



**DETERMINAN KEPUTUSAN MASYARAKAT MENJADI
NASABAH BANK SYARIAH DI DESA MUARATAIS
KECAMATAN ANGKOLA MUARATAIS
KABUPATEN TAPANULI SELATAN**

SKRIPSI

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

Oleh:

**SAHRINA DENTI
NIM. 15 401 00149**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

PADANGSIDIMPUAN

2019



**DETERMINAN KEPUTUSAN MASYARAKAT MENJADI
NASABAH BANK SYARIAH DI DESA MUARATAIS
KECAMATAN ANGKOLA MUARATAIS
KABUPATEN TAPANULI SELATAN**

SKRIPSI

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

Oleh:

**SAHRINA DENI
NIM. 15 401 00149**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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



**DETERMINAN KEPUTUSAN MASYARAKAT MENJADI
NASABAH BANK SYARIAH DI DESA MUARATAIS
KECAMATAN ANGKOLA MUARATAIS
KABUPATEN TAPANULI SELATAN**

SKRIPSI

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

Oleh

SAHRINA DENI
NIM. 15 401 00149

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

PEMBIMBING I

Drs. Kamaluddin, M. Ag
NIP. 19651102 199103 1 001

PEMBIMBING II

Zulaika Matondang, M. Si

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

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. SAHRINA DENI
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, 15 November 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. SAHRINA DENI yang berjudul "DETERMINAN KEPUTUSAN MASYARAKAT MENJADI NASABAH BANK SYARIAH DI DESA MUARATAIS KECAMATAN ANGKOLA MUARATAIS KABUPATEN TAPANULI SELATAN". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang Munaqosyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Drs. Kamaluddin, M. Ag
NIP.19651102 199103 1 001

PEMBIMBING II

Zuhra Matondang, M. Si

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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


Nama : Sahrina Deni
NIM : 15 401 00149
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **DETERMINAN KEPUTUSAN MASYARAKAT
MENJADI NASABAH BANK SYARIAH DI DESA
MUARATAIS KECAMATAN ANGKOLA
MUARATAIS KABUPATEN TAPANULI
SELATAN**

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan kutipan-kutipan bahan buku bacaan, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Seiring dengan hal tersebut, bila dikemudian hari terbukti atau sepenuhnya atau dituliskan pada pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang kode etik mahasiswa yaitu INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) Padangsidempuan dapat menarik gelar kesarjanaan dan ijazah yang telah saya terima sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 15 November 2019

Saya yang Menyatakan,



Sahrina Deni
Nim. 15 401 00149

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

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

Nama : Sahrina Deni
NIM : 15 401 00149
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Determinan Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan.** Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 15 November 2019

Yang menyatakan,



Sahrina Deni
15 401 00149



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

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

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

AMA : SAHRINA DENI
IM : 15 401 00149
AKULTAS/JURUSAN : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
UDUL SKRIPSI : Determinan Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah
Bank Syariah di Desa Muaratais Kecamatan Angkola
Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan

Ketua

Sekretaris

Drs. Kamaluddin, M.Ag
NIP. 19651102 199103 1 001

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

Anggota

Drs. Kamaluddin, M.Ag
NIP. 19651102 199103 1 001

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

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIP. 19830317 201801 2 001

Nurul Izzah, M.Si
NIP. 19900122 201801 2 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Senin/ 09 Desember 2019
Pukul : 13.00 WIB s/d 15.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/75,75 (B+)
Index Prestasi Kumulatif : 3,42
Predikat : SANGAT MEMUASKAN



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

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : DETERMINAN KEPUTUSAN MASYARAKAT
MENJADI NASABAH BANK SYARIAH DI DESA
MUARATAIS KECAMATAN ANGKOLA
MUARATAIS KABUPATEN TAPANULI SELATAN

NAMA : SAHRINA DENI
NIM : 15 401 00149

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

Padangsidimpuan, 31 Desember 2019
Dekan,

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

PENGANTAR



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

Skripsi ini berjudul Determinan Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah di Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan, ditulis untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam program studi Perbankan Syariah, di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

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

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL, selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Drs. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Anhar, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan

dan Keuangan, dan Bapak Dr. 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, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Adminitrasi Umum, Bapak Drs. Kamaluddin, M. Ag selaku Wakil Dekan Bidang Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, MA, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati SEI. M.A, selaku Ketua prodi Perbankan Syariah, dan Ibu Hamni Fadilah, M.Pd, selaku sekretaris prodi Perbankan Syariah, serta Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Drs. Kamaluddin, M. Ag, selaku Pembimbing I dan Ibu Zulaika Matondang, M. Si, selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Kepala Perpustakaan serta Pegawai Perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi Peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dandorongan yang sangat bermanfaat bagi Peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.

7. Teristimewa kepada Ayah tercinta Jumahat dan Ibu Erlina Wati Lubis yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang, dukungan moril dan materil serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya demi kesuksesan studi sampai saat ini, serta memberi doa yang tiada lelahnya serta berjuang demi kami anak-anaknya. Semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan syurga firdausnya.
8. Teristimewa kakak, abang dan adik-adik saya (Fitri Khoiriyah, Ramadhan Adam Malik Siregar, Safri Adi, Riana, Rahma Dani, Firman Saleh, Juliani, Hotma Bugis Lubis, Jamilah, Mei Saputri, Muhammad Sanjaya, Khoirul Ikhwan dan Habibul Falsafah) yang selalu membantu dan memberikan motivasi kepada Peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Penghargaan dan terima kasih yang tak ternilai kepada sahabat saya Diana Lestari Harahap, Rezeki Lubis, Ainun Azizah, Asmita Eliyani Rangkuti, Murni Hayati Sinaga, Nur Hasanah, Nur Hafni dan Nella Sari Siregar yang telah memberikan motivasi dan nasihat yang tiada henti selama menempuh pendidikan hingga sampai ketahap penyelesaian skripsi ini.
10. Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah-4/ angkatan 2015, yang selama ini telah berjuang bersama-sama.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu Peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan

skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, November 2019
Peneliti,

SAHRINA DENI
NIM. 15 401 00149

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	ha	h	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	ki
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Wau	W	we
ه	Ha	H	ha
ء	Hamzah	..’..	apostrof
ي	Ya	Y	ye

2. Vokal

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

- a. Vokal Tunggal adalah vocal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

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

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

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

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

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

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- a. *Ta marbutah* hidup yaitu *ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
- b. *Ta marbutah* mati yaitu *ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

4. Syaddah (Tasydid)

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

5. Kata Sandang

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

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

- a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya,

yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

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

6. Hamzah

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

7. Penulisan Kata

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

8. Huruf Kapital

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

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

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

9. Tajwid

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

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

ABSTRAK

Nama : Sahrina Deni
Nim : 15 401 00149
Judul Skripsi : Determinan Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah di Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan.

Banyak masyarakat yang tidak memahami dan tidak menggunakan bank syariah, sebagai seorang muslim sudah seharusnya kita menggunakan bank syariah karena transaksi-transaksi yang dilakukan bank syariah terhindar dari riba. Persepsi dan sikap masyarakat terhadap bank syariah beragam, dari segi fasilitas yang diberikan oleh bank syariah juga masih kurang memadai sehingga masyarakat enggan untuk melakukan transaksi di bank syariah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh budaya, kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah di Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang berkaitan dengan ilmu tentang budaya, kualitas pelayanan, religiusitas dan keputusan. Menurut Peter dan Olson, budaya adalah jika sebagian besar dari orang yang berada di dalam sebuah kelompok sosial memiliki pemahaman mendasar yang sama terhadap makna tersebut. menurut Tjiptono, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan konsumen. Menurut W.J.S Poerwadarminta, religiusitas adalah mengacu pada suatu keadaan yang bersifat religius dan bernuansa ketundukan kepada Tuhan. Keputusan merupakan proses untuk membeli berbagai macam alternatif yang ditawarkan, dari sejumlah alternatif yang dikemukakan

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan regresi linear berganda, pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*, dengan jumlah populasi 1081 dan sampel 92 orang, dengan menggunakan bantuan program *SPSS* versi 22.

Berdasarkan hasil penelitian ini secara parsial variabel budaya berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat. Sedangkan religiusitas secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat. Nilai R^2 sebesar 0,979 hal ini menunjukkan bahwa variasi variabel budaya, kualitas pelayanan dan religisitas dapat mempengaruhi variabel keputusan masyarakat sebesar 97,9 persen, sedangkan sisanya 2,1 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Budaya, Kualitas Pelayanan, Religiusitas, Keputusan

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL/SAMPUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
HALAMAN PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN	
BISNIS ISLAM	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Definisi Operasional Variabel.....	7
E. Rumusan Masalah.....	9
F. Tujuan Penelitian.....	9
G. Kegunaan Penelitian.....	10
H. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori.....	14
1. Pengertian Perbankan Syariah.....	14
2. Keputusan.....	15
a. Pengertian Keputusan.....	15
b. Proses Pengambilan Keputusan.....	17
3. Budaya.....	19
a. Pengertian budaya.....	19
b. Faktor-faktor Budaya.....	20
c. Unsur-unsur Budaya.....	22
4. Kualitas Pelayanan.....	22
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	23
c. Pelayanan dalam Perspektif Islam.....	25
5. Religiusitas.....	30
a. Pengertian Religiusitas.....	30
b. Dimensi Religiusitas.....	32

B. Penelitian Terdahulu.....	33
C. Kerangka Pikir.....	37
D. Hipotesis	38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian	40
B. Jenis Penelitian	40
C. Populasi dan Sampel.....	40
1. Populasi	40
2. Sampel	41
D. Sumber Data.....	42
E. Instrumen Pengumpulan Data	43
1. Pengamatan	43
2. Wawancara	43
3. Dokumentasi	43
4. Kuesioner (Angket).....	42
F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	45
1. Uji Validitas	45
2. Uji Reliabilitas.....	46
G. Analisis Data	47
1. Statistik Deskriptif	47
2. Asumsi dasar	47
a. Uji Normalitas	47
b. Uji Linearitas.....	48
3. Asumsi Klasik.....	48
a. Uji Multikolinearitas.....	49
b. Uji Heteroskedastisitas	49
c. Uji Autokorelasi	50
4. Uji Hipotesis	51
a. Uji Koefisien Determinasi	51
b. Uji t.....	51
c. Uji f.....	52
d. Analisis Regresi Berganda	52

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Desa Muaratais I	55
1. Sejarah Singkat Desa Muaratais I	55
2. Visi dan Misi Desa Muaratais I	56
3. Letak Geografis Desa Muaratais I	57
4. Struktur Organisasi Desa Muaratais I	58
B. Karakteristik Responden Penelitian.....	63
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	64
1. Hasil Uji Validitas.....	64
2. Hasil uji Reliabilitas	68
D. Hasil Analisis Data	70
1. Hasil Uji Statistik Deskriptif	70

a. Uji Normalitas	71
b. Uji Linearitas.....	72
2. Asumsi Klasik.....	74
a. Uji Multikolinearitas.....	74
b. Uji Heteroskedastisitas	76
c. Uji Autokorelasi	76
d. Uji Hipotesis.....	77
1) Koefisien Determinasi.....	77
2) Uji Parsial (t)	78
3) Uji Simultan (f).....	82
4) Analisis Regresi Linear Berganda	84
E. Pembahasan Hasil Penelitian	86
F. Keterbatasan Penelitian.....	90
BAB V KESIMPULAN	
A. Kesimpulan	91
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Definisi Operasional Variabel.....	7
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel III.1 Skor Nilai Kuesioner Penelitian.....	45
Tabel III.2 Kisi-Kisi Angket	45
Tabel III.3 Ketentuan Uji Autokorelasi	50
Tabel IV.1 Keadaan Penduduk Desa Muaratais I.....	58
Table IV.2 Jenis Kelamin Responden	63
Tabel IV.3 Usia Responden	64
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Angket Budaya.....	65
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan.....	66
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Angket Religiusitas.....	66
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Angket Keputusan.....	67
Tabel IV.8 Hasil Uji Reliabilitas Budaya	68
Tabel IV.9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel IV.10 Hasil Uji Reliabilitas Religiusitas.....	69
Tabel IV.11 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan.....	70
Tabel IV.12 Hasil Uji Deskriptif.....	71
Tabel IV.13 Hasil Uji Normalitas	72
Tabel IV.14 Hasil Uji Linearitas Budaya.....	73
Tabel IV.15 Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan	73
Tabel IV.16 Hasil Uji Linearitas Religiusitas	74
Tabel IV.17 Uji Multikolinearitas	75
Tabel IV.18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	75
Tabel IV.19 Hasil Uji Autokorelasi	77
Tabel IV.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	77
Tabel IV.21 Uji t	78
Tabel IV.22 Uji f	83
Tabel IV.23 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pikir.....	38
Gambar IV.1 Struktur Organisasi Desa Muaratais I	59
Gambar IV.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas P Plot.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Riwayat Hidup

Permohonan Kesediaan Menjadi Pembimbing

Mohon Izin Prariset

Penerimaan Izin Prariset

Mohon Izin Riset

Penerimaan Izin Riset

Lampiran 1 : Hasil Validasi Angket

Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 : Hasil Angket

Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas

Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 6 : Hasil Uji Normalitas

Lampiran 7 : Hasil Uji Statistik Deskriptif

Lampiran 8 : Hasil Uji Linearitas

Lampiran 9 : Hasil Uji Multikolinearitas

Lampiran 10: Hasil Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 11: Hasil Uji Autokorelasi

Lampiran 12: Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Lampiran 13: Koefisien Determinasi

Lampiran 14: Hasil Uji t

Lampiran 15: Hasil Uji t

Lampiran 16: Dokumentasi Responden

Lampiran 17: R tabel

Lampiran 18: Titik Persentase Distribusi t

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan sektor perbankan telah berkembang dengan pesat dan mendominasi kegiatan perekonomian di Indonesia. Kegiatan utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat. Keberhasilan bank dalam menghimpun dana sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah kepercayaan masyarakat pada suatu bank. Dimana kepercayaan ini sangat dipengaruhi oleh kinerja bank yang bersangkutan, dan dari itu nasabah lebih selektif dalam memilih. Menurut Undang-Undang Perbankan No 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹ Sedangkan, bank syariah adalah bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga kepada nasabah.²

Dengan lahirnya bank syariah yang beroperasi berdasarkan sistem bagi hasil sebagai alternatif pengganti bunga pada bank-bank konvensional merupakan peluang bagi umat Islam untuk memanfaatkan jasa bank seoptimal mungkin. Merupakan peluang karena umat Islam akan berhubungan dengan perbankan dengan tenang, tanpa keraguan dan didasari

¹Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Grup, 2011), hlm. 30.

²*Ibid.*, hlm. 32.

oleh motivasi dan keagamaan yang kuat didalam memobilisasi dana masyarakat untuk pembiayaan pembangunan ekonomi umat. Masyarakat memiliki banyak pilihan dalam memutuskan bank syariah sebagai sarana penyimpanan maupun membantu dalam usaha, oleh karena itu bank syariah harus menerapkan strategi yang tepat guna mempengaruhi masyarakat dalam memilih bank syariah. Konsumen atau nasabah akan memperhatikan kualitas dari suatu perbankan sehingga nasabah termotivasi untuk menggunakan jasa bank syariah dengan mempertimbangkan hal itu dan mengambil suatu keputusan apakah nasabah tersebut memilih atau tidak memilih bank syariah.

Keputusan merupakan bagian atau salah satu elemen penting dari perilaku nasabah, disamping kegiatan fisik yang melibatkan nasabah dalam menilai, mendapatkan dan mempergunakan barang-barang serta jasa ekonomis. Pengambilan keputusan dapat dianggap sebagai suatu hasil atau keluaran dari proses mental atau kognitif yang membawa pada pemilihan suatu jalur atau tindakan diantara beberapa alternatif yang tersedia. Pengambilan keputusan merupakan proses penilaian dan pemilihan berbagai alternatif sesuai dengan kepentingan dengan menetapkan pilihan yang dianggap menguntungkan. Keputusan nasabah untuk memilih bank syariah didasari oleh beberapa hal yaitu, terhindar dari riba, berdasarkan syariah Islam, keuntungannya diberikan berdasarkan bagi hasil.

Keputusan nasabah dalam memilih bank syariah memiliki beberapa faktor yang mempengaruhi, yaitu faktor budaya, kualitas pelayanan dan

religiusitas.³ Dalam prespektif Islam, budaya adalah segala nilai, pemikiran dan simbol yang mempengaruhi perilaku, sikap, kepercayaan, dan kebiasaan seorang masyarakat. Konsumen adalah makhluk yang sosial, yaitu makhluk yang hidup bersama dengan orang lain, berinteraksi dengan sesamanya. Orang-orang sekeliling inilah yang disebut sebagai lingkungan sosial konsumen. Adapun interaksi dengan sesama dapat berbentuk komunikasi kelompok, komunikasi mulut ke mulut, komunikasi pemasaran, komunikasi lintas kelompok.

Penelitian yang dilakukan oleh Atin Yulaifah menunjukkan bahwa “Budaya tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah”.⁴Selain budaya, kualitas pelayanan juga mempengaruhi keputusan nasabah memilih bank syariah. Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas layanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Sekarang ini pelanggan semakin pintar, mereka sangat kritis, sehingga para pelaku bisnis harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Ali Mursi menunjukkan bahwa “kualitas

³Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 265.

⁴Atin Yulaifah, “Pengaruh Budaya, Sosial, Pribadi dan Psikologi Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah”, *Skripsi* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2011), hlm. 94.

pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah”.⁵

Dari beberapa faktor yang telah dijelaskan diatas, religiusitas merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Religiusitas dapat diartikan seberapa jauh pengetahuan, seberapa kokoh keyakinan, bagaimana pelaksanaan ibadah dan kaidah dan seberapa dalam penghayatan atas agama yang dianutnya. Bagi seorang muslim religiusitas dapat diketahui seberapa jauh pengetahuan, keyakinan, pelaksanaan dan penghayatan atas agama Islam.⁶ Berdasarkan pengertian diatas religiusitas adalah bukan sekedar tindakan-tindakan ritual seperti sholat dan membaca do'a. Akan tetapi keseluruhan tingkah laku manusia yang terpuji yang dilakukan demi memperoleh ridho Allah. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Zuhirsyan dan Nurlinda menunjukkan bahwa ”Religiusitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah”.⁷

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan sebagian besar penduduknya adalah mayoritas muslim. Masyarakat Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan masih banyak yang tidak memahami perbankan syariah, persepsi dan sikap

⁵Ali Mursi, “Faktor Determinan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah”, *Jurnal Dianmika Manajemen*, Volume 5, No. 1, Januari 2014, hlm. 58.

⁶Fuad Nashory & Rachmy Diana Mucharam, *Mengembangkan Kreativitas dalam Perspektif Psikologi Islam* (Yogyakarta: Menara Kudus, 2002), hlm. 70-71.

⁷Muhammad Zuhirsyan & Nurlinda, “Pengaruh Religiusitas dan Persepsi Nasabah Terhadap Keputusan Memilih Bank Syariah” *jurnal Al-Anwal*, Volume 10, No. 1 Tahun 2018 , hlm. 58.

masyarakat terhadap bank syariah beragam, sebagian masyarakat sudah ada yang mengetahui bank syariah dan menggunakannya, sebagian ada yang sudah mengetahuinya tetapi masih enggan untuk menggunakannya dan juga masih ada masyarakat Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan sama sekali tidak mengetahui atau memahami apa itu bank syariah.

Kota Padangsidimpuan sudah ada tiga jenis bank syariah diantaranya yaitu PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidimpuan, PT. Bank Sumut Syariah dan PT. Bank Syariah Mandiri, dari ketiga jenis Bank Syariah tersebut sudah sangat memungkinkan bagi masyarakat untuk melakukan berbagai macam transaksi karena lokasi tempat penelitian tidak jauh dari Bank Syariah dan Penduduk yang mayoritasnya muslim sudah seharusnya menggunakan jasa dan produk perbankan syariah, tetapi hal tersebut belum peneliti temukan di Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan masyarakat Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan, pada hari Kamis, 11 Juli 2019 dengan Ibu Jusniati mengatakan: “Menggunakan jasa dari bank syariah memiliki manfaat misalnya terhindar dari riba, transaksi yang digunakan berdasarkan syariat Islam, merasa nyaman saat menggunakan jasa dari bank syariah”.⁸ Dengan demikian pernyataan yang telah diungkapkan oleh ibu Jusniati merupakan interaksi di Desa Muaratais Kecamatan Angkola

⁸Jusniati, wawancara di Desa Muaratais, Kec. Angkola Muaratais, Kab. Tapanuli Selatan, Kamis, 11 Juli 2019, Pukul 14.30 WIB.

Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan, untuk memilih bank syariah sebagai kebutuhan dalam melakukan transaksi.

Demikian ibu Rohani salah satu warga Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan, 15 Juli 2019 mengatakan: "Informasi tentang bank syariah diketahui dari komunikasi mulut ke mulut, komunikasi pemasaran dan komunikasi kelompok. Sehingga informasi yang diterima tersebut kurang akurat, dan dari informasi itu masyarakat mempertimbangkan apakah memilih Bank Syariah atau tidak".⁹

Wawancara peneliti dengan salah satu warga di Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan, 16 Juli 2019 yaitu, Bapak Barayun mengatakan: "Pelayanan yang diberikan bank syariah kurang memuaskan, dalam melayani nasabah juga terkesan kurang ramah dan kurang sopan. Fasilitas bank syariah juga kurang memadai dibandingkan dengan bank konvensional sehingga masyarakat lebih memilih bank konvensional karena fasilitasnya yang memadai dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi".¹⁰ Bank sebagai salah satu lembaga pada industri keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya untuk dapat memenangkan persaingan dalam situasi yang bergerak maju dengan cepat serta semakin kompetitif. Berdasarkan fenomena tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "**Determinan**

⁹Rohani, Wawancara di Desa Muaratais, Kec. Angkola Muaratais, Kab. Tapanuli Selatan, Senin 15 Juli 2019, Pukul 09.00 WIB.

¹⁰Barayun, Wawancara di Desa Muaratais, Kecamatan Angkola Muaratais, Kabupaten Tapanuli Selatan, Selasa, 16 Juli 2019, Pukul 15.00 WIB.

Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah di Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai bank syariah
2. Fasilitas bank syariah yang kurang memadai sehingga masyarakat lebih Memilih Bank Konvensional
3. Masyarakat mengetahui bank syariah tetapi masih menggunakan bank konvensional

C. Batasan Masalah

Sesuai dengan penjelasan pada latar belakang dan identifikasi masalah masih banyak yang mempengaruhi keputusan nasabah. Akan tetapi penelitian ini fokus membahas topik penelitian, lokasi penelitian Desa Muaratais dibagi menjadi tiga desa yaitu Desa Muaratais I, Muaratais II dan Muaratais III. jadi peneliti membatasi lokasi tempat penelitian hanya di Desa Muaratais I saja, sehingga penelitian ini membahas tentang determinan keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah di Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan.

D. Definisi Operasional Variabel

Sebelum peneliti membahas lebih lanjut, ada baiknya jika peneliti memaparkan definisi operasional dalam rangka menghindari kesalahpahaman terhadap judul skripsi ini.

Tabel I.1
Defenisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
1	Keputusan Nasabah (Y)	Keputusan nasabah merupakan pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. ¹¹	1. Pengenalan masalah 2. Pencarian informasi 3. Evaluasi alternatif 4. Keputusan pembelian	Ordinal
2	Budaya (X ₁)	Budaya adalah keseluruhan sistem, gagasan, tindakan dan hasil karya manusia dalam rangka kehidupan masyarakat yang dijadikan milik dari manusia dengan cara belajar. ¹²	1. Sub Budaya 2. Kelas Sosial	Ordinal
3	Kualitas Pelayanan(X ₂)	Kualitas pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. ¹³	1. <i>Reliability</i> (keandalan) 2. <i>Resvonsiveness</i> (cepat tanggap) 3. <i>Assurance</i> (jaminan dan kepastian) 4. <i>Emphaty</i> 5. <i>Tangible</i> (berwujud/bukti fisik)	Ordinal
4	Religiusitas (X ₃)	Religiusitas adalah suatu peraturan	1. Keyakinan 2. Pengalaman	Ordinal

¹¹Ujang Sumarwan, Op., Cit, hlm. 227.

¹²Isma Tantawi, *Masyarakat dan Kebudayaan Indonesia* (Medan: Yayasan Al-Hayat, 2015), hlm. 59.

¹³Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 75

		Tuhan yang mendorong jiwa seseorang memiliki memiliki akal untuk berpegang teguh pada peraturan-Nya dengan kehendaknya sendiri untuk mencapai kebahagiaan hidup di dunia dan kebahagiaan hidup di akhirat. ¹⁴	3. Pengetahuan	
--	--	--	----------------	--

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka rumusan penelitian ini adalah:

1. Apakah faktor budaya berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah di Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah di Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan ?
3. Apakah religiusitas berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah di Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan ?

¹⁴Abuddin Nata, *Paradigma Pendidikan Islam* (Jakarta: Grasindo, 2011), hlm. 222.

4. Apakah faktor budaya, kualitas pelayanan dan religiusitas berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah di Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan ?

F. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor budaya terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah di Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah di Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh religiusitas terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah di Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan .
4. Untuk mengetahui pengaruh faktor budaya, kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah di Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan.

G. Kegunaan Penelitian

Adanya suatu penelitian ini diharapkan memberikan manfaat terutama bagi bidang ilmu yang diteliti, kegunaan penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat menjadi media aplikasi teori-teori yang diperoleh semasa perkuliahan.

2. Bagi Perbankan

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan masukan dan sumbangan pemikiran dalam upaya memajukan dan meningkatkan jumlah nasabah Bank Syariah.

3. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak IAIN pada umumnya sebagai pengembangan keilmuan, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi ilmu atau referensi bagi peneliti lainnya yang meneliti topik atau pun permasalahan yang sama pada masa yang akan datang.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah penelitian ini sesuai dengan permasalahan yang ada, maka peneliti menggunakan sistematika pembahasan menjadi lima bab, masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab dengan rincian sebagai berikut:

Bab I pendahuluan, didalamnya memuat tentang latar belakang masalah yaitu berisi uraian yang mengarahkan pada masalah dan juga menunjukkan adanya masalah yang menjadi objek penelitian. Identifikasi masalah yaitu

berisi uraian penelusuran seluruh aspek yang berhubungan dengan masalah yang menjadi objek penelitian, batasan masalah yaitu membatasi ruang lingkup penelitian hanya pada beberapa aspek atau sub masalah yang dipandang lebih dominan, defenisi operasional variabel yaitu memuat tentang indikator-indikator dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian, rumusan masalah yaitu memuat penjabaran hal-hal yang menjadi pertanyaan dan yang akan dijawab dalam penelitian, beberapa rumusan masalah yang bersifat khusus agar arah penelitian lebih jelas dan lebih fokus, tujuan penelitian merupakan jawaban terhadap rumusan masalah yang telah dibuat dan berupa pernyataan yang mengungkapkan hal-hal yang akan diperoleh pada akhir penelitian, kegunaan penelitian yaitu menjelaskan manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian, dan sistematika pembahasan yaitu susunan sistematis yang dibuat oleh penulis agar memudahkan penulis dalam menyusun kerangka penelitian.

Bab II landasan teori, didalamnya memuat tentang kerangka teori yaitu memuat pembahasan dan uraian-uraian tentang objek penelitian sesuai dengan teori atau konsep yang diambil dari referensi dalam penelitian, penelitian terdahulu yaitu mencantumkan beberapa hasil penelitian dari orang lain yang relevan dengan penelitian yang dilakukan, kerangka pikir yaitu berisi pemikiran peneliti tentang variabel atau masalah penelitian yang ingin diselesaikan pemecahannya, ini menyangkut tentang hubungan variabel dan solusinya atau terkait dengan permasalahan penelitian yang diangkat berdasarkan pada teori atau konsep para ahli yang kemudian dinyatakan dalam

sebuah pemikiran penulis, dan hipotesis yaitu menjelaskan jawaban sementara terhadap masalah penelitian berdasarkan pada hasil kajian kerangka teori.

Bab III metode penelitian, didalamnya memuat ruang lingkup penelitian yaitu memuat tentang lokasi dan waktu penelitian, populasi yaitu objek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk ditarik kesimpulannya dan sampel yaitu bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki populasi, jenis penelitian yaitu penelitian yang hendak dilakukan bersifat kuantitatif atau kualitatif, tehnik pengumpulan data yaitu disesuaikan dengan bentuk dan sumber data serta jenis pendekatan penelitian, dan tehnik analisis data yaitu mengolah dan menganalisis dengan menggunakan statistik.

Bab IV hasil penelitian, di dalamnya memuat tentang deskripsi data penelitian yaitu memuat tentang penjabaran dari data yang digunakan dalam penelitian, hasil analisis penelitian yaitu memuat tentang hasil dari pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti, data diolah dengan menggunakan alat bantu agar lebih memudahkan peneliti dalam mengolahnya, dalam penelitian ini penulis menggunakan *software* SPSS versi 22, dan pembahasan penelitian yaitu memuat penjabaran tentang hasil *output* SPSS versi 22.

Bab V penutup, di dalamnya memuat tentang kesimpulan yaitu memuat jawaban-jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan pada rumusan masalah, dan saran yaitu memuat pokok-pokok pikiran peneliti kepada pihak-pihak yang terkait dengan masalah atau objek penelitian untuk menjadi bahan pertimbangan dan tindakan mereka.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Perbankan Syariah

Bank syariah merupakan salah satu bentuk perbankan nasional yang mendasarkan operasionalnya pada syariat Islam. Menurut Shaick bank Islam adalah sebuah bentuk dari bank modern yang didasarkan pada bank Islam yang sah, dikembangkan pada abad pertama Islam, menggunakan konsep berbagi resiko sebagai mode utama, dan meniadakan keuangan berdasarkan kepastian serta keuntungan yang ditentukan sebelumnya.¹

Menurut undang-undang perbankan syariah No. 21 tahun 2008, menyatakan perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS) dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS).²

Menurut Muhammad bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga, bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan /perbankan yang operasional dan produknya

15. ¹Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm.

²Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Grup, 2011), hlm. 33.

dikembangkan berdasarkan Al-Qur'an dan Hadits.³ Sedangkan menurut Sumar'in, pada dasarnya bank syariah dan bank konvensional adalah sama-sama lembaga keuangan yang menjalankan aktivitas bisnis dan mengedepankan keuntungan, sementara bank syariah berlandaskan sebuah prinsip perbankan yang dilandaskan pada nilai-nilai Islami, sehingga tidak hanya menghendaki keuntungan materil, namun juga keuntungan spiritual.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa bank syariah adalah bank yang kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah dan bagi hasil tanpa membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah.

2. Keputusan Masyarakat

a. Pengertian Keputusan

Keputusan merupakan proses untuk membeli berbagai macam alternatif yang ditawarkan, dari sejumlah alternatif yang dikemukakan.⁴ Keputusan adalah sesuatu hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang dan jasa.

Keputusan adalah sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang dan jasa, atau suatu keputusan setelah melalui beberapa proses yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi dan melakukan evaluasi alternatif yang menyebabkan timbulnya keputusan.

³Muhammad, *Bank Syariah Problem dan Proses Perkembangan di Indonesia* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), hlm. 13

⁴Nur asnawi dan Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* (Malang: UIN Maliki Press, 2011), hlm. 3.

Secara etimologi pengambilan keputusan berarti mengambil menetapkan atas sesuatu. Sedangkan secara terminologi pengambilan keputusan adalah suatu proses penetapan sesuatu dengan mana menetapkan itu dijadikan panduan rujukan bagi kegiatan berikutnya.

Menurut Kotler Keputusan adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternative, membuat keputusan membeli dan perilaku setelah membeli yang dilalui konsumen.⁵ Menurut Pandji Anogara pengambilan keputusan adalah perumusan beberapa alternatif tindakan dalam menggarap situasi yang dihadapi serta penetapan pilihan yang antara beberapa alternatif yang tersedia setelah diadakan pengevaluasian mengenai keefektifan masing-masing untuk mencapai sasaran para pengambil keputusan.⁶

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa keputusan nasabah adalah suatu penetapan pilihan yang dibuat dari hasil pertimbangan-pertimbangan tertentu, jika konsumen merasa puas akan memperlihatkan peluang yang besar untuk melakukan pembelian ulang atau membeli produk lain di perusahaan yang sama di masa yang akan datang.

⁵Kotler Philip & Kevin Lanne Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Indeks, 2007), hlm. 234.

⁶Amini, *Perilaku Organisasi* (Bandung: Citapustaka Media, 2004), hlm. 108-109.

b. Proses pengambilan keputusan

Proses psikologi dasar ini memainkan peranan penting dalam memahami bagaimana konsumen secara aktual mengambil keputusan penelitian. Proses pengambilan keputusan terdiri dari lima proses, yaitu:⁷

1) Pengenalan Masalah

Proses pembelian dimulai ketika pembeli mengenali masalah kebutuhan. Pembeli menyadari terdapat perbedaan antara kondisi sesungguhnya dan kondisi yang diinginkannya. Kebutuhan tersebut dapat dicetuskan dengan rangsangan internal atau eksternal.⁸

2) Pencarian Informasi

Seorang konsumen yang mulai timbul niatnya akan terdorong untuk mencari informasi lebih banyak. Pencarian informasi dapat dibedakan menjadi dua, yaitu keadaan tingkat pencarian informasi yang sedang-sedang saja yang disebut perhatian yang meningkat, dan yang kedua yaitu proses mencari informasi secara aktif dimana ia mencari bahan-bahan bacaan, menelpon teman-temannya dan melakukan kegiatan untuk mempelajari yang lainnya.⁹

Sumber informasi konsumen digolongkan kedalam empat kelompok yaitu, sumber pribadi yang terdiri dari keluarga, teman

⁷Rahardja Pratama, *Pengantar Ilmu Ekonomi, Makro Ekonomi dan Mikro Ekonomi* (Jakarta: Universitas Indonesia, 2008), hlm. 234-240.

⁸Juhaya S. Pradja, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 312.

⁹Nugroho J Setiadi, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013), hlm. 15-16.

tetangga dan kenalan. Sumber komersial yang terdiri dari iklan, tenaga penjualan, penyalur, dan pameran.¹⁰

3) Evaluasi Alternatif

Proses ketiga adalah evaluasi alternatif, evaluasi alternatif adalah proses dimana suatu pilihan alternatif pilihan di evaluasi dan dipilih untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pemerolehan informasi produk dari lingkungan biasanya akan menghasilkan evaluasi yang kemudian menuntut pencarian sesudahnya.

4) Keputusan Pembelian

Dalam setiap evaluasi para konsumen membentuk referensi atas merek-merek yang ada di kumpulan pilihan. Konsumen juga dapat membentuk niat untuk membeli merek yang paling disukai.

5) Perilaku Pasca Pembelian

Setelah pembelian, konsumen mungkin mengalami ketidaksesuaian karena memperhatikan fitur-fitur tertentu yang mengganggu atau melanggar hal-hal yang menyenangkan tentang merek lain, dan akan selalu siaga terhadap informasi yang mendukung keputusannya.

c. Pengertian Masyarakat

Menurut Selo Soemardjan, masyarakat adalah orang-orang yang hidup bersama dan menghasilkan kebudayaan. Sedangkan menurut Emile Durkheim masyarakat adalah suatu kenyataan objektif individu-individu

¹⁰*Ibid*, hlm. 16.

yang merupakan anggota-anggotanya.¹¹ Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat adalah gabungan beberapa orang yang berada pada tempat tertentu dan memiliki kepentingan yang sama dalam kurun waktu yang lama, tidak bersifat sementara.

3. Budaya

a. Pengertian Budaya

Budaya adalah faktor penentu keinginan dan perilaku seseorang yang paling mendasar. Budaya adalah kristalisasi nilai-nilai dan tata cara hidup yang dianut suatu kelompok atau masyarakat. Budaya tiap masyarakat tumbuh dan berkembang secara unik karena perbedaan pola hidup masyarakat itu. Menurut Koentjaraningrat budaya adalah keseluruhan sistem gagasan tindakan dan hasil karya manusia dalam rangka kehidupan masyarakat yang dijadikan milik dari manusia dengan cara belajar.¹²

Menurut Peter dan Olson, budaya adalah jika sebagian besar dari orang yang berada di dalam sebuah kelompok sosial memiliki pemahaman mendasar yang sama terhadap makna tersebut.¹³ Budaya adalah faktor penentu keinginan dan perilaku seseorang yang paling mendasar, dengan kata lain merupakan faktor yang paling utama dalam perilaku pengambilan keputusan dan perilaku pembelian. Dalam konteks

¹¹Isma Tantawi, *Masyarakat dan Kebudayaan Indonesia* (Medan: Yayasan Al-Hayat, 2015), hlm. 41.

¹²M. Azrul Tanjung, dkk, *Budaya Bisnis Untuk Kesejahteraan dan Kejayaan Peradaban Islami* (Jakarta: Grafindo Media, 2014), hlm. 32.

¹³M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), hlm. 233.

perilaku konsumen, budaya adalah keseluruhan kepercayaan, nilai-nilai, dan kebiasaan yang dipelajari dan membantu mengatur perilaku konsumen para anggota suatu masyarakat tertentu. Kepercayaan dan nilai-nilai merupakan pedoman bagi perilaku konsumen. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa budaya adalah segala nilai, pemikiran dan simbol yang mempengaruhi perilaku, sikap, kepercayaan, dan kebiasaan seseorang dan masyarakat.

b. Faktor-faktor Budaya

Faktor budaya memiliki pengaruh yang luas terhadap perilaku berbelanja konsumen. Faktor-faktor budaya yaitu:¹⁴

1) Sub-sub budaya

Setiap kebudayaan terdiri dari Sub-sub budaya yang lebih kecil yang memberikan identifikasi dan sosialisasi yang lebih spesifik untuk para anggotanya. Sub budaya dapat dibedakan menjadi empat jenis yaitu:¹⁵

- a) Kelompok *Nasionalisme*, yang dijumpai dalam kelompok-kelompok besar dan menunjukkan cita rasa dan kecenderungan suku bangsa yang berbeda.
- b) Kelompok-kelompok keagamaan, menampilkan sub budaya dengan prefensi budaya dan larangan-larangan yang khas.
- c) Kelompok-kelompok ras, yang mempunyai gaya budaya dan sikap yang berbeda.

¹⁴Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hlm. 27

¹⁵Philip Kotler, *Op. Cit.*, hlm. 180.

d) Wilayah-wilayah geografis, merupakan sub budaya yang berbeda dengan ciri-ciri gaya hidupnya.

2) Kelas sosial

Kelas-kelas sosial adalah kelompok yang relative homogen dan bertahan lama dalam suatu masyarakat, yang tersusun secara hierarki dan keanggotaannya mempunyai niat, minat, dan perilaku yang serupa.¹⁶ Kelas sosial menunjukkan perbedaan yang tegas dalam hal preferensi atas pakaian kelengkapan rumah, kegiatan santai, dan mobil. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara kelas sosial yaitu sebagai suatu kelompok yang terdiri dari sejumlah orang yang mempunyai kedudukan yang seimbang dalam kelas sosial yang berbeda dengan status sosial walaupun sering kedua istilah ini diartikan sama.

Kelas sosial mempunyai beberapa karakteristik. Pertama, orang-orang yang berada dalam masing-masing kelas cenderung mempunyai kemiripan dalam cara berpakaian, pola bicara, dan preferensi reaksional dibandingkan dengan orang dari kelas sosial yang bereda. Kedua, orang dianggap menduduki posisi lebih rendah atau lebih tinggi menurut kelas sosial. Ketiga, kelompok variabel misalnya, pekerjaan, kekayaan, pendidikan, dan orientasi nilai megindikasikan kelas sosial. Keempat, kelas sosial seseorang dalam tangga kelas sosial dapat bergerak naik atau turun sepanjang hidup

¹⁶Nugroho J Setiadi, *Op.Cit.*, hlm. 269.

mereka seberapa mudah dan seberapa jauh gerakannya tergantung seberapa kaku sosial itu.¹⁷

c. Unsur-Unsur Budaya

Budaya juga memiliki beberapa unsur-unsur, diantaranya yaitu:¹⁸

1) Nilai (*Value*)

Nilai adalah kepercayaan atau segala sesuatu yang dianggap penting oleh seseorang atau masyarakat. Nilai bisa berarti sebuah kepercayaan tentang suatu hal, namun nilai bukan hanya kepercayaan. Nilai mengarahkan seseorang untuk berperilaku yang sesuai dengan budayanya.

2) Norma (*Norms*)

Hampir semua masyarakat mempunyai norma, norma lebih spesifik dari nilai. Norma akan mengarahkan seseorang tentang perilaku yang diterima dan yang tidak diterima. Norma adalah aturan masyarakat tentang sikap baik dan buruk, tindakan yang boleh dan tidak boleh.

3) Kebiasaan (*Customs*)

Kebiasaan adalah berbagai bentuk perilaku dan tindakan yang diterima secara budaya. Kebiasaan tersebut diturunkan dari generasi ke generasi secara turun menurun.

¹⁷Philip Kotler & Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2009), hlm.

¹⁸Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm 280.

4. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kemampuan merencanakan, menciptakan dan menyerahkan produk yang bermanfaat yang luar biasa bagi nasabah. Kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, rasa responsivitas, biaya administrasi yang hemat, ketepatan waktu memberikan pelayanan dan waktu tunggu yang pendek, kesempurnaan pelayanan nyaman bagi pelanggan.

Kualitas menurut Sangadji dan Sopiah adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁹ Sedangkan menurut Tjiptono, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan konsumen.²⁰

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan menciptakan, memberikan dan merencanakan pelayanan yang terbaik kepada nasabah agar keinginan nasabah dapat terpenuhi.

¹⁹Etta Mamang Sangadji & Sopiah, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hlm. 99.

²⁰Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 1995), hlm. 59.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam buku Ujang Sumarwan dkk, Kualitas pelayanan dibagi menjadi lima dimensi, yaitu:²¹

1) *Tangible* (bukti fisik)

Tangible yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2) *Reliability* (kehandalan)

Reliability yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3) *Responsiveness* (ketanggapan)

Responsiveness yaitu kemauan untuk membantu, memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

²¹Ujang Sumarwan dkk, *Riset Pemasaran dan Konsumen* (Bogor: PT. Penerbit IPB Press, 2011), hlm. 236.

4) *Assurance* (jaminan dan kepastian)

Assurance yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5) *Emphaty* (empati)

Emphaty yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

c. Pelayanan dalam Perspektif Islam

Pelayanan yang baik menurut pandangan Islam ialah pelayanan yang sesuai dengan standar syariah. Dalam melakukan pelayanan perlu menerapkan sistem syariah atau menghadirkan nilai-nilai spiritual yakni mengingat kebesaran Allah SWT supaya kita terbebas dari sifat-sifat kecurangan, kebohongan, kelicikan dan penipuan dalam melakukan transaksi. Ketika melakukan pelayanan perlu menerapkan beberapa prinsip ataupun sikap yaitu:²²

²²Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing* (Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2008), hlm. 70.

1) Berperilaku baik dan simpatik

Al-Qur'an selalu mengajarkan untuk selalu berwajah manis, berperilaku baik, dan simpatik. . Al-Quran juga mengajarkan untuk selalu rendah hati dan berlaku lemah lembut ataupun bertutur kata yang manis, sebagaimana Allah juga berfirman dalam Al-Qur'an surah Al-Luqman ayat 18-19.

وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا إِنَّ
 اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ ﴿١٨﴾ وَأَقْصِدْ فِي مَشْيِكَ
 وَأَغْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ ﴿١٩﴾

Artinya: Dan janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia (karena sombong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong lagi membanggakan diri. Dan sederhanalah kamu dalam berjalan dan lunakkanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara keledai.²³

Kata *tusa'ir* yaitu penyakit yang menimpa unta dan menjadikan lehernya keseleo sehingga ia memaksakan dan berupaya keras agar berpaling sehingga tekanan tidak tertuju pada syaraf lehernya yang mengakibatkan rasa sakit. Dari kata inilah ayat di atas menggambarkan upaya keras seseorang untuk bersifat angkuh dan menghina orang lain.

²³Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Pustaka Jaya Ilmu, 2013), hlm. 412.

Kata *fil ardi* disebut dalam ayat di atas mengisyaratkan bahwa asal kejadian manusia itu dari tanah sehingga dia hendaknya jangan menyombongkan diri dan melangkah angkuh di tempat itu karena bumi adalah tempat berjalan semua orang, yang kuat dan yang lemah, yang kaya dan miskin, penguasa dan rakyat jelata. Mereka semua sama sehingga tidak wajar bagi pejalan yang sama menyombongkan diri dan merasa melebihi orang lain.

Kata *wagduḍ* dalam arti penggunaan sesuatu tidak dalam potensinya yang sempurna. Perintah *ghadhah* bila di tujukan kepada suara seseorang diminta untuk tidak berteriak sekuat kemmpuannya, tetapi dengan perlahan namun tidak harus berbisik.²⁴

Berperilaku baik, sopan santun dalam pergaulan adalah pondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku. Sifat ini sangat dihargai dengan nilai yang tinggi dan mencakup semua sisi manusia. Jadi dalam melayani nasabah *customer service* harus selalu sopan tidak boleh angkuh dan selalu ramah.

2) Berlaku adil dalam bisnis (*Al- 'Adl*)

Berbisnis secara adil adalah wajib hukumnya bukan hanya himbauan dari Allah SWT karena sikap adil termasuk nilai-nilai yang sudah ditetapkan oleh Islam dalam semua aspek ekonomi Islam. Al-Quran telah menjadikan tujuan semua risalah langit adalah untuk

²⁴M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan keserasian Al-Quran Volume 10* (Jakarta: Lentera Hati, 2012), hlm. 312.

melaksanakan keadilan karena adil adalah termasuk diantara nama-nama tuhan.

Allah mencintai orang-orang yang berlaku adil dan membenci orang-orang yang berbuat zalim, bahkan melaknatnya sebagai mana firman Allah dalam surah An-Nahl ayat 90.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ
وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ
تَذَكَّرُونَ ﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.²⁵

Kata *al-‘adl* adalah yang terdiri dari huruf-huruf ‘ain, dâl, lâm.

Rangkaian huruf ini mengandung dua makna yang berolak belakang yakni lurus dan sama serta bengkok dan berbeda. Seorang yang adil adalah yang berjalan lurus dan sikap selalu menggunakan yang sama, bukan ukuran ganda. Jadi melayani nasabah *customer service* harus adil tidak membeda-bedakan nasabah.

3) Menepati janji dan tidak curang

Menepati janji dan tidak curang sama juga dengan amanah.

Amanah ialah keinginan untuk memenuhi sesuatu sesuai dengan ketentuan, secara umum amanah dari Allah kepada manusia ada dua

²⁵Departemen Agama RI, *Op. Cit.*, hlm. 277.

yaitu ibadah dan khilafah. Dalam kehidupan seorang muslim agar memperhatikan dan melaksanakan segala perintah Allah dan menjauhi larangannya. Seorang pebisnis syariah harus senantiasa menjaga amanah yang diberikan kepadanya.

4) Jujur dan terpercaya (*Al-Amanah*)

Di antara akhlak yang harus menghiasi setiap bisnis dalam setiap gerak geriknya adalah kejujuran. Islam mengajarkan kejujuran yang hakiki itu terletak pada muamalah mereka. Al-Qur'an dengan tegas melarang ketidakjujuran sebagaimana firman Allah swt dalam surat Al-Anfal ayat 27.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا
 أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.²⁶

Kata *lā takhūnullāhā* jangan pula kamu mengkhianati amanat-amanatmu di antara sesama kamu dalam soal perhubungan (*mu'malat*) harta atau lainnya, bahkan sampai dalam persoalan kesopanan dan kemasyarakatan sekalipun. Karena, membuka-buka rahasia adalah suatu penghianatan yang diharamkan. Sedang untuk

²⁶*Ibid.*, hlm. 180.

mengetahui apakah sesuatu itu perlu dirahasiakan atau tidak cukuplah dengan petunjuk, baik berupa perkataan atau perbuatan. Perkataan, contohnya bila orang yang mengajak kamu berbicara mengatakan, “adakah seseorang yang mendengar pembicaraan kita?”, sedangkan yang berupa perbuatan adalah seperti melihat kanan kiri, barang kali ada seseorang yang tiba-tiba muncul.²⁷

Begitu pula jangan kamu berkhianat terhadap amanat-amanat yang ada di antara kamu dengan para pemimpin. Khianat termasuk sifat orang munafik, sedangkan amanat termasuk sifat orang mu'min. Sedangkan kamu ketahui mafsadah-mafsadah dari khianat dan Allah mengharamkannya dan betapa buruk akibatnya baik di dunia maupun di akhirat.²⁸

5. Religiusitas

a. Pengertian Religiusitas

Istilah religiusitas berasal dari bahasa Inggris “*religion*” yang berarti agama, religiusitas adalah pengabdian terhadap agama, kesalehan. Religiusitas adalah seberapa jauh pengetahuan, seberapa kokoh keyakinan, seberapa pelaksanaan ibadah dan kaidah dan seberapa dalam penghayatan atas agama yang dianutnya. Bagi seseorang muslim, religiusitas dapat diketahui seberapa jauh pengetahuan, keyakinan, pelaksanaan dan penghayatan atas agama Islam.

²⁷Ahmad Musthafa Al-Maraghiy, *Terjemah Tafsir Al-Maraghi Juz 9* (Semarang: CV. Toha Putra, 1989), hlm. 372.

²⁸*Ibid.*, hlm. 373.

Menurut W.J.S Poerwadarminta, religiusitas adalah mengacu pada suatu keadaan yang bersifat religius dan bernuansa ketundukan kepada Tuhan, yakni percaya kepada adanya tuhan dan serta mengikuti ajaran yang ditetapkannya.²⁹ Sedangkan menurut Thaib Thahir Abd. Mu'in dalam buku Abuddin Nata, religiusitas adalah suatu peraturan Tuhan yang mendorong jiwa seseorang memiliki memiliki akal untuk berpegang teguh pada peraturan-Nya dengan kehendaknya sendiri untuk mencapai kebahagiaan hidup di dunia dan kebahagiaan hidup di akhirat.³⁰ Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. At-Taubah: 33).

هُوَ الَّذِي أَرْسَلَ رَسُولَهُ بِالْهُدَىٰ وَدِينِ الْحَقِّ لِيُظْهِرَهُ عَلَى
الدِّينِ كُلِّهِ وَلَوْ كَرِهَ الْمُشْرِكُونَ ﴿٣٣﴾

Artinya : “Dialah yang telah mengutus RasulNya (dengan membawa petunjuk (Al-Quran) dan agama yang benar untuk dimenangkanNya atas segala agama, walaupun orang-orang musyrikin tidak menyukai”.³¹

Huwallazii arsala rasuulahuu, Dia yang telah mengutus RasulNya, yakni Nabi Muhammad SAW, *bil-hudaa* dengan membawa petunjuk berupa penjelasan yang gamblang dan bukti-bukti yang sangat jelas, membungkam siapa pun yang ragu dan sebagai bukti-bukti, mukjizat dan hukum-hukum yang disyariatkan Allah bagi hambanya.

²⁹W.J.S Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2011), hlm. 18.

³⁰Abuddin Nata, *Paradigma Pendidikan Islam* (Jakarta: Grasindo, 2011), hlm. 222.

³¹Departemen Agama RI, *Op. Cit.*, hlm. 192.

Wa dinil-haqqi, dan agama yang benar yaitu agama Islam yang merupakan kepercayaan yang benar dan pengesaan peribadatan serta menjauhkan diri dari penyembahan kepada makhluk meskipun makhluk itu agung dan besar. *Liyuz-hirahu*, untuk dimenangkan-Nya yaitu untuk meninggikan Rasul-Nya, atau agamanya yang benar yang mengandung bukti-bukti dan berita-berita yang benar, Rasul dan agamanya telah ditinggikan atas semua agama.

Walau karihal-musyrikun, walaupun orang-orang musyrik yang keras kepala tidak menyukai kehadiran agama Allah apalagi kemenangannya, Allah akan tetap menyempurnakan cahaya-Nya tanpa menghiraukan keengganan mereka.³²

Berdasarkan ayat diatas dapat disimpulkan bahwa religiusitas adalah internalisasi nilai-nilai agama dalam diri seseorang, internalisasi disini berkaitan dengan kepercayaan terhadap ajaran-ajaran agama baik di dalam hati maupun dalam ucapan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa religiusitas adalah perbuatan seseorang yang berhubungan dengan masyarakat luas dalam rangka mengembangkan kreativitas pengabdian (ibadah) kepada Allah.

b. Dimensi Religiusitas

³²M. Quraish Shihab, *Op. Cit.*, hlm. 80

Menurut Glock & Stark, dimensi religiusitas dibagi menjadi lima, yaitu:³³

1) Dimensi keyakinan

Dimensi ini berupa pengharapan-pengharapan dimana orang religius berpegang teguh pada pandangan teologis tertentu dan mengakui kebenaran doktrin-doktrin tersebut. Misalnya menerima keberadaan tuhan, malaikat, iblis, surga dan neraka.

2) Dimensi Praktek Agama

Dimensi ini mencakup perilaku pemujaan, ketaatan dan hal-hal yang dilakukan orang untuk menunjukkan komitmen terhadap agama yang dianutnya.

3) Dimensi Pengalaman

Dimensi ini berisikan dan memperhatikan fakta bahwa semua agama mengandung pengharapan-pengharapan tertentu, meski tidak tepat jika dikatakan bahwa seseorang yang beragama dengan baik pada suatu waktu akan mencapai pengetahuan subjektif dan langsung mengenai kenyataan terakhir.

4) Dimensi Pengetahuan Agama

Dimensi ini mengacu pada harapan bahwa orang-orang yang beragama paling tidak memiliki sejumlah pengetahuan mengenai dasar-dasar keyakinan, kitab suci dan tradisi-tradisi.

5) Dimensi Pengamalan

³³Djamaluddin Ancok & Fuat Nashori Suroso, *Psikologi Islami*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001), hlm. 77-78.

Dimensi ini mengacu pada keyakinan keagamaan, praktik, pengalaman dan pengetahuan seseorang dari hari ke hari. Misalnya menolong orang lain, tidak mencuri, mau berbagi.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk menguatkan penelitian ini, maka peneliti mengambil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul peneliti dalam penelitian ini yaitu:

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Muhammad Zuhirsyan dan Nurlinda (2018)	Pengaruh Religiusitas Dan Persepsi Nasabah Terhadap Keputusan Memilih Bank Syariah (Jurnal, Politeknik Negeri Medan)	Independen (X_1): Religiusitas (X_2): Persepsi Masyarakat Dependen (Y): Keputusan Nasabah	Religiusitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih Bank Syariah, sedangkan Persepsi masyarakat tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih Bank Syariah,
2.	Ali Mursi (2014)	Faktor Determinan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Pada Bank Bpd Jateng, Semarang Indonesia (Jurnal, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bank BPD Jateng, Semarang)	Independen (X_1): Teknologi (X_2): Motif Religius (X_3): Kualitas Pelayanan Dependen (Y): Keputusan	Terdapat Pengaruh Teknologi, Motif Religius Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah

			Nasabah	
3.	Adelina (2018)	Pengaruh faktor budaya dan faktor sosial terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungan emas pada pt pegadaian (persero) unit pelayanan syariah sadabuan padangsidimpuan (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan)	Independen (X ₁): Faktor Budaya (X ₂): Faktor Sosial Dependen (Y): Keputusan Nasabah	Faktor Budaya Dan Faktor Sosial Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Sadabuan Padangsidimpuan
4.	Kharis Cahyadi (2015)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Mataram Selong (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)	Independen (X ₁): Karakteristik Bank (X ₂): Produk (X ₃): Pelayanan (X ₄): Promosi Dependen (Y): Keputusan Nasabah	Terdapat Pengaruh Karakteristik Bank, Produk, Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah.
5.	Atin Yulaifah (2011)	Pengaruh Budaya, Sosial, Pribadi Dan Psikologi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)	Independen (X ₁): Faktor Budaya (X ₂): Faktor Sosial (X ₃): Pribadi (X ₄):	Budaya dan Sosial Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah, Sedangkan

			Psikologi Dependen (Y): Keputusan Nasabah	Faktor Pribadi dan Psikologi Berpengaruh Signifikan
--	--	--	---	--

Perbedaan dan persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Muhammad Zuhirsyan dan Nurlinda, persamaannya adalah sama-sama menggunakan variabel Religiusitas. Perbedaannya adalah peneliti menggunakan variabel faktor budaya, kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah sedangkan Muhammad Zuhirsyan dan Nurlinda menggunakan variabel religiusitas dan persepsi masyarakat terhadap keputusan memilih Bank Syariah.
2. Ali Mursi, persamaannya adalah sama-sama menggunakan variabel religiusitas dan kualitas pelayanan. Perbedaannya adalah peneliti menggunakan variabel budaya, kualitas pelayanan, dan religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah, sedangkan Ali Mursi menggunakan variabel teknologi, motif reigius dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah.
3. Adelina, perbedaannya adalah menggunakan variabel faktor budaya dan faktor sosial terhadap keputusan nasabah sedangkan peneliti menggunakan variabel budaya, kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah. Persamaannya adalah sama-sama menggunakan variabel budaya.
4. Kharis Cahyadi persamaannya adalah sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan, sedangkan perbedaannya adalah peneliti

menggunakan variabel budaya, kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah, sedangkan Kharis Cahyadi menggunakan variabel Karakteristik Bank, Produk, Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah.

5. Atin Yulaifah, perbedaannya adalah menggunakan variabel Budaya, Sosial, Pribadi Dan Psikologi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah, sedangkan peneliti menggunakan variabel faktor budaya, kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah. Persamaannya adalah sama-sama menggunakan variabel faktor budaya.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah teridentifikasi sebagai masalah yang penting.³⁴ Kerangka pikir juga merupakan alur yang akan peneliti lakukan sebagai dasar penelitian. Pada penelitian ini peneliti mengawali kerangka berfikir dari faktor budaya, kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah yaitu:

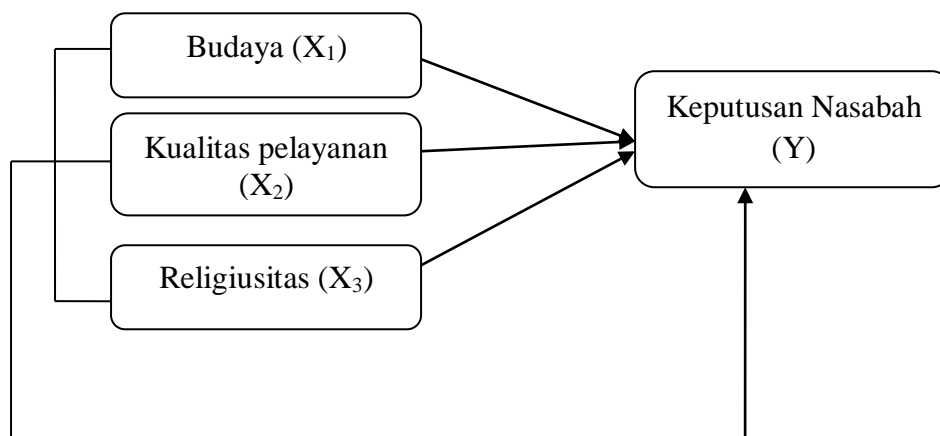
1. Budaya merupakan penentu keinginan dan perilaku paling dasar, mencakup sub budaya dan kelas sosial.

³⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 88.

2. Kualitas pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.
3. Religiusitas merupakan integrasi secara kompleks antara pengetahuan agama, perasaan dan penghayatan seseorang.

Dari penjelasan diatas, maka dibuat skema kerangka pikir di bawah ini:

Gambar II.1
Skema Kerangka Pikir



D. Hipotesis

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya masih harus di uji.³⁵ Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan beserta landasan teori dan kerangka pikir maka di rumuskan hipotesis sebagai berikut:

³⁵ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005), hlm. 21

- H₁ : Terdapat pengaruh budaya terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah di desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan.
- H₂ : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah di desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan.
- H₃ : Terdapat pengaruh religiusitas terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah di desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan.
- H₄ : Terdapat pengaruh budaya ,kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah di desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu

Lokasi dalam melakukan penelitian ini di Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan. Waktu penelitian di mulai pada bulan Juli 2019 sampai dengan bulan November 2019.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang bersifat objektif, mencakup pengumpulan data dan analisis data kuantitatif serta menggunakan metode pengujian statistik.¹

Penelitian kuantitatif biasanya dipakai untuk menguji suatu teori, untuk menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan statistik, untuk melanjutkan hubungan antarvariabel, dan ada pula yang bersifat mengembangkan konsep, mengembangkan pemahaman atau mendeskripsikan banyak hal.²

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Dalam metode penelitian kata populasi amat populer, digunakan untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Oleh karena itu populasi penelitian merupakan seluruh dari objek

¹Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif* (Jakarta: PT. Grasindo, 2009), hlm. 19.

²Subana & Sudrajat, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah* (Bandung: Pustaka Setia, 2011), hlm. 25.

penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala, nilai, peristiwa, dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian.³

Populasi (*Population* atau *universe*) adalah keseluruhan elemen, atau unit penelitian atau unit analisis yang memiliki ciri atau karakter tertentu yang dijadikan sebagai objek penelitian atau menjadi perhatian dalam suatu penelitian (pengamatan). Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh masyarakat di Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan sebanyak 1081 jiwa.

2. Sampel

Unit analisis atau sampel adalah bagian dari populasi dengan jumlah dan karakteristik tertentu. Apa yang dipelajari dari sampel kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil harus benar-benar representative. Teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan khusus sehingga layak dijadikan sampel.⁴ Pada umumnya, peneliti menggunakan metode ini karena kriteria yang digunakan oleh peneliti adalah masyarakat yang menggunakan bank syariah, masyarakat yang menggunakan bank konvensional dan masyarakat yang tidak menggunakan bank syariah dan bank konvensional yang berusia 20 tahun keatas.

³ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: kencana, 2006), hlm 99.

⁴Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), hlm. 155.

Ukuran pengambilan sampel yang dilakukan adalah menggunakan rumus solvin sebagai berikut:

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

Keterangan

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan (*error tolerance*)

Sehingga jumlah sampel yang diperoleh dengan ketentuan yang digunakan e b = 10% adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{1081}{1 + 1081(0,1)^2} \\ &= 91,5 \end{aligned}$$

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 91,5 dibulatkan menjadi 92 sampel.

D. Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data yang dikumpulkan penulis dapat dibedakan menjadi dalam dua jenis, yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi data primer yaitu melalui survei dengan cara membagikan angket atau kuesioner kepada para konsumen.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari atau berasal dari bahan kepustakaan. Data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan dari sumber-sumber yang telah ada. Selain itu data ini biasanya dari perpustakaan atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dari sampel penelitian, dilakukan dengan metode tertentu sesuai dengan tujuannya. Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

1. Pengamatan (Observasi)

Metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang disaksikan selama penelitian bisa dengan melihat, mendengar dan dirasakan kemudian dicatat.⁵ Adapun observasi yang dilakukan peneliti di desa Muaratais I Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan adalah mengamati seberapa banyak masyarakat yang sudah menggunakan bank syariah, masyarakat yang menggunakan bank konvensional dan masyarakat yang tidak menggunakan bank syariah dan bank konvensional.

2. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dengan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya-jawab dalam

⁵ W. Gulo, *Metodelogi Penelitian* (Jakarta: PT. Grasindo, 2010), hlm. 116.

hubungan tatap muka.⁶ Wawancara yang dilakukan adalah tanya-jawab antara peneliti dengan kepala desa dan peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat desa Muaratais I Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan mengenai bank syariah, apakah masyarakat sudah menggunakan bank syariah atau tidak.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi yang dilakukan peneliti adalah berupa dokumentasi ketika melakukan penyebaran angket kepada masyarakat, kemudian dokumentasi dengan pemerintahan desa Muaratais I Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan.

4. Kuesioner (Angket)

Menurut Bambang Prasetyo kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang mengukur variabel-variabel, hubungan diantara variabel yang ada, atau juga pengalaman atau opini dari responden. Jadi, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah model tertutup. Kuesioner tertutup adalah kuesioner yang disajikan dalam bentuk

⁶*Ibid*, hlm. 119.

sedemikian rupa sehingga responden hanya memberikan tanda centang (\checkmark) pada kolom atau tempat yang sesuai.⁷

Penyebaran instrumen dalam penelitian ini menggunakan dua cara yaitu secara langsung dan berantai. Secara langsung yaitu peneliti mendatangi langsung responden, bisa diisi saat peneliti datang sehingga pengisiannya didampingi oleh peneliti, bahkan peneliti bisa bertindak sebagai pembaca pertanyaan dan responden tinggal menjawab berdasarkan jawaban yang disediakan. Sedangkan penyebaran secara berantai yaitu menggunakan jasa orang lain dalam menyebarkan kuesioner, peneliti hanya menunggu hasil riset.

Untuk skala pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala ordinal mempunyai nilai positif sampai negatif yang berupa kata-kata dan untuk keperluan analisis kuantitatif. Pertanyaan atau pernyataan ini akan menghasilkan skor bagi tiap-tiap sampel yang mewakili setiap nilai skor. Untuk menskor skala ordinal, jawaban diberi bobot atau disamakan dengan nilai 1, 2, 3, 4, 5 untuk lima pilihan pernyataan positif. Untuk lebih jelasnya peneliti membuat tabel untuk jawaban positif dibawah ini.

⁷Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 103.

Tabel III.1
Nilai Untuk Jawaban

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

Selanjutnya, dalam penelitian ini peneliti membuat tabel kisi-kisi angket yang menerangkan pernyataan positif dan pernyataan negatif yang akan dijawab oleh responden sebagai berikut:

Tabel III.2
Kisi-Kisi Angket

NO	Variabel	Nomor Soal
1	Budaya	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14
2	Kualitas Pelayanan	15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30
3	Religiusitas	31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45
4	Keputusan	46,47,48,49,50,51,52,53,54,55,56,57,58,59,60,61,62,63,64

F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji instrumen data untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item dapat dikatakan valid jika adanya korelasi yang signifikan dengan skor totalnya, hal ini menunjukkan adanya dukungan item tersebut dalam

mengungkap suatu yang ingin diungkap. Item biasanya berupa pertanyaan atau pernyataan yang ditujukan kepada responden dengan menggunakan bentuk koisioner dengan tujuan untuk mengungkap sesuatu.⁸

Adapun teknik korelasi yang biasa dipakai adalah teknik korelasi *product moment* dan untuk mengetahui apakah nilai korelasi tiap-tiap pertanyaan itu signifikan, maka dapat dilihat pada tabel nilai *product moment* atau menggunakan SPSS 22 untuk mengujinya. Untuk butir pertanyaan/pernyataan yang tidak valid harus dibuang atau tidak dipakai sebagai instrumen pertanyaan/pernyataan. Adapun dasar pengambilan keputusan yaitu:⁹

- a. Jika r_{hitung} positif, serta $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka butir atau item pertanyaan tersebut valid.
- b. Jika r_{hitung} positif serta $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir atau item pertanyaan tersebut tidak valid.¹⁰

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan koisioner. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala ordinal adalah *Cronbach Alpha*. Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan program

⁸Duwi priyatno, *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014), hlm. 51.

⁹Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Grup, 2011), hlm. 132.

¹⁰Duwi Priyatno, *Op.Cit.*, hlm. 55.

SPSS 22, dalam pengujian reliabilitas digunakan dengan metode *cronbach's alpha* yang dimana satu kuesioner dianggap reliabel apabila *cronbach's alpha* $> 0,600$.¹¹

G. Analisis Data

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis deskriptif digunakan untuk penggambaran tentang statistik data seperti rata-rata, maximum, minimum, dan lain sebagainya.¹² Rata-rata merupakan alat pengukuran rata-rata yang paling populer untuk mengetahui karakteristik dari sekelompok data.¹³ Keuntungan dari menghitung rata-rata adalah angka tersebut dapat digunakan sebagai gambaran atau wakil dari data yang diamati. Sedangkan maximum ialah nilai tertinggi dan minimum adalah nilai terendah.

2. Asumsi Dasar (Uji Prasyarat)

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dimasukkan untuk

¹¹*Ibid.*, hlm. 54.

¹²Duwi Priyatno, *Op. Cit.*, hlm. 30.

¹³Singgih Santoso, *Statistik Deskriptif: Konsep dan Aplikasi Dengan Microsoft Excel Dan SPSS* (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), hlm. 99.

mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan Uji *Kolmogorov-Smirnov*. Pengambilan keputusan dari Uji Normalitas yang menggunakan metode Uji *Kolmogorov-Smirnov* maka kriteria pengujiannya sebagai berikut:¹⁴

- 1) Jika nilai signifikan $< 0,10$, maka data tidak berdistribusi normal
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,10$, maka data berdistribusi normal

b. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui linearitas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis *korelasi pearson* atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test for linearity* pada taraf signifikansi 0,10. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila nilai signifikansi kurang dari 0,10.

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,10$, maka kedua variabel mempunyai hubungan yang linear.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,10$, maka kedua variabel tidak mempunyai hubungan yang linear.

3. Asumsi Klasik

Dalam pengujian hipotesis berdasarkan analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini harus memenuhi asumsi klasik. Untuk mendapatkan nilai pemeriksa yang tidak bias dan efisien dari suatu

¹⁴Duwi Priyatno, *Op.Cit.*, hlm. 78.

persamaan regresi linear berganda dengan metode kuadrat terkecil. Perlu dilakukan pengujian dengan memenuhi persyaratan asumsi klasik yang meliputi:¹⁵

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Jika terjadi korelasi maka terdapat problem multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Kriteria pengambilan keputusan dalam multikolinearitas yaitu apabila nilai VIF (*variance inflation factor*) kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,1, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.¹⁶

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu jika kondisi variansi erornya (Y) tidak identik. Persyaratan yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

¹⁵Nur Asnawi dan Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran: Disertai dengan Contoh Hasil Penelitian* (Malang: UIN-Maliki Press, 2011), hlm. 176-179.

¹⁶*Ibid.*, hlm. 103.

Dengan kriteria suatu regresi dikatakan terdeteksi heteroskedastisitas apabila diagram residualnya membentuk pola tertentu.¹⁷

4. Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R^2),

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana ketepatan atau kecocokan garis regresi yang terbentuk dalam mewakili kelompok data. Koefisien determinasi (R^2) menggambarkan bagian dari variasi total yang dapat diterangkan oleh model. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan empat variabel yaitu regresi Y terhadap X_1 , X_2 , dan X_3 hal ini ingin diketahui bahwa seberapa besarnya persentase sumbangan X_1 , X_2 dan X_3 terhadap variasi (naik turunnya) Y secara bersama-sama. Besarnya persentase sumbangan ini disebut koefisien determinasi berganda dengan simbol R^2 .¹⁸

Pengambilan keputusan koefisien determinasi yaitu: apabila Semakin besar nilai R^2 (mendekati 1), maka ketepatannya dikatakan semakin baik. Apabila nilai $0 \leq R^2 \leq 1$ dapat diartikan sebagai berikut:

- 1) $R^2 = 0$, berarti tidak ada hubungan antara X dan Y, atau model regresi yang terbentuk tidak tepat untuk meramalkan Y.
- 2) $R^2 = 1$, berarti ada hubungan antara X dan Y, atau model regresi yang terbentuk dapat meramalkan Y secara sempurna.¹⁹

¹⁷Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Undip, 2005), hlm. 104

¹⁸Muhammad Firdaus, *Op. Cit.*, hlm. 77.

¹⁹Setiawan dan Dwi Endah Kusriani, *Ekonometrika* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2010), hlm. 64.

b. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian ini dilakukan secara parsial atau individu, dengan menggunakan uji t statistik untuk masing-masing variabel bebas dengan tingkat kepercayaan tertentu. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Dengan menggunakan aplikasi SPSS, maka pengambilan kesimpulan dengan cara berikut:²⁰

- 1) Jika t hitung > dari t tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Jika t hitung < dari tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

c. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh semua variabel X (independen) secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel Y (dependen) secara signifikan. Atau untuk mengetahui besarnya peluang untuk memperoleh kesalahan dalam mengambil keputusan. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:²¹

- 1) Apabila nilai F hitung < F tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak ($\alpha = 0,1$).
- 2) Apabila nilai F hitung > F tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima ($\alpha = 0,1$).

²⁰Duwi Priyatno, *Op.Cit.*, hlm. 83-84.

²¹*Ibid*, hlm. 63-64.

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda mempunyai langkah yang hampir sama dengan analisis regresi linear sederhana. Yang menjadi pembeda antara kedua terletak pada variabel yang dimiliki peneliti. Analisis regresi adalah kelanjutan setelah uji validitas, realibilitas, dan uji asumsi klasik. Analisis regresi linear berganda merupakan persamaan regresi dengan menggunakan dua atau lebih variabel independen.

Analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen produk (X_1 , X_2 , dan X_3) terhadap variabel dependen yaitu keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah di Desa Muaratais I, Kec. Angkola Muaratais, Kab. Tapanuli Selatan. Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:²²

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan

Y = Variabel Dependen

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien regresi atau yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel independen.

X_1, X_2, X_3 = Variabel Independen

e = Standar Error

²²Sugyartha Mangkuatmodjo, *Statistik Lanjutan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), hlm. 258.

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda diatas, maka model yang terbentuk dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$KM = \beta_0 + \beta_1 BD + \beta_2 KP + \beta_3 RL + e$$

Dimana:

Kn = Keputusan Nasabah

β_0 = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien Variabel Independen

BD = Budaya

KP = Kualitas Pelayanan

RL = Religiusitas

e = Standar Error

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Desa Muaratais I Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan

Desa Muaratais I adalah salah satu desa yang berada dalam Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan. Desa Muaratais I adalah merupakan bagian dari Muaratais yang terdiri dari Muaratais I, Muaratais II dan Muaratais III. Muaratais I merupakan induk dari Muaratais II dan Muaratais III. Tujuan pembagian ini adalah untuk mempercepat kemajuan diantara ketiga desa tersebut. Muaratais sudah ada sejak sebelum kemerdekaan Indonesia. Hal ini di tandai dengan masih berdirinya bagas godang Muaratais yang dapat menjadi ikon diantara desa-desa yang lain di Angkola Muaratais. Undang-undang 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan desa dan peraturan pemerintahan Nomor 72 Tahun 2005 tentang desa sebagai dasar pemerintahan Kabupaten Tapanuli Selatan memberi harapan percepatan perkembangan dan perluasan wilayah Muaratais I.

Muaratais I dalam hal adat istiadat masih sangat kental dalam hal persaudaraan dan kekerabatan masih sangat mendominasi tatanan kemasyarakatan. Hal ini dapat kita lihat dalam setiap acara yang digelar dalam desa, sangat terasa hubungan yang diikat dalam “Dalian Natolu” yang

saling mengisi antara mora, kahanggi dan anakborunya, dengan ini kelangsungan kehidupan adat sangat terpelihara di desa Muaratais I.

2. Visi dan Misi Desa Muaratais I

a. Visi Desa Muaratais I

Penetapan visi desa Muaratais, sebagai bagian dari perencanaan strategis pembangunan desa, merupakan suatu langkah penting dalam perjalanan pembangunan suatu desa mencapai kondisi yang diharapkan. Visi pembangunan desa Muaratais I tahun 2018-2024 disusun berdasarkan sumber utama dari visi kepala desa yang telah terpilih melalui proses pemilihan kepala desa secara langsung yang saat ini sedang menjabat. Adapun visi desa Muaratais I tahun 2018-2024 adalah, “Meningkatkan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat dan dibidang keagamaan”.

Secara khusus dijabarkan makna dari visi pembangunan desa adalah untuk menciptakan suatu kondisi masyarakat yang yang senantiasa berpegang teguh kepada keyakinan beragama. Karena di desa Muaratais I sebagian besar penduduknya beragama Islam maka sangat diharapkan semua tindakan yang dilakukan senantiasa berpedoman pada Al-Qur'an dan Sunnah, sehingga terciptanya masyarakat yang mempunyai solidaritas dan kepedulian yang tinggi terhadap sesama. Islam mengajarkan untuk hidup saling menghargai saling tolong-menolong dalam kebaikan dan mencegah pada kemungkaran.

b. Misi Desa Muaratais I

Misi pembangunan desa adalah sesuatu yang diemban atau dilaksanakan oleh pemerintah desa, sesuai visi pembangunan desa Muaratais I yang telah ditetapkan, agar tujuan pembangunan desa dapat terlaksana dan berhasil dengan baik sesuai dengan yang diharapkan. Adapun misi dari desa Muaratais I adalah “Peduli dan tanggap terhadap lingkungan masyarakat dan mendorong masyarakat berpartisipasi dalam setiap pembangunan, menumbuh kembangkan nilai-nilai adat, pemanfaatan potensi yang ada untuk meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan pengembangan program kelompok tani dan UKM”.

3. Letak Geografis Desa

Desa Muaratais I ini merupakan salah satu desa dalam wilayah Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan. Jarak antara desa Muaratais ke kantor bank syariah yang terletak di pusat kota Padangsidimpuan adalah 16,5 km. Dalam pembahasan dikemukakan tentang geografis yang menyangkut kepada luas daerah serta penggunaan areal Desa Muaratais I Kecamatan Angkola Muaratais. Secara geografis Desa Muaratais I Kecamatan Angkola Muaratais dilihat melalui batas-batas sebagai berikut:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Desa Janjimauli MT Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan.
- b. Sebelah timur berbatasan dengan Desa Pargumbangan Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan.

c. Sebelah selatan berbatasan dengan Desa Muaratais II Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan.

d. Sebelah barat berbatasan dengan Desa Muaratais III Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan.

Masyarakat yang berdomisili di Desa Muaratais I Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan ini terdiri dari 1081 jiwa. Jumlah penduduk Desa Muaratais I dilihat dari jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel IV. 1
Keadaan Penduduk Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan.

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	588 orang
2	Perempuan	493 orang
	Jumlah	1081 orang

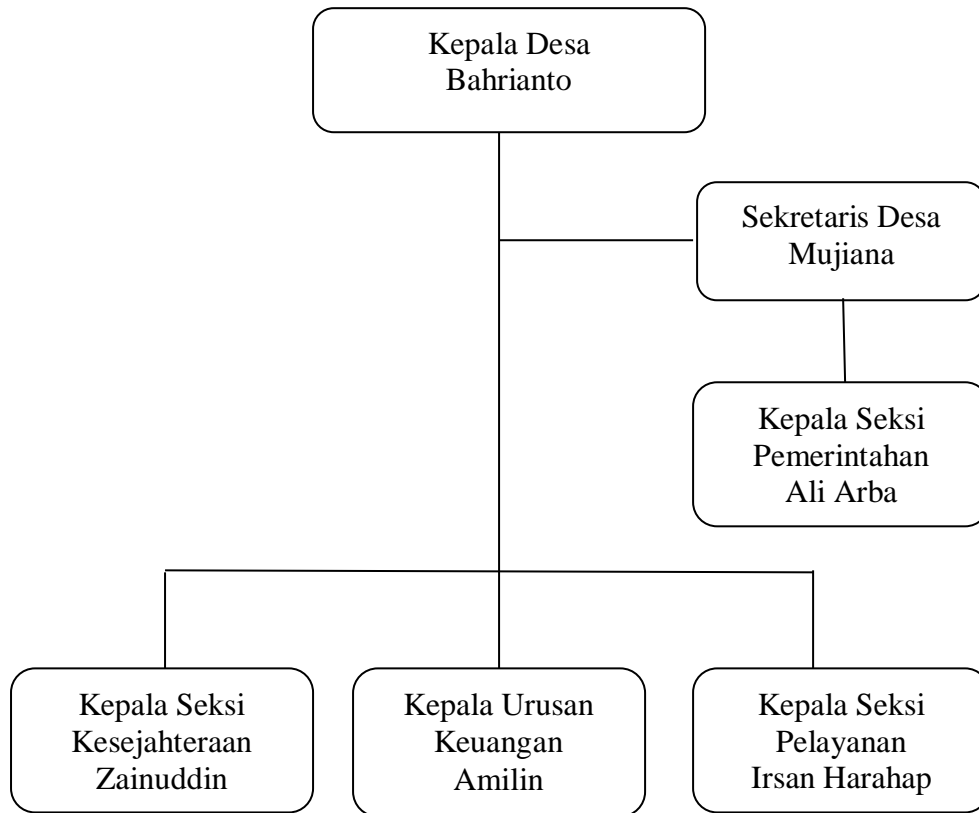
Sumber: profil Desa Muaratais I 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui keadaan penduduk masyarakat Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan berdasarkan jenis kelamin, sebanyak 588 orang laki-laki, dan 439 orang perempuan.

4. Struktur Organisasi Desa Muaratais I

Tujuan disusun struktur organisasi untuk menjadikan organisasi lebih fokus dan efisien. Adapun struktur organisasi di Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan sebagai berikut:

Gambar IV.1
Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Muaratais I



Berikut ini adalah pembagian tugas dan tanggung jawab dari masing bidang kerja yang ada di pemerintahan desa Muaratais I sesuai dengan struktur organisasi.

a. Kepala Desa

1) Tugas Kepala Desa

- a) Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD.
- b) Mengajukan rancangan peraturan desa.
- c) Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa mengenai APBD untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD.

- d) Membina kehidupan masyarakat desa
 - e) Membina perekonomian desa
 - f) Mengkoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif
- 2) Tanggung Jawab Kepala Desa
- a) Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan undang-undang Negara Republik Indonesia tahun 1945 serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
 - b) Meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
 - c) Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat.
 - d) Melaksanakan kehidupan demokrasi.
 - e) Melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme.
 - f) Menjalin hubungan kerja dengan seluruh mitra kerja pemerintahan desa.
 - g) Menaati dan menegakkan seluruh peraturan perundang-undangan.
 - h) Menyelenggarakan administrasi pemerintahan desa yang baik.
 - i) Melaksanakan dan mempertanggungjawabkan pengelolaan keuangan desa.
 - j) Melaksanakan urusan yang menjadi kewenangan desa.
 - k) Mendamaikan perselisihan masyarakat desa.
 - l) Membina, mengayomi dan melestarikan nilai-nilai sosial budaya dan adat istiadat.

b. Tugas dan tanggung jawab sekretaris desa

- 1) Menyeleggarakan administrasi pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.
- 2) Menkoordinasikan tugas-tugas dan membina kepala urusan
- 3) Membantu pelayanan ketatausahaan kepada kepala desa
- 4) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala desa
- 5) Pelaksanaan urusan surat menyurat, kearsipan dan pelaporan
- 6) Pelaksanaan koordinasi terhadap kegiatan yang dilakukan oleh perangkat desa
- 7) Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat
- 8) Penyiapan program kerja dan pelaporannya

c. Tugas dan tanggung jawab seksi pemerintahan desa

- 1) Melakukan tindakan yang mengakibatkan pengeluaran atas beban anggaran belanja sesuai bidang tugasnya
- 2) Melaksanakan anggaran kegiatan sesuai bidang tugasnya
- 3) Mengendalikan kegiatan sesuai bidang tugasnya
- 4) Menyusun DPA (Dokumen Pelaksanaan Anggaran), DPPA (Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran), dan DPAL (Dokumen Pelaksanaan Anggaran Lanjutan) sesuai bidang tugasnya.
- 5) Menandatangani perjanjian kerja sama dengan penyedia atas pengadaan barang/jasa untuk kegiatan yang berada dalam bidang tugasnya

- 6) Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan sesuai bidang tugasnya untuk pertanggungjawaban pelaksanaan anggaran pendapatan dan belanja desa (APBD)
- d. Tugas dan tanggung jawab kepala seksi kesejahteraan
- 1) Mengumpulkan, mengolah, dan mengevaluasi data di bidang kesejahteraan rakyat
 - 2) Melaksanakan kegiatan pembangunan sarana prasarana desa, warga, pendidikan dan kesehatan.
 - 3) Sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup
 - 4) Melaksanakan pembinaan di bidang kesehatan, keluarga berencana, pemberdayaan keluarga dan pendidikan masyarakat
 - 5) Melaksanakan pembinaan di bidang keagamaan dan peningkatan partisipasi masyarakat
 - 6) Membantu menyiapkan data laporan penyelenggaraan pemerintahan desa, laporan keterangan penyelenggaraan pemerintahan desa.
- e. Tugas dan tanggung jawab kepala urusan keuangan
- 1) Membantu sekretaris desa melaksanakan fungsi kebendaharaan dalam urusan pelayanan administrasi keuangan desa
 - 2) Menyusun rencana anggaran kas desa
 - 3) Melakukan penatausahaan yang meliputi menerima/menyimpan, menyetorkan/membayar, menatausahakan dan mempertanggung

jawabkan penerimaan pendapatan dan pengeluaran dalam rangka pelaksanaan APBD desa.

- f. Tugas dan tanggung jawab kepala seksi pelayanan
- 1) Melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat desa
 - 2) Meningkatkan upaya partisipasi masyarakat desa
 - 3) Melaksanakan pelestarian nilai sosial budaya masyarakat desa
 - 4) Melaksanakan pekerjaan teknis, pelayanan nikah, talak, cerai dan rujuk
 - 5) Melaksanakan pekerjaan teknis urusan kelahiran dan kematian
 - 6) Melaksanakan pembangunan sarana dan prasarana perdesaan
 - 7) Melaksanakan pembangunan bidang pendidikan
 - 8) Melaksanakan pembangunan bidang kesehatan

B. Karakteristik Data Responden

1. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden Masyarakat Desa

Muaratais I adalah sebagai berikut:

Tabel IV. 2
Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	L	43	46,7%
2	P	49	53,3%
	TOTAL	92	100%

Sumber: Data Penelitian Diolah, 2019

Berdasarkan tabel IV.2 diatas, diketahui dari 91 responden terlihat bahwa 42 responden berjenis kelamin laki-laki (46%), sedangkan 49 responden berjenis kelamin perempuan (54%).

2. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden masyarakat Desa Muaratais I adalah sebagai berikut:

Tabel IV.3
Usia Responden

NO	USIA	JUMLAH	PERSEN
1	20-29	21	23%
2	30-39	30	32,6%
3	40-49	25	27,1%
4	>50	16	17,3%
	TOTAL	92	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah 2019.

Berdasarkan tabel IV.3 diatas, berarti masyarakat Desa Muaratais I yang mayoritas menggunakan Bank Syariah adalah yang berusia 30-39 yaitu sebanyak 30 responden dengan persentase sebanyak 32,6 persen , sedangkan yang paling sedikit yaitu berusia >50 yaitu 16 responden dengan persentase sebanya 17,3 persen.

C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Hasil Uji Validitas

Data untuk instrumen angket tentang budaya, kulaitas pelayanan, religiusitas dan kualitas pelayanan diperoleh dari 92 responden masyarakat Desa Muaratais I Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli selatan. Dari hasil yang telah dilakukan peneliti dari keseluruhan instrumen

budaya yang berjumlah 14 butir pertanyaan dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan untuk variabel budaya (X_1) semuanya valid. Untuk mengetahui validitas dari pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dilihat dari nilai r_{tabel} dan r_{hitung} dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n= 92$ yaitu sebesar 0,1707 dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel IV.4
Hasil Uji Validitas Angket Budaya (X_1)

No. Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
1	0,502	0, 1707	Valid
2	0,645	0, 1707	Valid
3	0,411	0, 1707	Valid
4	0,691	0, 1707	Valid
5	0,519	0, 1707	Valid
6	0,633	0, 1707	Valid
7	0,508	0, 1707	Valid
8	0,582	0, 1707	Valid
9	0,587	0, 1707	Valid
10	0,613	0, 1707	Valid
11	0,447	0, 1707	Valid
12	0,593	0, 1707	Valid
13	0,410	0, 1707	Valid
14	0,326	0, 1707	Valid

Sumber: Data Penelitian Diolah 2019

Pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (X_2) berjumlah 16 pertanyaan semuanya valid. Untuk mengetahui validitas dari pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dilihat dari nilai r_{tabel} dan r_{hitung} dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel IV.5
Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan (X₂)

No. Item	r _{hitung}	r _{tabel}	Status
1	0,459	0,1707	Valid
2	0,588	0,1707	Valid
3	0,290	0,1707	Valid
4	0,554	0,1707	Valid
5	0,537	0,1707	Valid
6	0,517	0,1707	Valid
7	0,517	0,1707	Valid
8	0,596	0,1707	Valid
9	0,444	0,1707	Valid
10	0,376	0,1707	Valid
11	0,501	0,1707	Valid
12	0,633	0,1707	Valid
13	0,619	0,1707	Valid
14	0,639	0,1707	Valid
15	0,610	0,1707	Valid
16	0,626	0,1707	Valid

Sumber: Data Penelitian Diolah 2019

Pernyataan untuk variabel religiusitas (X₃) berjumlah 15 pertanyaan semuanya valid. Untuk mengetahui validitas dari pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dilihat dari nilai r_{tabel} dan r_{hitung} dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel IV.6
Hasil Uji Validitas Angket Religiusitas (X₃)

No. Item	r _{hitung}	r _{tabel}	Status
1	0,407	0,1707	Valid
2	0,381	0,1707	Valid
3	0,374	0,1707	Valid
4	0,454	0,1707	Valid
5	0,484	0,1707	Valid
6	0,467	0,1707	Valid
7	0,607	0,1707	Valid
8	0,516	0,1707	Valid
9	0,511	0,1707	Valid
10	0,440	0,1707	Valid
11	0,607	0,1707	Valid

12	0,516	0,1707	Valid
13	0,475	0,1707	Valid
14	0,597	0,1707	Valid
15	0,597	0,1707	Valid

Sumber: Data Penelitian Diolah 2019

Pernyataan untuk variabel keputusan (Y) berjumlah 19 pertanyaan semuanya valid. Untuk mengetahui validitas dari pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dilihat dari nilai r_{tabel} dan r_{hitung} dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel IV.7
Hasil Uji Validitas Angket Keputusan (Y)

No. Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
1	0,469	0,1707	Valid
2	0,624	0,1707	Valid
3	0,292	0,1707	Valid
4	0,667	0,1707	Valid
5	0,524	0,1707	Valid
6	0,611	0,1707	Valid
7	0,272	0,1707	Valid
8	0,593	0,1707	Valid
9	0,529	0,1707	Valid
10	0,507	0,1707	Valid
11	0,527	0,1707	Valid
12	0,619	0,1707	Valid
13	0,346	0,1707	Valid
14	0,353	0,1707	Valid
15	0,454	0,1707	Valid
16	0,674	0,1707	Valid
17	0,691	0,1707	Valid
18	0,681	0,1707	Valid
19	0,486	0,1707	Valid

Sumber: Data Penelitian Diolah 2019

Hasil perhitungan r_{xy} dikonsultasikan dengan r_{tabel} dengan taraf sig 10%. Jika nilai $r_{xy} >$ nilai r_{tabel} maka item yang diuji valid. Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa tabel budaya (X_1), kualitas pelayanan (X_2),

religiusitas (X_3) dan keputusan (Y) semua item pernyataan valid. Dikatakan valid karena nilai koefisien korelasi atau r_{xy} lebih besar dari r_{tabel} dengan $n=92$ adalah 0,1707.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa jauh konsistensi alat ukur untuk dapat memberikan hasil yang sama dalam mengukur hal dan subjek yang sama. Untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu variabel dilakukan suatu uji statistik dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 . Nilai reliabel dari budaya, kualitas pelayanan, religiusitas dan keputusan masyarakat terlihat pada tabel berikut:

a. Uji Reliabilitas Budaya (X_1)

Uji reliabilitas pada budaya dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* untuk mengetahui apakah reliabel atau tidak dari variabel budaya. Hasil uji reliabilitas pada Budaya dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel IV.8
Hasil Uji Reliabilitas Budaya (X_1)

Reliability Statistics	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.773	14

Sumber: Data Penelitian Diolah 2019

Berdasarkan hasil uji reliabilitas Budaya dengan 14 item pernyataan menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel budaya adalah 0,773 sehingga dari output di atas dapat disimpulkan bahwa variabel budaya adalah reliabel.

b. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_2)

Uji reliabilitas pada kualitas pelayanan dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* untuk mengetahui apakah reliabel atau tidak dari variabel kualitas pelayanan. Hasil uji reliabilitas pada kualitas pelayanan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel IV.9
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_2)

Reliability Statistics	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.814	16

Sumber: Data Penelitian Diolah 2019

Berdasarkan hasil uji reliabilitas kualitas pelayanan dengan 16 item pernyataan menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0,814 sehingga dari output di atas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan adalah reliabel.

c. Uji Reliabilitas Religiusitas (X_3)

Uji reliabilitas pada Religiusitas dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* untuk mengetahui apakah reliabel atau tidak dari variabel religiusitas. Hasil uji reliabilitas pada religiusitas dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel IV.10
Hasil Uji Reliabilitas Religiusitas (X_3)

Reliability Statistics	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.763	15

Sumber: Data Penelitian Diolah 2019

Berdasarkan uji reliabilitas religiusitas dengan 15 item pernyataan menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel religiusitas adalah 0,763 sehingga dari output di atas dapat disimpulkan bahwa variabel religiusitas adalah reliabel.

d. Uji Reliabilitas Keputusan (Y)

Uji reliabilitas pada Keputusan dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* untuk mengetahui apakah reliabel atau tidak dari variabel keputusan. Hasil uji reliabilitas pada keputusan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel IV.11
Hasil Uji Reliabilitas Keputusan (Y)

Reliability Statistics	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.820	19

Sumber: Data Penelitian Diolah 2019

Berdasarkan hasil uji reliabilitas keputusan dengan 19 item pernyataan menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel keputusan adalah 0,820 sehingga dari output di atas dapat disimpulkan bahwa variabel keputusan adalah reliabel.

D. Analisis Data

1. Statistik deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan statistik data berupa *mean*, *minimum*, *standar deviasi*, dan lain-lain. Analisis deskriptif berupaya untuk mendeskripsikan dengan lengkap dan akurat.

Tabel IV.12
Hasil Uji Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
BD	92	47	69	60.27	5.210
KP	92	54	80	68.34	6.093
RL	92	49	74	63.30	5.497
KM	92	66	95	81.77	6.815
Valid N (listwise)	92				

Sumber: Data Penelitian Diolah 2019

Berdasarkan hasil uji deskriptif di atas variabel budaya dengan jumlah data (N) sebanyak 92 mempunyai nilai *mean* sebesar 60,27 dengan nilai minimum 47 dan nilai maksimum 69 serta *standar deviation* sebesar 5,210. Variabel Kualitas Pelayanan dengan jumlah data (N) sebanyak 92 mempunyai nilai *mean* sebesar 68,34 dengan nilai minimum 54 dan nilai maksimum 80 serta *standar deviation* sebesar 6,093. Variabel Religiusitas dengan jumlah data (N) sebanyak 92 mempunyai *mean* sebesar 63,30 dengan nilai minimum 49 dan nilai maksimum 74 serta *standar deviation* sebesar 5,497. Variabel Keputusan dengan jumlah data (N) sebanyak 92 mempunyai nilai *mean* sebesar 81,77 dengan nilai minimum 66 dan nilai maksimum 95 serta *standar deviation* sebesar 6,815.

a) Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data. Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*.

Tabel IV.13
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.97226449
Most Extreme Differences	Absolute	.048
	Positive	.048
	Negative	-.046
Test Statistic		.048
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Data Penelitian Diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi pada normalitas sebesar 0,200. Karena nilai signifikansi > dari 0,10, maka dapat disimpulkan data dari variabel tersebut berdistribusi normal.

b) Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel budaya, kualitas pelayanan, religiusitas dan kepuasan nasabah mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test for linearity* pada taraf signifikansi 0,10. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila nilai signifikansi kurang dari 0,10. Adapun uji linearitas dari variabel-variabel tersebut adalah sebagai berikut:

1) Uji Linearitas Budaya (X_1)

Tabel IV.14
Hasil Uji Linearitas Budaya (X_1)

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KM Between (Combined)	3926.921	20	196.346	46.580	.000
* Groups Linearity	3864.570	1	3864.570	916.799	.000
BD Deviation from Linearity	62.351	19	3.282	.779	.724
Within Groups	299.285	71	4.215		
Total	4226.207	91			

Sumber: Data Penelitian Diolah 2019

Berdasarkan hasil uji linearitas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,724. Karena nilai signifikansi > dari 0,10, maka dapat disimpulkan bahwa 0,724 lebih besar dari 0,10 maka antara variabel budaya dan keputusan mempunyai hubungan yang linear.

2) Uji Linearitas Kualitas Pelayanan (X_2)

Tabel IV.15
Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan (X_2)

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KM * Betwe (Combined)	3954.265	21	188.298	48.470	.000
KP en Linearity	3896.026	1	3896.026	1002.870	.000
Group Deviation from Linearity	58.239	20	2.912	.750	.761
Within Groups	271.941	70	3.885		
Total	4226.207	91			

Sumber: Data Penelitian Diolah 2019

Berdasarkan hasil uji linearitas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada linearitas sebesar 0,761. Karena nilai signifikansi > dari 0,10, maka dapat disimpulkan bahwa 0,761 lebih besar dari 0,10 maka antara variabel kualitas pelayanan dan keputusan mempunyai hubungan yang linear.

3) Uji Linearitas Religiusitas (X_3)

Tabel IV.16
Hasil Uji Linearitas (X_3)

ANOVA Table						
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
KM Betwe (Combined)	3666.475	20	183.324	23.254	.000	
* en Linearity	3539.072	1	3539.072	448.919	.000	
RL Group Deviation						
s from	127.403	19	6.705	.851	.642	
Linearity						
Within Groups	559.732	71	7.884			
Total	4226.207	91				

Sumber: Data Penelitian Diolah 2019

Berdasarkan hasil uji linearitas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada linearitas sebesar 0,642. Karena nilai signifikansi > dari 0,10, maka dapat disimpulkan bahwa 0,642 lebih besar dari 0,10 maka antara variabel religiusitas dan keputusan mempunyai hubungan yang linear.

2. Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model

regresi linear berganda. Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas adalah “jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10.

Tabel IV.17
Hasil Uji Multikolinariatas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.410	1.238		1.946	.055		
BD	.643	.048	.492	13.280	.000	.169	5.929
KP	.585	.041	.523	14.434	.000	.176	5.677
RL	.010	.049	.008	.199	.843	.147	6.800

Sumber: Data Penelitian Diolah 2019

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui nilai VIF dari variabel budaya adalah 5,929, variabel kualitas pelayanan adalah 5,677, dan variabel religiusitas adalah 6,800. Jadi dapat disimpulkan nilai VIF dari ketiga variabel di atas < 10. Berdasarkan penilaian dari tabel di atas maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam sebuah model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar IV.2
Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.312	.723		3.196	.002
BD	.002	.028	.017	.068	.946
KP	-.027	.024	-.284	-1.151	.253
RL	.003	.029	.030	.113	.911

Sumber: Data Penelitian Diolah 2019

Berdasarkan tabel hasil uji heteroskedastisitas di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel budaya sebesar 0,946 >0,10, variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,253 >0,10 dan variabel religiusitas mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,911 >0,10, maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut tidak terjadi problem heteroskedastisitas.

c. Uji Hipotesis

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat.

Tabel IV.20
Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.990 ^a	.980	.979	.989

Sumber: Data Penelitian Diolah 2019

Dari hasil tabel *Model Summary* di atas menampilkan nilai *R Square* yang merupakan simbol dari nilai koefisien korelasi. Pada tabel di atas diperoleh nilai korelasi sebesar 0,979 atau 97,9 persen dikategorikan sebagai hubungan yang kuat antara variabel independen terhadap variabel dependennya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen sebesar 97,9 persen dan sisanya 2,1 persen dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

2. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel independen (budaya, kualitas pelayanan dan religiusitas) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (keputusan). Ketentuan dalam uji t adalah jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak sedangkan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan jika nilai sig $< 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Adapun hasil analisis regresi output sebagai berikut

Tabel IV.21
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.410	1.238		1.946	.055
	BD	.643	.048	.492	13.280	.000
	KP	.585	.041	.523	14.434	.000
	RL	.010	.049	.008	.199	.843

Sumber: Data Penelitian Diolah 2019

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel independen (budaya, kualitas pelayanan dan religiusitas) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (keputusan). Pengujian yang dilakukan berdasarkan t-hitung. Hasil pengujian variabel-variabel adalah sebagai berikut:

1) Pengaruh budaya terhadap keputusan masyarakat

a) Perumusan Hipotesis

H_{a1} : Budaya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah di Desa Muaratais I Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan.

H_{01} : Budaya tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah di Desa Muaratais I Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan

b) Penentuan t_{hitung}

Dari tabel uji signifikansi diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 13,280.

c) Penentuan t_{tabel}

Nilai t_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik dengan nilai 0,1 dengan derajat kebebasan $df = n - k - 1$ dimana jumlah $n =$ jumlah sampel dan $k =$ jumlah variabel independen $df = 92 - 3 - 1 = 88$, sehingga diperoleh nilai $t_{tabel} = 1,662$.

d) Kriteria Pengujian

1. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
2. jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Berdasarkan kriteria pengujian maka dapat diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($13,280 > 1,662$), artinya budaya memiliki pengaruh terhadap keputusan masyarakat.

e) Kesimpulan Uji Parsial Budaya

Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($13,280 > 1,662$), maka H_0 ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial budaya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan masyarakat.

2) Pengaruh keputusan pelayanan terhadap keputusan masyarakat

a) Perumusan Hipotesis

H_{a2} : Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank

syariah di Desa Muaratais I Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan.

H_{02} : Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah di Desa Muaratais I Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan

b) Penentuan t_{hitung}

Dari tabel uji signifikansi diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 14,434.

c) Penentuan t_{tabel}

Nilai t_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik dengan nilai 0,1 dengan derajat kebebasan $df = n - k - 1$ dimana jumlah $n =$ jumlah sampel dan $k =$ jumlah variabel independen $df = 92 - 3 - 1 = 88$, sehingga diperoleh nilai $t_{tabel} = 1,662$.

d) Kriteria Pengujian

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Berdasarkan kriteria pengujian maka dapat diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($14,434 > 1,662$), artinya kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan masyarakat.

c. Kesimpulan Uji Parsial Kualitas Pelayanan

Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($14,434 > 1,662$), maka H_0 ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan

memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan masyarakat.

3) Pengaruh Religiusitas terhadap keputusan masyarakat

a) Perumusan Hipotesis

H_{a3} : Religiusitas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah di Desa Muaratais I Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan.

H_{03} : Religiusitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah di Desa Muaratais I Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan

b) Penentuan t_{hitung}

Dari tabel uji signifikansi diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 0,199.

c) Penentuan t_{tabel}

Nilai t_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik dengan nilai 0,1 dengan derajat kebebasan $df = n - k - 1$ dimana jumlah $n =$ jumlah sampel dan $k =$ jumlah variabel independen $df = 92 - 3 - 1 = 88$, sehingga diperoleh nilai $t_{tabel} = 1,662$.

d) Kriteria Pengujian

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- b. jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Berdasarkan kriteria pengujian maka dapat diketahui bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,199 < 1,662$), artinya religiusitas tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan masyarakat.

e) Kesimpulan Uji Parsial Religiusitas

Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($0,199 < 1,662$), maka H_0 diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial religiusitas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan masyarakat.

3. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel budaya, kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,10. Adapun hasil *output* dari regresi sebagai berikut:

Tabel IV.22
Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4140.184	3	1380.061	1411.792	.000 ^b
Residual	86.022	88	.978		
Total	4226.207	91			

Sumber: Data Penelitian Diolah 2019

Dari hasil uji F diatas peneliti akan melakukan pengujian variabel penelitian secara simultan melalui langkah-langkah berikut ini:

a. Perumusan Hipotesis

H_{a1} : Budaya, kualitas pelayanan dan religiusitas memiliki pengaruh secara simultan terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah di Desa Muaratais I Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan.

H_{01} : Budaya, kualitas pelayanan dan religiusitas tidak memiliki pengaruh secara simultan terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah di Desa Muaratais I Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan

b. Penentuan F_{hitung}

Dari tabel uji signifikansi diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 1411,792

c. Penentuan F_{tabel}

Nilai t_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik dengan nilai 0,1 dengan derajat kebebasan $df = n - k - 1$ dimana jumlah $n =$ jumlah sampel dan $k =$ jumlah variabel independen $df = 92 - 3 - 1 = 88$, sehingga diperoleh nilai $F_{tabel} = 2,15$.

d. Kriteria Pengujian

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

Berdasarkan kriteria pengujian maka dapat diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($1411,792 > 2,15$), artinya budaya, kualitas pelayanan dan religiusitas memiliki pengaruh terhadap keputusan masyarakat.

4. Uji Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur tingkat pengaruh budaya, kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan SPSS versi 22 untuk mencari pengaruh antara variabel-variabel tersebut.

Tabel IV.23
Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.410	1.238		1.946	.055
BD	.643	.048	.492	13.280	.000
KP	.585	.041	.523	14.434	.000
RL	.010	.049	.008	.199	.843

Sumber: Data Penelitian Diolah 2019

Berdasarkan tabel diatas, maka persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$KM = 2,410 + 0,643BD + 0,585KP + 0,010RL + e$$

Dari persamaan diatas dapat diartikan bahwa:

- a. Nilai konstanta dari *unstandardized coefficients* dalam penelitian ini adalah 2,410. Artinya jika budaya, kualitas pelayanan dan religiusitas diasumsikan 0 maka keputusan masyarakat sebesar 2,410 satuan.
- b. Angka koefisien regresi budaya adalah 0,643. Artinya jika budaya diasumsikan naik 1 satuan maka keputusan masyarakat mengalami peningkatan sebesar 0,643 satuan.
- c. Angka koefisien kualitas pelayanan adalah 0,585. Artinya jika kualitas pelayanan diasumsikan naik 1 satuan maka keputusan masyarakat mengalami peningkatan sebesar 0,585 satuan.
- d. Angka koefisien religiusitas adalah 0,010. Artinya jika religiusitas diasumsikan naik 1 satuan maka keputusan masyarakat mengalami peningkatan sebesar 0,010 satuan.

E. Pembahasan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel budaya, kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah di Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan, maka pembahasan tentang hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh budaya terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah.

Menurut Peter dan Olson, budaya adalah jika sebagian besar dari orang yang berada di dalam sebuah kelompok sosial memiliki pemahaman mendasar yang sama terhadap makna tersebut, dengan kata lain merupakan faktor yang paling utama dalam perilaku pengambilan keputusan dan perilaku pembelian, sehingga jika budaya meningkat maka keputusan masyarakat meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian ini, faktor budaya dapat mempengaruhi keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah di desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan yang dibuktikan dari hasil uji t dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $13,280 > 1,662$.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang ditemukan oleh Ana Kusuma Wardani yang berjudul pengaruh faktor sosial, faktor budaya, dan faktor kepribadian terhadap keputusan nasabah memilih jasa keuangan syariah. Menyatakan “budaya berpengaruh positif atau signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih”. Selain itu penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Sufitrayati yang berjudul faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah di kota Banda Aceh, menyatakan bahwa budaya berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan konsumen, sehingga jika kualitas pelayanan meningkat maka keputusan masyarakat akan meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian ini, kualitas pelayanan dapat mempengaruhi keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah di desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan yang dibuktikan dari hasil uji t dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $14,434 > 1,662$, dengan demikian semakin baik kualitas pelayanannya maka masyarakat semakin yakin untuk menjadi nasabah bank syariah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ali Mursi yang berjudul faktor determinan nasabah dalam memilih Bank Syariah pada Bank BPD Jawa Tengah, Semarang, menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan dalam memilih Bank Syariah.

3. Pengaruh religiusitas terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah

Menurut W.J.S Poerwadarminta, religiusitas adalah mengacu pada suatu keadaan yang bersifat religius dan bernuansa ketundukan kepada Tuhan, yakni percaya kepada adanya tuhan dan serta mengikuti ajaran yang ditetapkannya. Menurut Abdul Munir Mulkhan religiusitas dalam mempengaruhi keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah dapat dilihat dari profil masyarakat dan kualifikasi SDM nya, apabila profil kehidupan setiap individu dalam suatu masyarakat itu baik, maka

diharapkan profil masyarakat itu juga baik, sedangkan kualifikasi religiusitas seseorang yang baik adalah yang memiliki cara berpikir yang baik, memiliki motivasi positif, memiliki agama yang bagus dan menampilkan tindakan yang konstruktif.

Berdasarkan hasil penelitian ini, religiusitas tidak dapat mempengaruhi keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah di desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan yang dibuktikan dari hasil uji t dimana $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0,199 < 1,662$, dari hasil penelitian ini, faktor yang menyebabkan religiusitas tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat karena nilai agama dan tingkat religiusitas yang dimiliki masyarakat masih kurang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Dina Rahmawati dengan judul “pengaruh faktor promosi, lokasi, religiusitas, pelayanan dan reputasi terhadap keputusan anggota menyimpan dana di BMT Hira cabang Tanon”, menyatakan bahwa religiusitas tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota menyimpan dan di BMT Hira cabang Tanon.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Wahyu Utami, dkk dengan judul “analisis pengaruh religiusitas, kelompok referensi dan motivasi terhadap keputusan menabung di Bank Syariah”, menyatakan bahwa religiusitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian Maisur, dkk dengan judul “pengaruh bagi hasil, tingkat pendapatan, religiusitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung nasabah pada bank syariah Banda

Aceh". Menyatakan bahwa religiusitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung nasabah pada Bank Syariah Banda Aceh.

Jadi kesimpulannya bahwa religiusitas tidak selalu berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah, sehingga keputusan masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah tidak hanya dilihat dari religiusitas nya saja, akan tetapi keputusan masyarakat dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti faktor budaya dan kualitas pelayanan.

4. Pengaruh budaya, kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) dalam penelitian ini $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($1411,792 > 2,15$) karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh signifikan secara simultan antara budaya, kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah. Jadi kesimpulannya bahwa budaya, kualitas pelayanan dan religiusitas berpengaruh secara simultan terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah.

F. Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin, namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna sangatlah sulit, sebab dalam pelaksanaan dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan. Diantara keterbatasan yang dihadapi penulis selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Keterbatasan penelitian pada penggunaan variabel yang diteliti yaitu terbatas pada budaya, kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah. Sedangkan masih banyak variabel lain yang dapat diteliti.
2. Dalam menyebarkan angket peneliti tidak mengetahui kejujuran para responden dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan dan terkadang tidak memiliki waktu yang banyak sehingga terjadi kelemahan emosional dalam mengisi kuesioner.

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

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh budaya, kualitas pelayanan, religiusitas terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah di Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan dengan metode analisis yang digunakan yaitu regresi linear berganda, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh budaya terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah, adapun dengan menggunakan uji t pada tingkat signifikansi 10% (0,10) diperoleh 13,280. Hal ini berarti budaya memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat yang terlihat dari $t_{hitung} > t_{tabel} = 13,280 > 1,662$. Hal ini menunjukkan bahwa budaya di Desa tersebut akan mempengaruhi keputusan masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah
2. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah, adapun dengan menggunakan uji t pada tingkat signifikansi 10% (0,10) diperoleh 14,434. Hal ini berarti kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan masyarakat yang terlihat dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $14,434 > 1,662$. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan mempengaruhi keputusan masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah.

3. Tidak ada pengaruh religiusitas terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah, adapun dengan menggunakan uji t pada tingkat signifikan 10% (0,10) diperoleh hasil 0,199. Hal ini berarti religiusitas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah yang terlihat dari $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0,199 < 1,662$. Ini berarti religiusitas tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah
4. Dari hasil pengujian simultan aspek variabel budaya, kualitas pelayanan dan religiusitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah di Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan dengan hasil F_{hitung} adalah $1411,792 > F_{tabel}$ 2,15.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Desa Muaratais I

Bagi masyarakat Desa Muaratais I hendaknya beralih dari bank konvensional ke bank syariah karena kita ketahui sendiri bahwa bank konvensional menggunakan prinsip bunga sedangkan bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil, dan agar kita terhindar dari transaksi-transaksi yang dilarang.

Bagi pemerintahan Desa Muaratais I hendaknya berusaha senantiasa mengarahkan atau mendorong masyarakat setempat untuk menggunakan

bank syariah sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang terhindar dari riba.

2. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi tambahan terutama bagi peneliti selanjutnya dengan menambahkan variabel-variabel lain yang mempengaruhi keputusan, selain dari budaya, kualitas pelayanan dan religiusitas untuk memperoleh hasil yang lebih akurat.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dirancang sedemikian rupa dengan bahasan yang mudah dipahami agar dapat dibaca oleh orang awam. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran dan penambahan wawasan kita semua.

Untuk peneliti selanjutnya yang tertarik terhadap keputusan yang sudah dimuat dalam penelitian ini agar menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan, karena dari uji determinasi penelitian ini diketahui masih ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi keputusan. Hendaknya untuk memperluas penelitian sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abuddin Nata, *Paradigma Pendidikan Islam*, Jakarta: Grasindo, 2011.
- Ahmad Musthafa Al-Maraghiy, *Terjemah Tafsir Al-Maraghi Juz 9*, Semarang: CV. Toha Putra, 1989.
- Ali Mursi, *Faktor Determinan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah*, Jurnal, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bank BPD Semarang, 2014.
- Amini, *Perilaku Organisasi*, Bandung: Citapustaka Media, 2004.
- Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, Jakarta: PT. Grasindo, 2009.
- Atin Yulaifah, *Pengaruh Budaya, Sosial, Pribadi dan Psikologi Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah*, Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2011.
- Barayun, Wawancara di Desa Muaratais, Kec. Angkola Muaratais, Kab. Tapanuli Selatan, Selasa, 16 Juli 2019, Pukul 15.00 WIB.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: kencana, 2006.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: Pustaka Jaya Ilmu, 2013.
- Djamaluddin Ancok & Fuat Nashori Suroso, *Psikologi Islami*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001.
- Duwi priyatno, *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014.
- Etta Mamang Sangadji & Sopiah, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013.
- Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 1995.
- Fuad Nashory & Rachmy Diana Mucharam, *Mengembangkan Kreativitas dalam Perspektif Psikologi Islam*, Yogyakarta: Menara Kudus, 2002.
- Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2008.

- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Undip, 2005.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana Prenadamedia Grup, 2011.
- Isma Tantawi, *Masyarakat dan Kebudayaan Indonesia*, Medan: Yayasan Al-Hayat, 2015.
- Juhaya S. Pradja, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Jusniati, wawancara di Desa Muaratais, Kec. Angkola Muaratais, Kab. Tapanuli Selatan, Kamis, 11 juli 2019, Pukul 14.30 WIB.
- Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.
- M. Azrul Tanjung, dkk, *Budaya Bisnis Untuk Kesejahteraan dan Kejayaan Peradaban IslamI*, Jakarta: Grafindo Media, 2014.
- M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan keserasian Al-Quran Volume 10*, Jakarta: Lentera Hati, 2012.
- Muhammad Zuhirsyan & Nurlinda, *Pengaruh Religiusitas dan Persepsi Nasabah Terhadap Keputusan Memilih Bank Syariah*, Jurnal, Politeknik Negeri Medan, 2018.
- Muhammad, *Bank Syariah Problem dan Proses Perkembangan di Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005.
- Nugroho J Setiadi, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013.
- Nur asnawi dan Masyhuri , *Metodologi Riset Manajemen Pemasaram*, Malang: UIN Maliki Press, 2011.
- Philip Kotler & Kevin Lanne Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Indeks, 2007.
- _____, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2009.
- Rachmat Krisyanto, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana, 2008.
- Rahardja Pratama, *Pengantar Ilmu Ekonomi, Makro Ekonomi dan Mikro Ekonomi*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2008.

- Rohani, Wawancara di Desa Muaratais, Kec. Angkola Muaratais, Kab. Tapanuli Selatan, Senin 15 Juli 2019, Pukul 09.00 WIB.
- Setiawan dan Dwi Endah Kusriani, *Ekonometrika*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2010.
- Singgih Santoso, *Statistik Deskriptif: Konsep dan Aplikasi Dengan Microsoft Excel Dan SPSS*, Yogyakarta: Andi Offset, 2003.
- Subana & Sudrajat, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*, Bandung: Pustaka Setia, 2011.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sugyanto Mangkuatmodjo, *Statistik Lanjutan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2004.
- Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005.
- Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011
- _____, *Riset Pemasaran dan Konsumen*, Bogor: PT. Penerbit IPB Press, 2011.
- W. Gulo, *Metodelogi Penelitian*, Jakarta: PT. Grasindo, 2010.
- W.J.S Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2011.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Nama : Sahrina Deni
NIM : 15 401 00149
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)/ Perbankan Syariah PS-4
Tempat/Tanggal Lahir : Batahan 1, 24 Maret 1997
Alamat : Batahan 1, Kecamatan Batahan
No. Hp : 082167722044

B. Nama Orang Tua
Ayah : Jumahat
Pekerjaan : Petani
Ibu : Erlina Wati Lubis
Pekerjaan : Petani
Alamat : Batahan 1, Kecamatan Batahan

C. Pendidikan
1. SDNegeri 350 Batahan 1, Kecamatan Batahan
2. SMPNegeri 4 Banjar Aur
3. MAN Panyabungan
4. Tahun 2015 melanjutkan Pendidikan Program S-1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan Jurusan Perbankan Syariah PS-4 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).



PEMERINTAH KABUPATEN TAPANULI SELATAN
KECAMATAN ANGKOLA MUARATAIS
DESA MUARATAIS
Jl. Lintas Barat Sumatera, Kode pos 22773

Muaratais, 10 Oktober 2019

: 101 / 101 / KP / S / 1019
: Biasa
: -
: Pemberian Izin Riset

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
di-
Padangsidempuan

Hormat,

Menindak lanjuti surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN sidempuan Nomor : 2475/In. 14/G. 1/TL. 00/10/2019 Oktober 2019 tentang mohon izin penyelesaian skripsi dengan judul "Determinan Keputusan Masyarakat Menjadi Bank Syariah di Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan". Atas nama:

Nama : SAHRINA DENI
NIM : 1540100149
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Alamat : Batahan I

Disini dapat kami sampaikan pada dasarnya kami sangat menyambut baik serta akan berikan bantuan untuk penelitian yang dimaksud.

Demikian surat keterangan ini diperbuat kepada yang bersangkutan untuk dapat makan seperlunya.



PEMERINTAH KABUPATEN TAPANULI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
PERIZINAN TERPADU SATU PINTU DAERAH

KOMPLEK PERKANTORAN PEMERINTAHAN TAPANULI SELATAN
Jl. PROF. LAFRAN PANE - SIPIROK

Kode Pos: 22742 Telepon (0634) 4345023 Faks. (0634) 4345035
E-mail: ptsppmkabtapsel@yahoo.co.id Website : ptsp.tapselkab.go.id

SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN
Nomor : 503/ 50 /SKIP/2019

Sehubungan dengan Surat Permohonan Saudara **Abdul Nasser Hasibuan** selaku
Pegawai Bidang Akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan Nomor :
14/G.1/TL.00/10/2019 tanggal 03 Oktober 2019 perihal Mohon Izin Riset dengan
Determinan Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah di Desa
Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan”.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, berdasarkan Surat Kepala Badan Kesatuan
Pengembangan dan Politik Nomor: 503/213/BKB-POL/2019 tanggal 06 November 2019 perihal
Pemberian Izin Riset Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, bersama ini dapat
dikatakan bahwa pada prinsipnya Pemerintah Kabupaten Tapanuli Selatan tidak
menyatakan keberatan atas Penelitian tersebut sepanjang mematuhi semua peraturan dan
keputusan yang berlaku, maka dengan ini kami dapat memberikan izin kepada :

Nama	: SAHRINA DENI
NIM	: 1540100149
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Perbankan Syariah

Untuk melaksanakan **Penelitian dengan Judul “Determinan Keputusan
Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah di Desa Muaratais Kecamatan Angkola
Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan”.**

Ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

- 1) Keterangan Izin Penelitian ini dipergunakan untuk Penelitian.
- 2) Izin ini diberikan terhitung mulai tanggal diterbitkan sampai dengan Desember 2019.
- 3) Izin ini tidak memberikan jaminan Hak atau prioritas apapun kepada pemegang izin.
- 4) Sebelum mengadakan peninjauan pemegang Surat Keterangan Izin Penelitian harus
lebih dahulu memberitahukan kepada Camat dan Lurah/Kepala Desa setempat.
- 5) Izin ini tidak diperbolehkan dipindah tangankan/dialihnamakan kepada pihak lain
tanpa persetujuan dari pemerintah Kabupaten Tapanuli Selatan.
- 6) Pemegang izin yang namanya tersebut di atas (bersangkutan) harus mentaati segala peraturan
dan ketentuan Hukum yang berlaku, menjaga tata tertib dan keamanan serta
kepatutan dan kehormatan lisan maupun tulisan yang dapat menyinggung perasaan,
kepercayaan, kehormatan Agama, Bangsa, Negara dan juga tidak mempersoalkan Pancasila dan
Undang-Undang Dasar 1945.
- 7) Setelah berakhirnya SKIP ini, pemegang SKIP wajib menyampaikan laporan tentang
hasil penelitian secara tertulis kepada Bupati Tapanuli Selatan selambat-lambatnya
satu (1) bulan setelah berakhirnya peninjauan dengan tembusan kepada Instansi terkait.



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

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

or : 2475/In.14/G.1/TL.00/10/2019
: Mohon Izin Riset

3 Oktober 2019

Kepala Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais.

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

Nama : Sahrina Deni
NIM : 1540100149
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

lah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan is Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan ul: " **Determinan Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah di a Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan** ".

Sehubungan dengan itu, atas bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset data sesuai dengan maksud judul di atas

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan na kasih.

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik


y Abdul Nasser Hasibuan

usan:
in Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan



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

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4.5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

or : 23.08/In.14/G.1/PP.00.9/09/2019

19 September 2019

piran : -

: Penunjukan Pembimbing Skripsi

Bapak:

amaluddin : Pembimbing I

ulaika Matondang : Pembimbing II

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

ia : Sahrina Deni

: 1540100149

ram Studi : Perbankan Syariah

il Skripsi : Determinan Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah di Desa Muaratais Kecamatan Angkola Muaratais Kabupaten Tapanuli Selatan

ik itu, diharapkan kepada Bapak bersedia sebagai pembimbing mahasiswa sbut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila rlukan.

ikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



anx Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik

Nodul Nasser Hasibuan

busan :

in Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

x7	Pearson Correlation	.482**	.533**	.146	.311**	.130	.327**	1	.265*	.085	.211*	.267*	.384**	.001	-.005	.508**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.164	.003	.217	.001		.011	.422	.043	.010	.000	.990	.966	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x8	Pearson Correlation	.278**	.407**	.085	.440**	.365**	.531**	.265*	1	.136	.156	.365**	.428**	.036	.258*	.582**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.420	.000	.000	.000	.011		.195	.138	.000	.000	.732	.013	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x9	Pearson Correlation	.080	.151	.260*	.266*	.097	.203	.085	.136	1	.768**	.148	.196	.339**	.083	.587**
	Sig. (2-tailed)	.448	.151	.012	.010	.356	.052	.422	.195		.000	.160	.061	.001	.434	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x10	Pearson Correlation	.191	.277**	.238*	.195	.071	.325**	.211*	.156	.768**	1	.038	.286**	.426**	-.016	.613**
	Sig. (2-tailed)	.068	.007	.022	.063	.503	.002	.043	.138	.000		.722	.006	.000	.877	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x11	Pearson Correlation	.312**	.312**	-.001	.345**	.129	.255*	.267*	.365**	.148	.038	1	.332**	.003	.079	.447**
	Sig. (2-tailed)	.002	.003	.991	.001	.221	.014	.010	.000	.160	.722		.001	.976	.456	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x12	Pearson Correlation	.393**	.515**	.058	.358**	.293**	.451**	.384**	.428**	.196	.286**	.332**	1	.183	.041	.593**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.583	.000	.005	.000	.000	.000	.061	.006	.001		.082	.695	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x13	Pearson Correlation	.006	.142	.141	.075	.050	.030	.001	.036	.339**	.426**	.003	.183	1	.103	.410**
	Sig. (2-tailed)	.954	.178	.180	.476	.634	.779	.990	.732	.001	.000	.976	.082		.327	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x14	Pearson Correlation	-.141	-.114	.029	.303**	.368**	.338**	-.005	.258*	.083	-.016	.079	.041	.103	1	.326**
	Sig. (2-tailed)	.180	.278	.781	.003	.000	.001	.966	.013	.434	.877	.456	.695	.327		.002

x6	Pearson Correlation	.071	.325**	-.117	.133	.760**	1	.019	.286**	.426**	-.016	-.032	.163	.157	.157	.344**	.347**	.517**
	Sig. (2-tailed)	.503	.002	.266	.207	.000		.858	.006	.000	.877	.762	.121	.134	.135	.001	.001	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x7	Pearson Correlation	.116	.245*	.381**	.364**	.136	.019	1	.324**	-.002	.078	.337**	.380**	.384**	.545**	.167	.181	.517**
	Sig. (2-tailed)	.269	.019	.000	.000	.198	.858		.002	.985	.460	.001	.000	.000	.000	.111	.085	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x8	Pearson Correlation	.293**	.451**	.108	.416**	.191	.286**	.324**	1	.183	.041	.203	.521**	.482**	.603**	.245*	.254*	.596**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.304	.000	.069	.006	.002		.082	.695	.052	.000	.000	.000	.018	.014	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x9	Pearson Correlation	.050	.030	-.108	.030	.338**	.426**	-.002	.183	1	.103	.075	.116	.167	.068	.369**	.376**	.444**
	Sig. (2-tailed)	.634	.779	.307	.775	.001	.000	.985	.082		.327	.479	.270	.111	.521	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x10	Pearson Correlation	.368**	.338**	.100	.256*	.082	-.016	.078	.041	.103	1	.584**	.009	.137	.072	-.026	-.011	.376**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.341	.014	.434	.877	.460	.695	.327		.000	.930	.192	.498	.805	.916	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x11	Pearson Correlation	.263*	.203	.266*	.249*	.047	-.032	.337**	.203	.075	.584**	1	.248*	.186	.362**	.101	.117	.501**
	Sig. (2-tailed)	.011	.053	.010	.017	.657	.762	.001	.052	.479	.000		.017	.075	.000	.338	.267	.000

x5	Pearson Correlation	.345**	.172	-.008	.111	1	.462**	.361**	.039	.165	.148	.361**	.039	.387**	.255*	.255*	.484**
	Sig. (2-tailed)	.001	.102	.940	.292		.000	.000	.713	.116	.158	.000	.713	.000	.014	.014	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x6	Pearson Correlation	.348**	.157	.165	.232*	.462**	1	.475**	-.036	.153	.181	.475**	-.036	.251*	.146	.146	.467**
	Sig. (2-tailed)	.001	.136	.116	.026	.000		.000	.730	.145	.084	.000	.730	.016	.164	.164	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x7	Pearson Correlation	.392**	.441**	.041	.276**	.361**	.475**	1	.183	.191	.332**	1.000**	.183	.049	.209*	.209*	.607**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.700	.008	.000	.000		.082	.069	.001	.000	.082	.643	.045	.045	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x8	Pearson Correlation	.000	.013	.223*	.012	.039	-.036	.183	1	.338**	.003	.183	1.000**	.107	.078	.078	.516**
	Sig. (2-tailed)	.997	.903	.033	.906	.713	.730	.082		.001	.976	.082	.000	.311	.458	.458	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x9	Pearson Correlation	.018	.239*	.329**	.179	.165	.153	.191	.338**	1	.138	.191	.338**	.084	.049	.049	.511**
	Sig. (2-tailed)	.867	.022	.001	.087	.116	.145	.069	.001		.190	.069	.001	.424	.643	.643	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x10	Pearson Correlation	.303**	.004	.017	.228*	.148	.181	.332**	.003	.138	1	.332**	.003	.091	.346**	.346**	.440**
	Sig. (2-tailed)	.003	.967	.873	.029	.158	.084	.001	.976	.190		.001	.976	.390	.001	.001	.000

	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x11	Pearson Correlation	.392**	.441**	.041	.276**	.361**	.475**	1.000**	.183	.191	.332**	1	.183	.049	.209*	.209*	.607**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.700	.008	.000	.000	.000	.082	.069	.001		.082	.643	.045	.045	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x12	Pearson Correlation	.000	.013	.223*	.012	.039	-.036	.183	1.000**	.338**	.003	.183	1	.107	.078	.078	.516**
	Sig. (2-tailed)	.997	.903	.033	.906	.713	.730	.082	.000	.001	.976	.082		.311	.458	.458	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x13	Pearson Correlation	-.157	.009	.110	-.033	.387**	.251*	.049	.107	.084	.091	.049	.107	1	.591**	.591**	.475**
	Sig. (2-tailed)	.136	.928	.296	.756	.000	.016	.643	.311	.424	.390	.643	.311		.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x14	Pearson Correlation	.102	.006	-.005	.155	.255*	.146	.209*	.078	.049	.346**	.209*	.078	.591**	1	1.000**	.597**
	Sig. (2-tailed)	.331	.958	.963	.139	.014	.164	.045	.458	.643	.001	.045	.458	.000		.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x15	Pearson Correlation	.102	.006	-.005	.155	.255*	.146	.209*	.078	.049	.346**	.209*	.078	.591**	1.000**	1	.597**
	Sig. (2-tailed)	.331	.958	.963	.139	.014	.164	.045	.458	.643	.001	.045	.458	.000	.000		.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Total_x3	Pearson Correlation	.407**	.381**	.374**	.454**	.484**	.467**	.607**	.516**	.511**	.440**	.607**	.516**	.475**	.597**	.597**	1

x5	Pearson Correlation	.268**	.362**	.078	.608**	1	.371**	.251*	.365**	.088	.059	.129	.293**	.019	.376**	.271**	.302**	.253*	.338**	.093	.524**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.461	.000		.000	.016	.000	.403	.573	.221	.005	.855	.000	.009	.003	.015	.001	.376	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x6	Pearson Correlation	.344**	.349**	.105	.472**	.371**	1	.192	.531**	.197	.318**	.255*	.451**	.004	.344**	.210*	.303**	.349**	.315**	.289**	.611**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.319	.000	.000		.066	.000	.060	.002	.014	.000	.971	.001	.044	.003	.001	.002	.005	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x7	Pearson Correlation	.135	.063	-.201	.268**	.251*	.192	1	.153	-.038	-.115	.390**	.117	-.140	.116	.279**	.100	.105	.250*	.046	.272**
	Sig. (2-tailed)	.201	.551	.055	.010	.016	.066		.146	.722	.274	.000	.268	.183	.271	.007	.342	.319	.016	.663	.009
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x8	Pearson Correlation	.251*	.407**	.080	.440**	.365**	.531**	.153	1	.131	.149	.365**	.428**	.016	.263*	.257*	.417**	.442**	.393**	.197	.593**
	Sig. (2-tailed)	.016	.000	.448	.000	.000	.000	.146		.213	.156	.000	.000	.881	.011	.013	.000	.000	.000	.060	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x9	Pearson Correlation	.065	.145	.249*	.260*	.088	.197	-.038	.131	1	.764**	.138	.191	.317**	.084	.049	.283**	.268**	.214*	.247*	.529**
	Sig. (2-tailed)	.537	.169	.017	.012	.403	.060	.722	.213		.000	.190	.069	.002	.424	.643	.006	.010	.041	.018	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x10	Pearson Correlation	.179	.270**	.226*	.187	.059	.318**	-.115	.149	.764**	1	.024	.280**	.407**	-.017	-.033	.157	.179	.151	.337**	.507**
	Sig. (2-tailed)	.089	.009	.031	.074	.573	.002	.274	.156	.000		.818	.007	.000	.872	.753	.135	.087	.150	.001	.000

N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x11 Pearson Correlation	.271**	.312**	-.011	.345**	.129	.255*	.390**	.365**	.138	.024	1	.332**	-.030	.091	.346**	.386**	.385**	.551**	.185	.527**
Sig. (2-tailed)	.009	.003	.916	.001	.221	.014	.000	.000	.190	.818		.001	.776	.390	.001	.000	.000	.000	.078	.000
N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x12 Pearson Correlation	.361**	.515**	.052	.358**	.293**	.451**	.117	.428**	.191	.280**	.332**	1	.154	.049	.209*	.521**	.499**	.603**	.249*	.619**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.621	.000	.005	.000	.268	.000	.069	.007	.001		.142	.643	.045	.000	.000	.000	.017	.000
N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x13 Pearson Correlation	-.026	.114	.123	.048	.019	.004	-.140	.016	.317**	.407**	-.030	.154	1	.061	.033	.093	.150	.047	.360**	.346**
Sig. (2-tailed)	.803	.281	.242	.646	.855	.971	.183	.881	.002	.000	.776	.142		.564	.753	.376	.153	.656	.000	.001
N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x14 Pearson Correlation	-.168	-.105	.033	.309**	.376**	.344**	.116	.263*	.084	-.017	.091	.049	.061	1	.591**	.016	.146	.078	-.012	.353**
Sig. (2-tailed)	.108	.320	.758	.003	.000	.001	.271	.011	.424	.872	.390	.643	.564		.000	.879	.166	.461	.907	.001
N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x15 Pearson Correlation	.077	.127	-.049	.077	.271**	.210*	.279**	.257*	.049	-.033	.346**	.209*	.033	.591**	1	.253*	.195	.366**	.115	.454**
Sig. (2-tailed)	.468	.227	.643	.463	.009	.044	.007	.013	.643	.753	.001	.045	.753	.000		.015	.062	.000	.275	.000
N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
x16 Pearson Correlation	.410**	.530**	.168	.411**	.302**	.303**	.100	.417**	.283**	.157	.386**	.521**	.093	.016	.253*	1	.778**	.652**	.306**	.674**

Lampiran 2. Uji Reliabilitas

1. Uji reliabilitas X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	14

2. Uji Reliabilitas X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	16

3. Uji Reliabilitas X3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.763	15

4. Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.820	19

Lampiran 3: Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.97226449
Most Extreme Differences	Absolute	.048
	Positive	.048
	Negative	-.046
Test Statistic		.048
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Lampiran 4: Hasil Uji Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
BD	92	47	69	60.27	5.210
KP	92	54	80	68.34	6.093
RL	92	49	74	63.30	5.497
KM	92	66	95	81.77	6.815

Valid N (listwise)	92				
--------------------	----	--	--	--	--

Lampiran 5: Hasil Uji Linearitas

1. Linaeritas X1

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KM * Between (Combined)	3926.921	20	196.346	46.580	.000
BD Groups Linearity	3864.570	1	3864.570	916.799	.000
Deviation from Linearity	62.351	19	3.282	.779	.724
Within Groups	299.285	71	4.215		
Total	4226.207	91			

2. Linearitas X2

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KM * KP	Between Groups	(Combined)	3954.265	21	188.298	48.470	.000
		Linearity	3896.026	1	3896.026	1002.870	.000
		Deviation from Linearity	58.239	20	2.912	.750	.761
	Within Groups		271.941	70	3.885		
	Total		4226.207	91			

3. Linearitas X3

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KM * RL	Between Groups	(Combined)	3666.475	20	183.324	23.254	.000
		Linearity	3539.072	1	3539.072	448.919	.000
		Deviation from Linearity	127.403	19	6.705	.851	.642
	Within Groups		559.732	71	7.884		
	Total		4226.207	91			

Lampiran 6: Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.410	1.238		1.946	.055		
	BD	.643	.048	.492	13.280	.000	.169	5.929
	KP	.585	.041	.523	14.434	.000	.176	5.677
	RL	.010	.049	.008	.199	.843	.147	6.800

Lampiran 7: Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.312	.723		3.196	.002
	BD	.002	.028	.017	.068	.946
	KP	-.027	.024	-.284	-1.151	.253
	RL	.003	.029	.030	.113	.911

a. Dependent Variable: abs_res

Lampiran 8: Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.990 ^a	.980	.979	.989

Lampiran 9: Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4140.184	3	1380.061	1411.792	.000 ^b
	Residual	86.022	88	.978		
	Total	4226.207	91			

a. Dependent Variable: KM

b. Predictors: (Constant), RL, KP, BD

Lampiran 10: Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.410	1.238		1.946	.055
	BD	.643	.048	.492	13.280	.000
	KP	.585	.041	.523	14.434	.000
	RL	.010	.049	.008	.199	.843

a. Dependent Variable: KM

Lampiran 11: Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.410	1.238		1.946	.055
	BD	.643	.048	.492	13.280	.000
	KP	.585	.041	.523	14.434	.000
	RL	.010	.049	.008	.199	.843

a. Dependent Variable: KM

Tabel
 Data baku Jawaban Responden Pada Hasil Uji Coba Instrumen
 Tentang Budaya
 Nomor Item Pertanyaan

Nama Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Total Skor
1	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	66
2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	69
3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	65
4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	66
5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	66
6	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	67
7	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	65
8	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	64
9	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	64
10	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	65
11	5	5	1	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	60
12	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	58
13	5	4	2	5	4	5	5	5	2	4	4	5	4	4	58
14	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	63
15	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	58
16	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	52
17	5	5	1	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	63
18	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	62
19	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	66
20	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	65
21	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	65
22	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	56
23	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	66
24	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	66
25	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	65
26	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	65
27	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	65
28	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	66
29	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4	5	3	4	60
30	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	64
31	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	64
32	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	64
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
34	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	66
35	5	5	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	59
36	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	2	4	61
37	4	4	2	5	5	5	4	5	3	3	4	5	3	4	56
38	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	66
39	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	63
40	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	2	59

41	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	2	60
42	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	58
43	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	2	63
44	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	1	2	60
45	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	63
46	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	63
47	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	60
48	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	2	4	56
49	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	66
50	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	1	5	63
51	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	63
52	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	48
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	68
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	54
55	5	4	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	5	56
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	55
57	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	62
58	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	60
59	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	60
60	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	48
61	5	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	61
62	5	5	1	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	55
63	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	3	5	4	4	55
64	4	5	2	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	49
65	4	4	2	4	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	52
66	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	2	54
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
68	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	55
69	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	4	60
70	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	5	64
71	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	65
72	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	63
73	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	50
74	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	54
75	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	64
76	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	57
77	5	5	4	4	4	4	5	2	4	4	5	5	4	2	57
78	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	66
79	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	63
80	5	5	4	5	5	5	4	5	1	3	5	5	3	4	59
81	5	5	3	2	3	5	5	5	2	5	4	5	2	1	52
82	2	2	4	3	3	4	2	4	5	3	4	3	4	4	47
83	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	1	4	4	4	60
84	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	60
85	3	4	5	5	5	5	2	4	5	5	2	5	4	5	59
86	4	4	5	5	4	5	5	5	2	4	5	4	4	4	60

87	3	5	5	4	5	4	4	5	1	2	4	5	5	5	57
88	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	56
89	5	4	1	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	61
90	5	4	2	3	5	4	3	3	2	3	3	4	4	3	48
91	5	4	1	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	58
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	68

Tabel
Data baku Jawaban Responden Pada Hasil Uji Coba Instrumen
tentang kualitas pelayanan

No Responden	Nomor Item Pertanyaan																TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	46
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	44
4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	50
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	50
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
7	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	46
8	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	44
9	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	46
10	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	46
11	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	46
12	5	5	4	5	4	4	4	4	2	4	2	5	5	5	4	4	38
13	4	5	4	5	2	4	4	5	4	4	2	4	5	5	4	4	40
14	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	44
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	5	5	4	4	40
16	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	36
17	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	46
18	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	2	2	44
19	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	46
20	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	46
21	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	46
22	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38
23	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	46
24	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	48
25	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	44
26	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	46
27	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	44
28	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	46
29	5	5	5	5	3	3	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	40
30	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	44
31	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	46
32	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	44
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	3	46
35	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	38
36	5	5	3	5	4	4	4	5	2	4	4	5	5	5	4	4	40
37	5	5	5	5	3	3	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	40
38	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	46
39	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	44
40	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	5	5	5	4	4	42

41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86

4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	2	5	5	5	4	4	44
4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	2	5	5	5	4	4	44
5	5	5	5	4	4	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	46
5	5	5	5	4	4	5	5	1	2	2	5	5	5	4	4	40
5	5	3	5	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	44
4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	46
4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	42
3	5	3	5	4	4	4	5	2	4	4	5	5	5	4	4	40
5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	46
5	5	5	5	4	4	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	40
5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	46
4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	32
5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	36
5	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1	34
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38
5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	44
5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	44
5	5	3	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	42
4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	32
5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	42
4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	5	5	4	4	4	42
4	4	4	2	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	40
4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	34
4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	5	5	3	3	36
4	4	5	5	4	4	4	5	4	2	4	5	4	4	4	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	4	4	38
5	5	5	5	4	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	42
5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	46
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	32
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38
5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	40
4	4	4	2	4	4	5	5	4	2	4	5	5	5	4	4	44
5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	46
5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	46
5	5	5	5	1	3	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	38
3	5	4	5	2	5	4	5	2	1	3	4	3	4	4	4	36
3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	2	4	4	2	5	5	40
5	5	2	4	3	5	1	4	4	4	2	5	5	2	4	4	34
5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	44
5	5	3	4	5	5	2	5	4	5	1	2	3	3	1	1	42
4	5	4	5	2	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	38

87
88
89
90
91
92

5	4	3	5	1	2	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	38
4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	3	3	38
5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	42
5	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	5	5	34
3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	44
5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	72

Tabel
 Data baku Jawaban Responden Pada Hasil Uji Coba Instrumen
 tentang kualitas pelayanan
 Nomor Item Pertanyaan

Nama Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	TOTAL
1	4	5	4	2	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	67
2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	67
4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	70
5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	69
6	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
7	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	68
8	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	66
9	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	68
10	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	70
11	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	68
12	5	5	1	5	5	5	4	2	4	4	4	2	4	2	2	54
13	5	5	2	5	4	5	5	4	2	4	5	4	4	2	2	58
14	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	65
15	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	57
16	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	54
17	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	69
18	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	67
19	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	68
20	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	70
21	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	69
22	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	61
23	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	67
24	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	68
25	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	68
26	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	68
27	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	67
28	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	67
29	5	5	3	5	5	5	5	3	3	4	5	3	4	4	4	63
30	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	67
31	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	68
32	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	4	66
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
34	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	4	4	67
35	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	62
36	5	5	4	5	5	5	5	2	4	4	5	2	4	4	4	63
37	4	4	2	4	5	5	5	3	3	4	5	3	4	4	4	59
38	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	68
39	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	66
40	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	2	2	2	59

41	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	2	2	2	60
42	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	2	2	2	58
43	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	2	2	2	62
44	5	5	4	5	5	5	5	1	4	5	5	1	2	2	2	56
45	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	66
46	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	66
47	5	5	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	64
48	3	5	4	5	3	5	5	2	4	4	5	2	4	4	4	59
49	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	71
50	5	5	4	5	5	5	5	1	4	5	5	1	5	5	5	65
51	5	5	1	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	68
52	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	52
53	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	70
54	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	56
55	5	5	4	5	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	5	62
56	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	58
57	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	66
58	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	63
59	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	68
60	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	52
61	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	64
62	5	5	1	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	59
63	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	63
64	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	52
65	4	5	2	4	4	3	5	3	3	4	5	3	4	4	4	57
66	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	60
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
68	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	59
69	5	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4	2	4	4	4	59
70	5	5	4	5	5	5	5	2	4	5	5	2	5	5	5	67
71	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	69
72	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
73	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	54
74	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	57
75	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	65
76	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
77	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	2	4	4	64
78	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	71
79	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	69
80	5	4	4	3	5	5	5	3	1	5	5	3	4	4	4	60
81	5	5	3	5	3	5	5	2	2	4	5	2	1	3	3	53
82	2	3	4	2	3	4	3	4	5	4	3	4	4	2	2	49
83	5	5	5	5	5	5	4	4	3	1	4	4	4	2	2	58
84	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	64
85	3	5	5	2	5	5	5	4	5	2	5	4	5	1	1	57
86	4	3	4	5	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	59

87	4	5	5	4	4	4	5	5	1	4	5	5	5	4	4	64
88	5	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	61
89	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	67
90	5	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	54
91	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	67
92	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	71

Tabel
 Data baku Jawaban Responden Pada Hasil Uji Coba Instrumen
 tentang kualitas pelayanan
 Nomor Item Pertanyaan

Nama responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	Total skor
1	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	88
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	87
4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	88
5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	88
6	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92
7	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	88
8	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	86
9	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	87
10	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	88
11	5	5	1	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	82
12	5	5	1	5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	4	2	5	5	5	4	78
13	5	4	2	5	4	5	4	5	2	4	4	5	4	4	2	4	5	5	4	77
14	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	86
15	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	5	5	4	78
16	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	72
17	5	5	1	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87
18	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	2	83
19	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	88
20	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	89
21	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	88
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
23	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	89
24	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	88
25	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	89
26	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	87
27	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	88
28	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	88
29	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4	5	3	4	4	5	5	5	4	83
30	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	87
31	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	89
32	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	85
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
34	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	87
35	5	5	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	82
36	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	2	4	4	5	5	5	4	83
37	4	4	2	5	5	5	5	5	3	3	4	5	3	4	4	5	5	5	4	80
38	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	89
39	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	86
40	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	5	5	5	4	79

41	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	2	5	5	5	4	80
42	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	2	5	5	5	4	79
43	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	2	2	5	5	5	5	85
44	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	1	2	2	5	5	5	4	81
45	5	5	4	5	5	5	3	5	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	84
46	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	84
47	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	81
48	3	4	4	4	3	5	3	5	4	4	4	5	2	4	4	5	5	5	4	77
49	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	90
50	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	1	5	5	5	5	5	4	87
51	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	87
52	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	66
53	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	89
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	72
55	5	4	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	1	77
56	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	74
57	5	4	3	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	83
58	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	84
59	4	4	4	3	5	5	3	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	82
60	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	66
61	5	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	84
62	5	5	1	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	5	5	4	4	77
63	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	77
64	4	5	2	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	67
65	4	4	2	4	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	5	5	3	73
66	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	2	4	5	4	4	4	77
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	74
69	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	4	84
70	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	89
71	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	90
72	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
73	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	68
74	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	73
75	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	86
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	74
77	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	2	4	5	5	5	4	79
78	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	91
79	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	87
80	5	5	4	5	5	5	5	5	1	3	5	5	3	4	4	5	5	5	4	83
81	5	5	3	2	3	5	4	5	2	5	4	5	2	1	3	4	3	4	4	69
82	2	2	4	3	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	2	4	4	2	5	66
83	5	5	5	5	5	5	2	4	3	5	1	4	4	4	2	5	5	2	4	75
84	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	83
85	3	4	5	5	5	5	3	4	5	5	2	5	4	5	1	2	3	3	1	70
86	4	4	5	5	4	5	4	5	2	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	80

87	3	5	5	4	5	4	3	5	1	2	4	5	5	5	4	5	4	4	5	78
88	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	3	77
89	5	4	1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	84
90	5	4	2	3	5	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	5	68
91	5	4	1	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	81
92	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	1	5	5	5	5	5	4	87











