



**FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT CALON  
JAMAAH HAJI MEMILIH TABUNGAN ARAFAH  
DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA  
TBK KCU PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh**

**AFNI LESTARI NASUTION  
NIM: 15 401 00024**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN  
2020**



**FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT CALON  
JAMAAH HAJI MEMILIH TABUNGAN ARAFAH  
DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA  
TBK KCU PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh**

**AFNI LESTARI NASUTION  
NIM: 15 401 00024**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**PEMBIMBING I**

**Dr. Darwis Harahap, SHL, M.Si  
NIP. 19780818 200901 1 015**

**PEMBIMBING II**

**Damri Batubara, S.H.I.,M.A**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN  
2020**



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

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n AFNI LESTARI NASUTION  
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 02 Maret 2020  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Padangsidempuan

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n Afni Lestari Nasution yang berjudul: "**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Calon Jama'ah Haji Memilih Tabungan Arafah di PT. Bank Muamalat Indonesia Padangsidempuan**"

Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

PEMBIMBING I

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

PEMBIMBING II

Damri Batubara, S.H.I., M.A

### SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : **AFNI LESTARI NASUTION**  
NIM : 15 401 000 24  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **"Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Calon Jamaah Haji Memilih Tabungan Haji Arafah di PT. Bank Muamalat Indonesia Padangsidimpuan"**

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

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

Padangsidimpuan, 2-Maret 2020

Saya yang Menyatakan,



**AFNI LESTARI NASUTION**  
**NIM: 15401 000 24**

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

---

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

Nama : AFNI LESTARI NASUTION  
Nim : 15401 000 24  
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 Non eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "**Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Calon Jamaah Haji Memilih Tabungan Arafah di PT. Bank Muamalat Indonesia Padangsidempuan**". Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidempuan  
Pada tanggal, 2-Maret 2020  
Yang Menyatakan



**AFNI LESTARI NASUTION  
NIM: 15 401 000 24**



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

DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : AFNI LESTARI NASUTION  
NIM : 15 401 00024  
FAKULTAS/JURUSAN : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
JUDUL SKRIPSI : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Calon Jamaah  
Haji Memilih Tabungan Arafah Di PT. Bank Muamalat  
Indonesia Tbk KCU Padangsidimpuan

Ketua

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

Sekretaris

Nofinawati., MA  
NIP.19821116 201101 2 003

Anggota

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

Nofinawati., MA  
NIP.19821116 201101 2 003

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

Muhammad Isa, ST., MM  
NIP.19800605 201101 1 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan  
Hari/Tanggal : Kamis/11juni 2020  
Pukul : 13.30WIB s/d 15.00 WIB  
Hasil/Nilai : Lulus/72,05 (B-)  
Index Prestasi Kumulatif :3,05  
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 : FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT  
CALON JAMA'AH HAJI MEMILIH TABUNGAN  
ARAFAH DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA TBK  
KCU PADANGSIDIMPUAN

NAMA : AFNI LESTARI NASUTION  
NIM : 15 40100024

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

Padangsidimpuan, 27 Juli 2020



*[Signature]*  
Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si  
NIP. 19780818 200901 1 015

## ABSTRAK

**Nama : Afni Lestari Nasution**  
**NIM : 15 401 000 24**  
**Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Calon Jamaah Haji Memilih Tabungan Arafah Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kcu Padangsidimpuan**

Penelitian ini di latar belakang oleh kurangnya minat calon jama'ah haji memilih tabungan haji arafah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidimpuan, data yang di peroleh mengalami fluktuasi. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh promosi, pelayanan, dan produk secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah memilih tabungan haji arafah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidimpuan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh promosi, pelayanan, dan produk secara simultan terhadap minat nasabah memilih tabungan tabungan haji arafah di Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidimpuan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori minat , promosi, pelayanan, dan produk. Minat adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar sendiri semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minat. Promosi adalah sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabah. Pelayanan adalah salah satu upaya bank agar selalu diminati dan di ingat oleh nasabahnya. Produk adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, sumber data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket, dengan jumlah sampel 92 responden dengan teknik pengukuran sampelnya adalah rumus slovin. Analisis yang digunakan adalah uji validitas dan uji reabilitas serta uji asumsi klasik. Analisis regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinai  $R^2$ .

Hasil penelitian adalah promosi berpengaruh terhadap minat calon jama'ah haji memilih tabungan arafah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidimpuan pelayanan berpengaruh terhadap minat calon jama'ah haji memilih tabungan arafah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidimpuan, produk berpengaruh terhadap minat calon jama'ah haji memilih tabungan arafah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidimpuan. Sedangkan secara simultan promosi , pelayanan, dan produk berpengaruh secara simultan terhadap minat calon jama'ah haji memilih tabungan arafah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidimpuan.

**Kata Kunci: Minat, Promosi, Pelayanan, dan Produk**

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* rabbil *a'lamiiin*, puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia *Rasulullah shalallahu alaihi wasallam* figur seorang pemimpin, suri tauladan yang baik dan pemberi syafaat yang kita nanti nantikan dikemudian hari.

Skripsi ini berjudul “ **Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Minat Calon Jamaah Haji Memilih Tabungan Arafah Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidimpuan**” disusun untuk memperoleh gelar sarjana dan bisnis IAIN Padangsidimpuan.

Penulisan skripsi ini peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu peneliti menerima kritik dan saran dari berbagai pihak termasuk pembaca. Selain itu tanpa bantuan bimbingan dan arahan berbagai pihak maka akan sangat sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

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

2. Bapak Dr. Darwis Harahap,SHI.,M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser, M.Si., wakil Dekan I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A., Selaku Ketua Prodi Program Studi Syariah dan Bapak/Ibu Dosen serta Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si selaku pembimbing I dan bapak Damri Batubara, S.H.I.,M.A selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak kepala perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi.
6. Bapak/Ibu Dosen beserta staff dilingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
7. Pegawai dan staff yang telah membantu dan mempersilahkan peneliti untuk meneliti di Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidempuan tersebut sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.

8. Teristimewa keluarga tercinta (Ayahanda Tohiruddin, Ibunda Agustina Suryani) yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang, dukungan moril, tenaga dan doa yang selalu dipanjatkan tiada henti untuk peneliti demi kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan studi mulai dari tingkat dasar sampai kuliah di IAIN Padangsidempuan. Kepada kakak Mei Angriani, dan nelly fryanthy semua sanak family yang tidak dapat peneliti sebut satu persatu semoga keluarga peneliti selalu dalam lindungan Allah SWT, yang paling berjasa dan penulis sayangi dalam hidup ini. Karena keluarga selalu memberikan tempat istimewa bagi peneliti.
9. Buat Gita Safitri dan irawadi yang merupakan orang terdekat peneliti yang selalu menjadi motivator dan sebagai pendorong yang luar biasa menjadikan seseorang yang lebih baik.
10. Buat sahabat peneliti, jeni kurnia, Elfa winda, Akhriani siregar, Indah Lanniari, Dhani sitompul, Nikmah Angraini, Elida Hafni, Parida utami, Uswatun Hasanah, dan seluruh kerabat dan rekan-rekan Mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2015 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.
11. Buat semua teman-teman Alumni SD NEGERI 10 Padangsidempuan khususnya anak kelas A yang sedang berjuang dalam meraih cita-citanya, kita selalu berjuang untuk sama-sama meraihnya. Semoga cepat tetap semangat dan terus berjuang demi tujuan awal kita semua

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

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

Padangsidempuan, 25 Februari 2020

Peneliti

**AFNI LESTARI NASUTION**  
**NIM. 15 401 000 24**

## 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	ħa	ħ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Kadan 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	Syim	Sy	esdan ye
ص	šad	š	es (dengan titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	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	..’..	<i>Apostrof</i>
ي	Ya	Y	Ye



## 2. Vokal

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

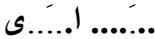


- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fatḥah	a	A
	Kasrah	i	I
	Ḍammah	U	U

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fatḥahdanya	Ai	a dan i
	fatḥahdanwau	Au	a dan u

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

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

### **3. Ta Marbutah**

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua yaitu:

- a. Ta marbutah hidup yaitu Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dammah, 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:

ﻻ. 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 di depan 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 per kata 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 Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAKSI..... i

KATA PENGANTAR..... ii

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN..... vi

DAFTAR ISI..... xi

DAFTAR TABEL ..... xii

DAFTAR GAMBAR ..... xiii

**BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah ..... 1

B. Identifikasi Masalah ..... 5

C. Batasan Masalah ..... 5

D. Definisi Operasional Variabel ..... 5

E. Rumusan Masalah ..... 7

F. Tujuan Penelitian ..... 7

G. Kegunaan Penelitian..... 8

H. Sistematika Pembahasan ..... 9

**BAB II LANDASAN TEORI**

A. Kerangka Teori ..... 11

a. Tabungan Arafah..... 11

1. Pengertian Tabungan Arafah..... 11

2. Tabungan Haji Arafah plus ..... 15

b. Minat Nasabah ..... 17

1. Pengertian Minat..... 17

2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Minat .....	18
c. Pelayanan .....	22
1. Pengertian pelayanan .....	22
2. Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat .....	27
d. Produk.....	28
B. Penelitian Terdahulu .....	32
C. Kerangka Pikir .....	35
D. Hipotesis.....	36

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	38
B. Jenis Penelitian.....	38
C. Populasi dan Sampel .....	39
a. Populasi .....	39
b. Sampel .....	39
D. Instrumen pengumpulan data .....	40
E. Teknik Pengumpulan Data .....	40
a. Angket .....	40
b. Dokumentasi .....	43
F. Teknik Analisis Data.....	44
a. Uji Validitas .....	44
b. Uji Reabilitas .....	45
c. Uji linearitas.....	46
d. Uji multikolinearitas.....	46
e. Uji heterokedastisitas .....	47
f. Uji autokorelasi .....	47
G. Analisis Regresi Berganda .....	48
H. Uji hipotesis .....	49
1. Koefisien Determinasi.....	49
1. Uji Parsial (uji T) .....	49
2. Uji Simultan (uji F) .....	50

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A.	Gambaran umum PT.BANK MUAMALAT INDONESIA PSP..	51
a.	Sejarah Bank Muamalat Indonesia . . . . .	51
b.	Ruang lingkup bidang usaha . . . . .	53
c.	Lokasi perusahaan. . . . .	56
d.	Struktur organisasi perusahaan. . . . .	56
e.	Tugas dan tanggungjawab. . . . .	57
B.	Hasil Analisis Data . . . . .	65
1.	Uji Validitas . . . . .	65
2.	Uji Reabilitas . . . . .	67
C.	Teknik Analisis Data . . . . .	69
1.	Asumsi Klasik. . . . .	69
a.	Uji Normalitas . . . . .	69
b.	Uji Linearitas . . . . .	70
c.	Uji Multikolinearitas. . . . .	71
d.	Uji Heterokedastisitas . . . . .	72
e.	Uji Autokorelasi . . . . .	72
2.	Analisis Regresi Linear Berganda. . . . .	73
3.	Uji Hipotesis . . . . .	75
a.	Koefisien Determinasi. . . . .	75
b.	Uji T . . . . .	75
c.	Uji F . . . . .	78
D.	Pembahasan Hasil Penelitian . . . . .	78
E.	Keterbatasan Penelitian. . . . .	80

## **BAB V PENUTUP**

A.	Kesimpulan . . . . .	82
B.	Saran-saran . . . . .	83

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jumlah Nasabah Jamaah Haji

Tabel I.2 Definisi Operasional Variabel

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

Tabel III.1 Alternatif Jawaban

Tabel III.2 Kisi-Kisi Angket

Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Minat

Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Promosi

Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Pelayanan

Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Produk

Tabel IV.5 Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji Normalitas *Kolmogrov-Smirnov*

Tabel IV.6 Hasil Olah data SPSS Versi 23 Uji *Lineaitas*

Tabel IV.7 Hasil Olah data SPSS Versi 23 Uji *Multikolinearitas*

Tabel IV.8 Hasil Olah data SPSS Versi 23 Uji *Heterokedastisitas*

Tabel IV.9 Hasil Olah data SPSS Versi 23 Uji *Autokorelasi*

Tabel IV.10 Hasil Analisis Regresi Berganda

Tabel IV.11 Hasil Olah data SPSS Versi 23 Uji Koefisien Determinasi

Tabel IV.12 Hasil Olah data SPSS Versi 23 Uji T

Tabel IV.13 Hasil Olah data SPSS Versi 23 Uji F

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank Muamalat Indonesia (BMI) merupakan Bank umum pertama yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Sehingga tinjauan terhadap peluang bisnis bank konvensional, tetapi juga perlu dikaji dari masalah khusus yang bersifat khusus bank Islam.<sup>1</sup>

Suatu bank tentunya akan mengeluarkan berbagai produk yang sesuai dengan kebutuhan pasar, yang dimaksud dengan produk yaitu sekelompok sifat-sifat yang terwujud (*tangible*) dan tidak terwujud (*intangible*) di dalamnya sudah tercakup warna, harga, kemasan, pretise dan pelayanan yang diberikan produsen yang terdapat keinginan dan kebutuhan konsumen.<sup>2</sup>

Pada saat ini, khususnya di Indonesia, banyak berdiri Bank syariah untuk memperoleh calon nasabah. Salah satunya di antaranya yang berperan besar adalah Bank Muamalat Indonesia hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai agama yang melandasinya.

Bank Muamalat Indonesia memiliki beberapa produk, salah satunya produk Tabungan Haji Arafah yaitu tabungan haji yang dimaksudkan untuk mewujudkan niat nasabah untuk menunaikan ibadah haji. Selain Bank

---

<sup>1</sup> Ahcmad Ramzi Tadjoeidin dkk, *Berbagai Aspek Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: P3EIFE UII dan Tiara Wacana Yogya, 1992), hlm. 127.

<sup>2</sup> M.nur Rianto Al-arif, *Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 140.

Muamalat Indonesia ada pula bank-bank lain yang menerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH) antara lain Bank Sumut Syariah, Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, dan lain-lain. Artinya ada persaingan antar Bank yang satu dengan yang lain dalam mendapatkan nasabah untuk mendorong calon jamaah haji menabung.

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidempuan memberikan rangsangan berupa *souvenir* dan hadiah-hadiah yang menarik kepada nasabah Tabungan Haji Arafah. Ini bertujuan agar calon nasabah tertarik untuk menggunakan produk Tabungan Haji Arafah. *Souvenir* eksklusif yang bervariasi dan perlengkapan haji akan diberikan kepada nasabah yang telah melunasi biaya setoran haji.<sup>3</sup> Hadiah yang menarik yaitu 5 (lima) pemenang undian setiap bulannya akan berkesempatan mendapat umrah gratis. Salah satu hal penting dalam menarik minat nasabah selain memberikan hadiah kepada nasabah adalah melakukan promosi kepada calon nasabah. Tanpa promosi jangan diharapkan nasabah dapat mengenal bank.

Oleh karena itu, promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Salah satu tujuan promosi bank adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah yang baru. Promosi yang dilakukan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCU Padangsidempuan salah satunya melalui brosur. Pihak bank memperkenalkan produk Tabungan Haji Arafah melalui brosur yang disebar.

---

<sup>3</sup>Wilda Khairani Daulay, Nasabah Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah, 29 Oktober 2017.

Sama halnya dengan hadiah dan promosi, harga yang ditawarkan oleh bank juga mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk bank. Penentuan harga menjadi sangat penting untuk diperhatikan, mengingat harga sangat menentukan harga akan berakibat fatal dan produk yang ditawarkan.

Pelayanan tersebut dapat merupakan sebagai halnya bagaimana karyawan melayani nasabah agar nasabah mau berminat memilih tabungan ini bagaimana cara nasabah untuk melakukan memilih tabungan haji ini sementara masih banyak tabungan haji lainnya.

Jumlah umat Islam di berbagai belahan dunia dari tahun ke tahun bertambah banyak umat Islam yang akan menunaikan Ibadah haji. Ibadah haji adalah suatu Ibadah yang termasuk dalam rukun Islam yang wajib dilaksanakan bagi umat Islam yang mampu, baik secara materi maupun fisik dalam rangka mengunjungi Rumah Allah (*Baitullah*).<sup>4</sup>

Indonesia adalah negara penyumbang jamaah haji terbesar di dunia negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam. Negara Indonesia saat ini terjadi peningkatan jumlah calon jamaah haji pada tiap tahunnya. Peningkatan jumlah jamaah haji yang semakin banyak yang menjadikan pemerintah kerajaan Arab Saudi menetapkan aturan berdasarkan ketetapan organisasi konferensi Islam mengenai jadwal pemberangkatan haji<sup>5</sup> dengan cara memberikan pembatasan kuota terhadap calon jamaah haji yang akan berangkat ke tanah suci dengan mekanisme daftar tunggu (*waiting list*).

---

<sup>4</sup>Imam Al-Ghazali, *Rahasia Haji dan Umrah*, (Jakarta: Maktabah AL-Asriyah,2017), hlm.1.

<sup>5</sup> Peraturan Kementerian Agama tentang Ibadah Haji, diakses pada <http://kemenag.go.id.html>, tanggal 3 November 2017,pukul 18.48 WIB.

Tabel 1.1  
Jumlah Tabungan Haji Arafah

No	TAHUN	JUMLAH TABUNGAN HAJI
1	2010	473
2	2011	451
3	2012	194
4	2013	53
5	2014	70
6	2015	139
7	2016	215
8	2017	207
9	2018	247
	Jumlah	1125

Sumber: [www.Bankmuamalat.co.id](http://www.Bankmuamalat.co.id)

Berdasarkan data di atas dapat mengetahui bahwa jumlah nasabah yang menggunakan produk mengalami fluktuasi. Pada tahun 2010 mengalami peningkatan menjadi 473 nasabah, pada tahun 2011 menurun menjadi 451 nasabah, pada tahun 2012 berjumlah 194, pada tahun 2013 mengalami makin menurun berjumlah 53 nasabah, pada tahun 2014 menurun lagi menjadi 70 nasabah, pada tahun 2015 berjumlah 139, pada tahun 2016 berjumlah 215, pada tahun 2017 menurun lagi berjumlah 207, dan pada tahun 2018 mengalami peningkatan berjumlah 247.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang minat nasabah “**Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Calon Jama’ah Haji Memilih Tabungan Arafah di PT.Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidempuan.**”

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bank Muamalat Indonesia Padangsidempuan sudah melakukan promosi yang cukup baik namun minat nasabah memilih tabungan belum meningkat.
2. Bank Muamalat Indonesia Padangsidempuan sudah memberikan pelayanan yang cukup baik namun minat nasabah memilih tabungan belum meningkat.
3. Perbedaan keunggulan produk menjadi penyebab pemilihan nasabah terhadap minat nasabah memilih produk.

## **C. Batasan Masalah**

Sesuai dengan identifikasi masalah yang dipaparkan di atas, banyak faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih tabungan haji. Pada penelitian ini peneliti tidak membahas semua faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih tabungan haji arafah, melainkan hanya tiga faktor saja yaitu promosi ( $X_1$ ), pelayanan ( $X_2$ ), dan produk ( $X_3$ ). Produk yang diteliti adalah tabungan haji arafah pada bank muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidempuan.

## **D. Definisi Operasional Variabel**

Adapun definisi dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

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

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1.	Promosi ( $X_1$ )	Promosi merupakan kegiatan marketing mix yang terakhir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Periklanana</li> <li>b. Promosi penjualan</li> <li>c. Penjualan perorangan</li> <li>d. Pemasaran langsung</li> </ul>	Ordinal
2.	Pelayanan ( $X_2$ )	Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lainnya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Buktifisik</li> <li>b. Keandalan</li> <li>c. Jaminan</li> <li>d. Daya tangkap</li> <li>e. Empati</li> </ul>	Ordinal
3.	produk ( $X_3$ )	Produk adalah sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Sesuatu yang diciptakan sesuai dengan syariah dan dapat memuaskan nasabah.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kualita sproduk</li> <li>b. Variasi produk</li> <li>c. Harga produk</li> </ul>	Ordinal
4.	Minat nasabah ( $Y$ )	Suatu rasa lebih sukadan rasa ketertarikan pada suatu hal aktifitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengenalan masalah</li> <li>b. Pencarian informasi</li> <li>c. Evaluasi alternatif</li> <li>d. Keputusan membeli</li> <li>e. Perilaku sesudah membeli</li> </ul>	Ordinal

### **E. Rumusan masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh promosi terhadap minat nasabah memilih Tabungan Haji Arafah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidempuan.
2. Apakah terdapat pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah memilih Tabungan Haji Arafah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidempuan.
3. Apakah terdapat pengaruh produk terhadap minat nasabah memilih Tabungan Haji Arafah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidempuan.
4. Apakah terdapat pengaruh promosi, pelayanan, dan produk secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah memilih Tabungan Haji Arafah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidempuan.

### **F. Tujuan penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah memilih Tabungan Haji Arafah di Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih Tabungan Haji Arafah di Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidempuan.

3. Untuk mengetahui pengaruh produk terhadap keputusan nasabah memilih Tabungan Haji Arafah di Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidempuan.
4. Untuk mengetahui pengaruh promosi, pelayanan, dan produk secara simultan terhadap minat nasabah memilih Tabungan Haji Arafah di Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidempuan.

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

Berdasarkan penelitian di atas, di harapkan penelitian ini berguna untuk :

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan wawasan dan pengalaman bagi peneliti. Penelitian ini dibuat sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada institut agama islam Negeri Padangsidempuan untuk memperluas wawasan dalam bidang perbankan.

2. Bagi perbankan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Bank Muamalat indonesia padangsidempuan dalam hal tabungan haji arafah guna menghindari tabungan bermasalah.

3. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan ilmu pengetahuan kepada para akademik guna mengetahui tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tabungan haji arafah . selain itu, hasil penelitian ini

juga dapat menjadi referensi bagi lembaga pendidikan/mahasiswa yang melakukan penelitian dengan masalah yang serupa.

#### **H. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan ini dibuat memudahkan penulis dalam menyusun skripsi ini dan agar mudah dipahami oleh pembaca. Adapun sistematika pembahasan peneliti ini adalah:

Pada BAB I pendahuluan yang berisi tentang gambaran umum mengenai isi penelitian yang terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan tentang masalah dalam penelitian ini, identifikasi masalah yang menguraikan seluruh aspek yang berhubungan dengan masalah dalam objek penelitian, batasan masalah yang membatasi masalah atau ruang lingkup permasalahan definisi operasional variabel, peneliti mendefinisikan variabel yang digunakan dalam penelitian ini, selanjutnya dalam rumusan masalah, penelitian merumuskan permasalahan penelitian dan menyebutkan tujuan dari penelitian yang dilakukan, serta kegunaan penelitian yang menjelaskan mamfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini.

Pada BAB II landasan teori yang berisi kerangka teori yang menjelaskan uraian-uraian tentang teori dari masing-masing variabel dari berbagai referensi yang berbeda, kemudian penelitian ini diperkuat dengan penelitian terdahulu, kerangka pikir yang berisi pemikiran peneliti mengenai masalah yang akan diselesaikan, dan hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang teliti.

Pada BAB III Metodologi penelitian berisi tentang metodologi penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian yang dilakukan pada Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidempuan. Kemudian jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan data primer dengan jumlah sampel 92 nasabah dan metode pengumpulan data yang dilakukan adalah angket.

Pada BAB IV penelitian dan pembahasan yang berisi tentang gambaran umum objek penelitian yang memaparkan bagaimana gambaran bank secara umum berupa sejarah bank, visi dan misi dan struktur organisasi, deskripsi hasil penelitian yang memaparkan data penelitian, kemudian menjelaskan hasil analisis data, serta keterbatasan peneliti.

Pada BAB V, penutup memuat kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran yang merupakan akhir uraian yang telah dikemukakan di atas.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kerangka Teori

##### 1. TabunganArafah

###### a. Pengertian Tabungan Arafah

Tabungan Haji adalah nasabah yang sudah melakukan proses mengumpulkan dana untuk mendapatkan nomor porsi keberangkatan. Jumlah dana yang diwajibkan di kumpulkan nasabah agar dapat mengambil nomor porsi adalah minimal Rp 25.000.000, di mana Rp 25.000.000 akan disetorkan ke rekening kementerian Agama agar mendapatkan nomor porsi keberangkatan nomor porsi, nasabah dianjurkan untuk tetap menabung hingga waktunya untuk pelunasan dana keberangkatan haji<sup>6</sup>. Adapun perpektif Islam mengenai pelaksanaan ibadah haji terdapat pada Al-qur'an surat ali imran ayat 97:

يٰٓاَيُّهَا النَّاسُ عَلٰى وِلٰيَّةِ اللّٰهِ ؕ اٰمِنَّا كَانَ دَخَلَهُ رُوْمٌ مِّنْ اِبْرٰهِيْمَ مَقَامٍ بَيْنَنَّا ؕ اٰيٰتٍ فِيْهِ  
الْعٰلَمِيْنَ عَنِ غَنِيٍّ اللّٰهِ فَاِنْ كَفَرُوْا مِّنْ سَبِيْلًا اِلَيْهِ اَسْتَطَاعَ مِنْ اَلْبِ

Artinya: padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim [215]; Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah[216]. Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.

---

<sup>6</sup>Achmad subianto, *Menata Kembali Manajemen Haji Indonesia*, dan kementerian agama (Jakarta: Yakamus dan gibbon books, 2016), hlm. 34

Haji secara bahasa dapat diartikan mengunjungi, menuju, dan ziarah. Sedangkan secara istilah syara,” Haji adalah berkunjung ke Baitullah (ka’bah) dan tempat lainnya (mas’a, arafah. Muzdalifah, dan mina) dalam waktu tertentu untuk mengerjakan amalan-amalan seperti thawaf, sa’i, wukuf di arafah, dan beberapa amalan lainnya. Waktu melaksanakan haji yaitu pada bulan-bulan haji yang dimulai dari bulan syawal sampai 10 hari pertama bulan Dzulhijjah.<sup>7</sup>

Haji merupakan rukun islam yang ke lima yang diwajibkan atas setiap muslim yang merdeka, baligh, dan mempunyai kemampuan dalam seumur hidupnya.

### **1) Syarat – Syarat Haji :**

#### **a) Beragama Islam**

Syarat wajib haji yang pertama adalah Islam. Artinya, seseorang yang beragama Islam dan telah memenuhi syarat wajib haji yang lainnya serta belum pernah melaksanakan haji, maka ia terkena wajib haji, ia harus menunaikan ibadah haji.

#### **b) Baligh (dewasa)**

Syarat wajib haji yang kedua adalah baligh. Akan tetapi, jika ada seorang muslim yang melakukan ibadah haji namun belum baligh, maka hajinya tetap sah.

---

<sup>7</sup>H. Edi mulyono, H. harum Abu rofi’ie, *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umrah*, (Jogyakarta: Safirah, 2013), hlm.15.

## c) Berakal

Artinya, meskipun seseorang telah mencapai usia baligh dan mampu secara materi untuk melaksanakan haji, tetapi ia memiliki masalah dengan batin dan akalnya, maka kewajiban orang ini sudah sirna darinya. Karena, sudah pasti orang yang mengetahui gangguan jiwa akan susah, bahkan tidak bisa sama sekali, untuk melakukan rukun dan kewajiban haji.

## d) Merdeka

Merdeka yang dimaksud dengan merdeka dalam pandangan islam adalah memiliki kuasa atas dirinya sendiri, tidak berada dibawah kekuasaan seseorang (tuan), seperti budak dan hamba Sahaya.

## e) Mampu

Artinya, jika empat syarat telah terpenuhi, tetapi ia belum mampu, maka menunaikan ibadah haji tidak wajib baginya.

**2) Rukun Haji**

Rukun haji menurut pendapat jumhur ulama' (mayoritas ulama), ada enam rukun ibadah haji dan lima untuk rukun ibadah umrah.

- a) Ihram disertai dengan niat.
- b) Wukuf di Arafah (dalam ibadah Umrah tidak ada wukuf di Arafah).
- c) Thawaf di baitullah.

- d) sa'i antara shafa dan Marwah.
- e) Bercukur untuk tahallul.
- f) Tertib (mengerjakan secara berurutan dari nomor satu sampai nomor lima)<sup>8</sup>.

Tabungan haji di bank Muamalat bernama Tabungan Haji Arafah, dan tabungan ini memiliki beberapa keunggulan, diantaranya :

1. Setoran bersifat fleksible tergantung kepada kemampuan calon jamaah haji.
2. Dana insyaallah dikelola dengan cara syariah.
3. Online dengan siskohot kementrian agama untuk pengambilan porsi haji.

Adapun fitur dari Tabungan Haji Arafah ini antara lain :

1. Akad yang digunakan adalah Wadiah Yad-dhamanah.
2. Setoran awal Rp 50.000
3. Setoran berikutnya via counter minimal Rp 50.000
4. Saldo minimal dalam tabungan Rp 50.000
5. Apabila buku tabungan rusak ataupun hilang , maka dapat diganti dengan dikenakan biaya sebesarRp 10.000
6. Bebas biaya administrasi tabungan.
7. Dana tidak dapat ditarik sewaktu-waktu seperti tabungan sehari-hari.
8. Bisa menggunakan *standing instruction* untuk proses nabung rutin setiap bulannya minimal Rp 100.000

---

<sup>8</sup>H. Edi mulyono, H. Harum Abu Rofi'ie, *Panduan Praktikum* (Yogyakarta :Safitri, 2013).hlm,27-33.

9. Apabila tabungan ingin ditutup (syarat dan ketentuan berlaku) maka akan dikenakan biaya penutupan rekening sebesar Rp 50.000

Untuk pembukaan rekening Tabungan Haji Arafah nasabah diwajibkan untuk menyiapkan beberapa persyaratan terlebih dahulu antara lain KTP/SIM/KITAS/PASPORT, NPWP, surat keterangan domisili atau surat keterangan bekerja dari tempat bekerja bagi calon nasabah yang bukan merupakan penduduk asli, dan mengisi formulir pendaftaran yang telah disediakan oleh pihak Bank.

## **2. Tabungan Haji Arafah Plus**

Tabungan haji dalam mata uang rupiah yang dikhususkan bagi anda masyarakat muslim Indonesia yang berencana menunaikan ibadah haji secara reguler maupun plus.<sup>9</sup>

Peruntukan perorang manusia 18 tahun keatas (secara individu atau kelompok)

### **a. Fitur keunggulan.**

- 1) Gratis asuransi jiwa, dengan mamfaat pertanggungan sebesar selisih BPIH (Badan Penyelenggaraan Ibadah Haji) dengan saldo tabungan
- 2) Gratis biaya administrasi untuk saldo > Rp 2,5 juta
- 3) Gratis biaya penutupan rekening (jika stelah penyetoran porsi haji)

---

<sup>9</sup>Ahmad Ifha, *Ini Loh Bank Syariah Memahami dengan Mudah Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia pustaka utama, 2015). Hlm. 89-91.

- 4) Gratis biaya penyetoran otomatis (*autodebet*) dari rekening bank Muamalat lainnya.

b. Fitur umum:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad Mudharabah mutlaqah (bagi hasil)
- 2) Minimum setoran berikutnya : Rp 100.000
- 3) Biaya penutupan sebelum penyetoran porsi haji: Rp 20.000
- 4) *Online* dengan SISKOHAT (sistem komputerisasi haji terpadu) kementrian Agama.
- 5) Asuransi kecelakaan dan darurat medis dengan premi terjangkau.
- 6) Manfaat
  - a) Mendapatkan fasilitas tabel perencanaan setoran.
  - b) Layanan call centre 24 jam
  - c) Mendapatkan bagi hasil bulanan
  - d) *Online* diseluruh *outlet* bank muamalat.
  - e) Tersedia fasilitas dana tabungan haji hingga senilai Rp.24,5 juta
  - f) Aman dan terjamin
- 7) Syarat
  - a) WNI:KTP/SIM/PASPOR yang masih berlaku
  - b) Setoran pembukaan minimum Rp 1.500.000.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup>*Ibid, hlm.105*

## b. Minat Nasabah

### a. Pengertian Minat

Kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu atau gairah, keinginan. Menurut Yudrik Jahja dalam bukunya psikologi pendidikan minat merupakan suatu dorongan yang menyebabkan terikatnya perhatian minat merupakan suatu dorongan yang menyebabkan terikatnya perhatian individu dalam suatu objek tertentu seperti pekerjaan, pelajaran, benda serta orang.<sup>11</sup>

Sedangkan menurut Slameto dalam bukunya belajar dan faktor-faktor yang mempengaruhinya menyatakan bahwa: Minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktifitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar sendri semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minat.<sup>12</sup>

Sedangkan menurut Crow and Crow mengatakan bahwa : Minat berhubungan dengan seseorang untuk menghadapi atau berurusan dengan orang benda, kegiatan, pengalaman yang dirangsang oleh kegiatan itu sendiri.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup>Hasan alwi, *kamus besar bahasa indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), hlm. 744.

<sup>12</sup>Adi Sasmito utomo "Minat Siswa dalam Mengikuti Kegiatan , (Studi kasus di smp N 2 Tuntang kapupaten semarang tahun 2011)", (Skripsi, Universitas Negeri Semarang, 2011), hlm 13.

<sup>13</sup>Djali, *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 121.

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa minat adalah rasa lebih suka terhadap suatu yang menyebabkan terkatinya perhatian seseorang tanpa ada yang menyuruh.

### **1) Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat**

Dalam mengambil keputusan untuk menggunakan suatu produk bank nasabah mempertimbangkan beberapa hal seperti faktor produk, faktor promosi, dan faktor pelayanan.

#### a) Faktor produksi

##### 1). Pengertian produk

Produk adalah sesuatu yang memberikan mamfaat baik dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen. Produk biasanya digunakan untuk dikonsumsi baik untuk kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen. Produk biasanya digunakan untuk dikonsumsi baik untuk kebutuhan rohani maupun jasmani, untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan akan produk, maka konsumen harus mengorbankan sesuatu sebagai balas jasanya, misalnya dengan cara pembelian. Seperti dikatakan sebelumnya bahwa produksi memiliki ciri-ciri tersendiri untuk dapat dikatakan sebagai barang ataupun jasa. Dalam hal dunia perbankan dimana produk yang dihasilkan

berbentuk jasa, maka akan dijelaskan ciri-ciri produk yang berbentuk jasa tersebut.<sup>14</sup>

b). Faktor promosi

1). Pengertian promosi

Promosi adalah sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabah. Salah satu tujuan promosi bank adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah baru. Kemudian promosi juga ikut mempengaruhi nasabah untuk membeli dan akhirnya promosi juga akan meningkatkan citra bank dimata para nasabahnya. Dalam menentukan alat promosi, manajer pemasaran bank harus mengenal ciri masing masing alat promosi yang akan digunakan tersebut, antara lain.<sup>15</sup>

(a). Periklanan

Iklan adalah sarana promosi yang digunakan oleh perusahaan dalam hal ini adalah bank guna menginformasikan, segala sesuatu produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Informasi yang diberikan adalah nama produk, harga produk, serta keuntungan-keuntungan produk dibandingkan produk yang sejenis yang ditawarkan oleh pesaing. Jenis-jenis media yang dipergunakan sebagai

---

<sup>14</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hlm. 123.

<sup>15</sup>M. Nur Rianto AL-Arif, *op.cit*, hlm. 169

sarana periklanan anatara lain : surat kabar dan majalah, surat pos langsung, televisi, papan reklame.

(b). Promosi penjualan

Promosi penjualan adalah upaya untuk meningkatkan penjualan atau untuk meningkatkan jumlah nasabah. Promosi penjualan dilakukan untuk menarik nasabah untuk membeli segera setiap produk atau jasa yang ditawarkan. Kegiatan penjualan yang bersifat jangka pendek dan tidak dilakukan secara berulang-ulang ditujukan untuk mendorong lebih kuat mempercepat respon pasar yang ditargetkan sebagai alat lainnya dengan menggunakan bentuk yang berbeda. Karena waktunya yang singkat promosi penjualan dilakukan semenarik mungkin dengan cara memberikan *discount*, kupon atau sampel produk.

(c). *Personal selling*

*Personal selling* penjualan pribadi yang paling sering didentikkan sebagai pemasaran oleh masyarakat. Dalam dunia perbankan penjualan pribadi secara umum dilakukan oleh pegawai bank, mulai dari *cleaning service*, satpam sampai dengan pejabat bank. Secara khusus kegiatan *Personal selling* dapat diwakili oleh *account officer* atau dengan cara merekrut tenaga kerja wiraniaga

(*salesman* atau *salesgirl*) untuk melakukan penjualan *door to door*, penjualan secara *personal selling* akan memberikan keuntungan bagi bank antara lain : bank dapat bertatap muka langsung dengan nasabah atau calon nasabah, sehingga dapat langsung menjelaskan tentang produk bank kepada nasabah secara rinci, petugas bank dapat langsung mempengaruhi nasabah dengan berbagai argumentasi logis yang dimiliki oleh bank, dan memungkinkan hubungan terjalin akrab antara pihak bank dengan nasabah.

(d). Publisitas

Dimana kegiatan promosi ini untuk memancing nasabah melalui kegiatan seperti pameran, pembukaan promosi di pusat perbelanjaan, *sponsorship* kegiatan, mendukung atau berperan serta dalam kegiatan amal, seperti penggalangan dana bencana alam, dsb. Kegiatan publisitas untuk meningkatkan pamor bank dimata para nasabahnya. Merupakan ruang *editorial* yang terdapat disemua media yang dibaca, dilihat atau didengar untuk membantu mencapai tujuan penjualan agar nasabah akan selalu mengingat bank tersebut dan diharapkan akan menarik nasabah. Alat publisitas antara lain: hubungan *pers*, komunikasi perusahaan, *lobbying* (kerjasama dengan

ahli hukum atau pejabat pemerintah setempat), bimbingan kepada manajemen.

### **3). Pengaruh Promosi Terhadap Minat**

Salah satu kegiatan yang dilakukan agar produk atau jasa yang dihasilkan suatu perusahaan laku di jual kemasyarakatan atau nasabah maupun nasabah perlu mengetahui kehadiran produk tersebut. Berikut mamfaat, harga, dimana dapat diperoleh, dan kelebihan produk dibandingkan produk pesaing. Cara untuk memberitahukannya kepada masyarakat adalah melalui sarana promosi. Dengan promosi diharapkan masyarakat akan mengenal bank dan semua produknya.

Oleh karena itu, promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabah bank. Salah satu tujuan promosi bank adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah baru. Kemudian promosi juga berfungsi mengingatkan nasabah akan produk, promosi juga ikut mempengaruhi nasabah untuk membeli dan akhirnya promosi juga akan meningkatkan citra bank di mata para nasabahnya.

#### **c. Pelayanan**

##### **1) Pengertian pelayanan**

Pelayanan merupakan salah satu upaya bank agar selalu diminati dan dingat oleh nasabahnya. Program pelayanan

kepada nasabah merupakan upaya bank untuk memberikan pelayanan terbaik sehingga nasabah nyaman untuk melakukan transaksi dengan bank demi terciptanya nasabah yang loyal terhadap bank tersebut pada akhirnya.<sup>16</sup>

Parasuraman telah mengembangkan suatu alat ukur kualitas layanan. Yang disebut *SERVQUAL* (*service quality*). *SERVQUAL*, ini merupakan skala multi item yang terdiri dari 22 pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi nasabah atas kualitas layanan. Menurut parasuraman kualitas layanan meliputi lima dimensi yaitu.<sup>17</sup>

a) Tangibles (bukti fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi. Hal ini berkaitan dengan fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberi layanan, fasilitas fisik seperti gedung, ruang tempat layanan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, tempat parkir merupakan salah satu segi dalam kualitas jasa karena akan memberikan sumbangan bagi konsumen yang memerlukan layanan perusahaan. Penampilan karyawan yang baik akan memberikan rasa dihargai bagi nasabah yang dilayani sedang dalam peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberikan layanan

---

<sup>16</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012), hlm. 189.

<sup>17</sup> *Ibid.*, hlm. 215-216.

akan memberikan kontribusi pada kecepatan dan ketepatan layanan.

- b) *Realibility* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti. Hal ini berarti bahwa pelayanan harus tepat waktu dan pasti. Hal ini yang berarti bahwa pelayanan harus tepat waktu dan dalam spesifikasi yang sama, tanpa kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberikan.
- c) *Assurance* (jaminan), kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Berkaitan dengan kemampuan para karyawan dalam menanamkan kepercayaan kepada nasabah, adanya perasaan aman bagi nasabah dalam melakukan transaksi, dan pengetahuan dan sopan santun karyawan dalam memberikan layanan kepada konsumen, pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan akan menimbulkan kepercayaan dan keyakinan terhadap perusahaan.
- d) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para nasabah dan memberikan layanan dengan tanggap. Hal ini tercermin pada kecepatan, ketepatan layanan yang diberikan kepada nasabah, keinginan karyawan untuk membantu para nasabah (misal:

customer service) memberikan informasi seperti yang diperlukan nasabah), serta adanya karyawan pada jam-jam sibuk (seperti tersedianya *teller* pada jam-jam sibuk).

- e) *Empathy* (perhatian), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan nasabah. Hal ini berhubungan dengan perhatian atau kepedulian karyawan kepada pelanggan (misal : untuk menemui karyawan senior), kemudahan mendapatkan layanan (berkaitan dengan banyaknya *outlet*, kemudahan mendapatkan layanan (berkaitan dengan banyaknya *outlet*, kemudahan mendapatkan informasi melalui telepon). Kepedulian karyawan terhadap masalah yang dihadapinya. Perusahaan memiliki objektifitas yaitu : memperlakukan secara sama semua nasabah. Semua nasabah berhak untuk memperoleh kemudahan layanan yang sama tanpa didasari apakah mempunyai hubungan khusus dengan karyawan atau tidak.

Untuk dapat memberikan layanan prima dan menjalin hubungan yang baik dengan nasabah maka kunci keberhasilannya adalah orang (*humon*), karena pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabah merupakan interaksi antara pegawai/pekerja perusahaan dengan masyarakat diluar

perusahaan yang disebut nasabah. Oleh karena itu, ada enam faktor pelayanan prima yaitu<sup>18</sup> :

1) *Ability (kemampuan)*, yaitu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan penguasaan pengetahuan tentang bidang kerja yang ditekuni. Pada konteks ini, seluruh pegawai bank syariah harus memahami apa yang dimaksud dengan bank syariah serta seluruh produk bank syariah tersebut, melakukan komunikasi efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan sara public relation sebagai instrumen dalam membina hubungan kedalam dan keluar perusahaan.

2) *Attitude* (sikap) yaitu perilaku, sikap dan tingkah laku yang harus ditonjolkan oleh pegawai ketika menghadapi pelanggan. Seorang pegawai bank terutama yang berada di petugas pelayanan terdepan seperti *customer service* dan *teller* harus mampu menghadapi pelanggan dengan senyuman.

3) *Apperence* (penampilan), penampilan seorang pegawai bank yang bersifat fisik maupun nonfisik mampu menrefleksikan kepercayaan diri dan *kreadibilitas* perusahaan oleh konsumen *Action* (tindakan), karyawan harus mampu

---

<sup>18</sup>*Ibid.*, hlm. 215-216.

memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan prima.

4) *Accountability* (tindakan, karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan prima.

5) *Accountability* (pertanggung jawaban), suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan konsumen.

## **2). Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat**

Kualitas pelayanan merupakan unsur penilaian konsumen terhadap perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Nasabah tentunya memiliki harapan akan pelayanan yang berkualitas pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan secara ekonomis menguntungkan dan secara prosedur mudah serta menyenangkan. Pelayanan yang diterima nasabah akan dipersepsikan sebagai baik, standar atau buruk. Persepsi nasabah ini merupakan bentuk akhir pembentukan citra kualitas jasa. Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting sehingga pihak bank pun akan tentang untuk menciptakan kepuasan yang diinginkan masyarakat.

Masyarakat tentunya akan memilih bank yang aman dengan prosedur yang tidak terlalu rumit dan pelayanan yang memuaskan, seperti pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang murah

senyum, ramah, bersahabat, sopan, sigap atau tanggap, handal, profesional, responsif, dan mampu melayani dengan cepat. Jelas betapa pentingnya bank memusatkan perhatiannya terutama pada usaha mencegah berpindahnya nasabah ke bank lainnya, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam menentukan minat nasabah untuk menggunakan jasa bank.<sup>19</sup>

#### **d. Produk**

##### **1. Pengertian Produk**

Secara umum produk adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, artinya apapun wujudnya selama itu dapat memenuhi keinginan pelanggan dan kebutuhan dikatakan sebagai produk. Jenis-jenis produk yaitu sebagai berikut:

a) Simpanan atau tabungan wadi'ah

*Istilah*wadi'ah berasal dari wada'ayang berarti meninggalkan atau merupakan titipan murni yang setiap saat dapat diambil

Jika Pemiliknya menghendaki. Menerima titipan merupakan tangan amanah (yadamanah), dalam arti mereka tidak menanggung atas kehilangan atau kerusakan yang terjadi pada barang titipan selama bukan akibat kelalaian atau kecerobohan

---

<sup>19</sup>*Ibid.*, hlm.222.

yang bersangkutan dalam menjalankan amanah. Ketentuan ini mengacu pada sabda Nabi: “Jaminan pertanggungjawaban tidak diminta dari peminjaman yang tidak menyalahgunakan (pinjaman) dan penerima titipan yang tidak lalai terhadap titipan tersebut.

Dalam tradisifiqh islam, prinsip titipan atau simpanan dikenal dengan prinsip al - wadi'ah dapat diartikan sebagai titipan murni dari suatu pihak kepihak lain, baik individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja sipenitip mengkehendaki.

Sedangkan wadia'ah menurut penjelasan pasal 3 peraturan bank Indonesia Nomor 9/19/PBI/2007 “adalah transaksi penitipan dana atau barang dari pemilik kepada penyimpan dana atau barang dengan kewajiban bagi pihak yang menyimpan dana atau barang titipan sewaktu-waktu”. Dari segi fungsinya akad wadia'ah dapat terbagi menjadi dua kategori, yaitu:

*b) Wadi'ah yad-amanah*

Wadia'ah yad-amanah merupakan jenis akad penitipan dimana pihak penerima titipan tidak diperkenankan menggunakan barang titipan, sehingga tidak menanggung atas kerusakan atau kehilangan dari barang titipan tersebut, kecuali akibat kelalaian dalam menjalankan amanah. Ketentuan ini mengacu pada sabda Nabi: “Jaminan pertanggungjawaban tidak diminta dari

peminjaman yang tidak menyalahgunakan (pinjaman) dan penerima titipan yang tidak lalai terhadap titipan tersebut. Wadiah jenis ini memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a) Harta atau barang yang ditiptkan tidak boleh dimanfaatkan dan digunakan oleh penerima titipan.
- b) Penerima titipan hanya berfungsi sebagai penerima amanah yang bertugas dan berkewajiban untuk menjaga barang yang di titipkan tanpa boleh memanfaatkannya.
- c) Sebagai konpensasi, penerima titipan diperkenankan untuk membebaskan biaya kepada yang menitipkan.
- d) Mengingat barang atau harta yang ditiptkan tidak boleh dimanfaatkan oleh penerima titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh penerima titipan, aplikasi perbankan yang memungkinkan untuk jenis ini adalah jasa penitipan.<sup>20</sup>

c) *Wadi'ah yad-dhamanah*

Dari prinsip yad-dhamanah tangan amanah kemudian berkembang prinsip yad-amanah tangan penanggung yang berarti bahwa pihak penyimpanan bertanggung jawab atas segala kerusakan atau kehilangan yang terjadi pada barang/aset titipan.

Dengan prinsip ini, penyimpan boleh mencampuri aset penitip dengan aset penyimpan atau aset penitip lain, dan kemudian digunakan untuk tujuan produktif mencari keuntungan.

---

<sup>20</sup>*Ibid.*, hlm. 42.

Pihak penyimpan berkas atas keuntungan yang diperoleh dari pemanfaatan aset titipan dan bertanggung jawab penuh atas resiko kerugian juga, atas kehendak sendiri, memberikan bonus kepada pemilik asset tanpa akad perjanjian yang mengikat sebelumnya. Dengan menggunakan prinsip yad-dhamanah, akad titipan seperti ini biasa disebut wadi'ah yad-dhamanah.

Rukun dari akad titipan wadi'ah (yad-dhamanah maupun yad-dhamanah) yang harus dipenuhi dalam transaksi ada beberapa hal berikut.<sup>21</sup>

- 1) Pelaku akad, yaitu penitip (mudi'/muwaddi) dan penyimpan/penerima titipan (muda" mustawada).
- 2) Objek akad, yaitu barang yang dititipkan.
- 3) Shighah, yaitu ijab dan Qabul.

Sementara itu, syarat wadi'ah yang harus dipenuhi adalah syarat bonus sebagai berikut:

- 1) Bonus merupakan kebijakan (hak prerogatif) penyimpan.
- 2) Bonus tidak disyaratkan sebelumnya.

Prinsip wadi'ah yad-dhamanah inilah yang secara luas kemudian diaplikasikan dalam dunia perbankan islam dalam bentuk produk-produk pendanaannya, yaitu.<sup>22</sup>

- 1) Giro (current account) wadi'ah.
- 2) Tabungan (saving account) wadi'ah.

---

<sup>21</sup>*Ibid.*, hlm. 43.

<sup>22</sup>*Ibid.*, hlm. 44.

Beberapa ketentuan wadia'ah yad-dhamanah, antara lain:

- 1) Penyimpanan memiliki hak untuk menginvestasikan aset dititipkan.
- 2) Penitip memiliki hak untuk mengetahui bagaimana asetnya diinvestasikan.
- 3) Penyimpan menjamin hanya nilai pokok jika modal berkurang karena merugi /terdepresiasi.
- 4) Setiap keuntungan yang diperoleh penyimpan dapat dibagikan sebagai hibah atau hadiah (bonus). Hal ini berarti bahwa penimpan (bank) tidak memiliki kewajiban mengikat untuk membagikan keuntungan yang diperolehnya.
- 5) Penitip memiliki hak suara.

### 1. Penelitian terdahulu

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

**Tabel 2.**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul	Hasil penelitian
1.	Yuliana	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah memilih tabungan arafah (studi kasus pada bank muamalat cabang Yogyakarta)	1. Faktor produk, harga promosi, dan proses berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah memilih tabungan

			<p>arafah.</p> <p>2. Faktor tempat dan waktu, orang/karyawan, dan buku fisik tidak signifikan terhadap minat nasabah memilih tabungan arafah.</p> <p>3. Namun untuk faktor harga promosi, promosi orang/karyawan, dan proses berpengaruh positif terhadap minat nasabah memilih tabungan arafah.</p> <p>4. Untuk faktor produk, tempat dan waktu, serta bukti fisik berpengaruh negatif terhadap minat nasabah memilih tabungan arafah.</p>
2.	Winda	<p>Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat Nasabah Deposito PT. Bank tabungan pensiunan Nasional, Tbk cabang medan, (skripsi, jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi USU 2009)</p>	<p>Suku bunga dan fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah untuk deposito pada PT. Bank tabungan pensiunan Nasional, Tbk cabang Medan.</p>

3.	Umu Rosiyah	Minat masyarakat berinvestasi emas pada pegadaian syariah di PT pegadaian lombok (jurnal penelitian keislaman.vol 10, no 1 januari 2011)	Faktor label syariah yang bebas gharar, dan keterikatan ideologi atau agama adalah faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk berinvestasi emas di pegadaian syariah
4.	Ahmad Rifki Dhamarjati	Faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan gadai emas syariah pada BPD DIY syariah,(skripsi,UIN Sunan Kalijaga yogyakarta, 2013)	Secara parsial faktor nilai taksiran memiliki pengaruh taksiran memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah dan menggunakan produk gadai emas syariah dan secara parsial faktor biaya-biaya tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk gadai emas syariah.

Adapun perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti antara lain.

1. Penelitian Yuliana dilakukan pada Bank Muamalat cabang Yogyakarta sedangkan penelitian ini dilakukan di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidempuan tahun 2017. Pada penelitian Yuliana memiliki beberapa faktor-faktor antara lain faktor produk, faktor lokasi, faktor promosi, dan faktor harga, sedangkan penelitian ini memiliki faktor-faktor antara lain faktor promosi dan faktor pelayanan
2. Penelitian winda dilakukan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk, cabang Medan tahun 2009, sedangkan penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidempuan tahun 2017.

Penelitian Winda dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah deposito, sedangkan penelitian ini dilakukan mengarah kepada faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah memilih tabungan haji.

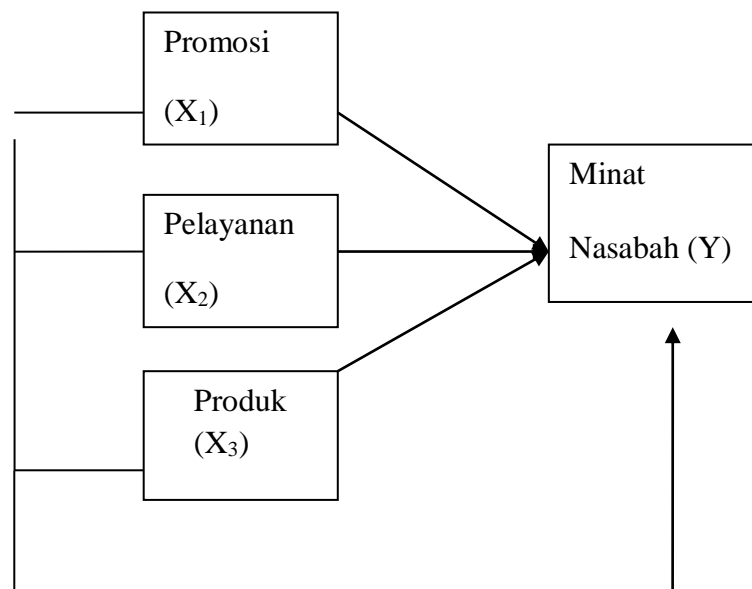
3. Penelitian Umu Rokiyah dilakukan di PT. Pegadaian Syariah cabang Lombok tahun 2014, sedangkan penelitian ini dilakukan di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidempuan tahun 2017. Penelitian Umu Rosiyah mengarah kepada produk investasi emas pada PT. Pegadaian Syariah, sedangkan penelitian ini mengarah kepada produk Tabungan haji pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang Padangsidempuan.
4. Penelitian Ahmad Rifki Dhamarjati ini dilakukan pada Bank Pembangunan Daerah DIY tahun 2013, sedangkan penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk cabang Padangsidempuan. Penelitian Ahmad Rifki Dhamarjati memiliki perbedaan dengan penelitian penulis yang terdapat pada faktor-faktornya. Penelitian Ahmad Rifki Dhamarjati memiliki faktor-faktor antara lain faktor produk dan faktor nilai taksiran, sedangkan penelitian ini memiliki faktor-faktor antara lain faktor produk, faktor promosi dan faktor pelayanan

## **2. Kerangka Pikir**

Kerangka pemikiran adalah narasi (uraian) atau pernyataan (proposisi) tentang kerangka konsep pemecahan masalah yang telah diidentifikasi atau dirumuskan.

Kerangka pemikiran disajikan untuk menggambarkan hubungan dari variabel indenpenden, dalam hal ini ( $X_1$ ) faktor produk, ( $X_2$ ) faktor promosi, ( $X_3$ ) pelayanan yaitu minat nasabah memilih produk tabungan haji ( $Y_1$ ), yaitu sebagai berikut.

**Gambar 1.**  
**Kerangkafikir**



Keterangan :

$X_1$  = Promosi

$X_2$  = Pelayanan

$X_3$  = Produk

$Y$  = Minat Nasabah

→ = Mempengaruhi secara parsial

└→ = Mempengaruhi secara simultan

### 3. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi. Hipotesis merupakan pernyataan peneliti tentang hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian serta merupakan pernyataan yang paling spesifik. Peneliti bukunya bertahan kepada hipotesis yang telah disusun, melainkan mengumpulkan dana untuk mendukung atau justru menolak hipotesis tersebut. Dengan kata lain, hipotesis merupakan jawaban sementara yang disusun oleh peneliti yang kemudian akan diuji kebenarannya melalui penelitian yang dilakukan. Adapun rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah.

$H_{a1}$ = Promosi berpengaruh terhadap minat nasabah tabungan arafah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidempuan.

$H_{a2}$ = Pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah tabungan arafah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidempuan.

$H_{a3}$ = Produk berpengaruh terhadap minat nasabah tabungan arafah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidempuan.

Ha<sub>4</sub>= Promosi, pelayanan dan produk arafah berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah tabungan arafah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidempuan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di PT. Bank Muamalat Tbk KCU Padangsidempuan. Waktu penelitian dilaksanakan dari bulan september sampai selesai.

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian dengan menggunakan data kuantitatif (data yang berbentuk angka atau dapat diangkakan) atau data yang diukur dalam suatu skala *numerik* (angka)<sup>23</sup>. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif karena metode penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, teknik pengambilan sample pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, serta analisis data menggunakan statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>24</sup>

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Menurut Maman Abdurrahman dan Sambas Ali Muhidin. Populasi adalah keseluruhan elemen, atau unit penelitian, atau

---

<sup>23</sup> Muddrajat kuncoro, *metode riset untuk bisnis dan ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 145.

<sup>24</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian bisnis*, (Bandung: Alfabet, 2012), hlm. 13.

unit analisis yang penelitian atau menjadi perhatian dalam suatu penelitian.

Adapun populasi dari penelitian ini adalah semua nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Padangsidempuan yang berminat memilih tabungan haji arafah yaitu sebanyak 1125 orang.<sup>25</sup>

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Apabila subjeknya kurang dari seratus, maka lebih baik diam bila semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi.

Dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin, adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Dimana :

N = Jumlah elemen/anggota populasi

E = Persenan kelonggaran ketidak pastian karena kesalahan penarikan sampel yang masih dapat diinginkan, misalnya 10%.

Sehingga jumlah sample yang diperoleh dengan ketentuan yang digunakan e = 10%.

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

$$n = \frac{1125}{1 + (1125 \times 0.1)^2}$$

---

<sup>25</sup> Sugiono, *metode penelitian pendidikan : pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D* (Bandung : alfabeta, 2013), hlm. 14.

$$n = 92$$

Jadi jumlah sampel dari penelitian ini adalah 92 nasabah

#### **D. Instrumen Pengumpulan Data**

##### **1. Sumber Data**

Berdasarkan sumbernya, data yang dipakai oleh peneliti adalah data primer dan juga data sekunder. Data Primer adalah data yang diambil dari sumber pertama dilapangan.<sup>26</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi data primer yaitu melalui survei dengan cara membagikan angket/kuesioner kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia Padangsidempuan. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi (tersedia) melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan di berbagai organisasi atau perusahaan. Pada penelitian ini data sekunder yang digunakan adalah jumlah nasabah tabungan haji arafah yang diperoleh Bank Muamalat Indonesia Padangsidempuan.

##### **2. Instrumen Pengumpulan Data**

Data merupakan salah satu komponen riset, artinya tanpa data tidak akan ada riset. Data yang akan dipakai dalam riset haruslah data yang benar, karena data yang salah akan menghasilkan informasi yang

---

<sup>26</sup>Burhan Bungin, *Metedologi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), hlm. 128.

salah. Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, maka digunakan metode sebagai berikut.<sup>27</sup>

### 1. Angket

Metode angket merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis kemudian dikirim untuk diisi oleh responden. Setelah diisi, angket dikirim kembali atau dikembalikan kepada petugas atau peneliti. Dalam penelitian ini menggunakan angket langsung tertutup, angket langsung tertutup adalah angket yang dirancang sedemikian rupa untuk merekam data tentang keadaan yang dialami oleh responden sendiri, kemudian semua alternative jawaban yang harus dijawab responden telah tertera dalam angket tersebut.

**Tabel 3.1**

**Penetapan nilai jawaban Angket**

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

Keterangan :

SS : sangat setuju dengan skor 5

S : setuju dengan skor 4

KS : kurang setuju dengan skor 3

TS : tidak setuju dengan skor 2

STS : sangat tidak setuju dengan skor 1

---

<sup>27</sup>Burlan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: kencana, 2006), hlm. 122.

Indikator yang dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi sangat positif sampai dengan negatif yang berupa kata-kata untuk keperluan analisis kuantitatif.<sup>28</sup>

### Kisi-Kisi Angket

**Tabel 3.2**  
**Indikator Produk**

Indikator	No Soal
a. Kesadaran produk	1,2
b. Asosiasi produk	3,4,5
c. Mutu yang dirasakan	6,7,8
d. Kesetiaan produk	9,10

Adapun kisi-kisi angket tentang pelayanan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Indikator Pelayanan**

Indikator	No Soal
Sarana dan prasarana	1
Karyawan yang baik	2,3
Bertanggung jawab	4,5
Melayani secara cepat dan tepat	6,7,8
Jaminan kerahasiaan	9

---

<sup>28</sup>Sugiono, *Op.Cit.*, hlm.86.

Adapun kisi-kisi angket tentang promosi adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.4**  
**Indikator Promosi**

Indikator	No Soal
a. Periklanan	1,2
b. Promosi penjualan	3,4
c. Penjualan pribadi	5,6
d. Publisitas	7,8

Selanjutnya kisi-kisi angket tentang minat nasabah adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.5**  
**Indikator Minat**

Indikator	No Soal
a. Kebutuhan atau pengenalan nasabah	1,2
b. Pencairan informasi	3,4
c. Evaluasi alternatif	5,6
d. Keputusan pembelian	7,8
e. Perilaku sesudah pembelian	9,10

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu dokumentasi bisa berupa momen, bentuk tulisan, foto-foto, atau karya-karya dari seseorang. Dokumen bertujuan untuk membuktikan bahwa penelitian tersebut terjadi dilapangan. Dalam penelitian ini penulis

mencari data dengan penelitian berupa tulisan, foto – foto untuk mendukung penelitian.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data, maka akan dilakukan analisis data. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah dengan bantuan SPSS versi 23.000 sebagai alat hitung. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

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

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang akan diukur. Validitas ini menyangkut akurasi instrumen. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut valid, maka perlu diuji dengan menggunakan SPSS (*statistical produk and services solution*).<sup>29</sup>

Suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang seharusnya dilakukan dengan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid maka tidak bermamfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau apa yang seharusnya dilakukan.<sup>30</sup> Uji validitas dapat dirumuskan apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka dinyatakan valid. Sebaliknya apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka dinyatakan tidak valid.

---

<sup>29</sup>Juliansyah Noor, *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Disertai dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 132.

<sup>30</sup>Mudrajat Kuncono, *Penelitian Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), hlm. 172.

## **b. Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil pengukuran dapat dipercaya apabila telah diuji beberapa kali dengan subjek yang sama dan hasil yang diperoleh tetap sama pula. Pada penelitian ini menggunakan metode *Alpha (Cronbach's)*. Uji signifikansi dilakukan pada taraf signifikansi 0,1.

Suatu instrumen pengumpulan data dikatakan reliabel jika pengukurannya konsisten dan akurat. Jadi, uji reliabilitas instrumen sebagai alat ukur sehingga hasil pengukuran dapat dipercaya. Untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dengan koefisien Alfa ( $\alpha$ ) dari *Cronbach's Alpha*. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah “reliabel”. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $< 0,60$  maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah “tidak reliabel”.

## **F. Analisis Data**

### **1. Uji Asumsi Klasik**

#### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, likert, interval ataupun rasio. Dalam penelitian ini digunakan uji *one sample kolmogrov-smirnov* yaitu uji

yang digunakan untuk mengetahui kenormalan distribusi beberapa data.<sup>31</sup> Dengan menggunakan taraf signifikansi 0,1. Selain itu juga digunakan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik normal *PP Plot of regression standardized residual* dasar pengambilan keputusannya jika titik-titik sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut normal.

Apabila  $\text{sig} > 0,1$  maka distribusi data bersifat normal

Apabila  $\text{sig} < 0,1$  maka distribusi data tidak bersifat normal.

#### **b. Uji Linearitas**

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya hanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian SPSS dengan menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikan 0,1. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi kurang dari 0,1.<sup>32</sup>

#### **c. Uji Multikolinearitas**

Istilah Multikolinearitas (kolinearitas ganda) pertama kali ditemukan oleh Ragnar Frisch, yang berarti adanya hubungan linear yang sempurna atau pasti diantara beberapa atau semua variabel bebas (penjelas) dari model regresi ganda.<sup>33</sup>

---

<sup>31</sup>Syofiatn Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*(Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), hal. 245.

<sup>32</sup>Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*(Yogyakarta:Mediakom, 2008), hal.36.

<sup>33</sup>Setiawan dan Dwi Endah Kusriani, *Ekonometrika* (Yogyakarta: ANDI,2010), hal.82.

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Pada penelitian ini digunakan metode VIF atau dengan melihat nilai *inflation factor* pada model regresi. Menurut Ghozali cara untuk mengetahui ada atau tidak gejala multikolinearitas dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Tolerance*). Apabila nilai VIF kurang dari 10 dan tolerance kurang dari 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.<sup>34</sup>

#### **d. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dimaksudkan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Deteksi ada tidaknya problem heteroskedastisitas adalah dengan media grafik scatterplot, apabila grafik membentuk pola khusus maka model terdapat heteroskedastisitas. Tetapi, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>35</sup>

#### **e. Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi, yaitu korelasi yang terjadi antara residu pada satu pengamatan lain pada model regresi.<sup>36</sup> Prasyarat yang harus dipenuhi adalah tidak adanya

---

<sup>34</sup> Dwi Priyatno, *SPSS 22: Pengolahan data Terpraktisi* (Yogyakarta: ANDI, 2014), hal.113.

<sup>35</sup> *Ibid*, hal. 108.

<sup>36</sup> *Ibid*, hal. 106.

autokorelasi dalam model regresi. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah uji *Durbin-Watson (DW-test)*. Dengan ukuran pengambilan keputusannya adalah berdasarkan dengan ketentuan nilai DW lebih besar dari -2 dari lebih kecil dari +2 maka dapat disimpulkan variabel terbebas dari autokorelasi sedangkan jika hasilnya tidak sesuai dengan ketentuan diatas maka dapat disimpulkan terdapat gangguan autokorelasi terhadap variabel penelitian.

### G. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel indenpenden promosi ( $X_1$ ), pelayanan ( $X_2$ ), dan produk ( $X_3$ ), terhadap variabel dependen yaitu minat calon jamaah haji memilih tabungan arafah di Bank muamalat Indonesia padangsidimpuan ( $Y$ ). Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut.<sup>37</sup>

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

Keterangan :

$Y$  = Minat

$X_1$  = Promosi

$X_2$  = pelayanan

$X_3$  = produk

---

<sup>37</sup>Soegyarto Mangkuatmodjo, *Statistik Lanjutan*, (Jakarta: Rineka Cipta,2004), hlm.258.

$a$  = konstanta

$b_1 b_2 b_3$  = koefisien regresi

$e$  = eror

## H. Uji Hipotesis

### 1. Koefisien Determinasi

Analisis determinan dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui persentase membangun pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. *Adjusted R Square* digunakan untuk regresi dengan lebih dua variabel bebas yang digunakan *Adjusted R Square* adalah sebagai faktor determinasi.

Koefisien determinasi *Adjusted R Square* pada intinya untuk mengukur seberapa jauh kemampuan cara dalam menjelaskan variabel-variabel terikat nilai koefisien determinasi adalah diantara angka nol dan angka satu. Jika *Adjusted R Square* kecil maka kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen terbatas, nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir sama informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi macam-macam variabel dependen.<sup>38</sup>

### 2. Uji Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Maka digunakan

---

<sup>38</sup>Marison, *Metode Penelitian Survey* (Jakarta: Kencana, 2012), hal.349

tingkat signifikansi 0,1 setelah  $t_{hitung}$  diperoleh. Ketentuan dalam uji t adalah :

- 1) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  di terima.<sup>39</sup>
- 2) Bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  di tolak.

### 3. Uji Simultan (Uji F)

Uji f digunakan untuk menguji pengaruh dari variabel secara keseluruhan terhadap variabel independen. Maka digunakan tingkat signifikansi 0,1 setelah setelah  $t_{hitung}$  diperoleh. Ketentuan dalam uji t adalah :

- 1) jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- 2) Bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> Sugiyono, Statiska untuk penelitian op, Cit., hlm. 95

<sup>40</sup> Ibid., hlm 137

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidempuan**

##### **1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU padangsidempuan**

Bank syariah adalah suatu sistem perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan hukum Islam (syariah). Pembentukan sistem ini berdasarkan adanya larangan dalam agama Islam untuk meminjamkan atau memungut pinjaman dengan mengenakan Bunga Pinjaman (riba), serta larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha berkategori terlarang (haram).

Gagasan pendirian Bank Muamalat Indonesia berawal dari lokakarya bunga bank dan perbankan yang diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia pada 18-20 Agustus 1990 di Cisarua, Bogor. Ide II berlanjut dalam musyawarah nasional IV Majelis Ulama Indonesia di Hotel Sahid Jaya, Jakarta, pada 22-25 Agustus 1990 yang diteruskan dengan pembentukan kelompok kerja untuk mendirikan Bank Murni Syariah di Indonesia.<sup>41</sup>

Realisasinya dilakukan pada 1 November 1991 yang ditandai dengan penandatanganan akte pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk di Hotel Sahid Jaya berdasarkan Akte Notaris Nomor 1 tanggal 1 November yang dibuat Notaris Yudo Paripurn, S.H dengan izin Menteri

---

<sup>41</sup>[www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id)

Kehakiman Nomor C2.2413. T.01.01 tanggal 21 Maret 1992/berita Negara Republik Indonesia Tanggal 28 April 1992 Nomor 34.

Pada saat penandatanganan akte pendirian ini diperoleh komitmen dari berbagai pihak untuk membeli saham sebanyak Rp 84 Miliar. Kemudian dalam acara silaturahmi pendirian di Istana Bogor diperoleh tambahan dana dari masyarakat Jawa Barat senilai Rp 106 Miliar sebagai wujud dukungan mereka. Dengan modal awal tersebut dan berdasarkan surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 1223/MK. 013/1991 tanggal 5 November 1991 serta izin usaha yang berupa Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 430/KMK.013/1992 bertepatan dengan 27 Syawal 1412 H. Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapat kepercayaan dari Bank Indonesia sebagai Bank Devisa.

Beberapa tahun yang lalu Indonesia dan beberapa Negara di Asia Tenggara pernah mengalami krisis moneter yang berberdapat terhadap perbankan nasional yang menyebabkan timbulnya kredit macet pada segmen koperasi. Bank Muamalat Indonesia pun ikut terimbas dampak tersebut. Tahun 1998, angka Non Performing Financing (NPF) Bank Muamalat sempat mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat kerugian sebesar Rp 105 miliar dan ekuitas mencapai titik terendah hingga Rp 39,3 miliar kurang dari sepertiga modal awal.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup>Bank Muamalat Indonesia, "Laporan Tahunan (annual report) 2013" (<http://displayer>, diakses 6 april 2017 pukul 20.00 wib).

Kondisi tersebut telah mengantarkan Bank Muamalat Indonesia memasuki era baru dengan keikutsertaan *Islamic Development Bank* (IDB), yang berkedudukan di Jeddah Saudi Arabia, sebagai salah satu luar negeri yang resmi diputuskan melalui Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) pada 21 Juni 1999.

Dalam kurun waktu 1999-2002 Bank Muamalat Indonesia terus berupaya dan berhasil membalikan keadaan rugi menjadi laba. Hasil tersebut tidak lepas dari upaya dan dedikasi segenap karyawan dengan dukungan kepemimpinan yang kuat, strategi yang tepat, serta kepatuhan terhadap pelaksanaan perbankan syariah dengan murni.

## **2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kcu Psp**

Adapun visi dan misi PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kcu padangsidimpuan ialah:

### **a. Visi**

Menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dan dikagumi di pasar rasional.

### **b. Misi**

Menjadi ROLE MODEL lembaga keuangan syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen, dan orientasi investasi inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi stakeholder.

### 3. Ruang Lingkup Bidang Usaha

Ruang lingkup usaha PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kcu Padangsidempuan ialah:

**a. Penghimpun dana**, dalam menghimpun dana Bank Muamalat Tbk Kcu Padangsidempuan memiliki beberapa produk yaitu:

1) Tabungan Haji

Merupakan tabungan yang dimaksudkan untuk mewujudkan niat nasabah untuk menunaikan ibadah haji. Produk ini akan membantu nasabah untuk merencanakan ibadah haji sesuai dengan kemampuan keuangan dan waktu pelaksanaan yang diinginkan. Tabungan Hajijuga menjamin nasabah untuk memperoleh porsi keberangkatan (sesuai dengan ketentuan Departemen Agama), karena Bank Muamalat telah bekerja sama dengan siskohat Departemen Agama Republik Indonesia.

2) Tabungan Haji arafah

Tabungan haji arafah ini dalam mata uang rupiah yang dikhususkan bagi Anda masyarakat muslim Indonesia yang merencana menunaikan ibadah haji.<sup>43</sup>

3) Tabungan HajiPlus

Tabungan Haji Plus diperuntukaan bagi nasabah premium yang memiliki perencanaan haji dalam waktu singkat. Dengan

---

<sup>43</sup><https://www.bankmuamalat.co.id>.

membuka tabungan Haji Plus, nasabah juga akan mendapat perlindungan cacat, rawat inap, dan layanan darurat medis. Tabungan Haji Plus setorannya terjangkau, kita dapat merencanakan perjalanan haji secara fleksibel, sesuai dengan kemampuan, dengan menggunakan akad mudharabah kita akan memperoleh bagi hasil yang sangat menarik yang secara otomatis akan ditambah ke dalam saldo tabungan Haji setiap bulan sehingga jumlah tabungan kita akan senantiasa berkembang.

#### 4) Tabungan Umroh

Merupakan tabungan yang dimaksudkan untuk mewujudkan niat nasabah untuk menunaikan ibadah umrah. Produk ini akan membantu nasabah untuk merencanakan ibadah umrah sesuai dengan kemampuan keuangan dan waktu pelaksanaan yang diinginkan.

### **b. Tata Cara Daftar Dan Lokasi**

#### **1. Akad wadiah**

Akad wadiah adalah akad penitipan dana dari nasabah sebagai pemilik dana, kepada nasabah Bank selaku penyimpanan dana.<sup>44</sup>

#### **2. Fitur keunggulan**

1. Gratis asuransi jiwa dengan mamfaat pertanggungan sebesar selisih BPIH dengan saldo tabungan.
2. Gratis biaya administrasi dan gratis biaya penutupan

---

<sup>44</sup>Brosur bank muamalat Indonesia

3. Rekening (jika setelah penyetoran porsi haji)
  4. Gratis biaya penyetoran otomatis (autodebet) dari rekening Bank Muamalat lainnya
  5. Mendapatkan tabel perencanaan setoran
- 3. Fitur umum**
1. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah (titipan) minimum setoran berikut.
  2. Minimum setoran berikutnya : Rp 50.000
  3. Biaya penutupan sebelum penyetoran porsi haji : Rp 20.000
  4. Online dengan SISKOHAT kementerian Agama
- 4. Manfaat**
1. Mendapatkan fasilitas tabel perencanaan setoran
  2. Layanan call center 24 jam
  3. Mendapatkan bonus
  4. Online diseluruh outlet bank Muamalat
  5. Talangan porsi haji hingga senilai Rp.24,5 juta
  6. Aman dan terjamin.<sup>45</sup>
- 5. Syarat**
1. WNI : KTP/SIM/Paspor yang masih berlaku
  2. Setoran pembukaan minimum Rp 250.000
- 6. Lokasi Perusahaan**

---

<sup>45</sup>Ibid,.

Adapun lokasi Bank Muamalat Indonesia Tbk Kcu Padangsidempuan berada di Jln. Baginda Oloan No.08 Wek II Polres Kota Padangsidempuan, Kec. Padangsidempuan Utara, Kota Padangsidempuan, Sumatera Utara.

#### **4. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan**

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka yang memperlihatkan sejumlah tugas dan wewenang masing-masing entitas untuk bersama-sama mencapai tujuan organisasi. Pada dasarnya bertujuan untuk mengkoordinir suatu kelompok yang terdiri dari berbagai staf serta mendayagunakan kemampuan yang ada secara keseluruhan untuk diarahkan kepada tujuan tertentu (struktur organisasi terlampir).

#### **5. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab**

##### **1. Sub Branch Manager**

###### **a. Tanggung Jawab**

Bertanggung jawab dalam pengelolaan operasional, bisnis maupun sumber daya manusia yang ada di dalam kantor tersebut.<sup>46</sup>

###### **b. Tugas Umum**

Melakukan pengawasan dan pertemuan bulanan/triwulan/semesteran untuk membahas Tanggung Jawab Utama

---

<sup>46</sup> Wawancara dengan Seluruh Karyawan Bank Muamalat Indonesia Kcp.Sibuhuan pada tanggal 25 September 2017 Pukul. 12.00-12.30.

- 1) Melaksanakan manajemen harian cabang pembantu agar tujuan operasional cabang pembantu tercapai, berupa tingkat pelayanan yang optimal dan pencapaian target usaha cabang pembantu.
- 2) Melaksanakan proses kerja di cabang pembantu sesuai dengan sistem prosedur yang berlaku.
- 3) Memberikan persetujuan untuk transaksi-transaksi jumlah besar sesuai dengan wewenangnya setelah dilakukan penelitian.
- 4) Mengendalikan pengeluaran-pengeluaran di cabang pembantu untuk menangani pembrosan.
- 5) Menangani dan mengatasi keluhan-keluhan di lingkungan kerjanya baikm intern maupun ekstern.
- 6) Menyampaikan laporan penjualan/ pencapaian target secara berkala kepada Branch Manager.

## **2. Sub Branch Operation Supervisor**

### **a. Tanggung Jawab**

Mensupervisi, mengkoordinir dan memonitor serta mengarahkan seluruh kegiatan operasional cabang pembantu dalam rangka memastikan pelaksanaan operasional Branch telah berjalan dengan baik sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah digariskan oleh perusahaan maupun Bank Indonesia. Dan menjadi pengganti / alternite Sub Branch Manager Cabang Pembantu apabila yang bersangkutan berhalangan sesuai dengan fungsinya.

### **b. Tanggung Umum**

- a) Mensupervisi, mengkoordinir dan memonitor terhadap bidang operasional cabang pembantu yang meliputi bagian Teller, Back Office, Legal dan Non banking Staff dalam rangka menjamin pelaksanaan operasional cabang pembantu telah berjalan dengan lancar sesuai dengan ketentuan, kebijaksanaan dan prosedur yang berlaku.
- b) Mengkoordinir dan memonitoring pembuatan dan pengiriman laporan–laporan cabang pembantu baik untuk keperluan intern maupun ekstern untuk menjamin ketersediaannya informasi secara tepat waktu, akurat dan benar.
- c) Melakukan pengawasan dan pengendalian atas biaya–biaya operasional dalam rangka menjamin realisasi pengeluaran biaya tersebut sesuai dengan ketentuan dan anggaran yang digariskan perusahaan maupun Bank Indonesia.
- d) Melakukan koordinasi dalam pelaksanaan rekrutmen karyawan cabang menjamin terpenuhinya kebutuhan tenaga kerja yang handal (meliputi kegiatan seleksi lamaran, test calon karyawan, bekerjasama dengan lembaga terkait ekstern dalam rangka mengadakan psikotes dan medical chek serta melakukan training SDI sehingga siap untuk ditempatkan ).
- e) Memonitoring dan menjaga kondisi likuiditas cabang pembantu untuk menjamin ketersediaannya sesuai dengan yang

dibutuhkan secara efisiensi dan efektif sesuai dengan ketentuan yang digariskan oleh perusahaan maupun Bank Indonesia.

- f) Melaksanakan fungsi kontrol yang efektif berupa accounting control dan physical control untuk menjamin kelancaran flow of work dan flow of document kegiatan operasioanal.
- g) Meningkatkan motivasi dan produktivitas kerja karyawan dilingkungan operasional dan memberikan pengarahan, pembinaan dan pengawasan untuk mencapai kinerja yang lebih baik dan suasana kerja yang menyenangkan.
- h) Bertanggungjawab mengembangkan pengetahuan mengenai perbankan syariah dan produk-produknya kepada seluruh subordinat dengan mengadakan pendidikan, pelatihan / training.
- i) Memonitor agar persediaan fasilitas dan media kerja dan transaksi tersedia dengan baik (barang cetak dan ATK ).<sup>47</sup>

### **3. Customer Service**

#### **a. Tanggung Jawab**

Menawarkan, memberikan layanan dan mengupayakan cross selling terhadap produk dan jasa BMI kepada nasabah dan calon nasabah, baik yang datang secara langsung maupun tidak langsung untuk memastikan agar nasabah/calon nasabah merasa puas, cepat dan aman terhadap pelayanan yang diberikan pemangku jabatan.

---

<sup>47</sup>Ibid.,

b. Tugas Umum

- 1) Menawarkan dan memberikan penjelasan kepada calon nasabah mengenai produk dan jasa BMI untuk memastikan agar calon nasabah memahami karakteristik dan keunggulan produk dan jasa tersebut sehingga berminat untuk bekerjasama dengan BMI.
- 2) Melayani nasabah/calon nasabah, memeriksa kelengkapan administrasi dan kebenaran data yang dibutuhkan mengenai pembukaan/penutupan rekening tabungan, deposito, giro dan produk jasa lainnya, untuk memastikan kelengkapan, keabsahan dokumen yang diproses dan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah digariskan oleh perusahaan.
- 3) Menerima dan menangani keluhan nasabah, dan memastikan nasabah merasa puas terhadap mutu layanan BMI.
- 4) Menawarkan kepada nasabah untuk memanfaatkan produk lain atau melakukan cross selling untuk mengoptimalkan kepuasan nasabah terhadap produk dan jasa lainnya.
- 5) Memproses pembuatan referensi bank, pembuatan buku cek, serta menerima dan mendistribusikan standing instruction dari nasabah kepada pihak yang berkepentingan.

**4. Relationship Manager Funding dan RM. Remedial**

a. Tanggung Jawab

Melakukan marketing produk BMI dengan berorientasi kepada cross selling, baik kepada nasabah perorangan, yayasan, perusahaan, dan sebagainya.

b. Tugas Umum

- 1) Mencapai perolehan dana pihak ketiga baik tabungan, deposito maupun giro untuk dapat mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- 2) Memelihara jumlah dana pihak ketiga dengan memberikan layanan yang simulatan kepada nasabah existing agar para nasabah tetap konsisten dalam menyimpan dananya di BMI, bahkan mengusahakan agar nasabah existing mau menambah day yang disimpan di BMI.
- 3) Melakukan pelayanan dan pendekatan kepada nasabah melalui telepon ataupun kunjungan langsung untuk meningkatkan hubungan silaturahmi.
- 4) Menawarkan cross selling kepada nasabah funding seperti menawarkan produk deposito, penawaran untuk pembiayaan secara mudharabah, muqayyadah atau pembiayaan back to back apabila ada proyek-proyek yang kira-kira baik dan memiliki prospek yang baik dan memiliki prospek yang baik.
- 5) Melakukan presentasi tentang produk BMI di perusahaan, majelis ta'lim, perorangan, sekolah, dsb agar dapat

menyampaikan secara langsung menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan BMI.

- 6) Membuat laporan perhitungan bagi hasil bulanan untuk memenuhi permintaan nasabah tertentu yang telah menempakan dananya di BMI.
- 7) Mengumpulkan dana mengenai tingkat bagi hasil BMI dan laporan profit distribusi BMI setiap bulannya untuk untuk memberikan informasi kepada nasabah mengenai indikasi bagi hasil yang diperoleh di bulan sebelum.

## **5. Teller**

### **a. Tanggung Jawab**

Menerima transaksi tunai (penyetoran dan penarikan) dan non tunai (kliring dan pemindah bukuan) dari nasabah untuk selanjutnya diperiksa jumlah uang yang diterima/diserahkan dan diteliti keabsahan warkat atau slip yang diterima, sehingga setiap transaksi dapat dijalankan dengan baik dan lancar sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku.

### **b. Tugas Umum**

- 1) Melayani semua transaksi tunai ( penyetoran dan penarikan dan transaksi non tunai meliputi tabungan, giro, deposito, transfer, kliring dan pemindahbukuan dengan memberikan service yang baik kepada nasabah.

- 2) Menghitung fisik uang yang diterima atau yang akan diberikan kepada nasabah dan mencocokkan dengan slip yang diberikan nasabah serta memvalidasi warkat/slip yang diterima untuk memastikan jumlah tertulis sama dengan jumlah uang yang akan diterima/diberikan ke nasabah.
- 3) Memeriksa specimen dan saldo rekening nasabah, sebelum menyerahkan uang tunai kepada nasabah dan meminta persetujuan kepada supervisor layanan operasi apabila pembayaran melebihi limit teller untuk menjamin kebenaran setiap transaksi serta memenuhi peraturan yang telah ditetapkan perusahaan.
- 4) Mencatat setiap perincian transaksi tunai yang diterima pada daftar mutasi harian teller ( bloter ) untuk menjamin kebenaran semua transaksi yang dilakukan pada hari tersebut.
- 5) Menghitung perincian fisik kas pada cash box pada akhir hari dan membandingkan dengan bloter untuk selanjutnya diperiksa (cashcount) oleh supervise layanan operasi sebelum dimasukkan ke dalam main vault untuk menjamin kebenaran fisik kas telah sesuai dengan mutasi pada hari tersebut.
- 6) Menyerahkan semua mutasi non tunai kepada bagian-bagian terkait seperti bagian deposito untuk menjamin kelancaran dan tidak tertundanya proses pada bagian tersebut.

- 7) Membuat tiket total semua transaksi pada hari tersebut yang meliputi total deposito, total tabungan dan giro dan total transfer untuk menjamin kebenaran transaksi.

## B. Hasil Analisis Data

### 1. Uji Validitas

#### a. Uji Validitas Variabel Minat

**Tabel IV.1**  
**Hasil Uji Validitas Minat**

Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
MIN_1	0,555	Instrumen valid, jika $r_{hitung} >$ dari pada $r_{tabel}$ dengan df = pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1726$	Valid
MIN_2	0,515		Valid
MIN_3	0,391		Valid
MIN_4	0,706		Valid
MIN_5	0,699		Valid
MIN_6	0,408		Valid
MIN_7	0,498		Valid
MIN_8	0,688		Valid

Sumber: Data diolah SPSS 23

Dari hasil output diatas dapat dilihat bahwa seluruh item  $r_{hitung} >$   $r_{tabel}$  yaitu 0,1726. Dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan dari item 1 sampai dengan item 8 adalah valid.

#### b. Uji Validitas Variabel Promosi

**Tabel IV. 2**  
**Hasil Uji Validitas Promosi**

Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Pr_1	0,440	Instrumen valid, jika $r_{hitung} >$ dari pada $r_{tabel}$ dengan df = pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh	Valid
Pr_2	0,579		Valid
Pr_3	0,626		Valid
Pr_4	0,283		Valid
Pr_5	0,693		Valid

Pr_6	0,293	$r_{\text{tabel}} = 0,1726$	Valid
Pr-7	0,754		Valid
Pr_8	0,705		Valid

Sumber: Data diolah SPSS 23

Dari hasil output diatas dapat dilihat bahwa seluruh item  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  yaitu 0,1726. Dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan dari item 1 sampai dengan item 8 adalah valid.

### c. Uji Validitas Variabel Pelayanan

**Tabel IV. 3**  
**Hasil Uji Validitas Pelayanan**

Item Pertanyaan	$r_{\text{hitung}}$	$r_{\text{tabel}}$	Keterangan
PI_1	0,268	Instrumen valid, jika $r_{\text{hitung}} >$ dari pada $r_{\text{tabel}}$ dengan df = pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{\text{tabel}} = 0,1726$	Valid
PI_2	0,334		Valid
PI_3	0,556		Valid
PI_4	0,597		Valid
PI_5	0,634		Valid
PI_6	0,563		Valid
PI_7	0,431		Valid
PI_8	0,707		Valid
PI_9	0,602		Valid
PI_10	0,513		Valid

Sumber: Data diolah, SPSS 23

Dari hasil output diatas dapat dilihat bahwa seluruh item  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  yaitu 0,1726. Dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan dari item 1 sampai dengan item 10 adalah valid.

### d. Uji Validitas Variabel Produk

**Tabel IV. 4**  
**Hasil Uji Validitas Produk**

Item Pertanyaan	$r_{\text{hitung}}$	$r_{\text{tabel}}$	Keterangan
duk_1	0,440	Instrumen valid, jika	Valid

duk_2	0,579	$r_{hitung} >$ dari pada $r_{tabel}$ dengan $df =$ pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1726$	Valid
duk_3	0,626		Valid
duk_4	0,283		Valid
duk_5	0,693		Valid
duk_6	0,293		Valid

Sumber: Data diolah SPSS

Dari hasil output diatas dapat dilihat bahwa seluruh item  $r_{hitung} >$   $r_{tabel}$  yaitu 0,1726. Dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan dari item 1 sampai dengan item 6 adalah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

### a. Uji Reabilitas Minat (Y)

**Tabel IV.5**  
**Hasil Olah data SPSS Versi 23 Uji Reliabilitas Minat**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,673	8

Sumber : Data Diolah SPSS 23 tahun 2019

Berdasarkan tabel *Reliability Statistic* dapat diketahui nilai *cronbach alpha* adalah 0,673 sebagaimana yang dijelaskan diatas maka dibuat kesimpulan instrumen minat nasabah dinyatakan reliabel karena lebih dari 0,6.

### b. Uji Reabilitas Promosi (X1)

**Tabel IV.6**  
**Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji Reliabilitas Promosi**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,686	8

Sumber : Data Diolah SPSS 23 tahun 2019

Berdasarkan tabel *Reliability Statistic* dapat diketahui nilai *cronbach alpha* adalah 0,686 sebagaimana yang dijelaskan diatas maka dibuat kesimpulan instrumen minat nasabah dinyatakan reliabel karena lebih dari 0,6.

**c. Uji Reabilitas Pelayanan (X2)**

**Tabel IV.7**  
**Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji Reliabilitas Pelayanan**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,794	10

Sumber : Data Diolah SPSS 23 tahun 2019

Berdasarkan tabel *Reliability Statistic* dapat diketahui nilai *cronbach alpha* adalah 0,794 sebagaimana yang dijelaskan diatas maka dibuat kesimpulan instrumen minat nasabah dinyatakan reliabel karena lebih dari 0,6.

**d. Uji Reabilitas Produk (X3)**

**Tabel IV.8**  
**Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji Reliabilitas Produk**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,747	6

Sumber : Data Diolah SPSS 23 tahun 2019

Berdasarkan tabel *Reliability Statistic* dapat diketahui nilai *cronbach alpha* adalah 0,747 sebagaimana yang dijelaskan diatas maka dibuat kesimpulan instrumen minat nasabah dinyatakan reliabel karena lebih dari 0,6.

### C. Teknik Analisis Data

#### 1. Uji asumsi klasik

##### a. Uji Normalitas

**Tabel IV.9**

**Hasil olah data SPSS versi 23 uji normalitas kolmogrovSmirnov**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.79945621
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.051
	Positive	.043
	Negative	-.051
Test Statistic		.051
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data Diolah SPSS 23 tahun 2019

Berdasarkan tabel di atas terlihat nilai asymp.sig.(2-tailed) adalah 0,200 sehingga lebih besar dari nilai signifikan 0,1 ( $0,200 > 0,1$ ). Jadi dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Lineritas

**Tabel IV.10**  
**Hasil olah data SPSS versi 23 uji linearitas**

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
MIN * PL	Between Groups	(Combined)	167.797	17	9.870	1.123	.350
		Linearity	32.273	1	32.273	3.671	.059
		Deviation from Linearity	135.524	16	8.470	.963	.504
Within Groups			650.638	74	8.792		
Total			818.435	91			

Berdasarkan hasil uji linearitas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada *deviation for linearity* sebesar  $0.059 < 0,1$  dan dilihat dari signifikasikan pada *linearity* sebesar  $0,504 > 0,1$  maka dapat disimpulkan bahwa antar variabel terdapat hubungan yang linear.

c. Uji Multikolinieritas

**Tabel IV.11**  
**Hasil olah data SPSS versi 23 uji MULTIKOLINERITAS**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	14.103	5.592		2.522	.013		
PRO	.176	.098	.179	1.794	.076	.998	1.002
PL	.144	.069	.207	2.079	.040	.999	1.001
DUK	.318	.131	.243	2.437	.017	1.000	1.000

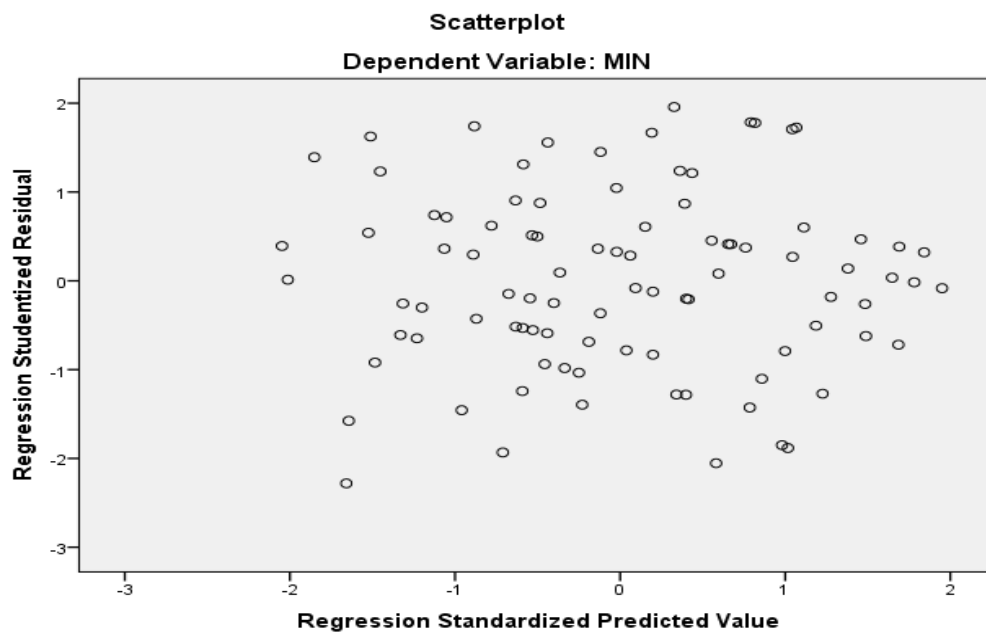
a. Dependent Variable: MIN

Berdasarkan hasil pengujian *multikolinearitas* diatas, diketahui bahwa nilai dari variance inflation factor (VIF) dari X1 = 1.002, X2 = 1,001 X3 = 1,000 yakni kurang dari 10 dan tolerance dari X1 = 0,998 X2 = 0,999 X3 = 1,000 lebih besar dari 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel promosi (X1), pelayanan (X2), dan produk (X3) tidak terjadi persoalan *multikolinearitas*.

#### d. Uji Heteoskedastisitas

**Tabel IV.11**

**Hasil olah data SPSS versi uji heteroskedastisitas**



Sumber : hasil output SPSS versi 23

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa diagram pancar residual tidak membentuk suatu pola tertentu. Jadi dapat disimpulkan bahwa regresi tersebut terbebas dari kasus *heterokedastisitas*.

#### e. Uji Autokorelasi

**Tabel IV.12**

**Hasil olah data SPSS versi uji autokorelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.359 <sup>a</sup>	.129	.099	2.847	1.820

a. Predictors: (Constant), DUK, PL, PRO

b. Dependent Variable: MIN

Sumber : Data diolah SPSS 23 tahun 2019

Berdasarkan tabel hasil output di atas nilai *durbin Watson* sebesar 1,820 artinya lebih besar dari -2 dan lebih kecil dari +2 ( $-2 < 1,820 < +2$ ). Sehingga tidak terjadi auokorelasi.

## 2. Analisis regresi linear berganda

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh secara linear antara tiga variabel indenpenden dengan satu variabel dependen.

**Tabel IV.13**  
**Hasil olah data SPSS versi uji heteroskedastisitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.103	5.592		2.522	.013
PRO	.176	.098	.179	1.794	.076
PL	.144	.069	.207	2.079	.040
DUK	.318	.131	.243	2.437	.017

a. Dependent Variable: MIN

Persamaan regresinya sebagai berikut:

$$\text{MIN} = a + b_1\text{Pr} + b_2\text{Pl} + b_3\text{Duk} + e$$

Sehingga persamaan regresinya adalah:

$$\text{Minat} = 14,103 + 0,176 \text{ Promosi} + 0,144 \text{ Pelayanan} + 0,318 \text{ Produk}$$

Keterangan:

Y = Keputusan Nasabah

A = Konstanta

$b_1 b_2 b_3 b_4$  = Koefisien regresi

Pr	=Promosi
Pl	=Pelayanan
Duk	=Produk
e	=Error

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Konstanta sebesar 14,103 artinya apabila variabel promosi, pelayanan dan produk dianggap konstan atau 0 maka minat memilih tabungan arafah di Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Padangsidmpuan sebesar 14,103.
- b) Nilai koefisien regresi variabel promosi sebesar 0,176 artinya jika variabel promosi ditambah 1 satuan dan variabel yang lain dianggap tetap maka minat memilih tabungan arafah di Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Padangsidmpuan meningkat 0,176.
- c) Nilai koefisien regresi variabel pelayanan sebesar 0,144 artinya jika variabel harga ditambah 1 satuan dan variabel yang lain dianggap tetap maka minat memilih tabungan arafah di Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Padangsidmpuan meningkat 0,144.
- d) Nilai koefisien regresi variabel produk sebesar 0,318 artinya jika variabel promosi ditambah 1 satuan dan variabel yang lain dianggap tetap maka minat memilih tabungan arafah di Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Padangsidmpuan meningkat 0,318.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel IV. 14**  
**Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.359 <sup>a</sup>	.129	.099	2.847

a. Predictors: (Constant), DUK, PL, PRO

b. Dependent Variable: MIN

Sumber: hasil output SPSS versi 23

Dari hasil *output* diatas diperoleh nilai *adjust R Square* sebesar 0,099. Artinya persentasi sumbangan pengaruh promosi, pelayanan dan produk terhadap minat calon nasabah haji memilih tabungan arafah di Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Padangsidempuan sebesar 9,9%. Sedangkan sisanya sebesar 90,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dicantumkan pada penelitian ini.

#### b. Uji Parsial (Uji t)

**Tabel IV. 15**  
**Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.103	5.592		2.522	.013
PRO	.176	.098	.179	1.794	.076
PL	.144	.069	.207	2.079	.040
DUK	.318	.131	.243	2.437	.017

a. Dependent Variable: MIN

Sumber: hasil output SPSS versi 23

Hasil pengujian variabel-variabel penelitian secara parsial adalah sebagai berikut:

### 1) Pengaruh Promosi terhadap minat

#### a) Perumusan Hipotesis

$H_{01}$ : Promosi tidak memiliki pengaruh terhadap minat.

$H_{a1}$ : Produk memiliki pengaruh terhadap minat.

#### b) Penentuan $t_{hitung}$

Dari *output* diatas dapat diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 1,794.

#### c) Penentuan $t_{tabel}$

$T_{tabel}$  dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  dengan derajat kebebasan  $df = n-k-1$  atau  $92 - 3 - 1 = 88$ . Hasil yang diperoleh untuk  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1,66235.

#### 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 diatas dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,794 > 1,66235$ ) artinya promosi secara parsial berpengaruh terhadap minat.

### 2) Pengaruh pelayanan terhadap minat

#### a) Perumusan Hipotesis

$H_{02}$ : Pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap minat.

$H_{a2}$ : Pelayanan memiliki pengaruh terhadap minat.

b) Penentuan  $t_{hitung}$ 

Dari *output* diatas dapat diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,079 .

c) Penentuan  $t_{tabel}$ 

$T_{tabel}$  dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  dengan derajat kebebasan  $df = n-k-1$  atau  $92 - 3 - 1 = 88$ . Hasil yang diperoleh untuk  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1,66235.

## 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 diatas dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,079 > 1,66235$ ) artinya pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap minat.

**3) Pengaruh Produk terhadap minat**

## a) Perumusan Hipotesis

$H_{03}$ : Produk tidak memiliki pengaruh terhadap minat.

$H_{a3}$ : Produk memiliki pengaruh terhadap minat.

b) Penentuan  $t_{hitung}$ 

Dari *output* diatas dapat diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,437.

c) Penentuan  $t_{tabel}$ 

$T_{tabel}$  dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  dengan derajat kebebasan  $df = n-k-1$  atau  $92 - 3 - 1 = 88$ . Hasil yang diperoleh untuk  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1,66235.

## 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 diatas dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,437 < 1,66235$ ) artinya produk secara parsial berpengaruh terhadap minat.

## c. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

**Tabel IV.16**  
**Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	105.272	3	35.091	4.330	.007 <sup>b</sup>
Residual	713.163	88	8.104		
Total	818.435	91			

a. Dependent Variable: MIN

b. Predictors: (Constant), DUK, PL, PRO

Dari hasil *output* diatas  $F_{hitung}$  (4,330)  $>$   $F_{tabel}$  (2,15) dan signifikansi  $<$  0,1 ( $0,007 <$  0,1) maka  $H_0$  ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa promosi, pelayanan dan produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat memilih tabungan arafah di Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Padangsidimpuan.

**D. Pembahasan Hasil Penelitian**

1. Pengaruh Promosi terhadap minat memilih tabungan arafah di Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Padangsidimpuan.

Pengaruh Promosi terhadap minat memilih tabungan arafah di Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Padangsidimpuan berdasarkan

kriteria pengujian dapat diketahui bahwa  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $1,794 > 1,66235$ ). Artinya Promosi memiliki pengaruh terhadap minat secara parsial.

2. Pengaruh Pelayanan terhadap minat memilih tabungan arafah di Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Padangsidempuan.

Pengaruh Pelayanan terhadap minat memilih tabungan arafah di Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Padangsidempuan berdasarkan kriteria pengujian dapat diketahui bahwa  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $2,079 > 1,66235$ ). Artinya Pelayanan memiliki pengaruh terhadap minat secara parsial.

3. Pengaruh Produk terhadap minat memilih tabungan arafah di Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Padangsidempuan.

Pengaruh produk terhadap minat memilih tabungan arafah di Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Padangsidempuan berdasarkan kriteria pengujian dapat diketahui bahwa  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $2,437 > 1,66235$ ). Artinya Produk memiliki pengaruh terhadap minat secara parsial.

4. Pengaruh Promosi, Pelayanan dan Produk terhadap minat memilih tabungan arafah di Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Padangsidempuan.

Untuk uji F dinyatakan bahwa variabel X1 (Promosi), X2 (Pelayanan), X3 (Produk) secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Y (Minat) hal ini dapat dibuktikan dengan  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel ( $4,330 > 2,15$ ).

Hal ini berarti Promosi, Pelayanan dan Produk secara parsial berpengaruh terhadap Minat dan secara simultan (Uji F) variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

Hasil interpretasi dari  $R$  sebesar 0,359 artinya korelasi antara variabel Promosi, Pelayanan dan Produk terhadap variabel Keputusan Nasabah sebesar 0,676. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sedang antara variabel Promosi, Pelayanan dan Produk terhadap variabel Minat. Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,129. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Promosi, Pelayanan dan Produk mampu menjelaskan variansi variabel Minat sebesar 9,9% sedangkan sisanya sebesar 90,1% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain diluar variabel yang diteliti.

Hasil interpretasi dari hasil regresi Minat =  $14,103 + 0,176$  Promosi +  $0,144$  Pelayanan +  $0,318$  Produk. Angka ini dapat diartikan bahwa konstanta sebesar 14,103 artinya jika variabel  $X_1$  (Promosi),  $X_2$  (Pelayanan) dan  $X_3$  (Produk) nilai 0, maka Minat ( $Y$ ) nilainya 14,103.

#### **E. Keterbatasan Penelitian**

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 penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan. Diantaranya keterbatasan yang dihadapi penulis dalam melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah:

1. Keterbatasan penelitian pada penggunaan variabel yaitu peneliti hanya meneliti Promosi, Pelayanan dan Produk terhadap variabel Minat Sedangkan masih banyak lagi variabel lain yang dapat diteliti.
2. Pada saat penyebaran angket, peneliti tidak mengetahui apakah responden memberikan kejujuran dalam menjawab setiap pertanyaan yang diberikan sehingga mempengaruhi variabel yang diperoleh.
3. Keterbatasan tempat penelitian, yang dimana peneliti hanya bisa meneliti di Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Padangsidempuan.

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 selesai.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat calon jama'ah haji memilih tabungan Arafah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Padangsidimpuan dengan metode analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Hasil terprestasi dari hasil regresi  $\text{Minat} = 14,103 + 0,176 \text{ Promosi} + 0,144 \text{ Pelayanan} + 0,318 \text{ Produk}$ . Angka ini dapat diartikan bahwa konstanta sebesar 14,103 artinya jika variabel  $X_1$  (Promosi),  $X_2$  (Pelayanan),  $X_3$  (Produk) nilai 0, maka minat ( $Y$ ) nilainya 14,103.

Hasil koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0,099. Artinya persentase sumbangan pengaruh promosi, pelayanan dan produk terhadap minat calon nasabah haji memilih tabungan arafah di Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Padangsidimpuan sebesar 9,9%. Sedangkan sisanya sebesar 90,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dicantumkan pada penelitian ini.

Dari hasil *output* di atas  $F_{hitung} (4,330) > F_{tabel} (2,15)$  dan signifikansi  $< 0,1$  ( $0,007 < 0,1$ ) maka  $H_0$  ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa promosi, pelayanan dan produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat memilih tabungan arafah di Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Padangsidimpuan.

Model regresi ini dinyatakan lulus dari uji asumsi klasik. Data terdistribusi normal dengan menggunakan uji *one sample-kolmogorovsmirnov test*. Nilai VIF yang diketahui antar variabel independen tidak terdapat *multikolinieritas*. Untuk uji Heterokedastisitas digunakan dengan diagram scatterplot, yang dimana dapat dilihat bahwa diagram pancar residual tidak membentuk suatu pola tertentu. Jadi dapat disimpulkan bahwa regresi tersebut terbebas dari kasus *heterokedastisitas*

## **B. Saran-saran**

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

### 1. Bagi Perusahaan

Kepada pihak lembaga keuangan syariah khususnya PT. BankMuamalat Indonesia Tbk. KCU Padangsidempuan agar meningkatkan Promosi, Pelayanan, dan Produk sehingga bisa menjadi media untuk meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan tabungan haji arafah dan profit yang maksimal.

### 2. Bagi Pihak Kampus

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi tambahan terutama bagi peneliti selanjutnya dengan menambahkan variabel-variabel lain yang mempengaruhi minat nasabah dari Promosi, Pelayanan, dan Produk untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih akurat.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dirancang sedemikian rupa dengan bahasa yang mudah dipahami agar dapat dibaca oleh orang awam. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran dan penambah wawasan bagi peneliti selanjutnya. Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk menambah variabel independen selain Promosi, Pelayanan, dan Produk yang dapat mempengaruhi variabel dependen agar lebih melengkapi penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Ramzi Tadjoedin dkk, *Berbagai Aspek Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: P3EIFE UII dan Tiara Wacana Yogya, 1992), hlm. 127.

Achmad Subianto, *Menata Kembali Manajemen Haji Indonesia*, (Jakarta: Yakamus dan Gibon Books, 2016), hlm. 34

Adi Sasmito Utomo "Minat Siswa dalam Mengikuti Kegiatan Ekstrakurikuler Olahraga, (Studi Kasus di SMP N 2 Tuntang Kabupaten Semarang Tahun 2011)", (Skripsi, Universitas Negeri Semarang, 2011), hlm. 13.

Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), hlm. 128.

Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2006), hlm. 122.

Bank Muamalat Indonesia, "Laporan Tahunan (annual report) 2013" (<http://displayer>, diakses 6 April 2017 pukul 20.00 WIB).

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

Djali, *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 121.

Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), hlm. 744.

H. Edi Mulyono, H. Harum Abu Rofi'ie, *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Safirah, 2013), hlm. 15.

H. Edi Mulyono, H. Harum Abu Rofi'ie, *Panduan Praktikum* (Yogyakarta: Safitri, 2013), hlm. 27-33.

Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012), hlm. 189.

Juliansyah Noor, *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Disertai dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 132.

Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hlm. 123.

Muddrajat Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 145.

Mudrajat Kuncono, *Penelitian Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), hlm. 172.

M.nur Rianto Al-arif, *Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 140.

M. Nur Rianto AL-Arif, *op.cit*, hlm.169

Wilda Khairani Daulay, Nasabah Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah, 29 Oktober 2017.

Imam Al-Ghazali, *Rahasia Haji dan Umrah*, (Jakarta: Maktabah AL-Asriyah, 2017), hlm.1.

Marison, *Metode Penelitian Survey* (Jakarta: Kencana, 2012), hal.349

Peraturan Kementrian Agama tentang Ibadah Haji, diakses pada <http://kemenag.go.id.html>, tanggal 3 November 2017, pukul 18.48 WIB.

Sugiyono, *Metode Penelitian bisnis*, (Bandung: Alfabet, 2012), hlm.13.

Sugiono, *metode penelitian pendidikan : pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D* (Bandung : alfabeta, 2013), hlm. 14.

Syofiatn Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), hal. 245.

Setiawan dan Dwi Endah Kusriani, *Ekonometrika* (Yogyakarta: ANDI, 2010), hal.82.

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

Wawancara dengan Seluruh Karyawan Bank Muamalat Indonesia Kcp.Sibuhuan pada tanggal 25 September 2017 Pukul. 12.00-12.30.

**CURUCULUM VITAE**  
**(Daftar Riwayat Hidup)**

**DATA PRIBADI**

Nama : AFNI LESTARI NASUTION  
Nim : 15 401 000 24  
Tempat/ tanggal lahir : Padangsidimpuan, 10 April 1996  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Anak Ke : 3 dari 4bersaudara  
Alamat : Panyanggar  
Agama : Islam

**DATA ORANG TUA/WALI**

Nama Ayah : Tohiruddin Nasution  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Nama Ibu : Agustina Suryani  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
Alamat : Panyanggar

**LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

Tahun 2003-2009 : SD Negeri 10 Padangsidimpuan  
Tahun 2009-2012 : SMP Negeri 4 Padangsidimpuan  
Tahun 2012-2015 : SMA Negeri 6 Padangsidimpuan  
Tahun 2015-2019 : Program Sarjana (Strata-1) Perbankan Syariah IAIN  
Padangsidimpuan

Motto Hidup : Terus berjuang pantang menyerah

## **SURAT VALIDASI**

Menerangkan bahwa saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama: H. Ali Hardana. M.Si

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

**Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Calon Jama'ah Haji Memilih Tabungan Arafah di PT. Bank Muamalat Indonesia TBK KCU Padangsidempuan**

Yang disusun oleh:

Nama : Afni Lestari Nasution

Nim :15 401 00024

Jurusan :Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Adapun masukan yang saya berikan adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

Dengan demikian masukan dan penilaian yang saya berikan dapat berguna untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket produk yang baik.

Padangsidempuan, 29 November 2019

H. Ali Hardana. M.Si

## LEMBAR VALIDASI

### ANGKET PRODUK

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu/Saudara/i memeberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* ( $\surd$ ) pada kolom V (Valid), VR (Valid dan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk Revisi, Bapak/Ibu/Saudara/i dapat langsung menuliskan pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No Soal	V	VR	TV
e. Kesadaran produk	1,2			
f. Asosiasi produk	3,4,5			
g. Mutu yang dirasakan	6,7,8			
h. Kesetiaan produk	9,10			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidimpuan, 29 November 2019  
Validator

**H. Ali Hardana. M.Si**

## LEMBAR VALIDASI

### ANGKET PROMOSI

Petunjuk:

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

Indikator	No Soal	V	VR	TV
e. Periklanan	1,2			
f. Promosi penjualan	3,4			
g. Penjualan pribadi	5,6			
h. Publisitas	7,8			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidimpuan, 29 November 2019  
Validator

**H. Ali Hardana. M.Si**

## LEMBAR VALIDASI

### ANGKET MINAT

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu/Saudara/i memeberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *cheklist* ( $\surd$ ) pada kolom V (Valid), VR (Valid dan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk Revisi, Bapak/Ibu/Saudara/i dapat langsung menuliskan pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No Soal	V	VR	TV
f. Kebutuhan atau pengenalan nasabah	1,2			
g. Pencairan informasi	3,4			
h. Evaluasi alternatif	5,6			
i. Keputusan pembelian	7,8			
j. Perilaku sesudah pembelian	9,10			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidimpuan, 29 November 2019  
Validator

**H. Ali Hardana. M.Si**

## LEMBAR VALIDASI

### ANGKET PELAYANAN

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu/Saudara/i memeberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* ( $\surd$ ) pada kolom V (Valid), VR (Valid dan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk Revisi, Bapak/Ibu/Saudara/i dapat langsung menuliskan pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Sarana dan prasarana	1			
Karyawan yang baik	2,3			
Bertanggung jawab	4,5			
Melayani secara cepat dan tepat	6,7,8			
Jaminan kerahasiaan	9			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidempuan, 29 November 2019  
Validator

**H. Ali Hardana. M.Si**

## IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Usia :
3. Alamat :
4. Agama :
5. Jenis kelamin : ( )laki-laki ( )perempuan
6. Pekerjaan : ( )pengawai/karyawan ( )pelajar/mahasiswa  
( )wiraswasta ( )lain-lain

### Petunjuk Pengisian

Beri tanda *check list* (√) atau tanda silang (X) pada kolom yang paling sesuai dengan pendapat bapak/ibu/saudara/i.

#### A. Variabel X<sub>1</sub> (Promosi)

NO	PERNYATAAN	PILIHAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya melihat promosi bank muamalat indonesia melalui brosur					
2.	Saya belum pernah melihat promosi yang dilakukan bank muamalat indonesia melalui brosur.					
3.	Saya mengetahui promosi penjualan melalui potongan harga.					
4.	Saya tertarik menggunakan bank syariah karena adanya promosi.					
5.	Saya mengetahui produk-produk jasa bank muamalat Indonesia dari <i>customer service</i>					
6.	Bank muamalat Indonesia melaksanakan promosi melalui tatap muka langsung dengan nasabahnya.					
7.	Saya mengetahui produk jasa bank muamalat Indonesia melalui bakti sosial yang dilakukan oleh pihak bank syariah.					
8.	Saya mengetahui produk jasa bank syariah melalui kegiatan sponsorship.					

B. Variabel X<sub>2</sub> (Pelayanan)

NO	PERNYATAAN	PILIHAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Bank muamalat indonesia mempunyai fasilitas gedung yang bersih.					
2	Bank muamalat indonesia mempunyai ATM yang kotor.					
3	Karyawan bank muamalat Indonesia mampu berkomunikasi yang baik dengan nasabahnya.					
4	Bank muamalat mampu memberikan perhatian dan kebutuhan pelanggan.					
5	Pelayanan kinerja bank muamalat Indonesia cepat waktu.					
6	Saya merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan bank muamalat Indonesia.					
7	Karyawan bank muamalat Indonesia cepat menanggapi keluhan nasabah.					
8	Kayawan bank muamalat Indonesia memberikan solusi terhadap masalah nasabah.					
9	Karyawan bank muamalat Indonesia mempunyai sifat yang sopan terhadap nasabah.					
10	Karyawan bank muamalat Indonesia memiliki pengetahuan dan sifat yang dapat dipercaya.					

C. Vaiabel Produk (X<sub>3</sub>)

NO	PERNYATAAN	PILIHAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Produk tabungan arafah sesuai dengan kebutuhan saya.					
2.	Saya akan selalu menggunakan tabungan arafah karena sesuai dengan kebutuhan saya.					
3.	Kebutuhan yang mendorong saya untuk mengambil produk tabungan arafah.					
4.	Saya memilih tabungan arafah karena sesuai					

	dengan harapan.					
5.	Jenis produk tabungan arafah PT.Bank Muamalat Indonesia Tbk kcu padangsidimpuan sesuai dengan permintaan nasabah.					
6.	Produk tabungan arafah PT.Bank Muamalat Indonesia tidak sesuai dengan permintaan nasabah.					

D. Variabel Y (Minat Nasabah)

NO	PERNYATAAN	PILIHAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya memiliki keinginan membeli produk bank muamalat Indonesia.					
2.	Saya minat untuk membeli produk jasa bank muamalat Indonesia.					
3.	Saya mempromosikan jasa bank muamalat Indonesia kepada orang lain.					
4.	Saya mempromosikan kepada orang lain tentang produk bank syariah.					
5.	Saya menggunakan produk bank muamalat Indonesia.					
6.	Saya tidak akan pernah menggunakan produk bank muamalat Indonesia.					
7.	Saya mencari informasi tentang produk bank muamalat Indonesia.					
8.	Saya tidak ingin mencari informasi terhadap produk bank muamalat Indonesia .					

Padangsidimpuan, November 2019

Responden

( )

NO	JAWABAN RESPONDEN VARIABEL PROMOSI								TOTAL
	PRO1	PRO2	PRO3	PRO4	PRO5	PRO5	PRO6	PRO7	
1	5	4	4	4	4	3	4	4	32
2	4	3	3	5	4	3	4	4	30
3	4	3	3	5	4	3	4	4	30
4	5	4	4	4	4	4	4	4	33
5	5	5	5	4	5	4	5	5	38
6	5	4	4	4	4	4	4	4	33
7	5	4	4	4	4	4	4	4	33
8	4	4	4	5	4	4	4	4	33
9	4	3	3	4	4	3	4	4	29
10	3	3	3	4	4	4	4	4	29
11	5	4	4	4	5	5	5	5	37
12	4	5	5	4	4	4	4	4	34
13	4	4	4	4	5	5	5	5	36
14	3	5	5	4	3	4	3	4	31
15	5	4	4	4	3	5	4	5	34
16	3	3	4	4	4	4	4	4	30
17	4	5	5	3	3	4	5	3	32
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	4	3	3	4	3	4	3	3	27
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	4	3	3	4	4	4	4	4	30
22	3	4	4	4	3	4	3	3	28
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	5	4	4	4	3	4	3	3	30
25	3	4	4	4	4	4	4	4	31
26	5	4	4	4	5	4	5	5	36
27	3	4	4	4	4	4	4	4	31
28	5	4	4	4	4	4	4	4	33
29	4	5	5	4	5	4	5	5	37
30	4	4	4	4	4	4	4	4	32
31	4	4	4	4	4	4	4	4	32
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
33	4	4	4	5	4	4	4	4	33
34	4	4	4	4	4	3	4	4	31
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	3	4	4	4	3	4	3	3	28
37	4	3	3	3	3	4	3	3	26
38	4	3	3	4	3	4	3	3	27
39	3	4	4	3	3	4	4	2	27

40	5	4	4	4	3	3	3	3	29
41	4	3	3	4	4	4	4	4	30
42	4	3	3	4	3	4	3	3	27
43	3	4	4	4	4	5	4	4	32
44	3	3	3	4	3	3	3	3	25
45	3	3	3	4	3	3	3	3	25
46	5	3	3	4	3	4	3	3	28
47	4	3	3	4	3	4	3	3	27
48	4	3	3	4	3	4	3	3	27
49	4	3	3	4	3	5	3	3	28
50	4	4	4	3	4	3	4	4	30
51	4	3	3	4	4	5	4	4	31
52	4	3	3	4	4	3	4	4	29
53	4	4	4	4	5	5	5	5	36
54	3	4	4	4	5	3	5	5	33
55	4	3	3	4	4	5	4	4	31
56	4	3	3	4	5	3	5	5	32
57	3	3	3	4	5	4	5	5	32
58	4	4	4	3	3	4	3	3	28
59	3	4	4	4	4	3	4	4	30
60	4	3	3	4	4	3	4	4	29
61	4	3	3	4	4	3	4	4	29
62	4	4	4	4	5	4	4	4	33
63	4	3	3	4	5	4	5	5	33
64	4	3	3	3	5	3	5	5	31
65	3	5	5	3	5	5	5	5	36
66	4	5	5	4	4	3	4	4	33
67	5	5	5	4	4	3	4	4	34
68	4	4	4	4	5	4	5	5	35
69	4	4	4	4	4	4	4	4	32
70	4	5	5	4	3	5	3	3	32
71	3	4	4	4	5	4	5	5	34
72	3	3	3	4	3	5	3	3	27
73	4	4	4	5	4	4	4	4	33
74	4	5	5	4	4	5	4	4	35
75	4	5	5	4	3	4	3	3	31
76	5	4	4	5	4	4	4	4	34
77	5	5	5	4	5	4	5	5	38
78	4	4	4	4	5	3	5	5	34
79	5	3	3	5	3	4	3	3	29
80	5	4	4	5	5	4	5	5	37

81	4	4	4	5	4	4	4	4	33
82	3	3	3	3	4	3	3	3	25
83	3	4	3	4	4	4	4	3	29
84	3	5	4	3	3	3	3	4	28
85	4	3	5	3	4	3	4	3	29
86	3	3	4	4	3	4	4	4	29
87	4	4	5	4	4	4	4	5	34
88	3	3	2	3	4	5	2	5	27
89	5	3	5	5	3	5	3	5	34
90	5	4	4	5	5	4	4	2	33
91	4	3	5	4	4	5	5	4	34
92	5	5	3	3	3	4	4	5	32

NO	JAWABAN RESPONDEN VARIABEL PELAYANAN										TOTAL
	Pel1	Pel2	Pel3	Pel4	Pel5	Pel6	Pel7	Pel8	Pel9	Pel10	
1	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	45
2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43
3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	42
4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	45
5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	43
6	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	46
7	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	46
8	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	39
9	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	45
10	3	5	5	5	4	5	5	5	3	5	42
11	4	3	3	3	4	5	5	4	3	3	37
12	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	37
13	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	40
14	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	42
15	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	44
16	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	37
17	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	40
18	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	35
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
20	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
21	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	40
22	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42
23	4	5	3	3	4	5	5	5	4	5	41
24	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
25	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	43
26	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	41
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	42
28	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
29	5	2	3	3	4	5	4	5	4	2	42
30	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	43
31	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	40
32	2	5	4	4	4	4	5	5	4	5	38
33	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
34	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	44
35	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	46
36	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	44
37	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	43

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

76	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	37
77	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	46
78	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	34
79	4	5	3	3	3	3	5	3	3	5	37
80	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	35
81	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	35
82	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	35
83	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	35
84	4	5	3	3	3	3	5	3	4	5	38
85	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	36
86	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	35
87	4	4	5	3	3	4	5	5	5	4	42
88	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	44
89	5	3	5	3	5	3	5	5	4	5	43
90	4	3	5	3	3	4	5	4	5	4	40
91	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	39
92	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4	41

NO	JAWABAN RESPONDEN VARIABEL PRODUK						TOTAL
	Duk1	Duk2	Duk3	Duk4	Duk5	Duk6	
1	4	4	4	4	4	4	24
2	5	5	4	4	4	4	26
3	3	4	4	4	4	5	24
4	4	5	4	4	4	4	25
5	4	5	4	4	4	4	25
6	5	4	5	5	4	4	27
7	5	5	5	5	5	5	30
8	4	5	4	4	4	4	25
9	5	5	5	4	4	4	27
10	5	4	4	4	4	4	25
11	4	5	4	5	4	5	27
12	4	5	4	4	4	5	26
13	4	5	4	4	4	5	26
14	4	5	4	4	4	5	26
15	5	5	4	5	4	5	28
16	5	5	4	4	4	4	26
17	5	5	5	5	5	5	30
18	3	4	4	4	4	4	23
19	5	4	4	4	4	4	25
20	5	5	5	4	4	4	27
21	4	5	5	5	5	4	28
22	4	4	5	5	5	5	28
23	5	5	5	5	5	5	30
24	5	5	5	5	5	5	30
25	3	4	4	4	4	5	24
26	5	5	5	4	4	4	27
27	4	5	5	5	4	4	27
28	5	4	4	4	4	4	25
29	4	4	4	4	4	4	24
30	4	5	5	5	5	5	29
31	4	4	4	4	4	4	24
32	4	4	5	5	4	4	26
33	5	5	5	5	5	4	29
34	5	5	5	5	5	5	30
35	5	5	5	5	5	5	30
36	5	5	5	5	4	4	28
37	4	4	4	4	4	4	24

38	5	5	4	5	5	5	29
39	4	5	4	4	5	4	26
40	5	5	5	5	5	5	30
41	5	5	5	5	5	5	30
42	4	5	5	5	5	5	29
43	5	5	5	5	4	4	28
44	4	5	4	4	4	4	25
45	4	5	5	4	4	5	27
46	5	4	4	5	5	5	28
47	3	4	4	4	4	4	23
48	4	4	4	4	4	4	24
49	5	5	5	5	5	5	30
50	3	4	4	4	4	3	22
51	5	5	5	5	5	5	30
52	4	5	5	5	5	5	29
53	4	4	4	4	4	4	24
54	5	5	5	5	5	5	30
55	5	5	4	4	4	5	27
56	5	5	4	5	5	5	29
57	5	5	5	5	5	5	30
58	4	4	4	4	4	4	24
59	4	4	4	4	4	4	24
60	4	4	4	5	4	4	25
61	4	5	4	4	4	4	25
62	4	4	4	4	4	4	24
63	4	5	4	4	4	4	25
64	4	5	4	4	4	4	25
65	4	5	5	5	4	5	28
66	4	4	4	4	4	4	24
67	5	5	5	5	5	5	30
68	4	5	4	4	5	4	26
69	4	4	4	4	5	4	25
70	5	4	5	4	5	4	27
71	5	4	4	5	5	4	27
72	4	5	5	4	4	3	25
73	4	5	5	4	4	4	26
74	3	4	4	4	5	4	24
75	3	5	4	4	3	3	22
76	3	4	5	5	3	3	23

77	4	5	4	4	4	4	25
78	3	5	5	3	3	4	23
79	3	5	5	3	3	3	22
80	4	4	5	5	4	4	26
81	4	5	4	5	4	4	26
82	4	4	5	5	4	4	26
83	4	5	4	4	4	4	25
84	4	4	5	5	4	4	26
85	4	4	3	4	4	4	23
86	4	4	5	5	4	4	26
87	4	4	5	5	4	4	26
88	4	5	3	5	4	4	25
89	4	3	3	5	5	5	25
90	4	4	4	4	3	3	22
91	5	5	4	5	5	3	27
92	3	5	5	5	3	4	25

NO	JAWABAN RESPONDEN VARIABEL MINAT								TOTAL
	Min1	Min2	Min3	Min4	Min5	Min6	Min7	Min8	
1	4	5	3	4	4	5	4	3	32
2	4	4	3	4	4	5	4	4	32
3	4	3	3	3	3	4	3	3	26
4	4	5	4	3	4	4	3	4	31
5	5	4	5	5	4	5	5	4	37
6	5	5	4	5	5	5	3	5	37
7	3	5	5	4	4	5	5	4	35
8	3	4	4	4	4	4	5	4	32
9	5	4	3	4	5	4	5	5	35
10	5	3	4	5	4	5	4	5	35
11	4	5	4	5	4	5	4	5	36
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13	4	5	3	4	5	5	5	5	36
14	4	5	3	3	5	5	5	5	35
15	4	4	3	3	4	4	3	4	29
16	5	5	2	4	5	5	5	5	36
17	5	5	4	5	5	5	3	5	37
18	4	5	4	5	5	5	5	4	37
19	4	5	3	3	4	5	4	3	31
20	3	3	3	5	4	4	3	3	28
21	5	5	5	5	5	5	5	5	40
22	4	5	3	5	4	5	4	5	35
23	5	5	3	3	5	5	5	5	36
24	4	5	3	4	4	5	5	4	34
25	4	4	3	3	4	3	4	4	29
26	4	5	3	5	5	5	4	5	36
27	4	5	3	4	4	5	5	5	35
28	3	5	3	4	4	5	4	4	32
29	5	5	3	3	4	3	4	5	32
30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
31	4	4	3	4	4	5	4	3	31
32	4	5	3	4	5	4	4	4	33
33	4	4	3	3	4	4	4	4	30
34	5	5	3	4	4	5	4	4	34
35	4	5	3	5	5	5	4	5	36
36	5	5	2	4	4	5	4	5	34
37	4	5	4	4	5	5	5	5	37

38	5	4	3	3	4	4	4	4	31
39	5	5	3	3	4	5	4	5	34
40	4	5	4	5	4	5	5	5	37
41	4	5	3	4	4	5	3	3	31
42	5	5	5	5	5	5	5	5	40
43	4	5	3	4	5	5	5	5	36
44	4	4	3	4	4	5	5	4	33
45	4	5	3	4	4	5	4	4	33
46	4	5	3	4	4	5	4	4	33
47	4	4	3	3	3	5	3	3	28
48	5	3	5	3	5	3	5	4	33
49	4	4	4	4	4	4	4	4	32
50	5	5	4	4	4	5	4	4	35
51	5	5	3	4	4	5	5	4	35
52	5	5	4	5	5	5	5	5	39
53	4	5	3	4	4	5	4	4	33
54	4	4	3	4	3	4	4	5	31
55	5	5	3	5	4	5	3	5	35
56	5	5	4	5	5	4	5	5	38
57	5	5	3	4	4	5	5	5	36
58	5	5	3	4	5	5	5	4	36
59	4	5	3	4	4	5	5	4	34
60	4	5	3	3	4	5	4	4	32
61	4	4	3	3	4	5	4	4	31
62	4	5	3	3	4	5	3	5	32
63	5	4	3	4	4	5	4	5	34
64	4	5	3	4	4	5	5	4	34
65	5	5	5	5	5	5	5	5	40
66	4	5	3	3	4	5	5	5	34
67	5	5	3	5	5	5	4	5	37
68	4	5	5	4	4	5	5	4	36
69	5	5	5	4	5	5	5	4	38
70	5	4	4	5	5	4	4	5	36
71	5	5	4	4	5	5	4	4	36
72	5	5	4	4	5	5	4	4	36
73	4	5	4	4	4	5	4	4	34
74	5	5	5	4	5	5	5	4	38
75	5	5	5	5	4	4	5	5	38
76	4	5	4	3	3	4	4	3	30

77	5	3	5	3	4	5	4	5	34
78	4	3	5	3	5	4	4	4	32
79	4	3	5	3	5	4	4	4	32
80	4	4	4	3	3	4	5	3	30
81	4	4	4	4	4	4	5	3	32
82	4	4	4	3	3	4	5	3	30
83	4	4	4	4	4	4	5	3	32
84	4	4	4	3	3	5	4	3	30
85	4	4	5	3	4	4	4	4	32
86	4	4	5	3	3	4	5	3	31
87	4	5	4	5	4	5	5	5	37
88	5	4	5	4	5	4	4	4	35
89	5	4	5	5	5	4	5	5	38
90	4	4	5	4	5	4	4	5	35
91	5	5	5	4	5	3	3	4	34
92	4	5	5	5	5	4	4	4	36



SKOR	Pearson														
	Correlation	.440**	.579**	.626**	.283**	.693**	.297**	.754**	.705**						1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.006	.000	.004	.000	.000						
	N	92	92	92	92	92	92	92	92						92

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

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

### Hasil Olah SPSS Versi 23 Uji Validitas Pelayanan

		PL1	PL2	PL3	PL4	PL5	PL6	PL7	PL8	PL9	PL10	SKO
												R
PL1	Pearson	1	-.151	.076	.070	.062	-.028	-.095	-.055	.032	-.110	.268 <sup>+</sup>
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)		.148	.471	.503	.554	.787	.365	.599	.763	.292	.009
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93
PL2	Pearson	-.151	1	.188	.320 <sup>+</sup>	.013	.058	.527 <sup>+</sup>	.372 <sup>+</sup>	.094	.866 <sup>+</sup>	.334 <sup>+</sup>
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.148		.071	.002	.903	.581	.000	.000	.371	.000	.001
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93
PL3	Pearson	.076	.188	1	.794 <sup>+</sup>	.312 <sup>+</sup>	.180	.293 <sup>+</sup>	.452 <sup>+</sup>	.325 <sup>+</sup>	.403 <sup>+</sup>	.556 <sup>+</sup>
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.471	.071		.000	.002	.084	.004	.000	.001	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93
PL4	Pearson	.070	.320 <sup>+</sup>	.794 <sup>+</sup>	1	.412 <sup>+</sup>	.336 <sup>+</sup>	.284 <sup>+</sup>	.461 <sup>+</sup>	.210 <sup>+</sup>	.390 <sup>+</sup>	.597 <sup>+</sup>
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.503	.002	.000		.000	.001	.006	.000	.043	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93
PL5	Pearson	.062	.013	.312 <sup>+</sup>	.412 <sup>+</sup>	1	.476 <sup>+</sup>	.151	.486 <sup>+</sup>	.612 <sup>+</sup>	.170	.634 <sup>+</sup>
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.554	.903	.002	.000		.000	.150	.000	.000	.103	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93
PL6	Pearson	-.028	.058	.180	.336 <sup>+</sup>	.476 <sup>+</sup>	1	.249 <sup>+</sup>	.573 <sup>+</sup>	.235 <sup>+</sup>	.129	.563 <sup>+</sup>
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.787	.581	.084	.001	.000		.016	.000	.023	.217	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93
PL7	Pearson	-.095	.527 <sup>+</sup>	.293 <sup>+</sup>	.284 <sup>+</sup>	.151	.249 <sup>+</sup>	1	.700 <sup>+</sup>	.246 <sup>+</sup>	.671 <sup>+</sup>	.431 <sup>+</sup>
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.365	.000	.004	.006	.150	.016		.000	.018	.000	.000

N		93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93			
PL8	Pearson		.372*	.452*	.461*	.486*	.573*	.700*		.396*	.592*	.707*			
	Correlation	-.055	*	*	*	*	*	*	1	*	*	*			
	Sig. (2-tailed)	.599	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000			
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93			
PL9	Pearson		.032	.094	.325*	.210*	.612*	.235*	.246*	.396*		1	.248*	.602*	
	Correlation				*	*	*	*	*	*			*	*	
	Sig. (2-tailed)	.763	.371	.001	.043	.000	.023	.018	.000	.000			.016	.000	
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	
PL10	Pearson		.866*	.403*	.390*		.170	.129	.671*	.592*		.248*		1	.513*
	Correlation	-.110	*	*	*				*	*		*			*
	Sig. (2-tailed)	.292	.000	.000	.000	.103	.217	.000	.000	.000	.016			.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93
SKOR	Pearson		.268*	.334*	.556*	.597*	.634*	.563*	.431*	.707*	.602*	.513*			1
R	Correlation		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*			*
	Sig. (2-tailed)	.009	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000			.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93

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

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

### Hasil Olah SPSS Versi 23 Uji Validitas Produk

		DUK1	DUK2	DUK3	DUK4	DUK5	DUK6	SKOR
DUK1	Pearson Correlation	1	.289**	.239*	.410**	.538**	.378**	.738**
	Sig. (2-tailed)		.005	.022	.000	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92
DUK2	Pearson Correlation	.289**	1	.317**	.098	.136	.240*	.505**
	Sig. (2-tailed)	.005		.002	.353	.195	.021	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92
DUK3	Pearson Correlation	.239*	.317**	1	.402**	.175	.170	.567**
	Sig. (2-tailed)	.022	.002		.000	.095	.106	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92
DUK4	Pearson Correlation	.410**	.098	.402**	1	.507**	.422**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000	.353	.000		.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92
DUK5	Pearson Correlation	.538**	.136	.175	.507**	1	.577**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.195	.095	.000		.000	.000



MIN7	Pearson Correlation	.103	.169	.231*	.158	.195	.143	1	.185	.498**
	Sig. (2-tailed)	.329	.108	.027	.132	.062	.175		.078	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92
MIN8	Pearson Correlation	.437**	.313**	.001	.438**	.513**	.230*	.185	1	.688**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.991	.000	.000	.028	.078		.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92
SKOR	Pearson Correlation	.555**	.515**	.391**	.706**	.699**	.408**	.498**	.688**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92

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

### Hasil Olah SPSS Versi 23 Uji Reliabilitas Promosi

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.686	8

### Hasil Olah SPSS Versi 23 Uji Reliabilitas Pelayanan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.794	10

### Hasil Olah SPSS Versi 23 Uji Reliabilitas Produk

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	6

### Hasil Olah SPSS Versi 23 Uji Reliabilitas Minat

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.673	8

## Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		92
Normal	Mean	.0000000
Parameters <sup>a,b</sup>	Std. Deviation	2.79945621
Most Extreme	Absolute	.051
Differences	Positive	.043
	Negative	-.051
Test Statistic		.051
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

## Hasil Olah data SPSS Versi 23 Uji Linearitas

### ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
MIN *	Between Groups (Combined)	167.797	17	9.870	1.123	.350
PL	Linearity	32.273	1	32.273	3.671	.059
	Deviation from Linearity	135.524	16	8.470	.963	.504
Within Groups		650.638	74	8.792		
Total		818.435	91			

### ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
MIN *	Between Groups (Combined)	99.988	8	12.499	1.444	.191
DUK	Linearity	46.294	1	46.294	5.348	.023
	Deviation from Linearity	53.694	7	7.671	.886	.521
Within Groups		718.447	83	8.656		
Total		818.435	91			

**Hasil Olah data SPSS Versi 23 Uji Multikolinieritas**

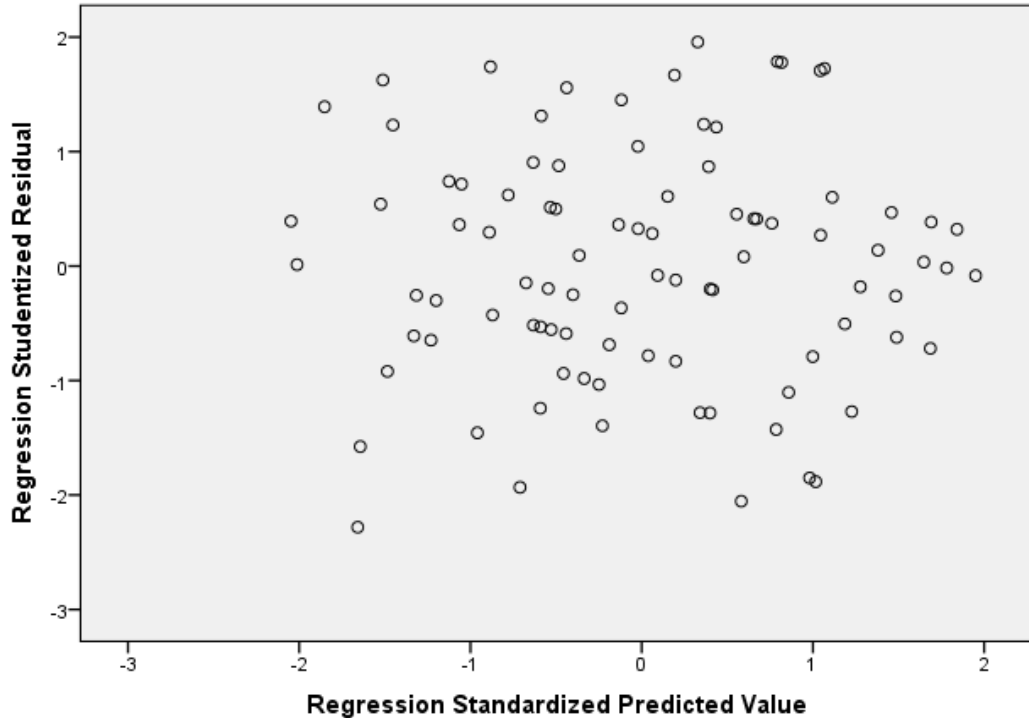
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	d			Tolerance	VIF
	Coefficients		Beta				
1 (Constant)	14.103	5.592		2.522	.013		
PRO	.176	.098	.179	1.794	.076	.998	1.002
PL	.144	.069	.207	2.079	.040	.999	1.001
DUK	.318	.131	.243	2.437	.017	1.000	1.000

**Hasil Olah data SPSS Versi 23 Uji Heterokedastisitas**

**Scatterplot**

**Dependent Variable: MIN**



### Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.359 <sup>a</sup>	.129	.099	2.847	1.820

a. Predictors: (Constant), DUK, PL, PRO

b. Dependent Variable: MIN

### Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.103	5.592		2.522	.013
PRO	.176	.098	.179	1.794	.076
PL	.144	.069	.207	2.079	.040
DUK	.318	.131	.243	2.437	.017

a. Dependent Variable: MIN

### Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.359 <sup>a</sup>	.129	.099	2.847

a. Predictors: (Constant), DUK, PL, PRO

b. Dependent Variable: MIN

### Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	14.103	5.592		2.522	.013
PRO	.176	.098	.179	1.794	.076
PL	.144	.069	.207	2.079	.040
DUK	.318	.131	.243	2.437	.017

a. Dependent Variable: MIN

### Hasil Olah Data SPSS Versi 23 Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	105.272	3	35.091	4.330	.007 <sup>b</sup>
Residual	713.163	88	8.104		
Total	818.435	91			

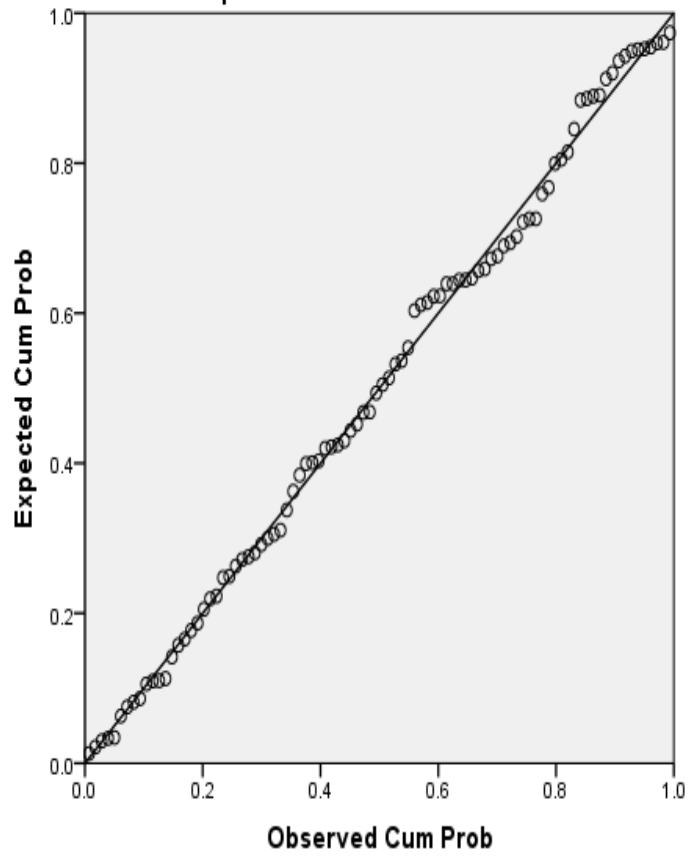
a. Dependent Variable: MIN

b. Predictors: (Constant), DUK, PL, PRO

LAMPIRAN

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: MIN



## DOKUMENTASI













