026	3.231	3.321	2.569	4.162	3.884	35.924
1.960	2.759	3.050	3.701	4.026	4.628	3.321	2.569	2.997	3.884	32.893
4.051	3.930	3.050	3.701	4.026	4.628	3.321	2.569	2.997	3.884	36.155
4.051	2.146	3.050	2.536	4.026	4.628	4.597	1.833	2.997	3.884	33.746
4.051	3.930	4.289	3.701	1.991	3.231	3.321	1.833	2.104	3.884	32.334
2.853	2.759	4.289	2.536	1.991	1.975	4.597	2.569	2.997	1.000	27.566

Lampiran 9

Tabulasi Angket Keputusan Menjadi Nasabah

No.	Daftar Pernyataan											Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	48
2	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	49
3	4	3	4	3	2	4	3	2	4	4	4	37
4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	49
5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	51
6	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	51
7	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	47
8	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	51
9	5	3	4	4	5	5	5	3	4	5	4	47
10	5	5	5	5	3	4	4	3	3	5	5	47
11	4	4	5	4	3	5	5	4	4	2	5	45
12	1	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	46
13	3	3	4	2	5	3	2	3	3	3	5	36
14	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	46
15	5	5	4	4	4	3	5	3	5	5	4	47
16	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	49
17	3	5	5	5	5	5	4	4	1	5	4	46
18	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
19	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	49
20	4	4	3	3	5	5	4	5	4	3	3	43
21	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	41
22	2	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	47
23	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	49
24	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	49
25	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	47
26	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	5	42
27	4	3	3	3	4	4	1	4	4	4	4	38
28	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	48
29	4	4	4	4	3	4	2	4	4	5	5	43
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	46
31	3	5	4	4	2	4	3	4	4	5	5	43
32	4	4	4	4	3	4	2	4	5	5	5	44
33	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	45
34	5	4	4	5	3	4	2	4	5	5	5	46
35	5	4	5	5	4	4	2	4	4	5	5	47
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44

37	4	4	4	1	3	4	2	5	3	4	3	37
38	4	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	45
39	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	37
40	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	41
41	5	5	5	3	4	3	3	4	3	5	4	44
42	5	3	4	3	3	5	3	3	3	4	4	40
43	5	4	4	5	5	4	3	4	4	2	4	44
44	5	4	4	3	3	4	1	4	3	4	4	39
45	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	37
46	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	36
47	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	40
48	5	5	5	3	4	3	3	4	3	5	5	45
49	3	4	4	4	3	5	2	3	4	5	5	42
50	5	4	4	5	5	2	3	4	4	3	5	44
51	5	4	5	3	2	4	1	4	4	5	5	42
52	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	42
53	5	4	4	4	3	4	2	3	3	5	5	42
54	5	4	4	4	3	5	3	4	5	5	5	47
55	4	4	4	3	3	4	2	3	4	5	5	41
56	5	4	5	5	3	4	2	4	3	5	5	45
57	4	5	2	4	5	5	3	5	4	2	4	43
58	4	5	4	3	3	4	2	3	3	3	3	37
59	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	40
60	5	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	39
61	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	45
62	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	50
63	4	3	4	4	3	5	2	4	3	4	3	39
64	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	45
65	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	47
66	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	44
67	4	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	40
68	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	42
69	3	5	3	4	5	3	2	3	4	2	3	37

Successive Interval

5	**4**	**4**	**5**	**5**	**3**	**4**	**4**	**5**	**5**	**4**	
4.467	2.438	3.358	4.628	4.150	1.975	3.971	3.792	5.162	3.644	2.158	39.744
4.467	3.868	3.358	4.628	4.150	4.628	3.971	3.792	3.800	3.644	1.000	41.306
3.184	1.000	3.358	2.450	1.000	3.231	2.988	1.000	3.800	2.418	2.158	26.588

4.467	3.868	3.358	4.628	4.150	1.975	3.971	3.792	3.800	3.644	3.453	41.106
3.184	3.868	4.970	4.628	4.150	4.628	3.971	3.792	5.162	3.644	2.158	44.156
4.467	3.868	3.358	4.628	4.150	3.231	3.971	3.792	5.162	3.644	3.453	43.725
2.183	2.438	3.358	4.628	4.150	4.628	3.971	3.792	3.800	3.644	2.158	38.751
4.467	3.868	3.358	4.628	4.150	4.628	3.971	3.792	3.800	3.644	3.453	43.759
4.467	1.000	3.358	3.461	4.150	4.628	5.121	2.367	3.800	3.644	2.158	38.154
4.467	3.868	4.970	4.628	2.285	3.231	3.971	2.367	2.484	3.644	3.453	39.369
3.184	2.438	4.970	3.461	2.285	4.628	5.121	3.792	3.800	1.000	3.453	38.132
1.000	2.438	3.358	4.628	4.150	4.628	3.971	3.792	3.800	3.644	3.453	38.862
2.183	1.000	3.358	1.511	4.150	1.975	2.050	2.367	2.484	1.731	3.453	26.262
3.184	2.438	3.358	4.628	3.186	4.628	3.971	2.367	3.800	3.644	2.158	37.363
4.467	3.868	3.358	3.461	3.186	1.975	5.121	2.367	5.162	3.644	2.158	38.768
4.467	2.438	3.358	4.628	4.150	3.231	5.121	3.792	2.484	3.644	3.453	40.766
2.183	3.868	4.970	4.628	4.150	4.628	3.971	3.792	1.000	3.644	2.158	38.992
3.184	3.868	3.358	3.461	3.186	3.231	3.971	3.792	3.800	2.418	2.158	36.429
4.467	3.868	3.358	4.628	4.150	3.231	3.971	5.357	2.484	3.644	2.158	41.317
3.184	2.438	1.793	2.450	4.150	4.628	3.971	5.357	3.800	1.731	1.000	34.502
3.184	2.438	3.358	2.450	2.285	3.231	3.971	2.367	3.800	2.418	2.158	31.662
1.511	2.438	3.358	4.628	4.150	3.231	3.971	5.357	5.162	3.644	2.158	39.609
2.183	3.868	3.358	4.628	4.150	4.628	3.971	3.792	3.800	3.644	3.453	41.475
4.467	3.868	4.970	3.461	2.285	3.231	3.971	3.792	5.162	3.644	3.453	42.305
3.184	3.868	3.358	4.628	3.186	3.231	2.988	3.792	3.800	3.644	3.453	39.132
3.184	3.868	3.358	2.450	2.285	3.231	2.988	3.792	2.484	2.418	3.453	33.512
3.184	1.000	1.793	2.450	3.186	3.231	1.000	3.792	3.800	2.418	2.158	28.013
3.18	2.43	4.97	4.62	3.18	4.62	2.98	3.79	3.80	3.64	3.45	40.71

4	8	0	8	6	8	8	2	0	4	3	0
3.184	2.438	3.358	3.461	2.285	3.231	2.050	3.792	3.800	3.644	3.453	34.697
3.184	2.438	3.358	3.461	3.186	3.231	3.971	3.792	3.800	3.644	3.453	37.519
2.183	3.868	3.358	3.461	1.000	3.231	2.988	3.792	3.800	3.644	3.453	34.778
3.184	2.438	3.358	3.461	2.285	3.231	2.050	3.792	5.162	3.644	3.453	36.059
4.467	3.868	3.358	3.461	3.186	3.231	2.988	3.792	3.800	2.418	2.158	36.728
4.467	2.438	3.358	4.628	2.285	3.231	2.050	3.792	5.162	3.644	3.453	38.509
4.467	2.438	4.970	4.628	3.186	3.231	2.050	3.792	3.800	3.644	3.453	39.659
3.184	2.438	3.358	3.461	3.186	3.231	3.971	3.792	3.800	2.418	2.158	34.999
3.184	2.438	3.358	1.000	2.285	3.231	2.050	5.357	2.484	2.418	1.000	28.806
3.184	2.438	4.970	4.628	3.186	4.628	2.988	3.792	3.800	1.731	2.158	37.503
3.184	2.438	3.358	3.461	2.285	3.231	2.988	2.367	2.484	1.000	1.000	27.797
3.184	2.438	3.358	3.461	2.285	3.231	2.988	2.367	3.800	2.418	2.158	31.689
4.467	3.868	4.970	2.450	3.186	1.975	2.988	3.792	2.484	3.644	2.158	35.982
4.467	1.000	3.358	2.450	2.285	4.628	2.988	2.367	2.484	2.418	2.158	30.604
4.467	2.438	3.358	4.628	4.150	3.231	2.988	3.792	3.800	1.000	2.158	36.011
4.467	2.438	3.358	2.450	2.285	3.231	1.000	3.792	2.484	2.418	2.158	30.083
2.183	2.438	3.358	2.450	2.285	3.231	2.988	3.792	2.484	1.731	1.000	27.941
3.184	2.438	3.358	2.450	2.285	3.231	2.050	2.367	2.484	1.731	1.000	26.580
3.184	2.438	3.358	3.461	2.285	3.231	2.988	3.792	2.484	2.418	1.000	30.640
4.467	3.868	4.970	2.450	3.186	1.975	2.988	3.792	2.484	3.644	3.453	37.277
2.183	2.438	3.358	3.461	2.285	4.628	2.050	2.367	3.800	3.644	3.453	33.667
4.467	2.438	3.358	4.628	4.150	1.000	2.988	3.792	3.800	1.731	3.453	35.805
4.467	2.438	4.970	2.450	1.000	3.231	1.000	3.792	3.800	3.644	3.453	34.245
2.183	2.438	3.358	2.450	2.285	3.231	2.988	3.792	3.800	3.644	3.453	33.623

4.467	2.438	3.358	3.461	2.285	3.231	2.050	2.367	2.484	3.644	3.453	33.239
4.467	2.438	3.358	3.461	2.285	4.628	2.988	3.792	5.162	3.644	3.453	39.676
3.184	2.438	3.358	2.450	2.285	3.231	2.050	2.367	3.800	3.644	3.453	32.261
4.467	2.438	4.970	4.628	2.285	3.231	2.050	3.792	2.484	3.644	3.453	37.442
3.184	3.868	1.000	3.461	4.150	4.628	2.988	5.357	3.800	1.000	2.158	35.594
3.184	3.868	3.358	2.450	2.285	3.231	2.050	2.367	2.484	1.731	1.000	28.010
3.184	2.438	3.358	3.461	2.285	3.231	2.050	3.792	2.484	2.418	2.158	30.861
4.467	2.438	3.358	2.450	1.000	3.231	2.988	2.367	2.484	2.418	2.158	29.360
4.467	2.438	3.358	3.461	3.186	4.628	2.988	3.792	3.800	2.418	2.158	36.695
4.467	2.438	4.970	3.461	4.150	4.628	2.988	5.357	3.800	3.644	3.453	43.355
3.184	1.000	3.358	3.461	2.285	4.628	2.050	3.792	2.484	2.418	1.000	29.661
4.467	3.868	3.358	3.461	3.186	3.231	2.988	3.792	3.800	2.418	2.158	36.728
4.467	2.438	3.358	3.461	3.186	4.628	2.988	3.792	3.800	3.644	3.453	39.215
3.184	2.438	1.793	3.461	3.186	4.628	2.988	3.792	3.800	2.418	3.453	35.141
3.184	1.000	3.358	2.450	2.285	4.628	3.971	2.367	2.484	2.418	2.158	30.305
3.184	2.438	3.358	3.461	2.285	3.231	2.988	3.792	3.800	2.418	2.158	33.115
2.183	3.868	1.793	3.461	4.150	1.975	2.050	2.367	3.800	1.000	1.000	27.647

Lampiran 10

Hasil Uji Validitas X_1 (Produk)

Correlations

		p1.x1	p2.x1	p3.x1	p4.x1	p5.x1	p6.x1	total
p1.x1	Pearson Correlation	1	-.043	-.009	.206	-.140	.101	.382**
	Sig. (2-tailed)		.725	.940	.089	.250	.411	.001
	N	69	69	69	69	69	69	69
p2.x1	Pearson Correlation	-.043	1	.072	.060	-.193	.126	.458**
	Sig. (2-tailed)	.725		.556	.622	.112	.303	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69
p3.x1	Pearson Correlation	-.009	.072	1	.341**	-.022	-.031	.504**
	Sig. (2-tailed)	.940	.556		.004	.858	.802	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69
p4.x1	Pearson Correlation	.206	.060	.341**	1	.010	-.042	.587**
	Sig. (2-tailed)	.089	.622	.004		.935	.729	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69
p5.x1	Pearson Correlation	-.140	-.193	-.022	.010	1	.067	.274*
	Sig. (2-tailed)	.250	.112	.858	.935		.585	.023
	N	69	69	69	69	69	69	69
p6.x1	Pearson Correlation	.101	.126	-.031	-.042	.067	1	.431**
	Sig. (2-tailed)	.411	.303	.802	.729	.585		.000
	N	69	69	69	69	69	69	69
total	Pearson Correlation	.382**	.458**	.504**	.587**	.274*	.431**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.023	.000	
	N	69	69	69	69	69	69	69

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas X_2 (Pelayanan)

Correlations

		p1.x2	p2.x2	p3.x2	p4.x2	p5.x2	p6.x2	p7.x2	p8.x2	p9.x2	p10.x2	total
p1.x2	Pearson Correlation	1	.011	-.130	.097	-.168	-.131	.191	.082	.097	.132	.284*
	Sig. (2-tailed)		.930	.289	.426	.169	.284	.115	.504	.429	.281	.018
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
p2.x2	Pearson Correlation	.011	1	-.071	.134	-.033	-.089	.161	.186	.098	.099	.437**
	Sig. (2-tailed)	.930		.561	.274	.785	.468	.187	.125	.424	.418	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
p3.x2	Pearson Correlation	-.130	-.071	1	.083	.073	.265*	.139	-.067	.090	.334**	.421**
	Sig. (2-tailed)	.289	.561		.496	.553	.028	.254	.585	.464	.005	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
p4.x2	Pearson Correlation	.097	.134	.083	1	.164	.094	.010	.026	.005	.128	.452**
	Sig. (2-tailed)	.426	.274	.496		.178	.444	.933	.830	.965	.294	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
p5.x2	Pearson Correlation	-.168	-.033	.073	.164	1	.093	-.247*	-.114	-.117	.224	.215
	Sig. (2-tailed)	.169	.785	.553	.178		.450	.041	.350	.338	.064	.076
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
p6.x2	Pearson Correlation	-.131	-.089	.265*	.094	.093	1	-.034	-.144	.034	.271*	.273*

	Sig. (2-tailed)	.284	.468	.028	.444	.450		.783	.239	.779	.024	.023
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
p7.x2	Pearson Correlation	.191	.161	.139	.010	-.247*	-.034	1	.444**	.106	.047	.441**
	Sig. (2-tailed)	.115	.187	.254	.933	.041	.783		.000	.386	.699	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
p8.x2	Pearson Correlation	.082	.186	-.067	.026	-.114	-.144	.444**	1	.169	.061	.440**
	Sig. (2-tailed)	.504	.125	.585	.830	.350	.239	.000		.166	.617	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
p9.x2	Pearson Correlation	.097	.098	.090	.005	-.117	.034	.106	.169	1	.199	.411**
	Sig. (2-tailed)	.429	.424	.464	.965	.338	.779	.386	.166		.101	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
p10.x2	Pearson Correlation	.132	.099	.334**	.128	.224	.271*	.047	.061	.199	1	.606**
	Sig. (2-tailed)	.281	.418	.005	.294	.064	.024	.699	.617	.101		.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
total	Pearson Correlation	.284*	.437**	.421**	.452**	.215	.273*	.441**	.440**	.411**	.606**	1
	Sig. (2-tailed)	.018	.000	.000	.000	.076	.023	.000	.000	.000	.000	
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Hasil Uji Validitas Y (Keputusan Menjadi Nasabah)

Correlations

		p1.y	p2.y	p3.y	p4.y	p5.y	p6.y	p7.y	p8.y	p9.y	p10.y	p11.y	total
p1.y	Pearson Correlation	1	.107	.208	.055	-.055	-.183	-.013	-.005	.055	.126	.109	.273*
	Sig. (2-tailed)		.383	.086	.652	.655	.133	.913	.967	.655	.301	.372	.023
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
p2.y	Pearson Correlation	.107	1	.108	.319**	.253*	-.178	.255*	.272*	.075	.146	.082	.448**
	Sig. (2-tailed)	.383		.375	.008	.036	.143	.035	.024	.543	.231	.505	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
p3.y	Pearson Correlation	.208	.108	1	.180	-.158	-.017	.089	-.031	-.129	.377**	.297*	.324**
	Sig. (2-tailed)	.086	.375		.139	.194	.892	.466	.803	.290	.001	.013	.007
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
p4.y	Pearson Correlation	.055	.319**	.180	1	.495**	.167	.413**	.199	.304*	.301*	.273*	.742**
	Sig. (2-tailed)	.652	.008	.139		.000	.169	.000	.101	.011	.012	.023	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
p5.y	Pearson Correlation	-.055	.253*	-.158	.495**	1	.042	.461**	.396**	.170	.034	.006	.560**
	Sig. (2-tailed)	.655	.036	.194	.000		.731	.000	.001	.162	.778	.963	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
p6.y	Pearson Correlation	-.183	-.178	-.017	.167	.042	1	.189	.132	.001	.093	-.038	.225

	Sig. (2-tailed)	.133	.143	.892	.169	.731		.120	.281	.992	.449	.754	.064
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
p7.y	Pearson Correlation	-.013	.255*	.089	.413**	.461**	.189	1	.064	.184	.160	.034	.598**
	Sig. (2-tailed)	.913	.035	.466	.000	.000	.120		.603	.130	.190	.785	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
p8.y	Pearson Correlation	-.005	.272*	-.031	.199	.396**	.132	.064	1	.141	.100	.067	.416**
	Sig. (2-tailed)	.967	.024	.803	.101	.001	.281	.603		.248	.415	.584	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
p9.y	Pearson Correlation	.055	.075	-.129	.304*	.170	.001	.184	.141	1	.205	.272*	.448**
	Sig. (2-tailed)	.655	.543	.290	.011	.162	.992	.130	.248		.091	.024	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
p10.y	Pearson Correlation	.126	.146	.377**	.301*	.034	.093	.160	.100	.205	1	.511**	.594**
	Sig. (2-tailed)	.301	.231	.001	.012	.778	.449	.190	.415	.091		.000	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
p11.y	Pearson Correlation	.109	.082	.297*	.273*	.006	-.038	.034	.067	.272*	.511**	1	.487**
	Sig. (2-tailed)	.372	.505	.013	.023	.963	.754	.785	.584	.024	.000		.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
total	Pearson Correlation	.273*	.448**	.324**	.742**	.560**	.225	.598**	.416**	.448**	.594**	.487**	1
	Sig. (2-tailed)	.023	.000	.007	.000	.000	.064	.000	.000	.000	.000	.000	

N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Lampiran 11

Hasil Uji Reliabilitas X_1 (Produk)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.620	7

Hasil Uji Reliabilitas X_2 (Pelayanan)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.652	11

Hasil Uji Reliabilitas Y (Keputusan)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.708	12

Lampiran 12

Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		69
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.74705476
Most Extreme Differences	Absolute	.093
	Positive	.054
	Negative	-.093
Test Statistic		.093
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.

Lampiran 13

Hasil Uji Linearitas Variabel Produk Terhadap Keputusan menjadi Nasabah

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
keputusan * produk	Between Groups	(Combined)	115.441	9	12.827	.750	.662
		Linearity	70.498	1	70.498	4.122	.047
		Deviation from Linearity	44.943	8	5.618	.328	.952
	Within Groups		1009.110	59	17.104		
	Total		1124.551	68			

Hasil Uji Linearitas Variabel Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
keputusan * pelayanan	Between Groups	(Combined)	243.105	13	18.700	1.167	.328
		Linearity	98.813	1	98.813	6.166	.016
		Deviation from Linearity	144.292	12	12.024	.750	.697
	Within Groups		881.446	55	16.026		
	Total		1124.551	68			

Lampiran 14

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	17.823	7.613		2.341	.022		
	produk	.441	.199	.251	2.215	.030	1.000	1.000
	pelayanan	.371	.142	.297	2.620	.011	1.000	1.000

a. Dependent Variable: keputusan(Y)

Hasil Uji Heterokedastisitas

Correlations

			produk	pelayanan	Unstandardized Residual
Spearman's rho	produk	Correlation Coefficient	1.000	-.010	.035
		Sig. (2-tailed)	.	.935	.777
		N	69	69	69
	pelayanan	Correlation Coefficient	-.010	1.000	-.010
		Sig. (2-tailed)	.935	.	.936
		N	69	69	69
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.035	-.010	1.000
		Sig. (2-tailed)	.777	.936	.
		N	69	69	69

Lampiran 15

Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.592	7.028		1.365	.177
x1 (produk)	.617	.221	.318	2.793	.007
x2(pelayanan)	.433	.149	.331	2.904	.005

a. Dependent Variable: y(keputusan)

Lampiran 16

Hasil Uji R Square

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.415[a]	.172	.147	4.41507

a. Predictors: (Constant), x2(pelayanan), x1 (produk)

b. Dependent Variable: y(keputusan)

Lampiran 17

Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.592	7.028		1.365	.177
x1 (produk)	.617	.221	.318	2.793	.007
x2(pelayanan)	.433	.149	.331	2.904	.005

a. Dependent Variable: y(keputusan)

Lampiran 18

Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F)

ANOVA[a]

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	267.773	2	133.887	6.869	.002[b]
Residual	1286.525	66	19.493		
Total	1554.298	68			

a. Dependent Variable: y(keputusan)

b. Predictors: (Constant), x2(pelayanan), x1 (produk)

Lampiran 19

Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
x1 produk	69	20	29	25.06
x2 pelayanan	69	34	48	40.38
y keputusan	69	36	51	43.86

Dokumentasi Penyebaran Angket

Ibu Erpina yanti Simamora, beralamat di jl. Dr. Payungan Dalimunthe, Gg. Rahmat

bapak Ismail Marzuki Lubis, wek I, Jl. Sudirman

Dwika Putri, beralamat di Gg Swadaya, kel. Losung Batu

Indah Pratiwi, jl. Sudirman no. 204

Juliana dan Sahlani, beralamat di jl. Ompu Napotar no. 195 Kel. Payanggar

Nila, beralamat di jl. Ompu Sarunduk, Lik. IV, Kel. Kayu Ombun

Esti Suryani, jl. B. M. Muda

Marito Harahap, jl. S.S Mulian, Gg. Melati

Rolian Sari Nasution, Samora, Jl. Soedirman