



**PENGARUH PRODUK DAN BIAYA ADMINISTRASI
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH
BSM GRIYA PADA PT. BANK SYARIAH
MANDIRI CABANG PADANGSIDEMPUNAN**

SKRIPSI

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

OLEH :

**HOTMAIDA MATONDANG
NIM. 14 401 00048**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

2019



**PENGARUH PRODUK DAN BIAYA ADMINISTRASI
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH
BSM GRIYA PADA PT. BANK SYARIAH
MANDIRI CABANG PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh:

HOTMAIDA MATONDANG
NIM. 14 401 00048

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

PADANGSIDIMPUAN

TAHUN 2019





**PENGARUH PRODUK DAN BIAYA ADMINISTRASI
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH
BSM GRIYA PADA PT. BANK SYARIAH
MANDIRI CABANG PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh:

HOTMAIDA MATONDANG
NIM. 14 401 00048

POGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Pembimbing I

Nofinawati, SEL., MA
NIP. 19821116 201101 2 003

Pembimbing II

Delima Sari Lubis, MA
NIP. 19840512 201403 2 002

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





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

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Hotmaida Matondang**
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidempuan, 05 Juli 2019
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Hotmaida Matondang** yang berjudul "**Pengaruh Produk dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih BSM Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

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

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

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Nofinawati, SEL., MA
NIP. 19821116 201101 2 003

PEMBIMBING II

Delima Sari Lubis, MA
NIP. 19840512 201403 2 002



SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.
Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Hotmaida Matondang
NIM : 14 401 00048
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/PS-2
Judul Skripsi : **Pengaruh Produk Dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih BSM Griya Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan**

Dengan ini menyatakan menyusun skripsi sendiri tanpa menerima bantuan 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 di kemudian 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.

Padangsidempuan, 03 Juli 2019

Saya yang menyatakan,



HOTMAIDA MATONDANG
NIM. 14 401 00048

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 : Hotmaida Matondang
Nim : 14 401 00048
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "Pengaruh Produk Dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih BSM Griya Pada PT. Bank Syariah Cabang Padangsidempuan". Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif 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, 03 Juli 2019

Yang Menyatakan



HOTMAIDA MATONDANG

Nim: 14 401 00048





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

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : Hotmaida Matondang
NIM : 14 401 00048
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Produk Dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih BSM Griya Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan

Ketua

Sekretaris

Dr. Darwis Harahap, SHI., M. Si
NIP. 19780018 200901 1 015

Nofinawati, SEI., MA
NIP. 19821116 201101 2 003

Anggota

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

Nofinawati, SEI., MA
NIP. 19821116 201101 2 003

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

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

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Jum'at/19 Juli 2019
Pukul : 14.00 WIB - 17.00 WIB
Hasil/Nilai : LULUS / 73,5 (B)
Predikat : AMAT BAIK
: 3,31



CamScanner



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

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

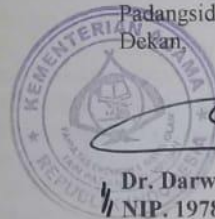
PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PRODUK DAN BIAYA ADMINISTRASI
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BSM
GRIYA PADA PT. BANK SYARIAH CABANG
PADANGSIDIMPUAN
NAMA : HOTMAIDA MATONDANG
NIM : 14 401 00048

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

Padangsidimpuan, 16 Agustus 2019

Dekan,



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

KATA PENGANTAR



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

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Produk Dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih BSM Griya Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan”**, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ilmu Ekonomi Syariah konsentrasi Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

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

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum,

Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Kamaluddin, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, SEI., MA selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
4. Ibu Nofinawati, SEI., MA, selaku pembimbing I dan Ibu Delima Sari Lubis, MA, selaku pembimbing II, yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga menjadi amal yang baik dan mendapat balasan dari Allah SWT.
5. Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu dosen IAIN Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
7. Teristimewa keluarga tercinta kepada Ayahanda Kimam Matondang dan Ibunda Dahlia Nasution yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang,

dukungan moral dan materi serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang, semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.

8. Para sahabat Meri Yulfita Pulungan, Idamayanti Nasution, Sri Wahyuni Lubis, Indah Firdaus Harahap, Dan Nur Anisa Siregar, serta seluruh rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2014 yang telah banyak membantu, menemani dan memberikan motivasi sampai dengan skripsi ini selesai.

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

Padangsidempuan, 2019
Peneliti,

HOTMAIDA MATONDANG
NIM.14 40100048

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)




ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
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	ء	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

هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye


2. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	ḍammah	U	U

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fathah dan ya	Ai	a dan i

و.....	fathah dan wau	Au	a dan u
--------	----------------	----	---------

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

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

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- Ta marbutah hidup yaitu Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
- Ta marbutah mati yaitu Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

4. Syaddah (Tasydid)

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

5. Kata Sandang

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

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

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

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

7. Penulisan Kata

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

8. Huruf Kapital

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

ABSTRAK

Nama : Hotmaida Matondang
NIM : 14 401 00048
Judul : Pengaruh Produk Dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih BSM Griya Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kondisi jumlah nasabah Bank Syariah Mandiri yang memilih BSM Griya yang mengalami fluktuasi dari tahun 2014 sampai dengan 2017. Fluktuasi jumlah nasabah diakibatkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah, yaitu produk dan biaya administrasi. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh produk dan biaya administrasi baik secara parsial maupun simultan terhadap keputusan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh produk dan biaya administrasi baik secara parsial maupun simultan terhadap keputusan nasabah. Kegunaan penelitian ini untuk peneliti, bagi perguruan tinggi, bagi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan, dan bagi peneliti selanjutnya.

Pembahasan dalam penelitian ini berkaitan dengan Manajemen. Sehubungan dengan itu, pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan keputusan nasabah, produk, dan biaya administrasi.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi berganda. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel adalah 81 sampel dengan teknik *incidental sampling*. Pengolahan data menggunakan SPSS versi 23. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji asumsi klasik yaitu: uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis yaitu: uji t dan uji F.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah memilih BSM Griya dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($19,158 > 1,664$). Biaya Administrasi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah memilih BSM Griya terlihat dari nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,943 < 1,664$). Berdasarkan hasil uji secara simultan bahwa produk dan biaya administrasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah memilih BSM Griya dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($184,731 > 2,37$). Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa 82,1% produk, biaya administrasi mempengaruhi keputusan nasabah memilih BSM Griya dan 17,9% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata kunci : Produk, Biaya Administrasi dan Keputusan Nasabah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
BERITA ACARA SIDANG MUNAQSAH	
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Defenisi Operasional	6
E. Rumusan Masalah	7
F. Tujuan Penelitian	8
G. Kegunaan Penelitian	8
H. Sistematika Pembahasan.....	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. KerangkaTeori	11
1. Keputusan Nasabah.....	12
a. Pengertian Keputusan Nasabah.....	12
b. Proses Pengambilan Keputusan.....	13
c. Keputusan Dalam Perspektif Islam.....	16
2. Produk	17
a. Pengertian Produk.....	22
1) Pendanaan.....	22
2) Pembiayaan.....	23
3. Biaya Administrasi	23
a. Pengertian Biaya Administrasi	23
b. Jenis Biaya	25
B. PenelitianTerdahulu	27
C. KerangkaPikir.....	31
D. Hipotesis.....	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
B. Jenis Penelitian.....	34
C. Populasi dan Sampel.....	34
1. Populasi.....	34
2. Sampel.....	35
D. Sumber Data.....	36
E. Instrument Pengumpulan Data.....	37
1. Koesioner/angket.....	37
2. Dokumentasi.....	38
F. Analisis Data.....	39
a. Uji Validitas.....	39
b. Uji Reabilitas.....	39
c. Uji Normalitas.....	40
d. Uji Linearitas.....	40
e. Uji Asumsi Klasik.....	41
1. Uji Multikolinearitas.....	41
2. Uji Heterokedastisitas.....	42
f. Uji Persamaan Regresi Berganda R^2	42
g. Uji Koefisien Determinasi.....	43
h. Uji Hipotesis.....	43
1. Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	43
2. Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	45
1. Sejarah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.....	47
2. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.....	48
3. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.....	49
B. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	50
1. Uji Validitas.....	50
2. Uji Reliabilitas.....	52
3. Uji Normalitas.....	52
4. Uji Linearitas.....	54
C. Uji Asumsi Klasik.....	54
1. Uji Multikolonieritas.....	54
2. Uji Heteroskedastisitas.....	55
D. Uji Regresi Linear Berganda.....	56
E. Uji Koefisien Determinasi.....	58
F. Uji Hipotesis.....	59
1. Uji t.....	59
2. Uji F.....	60

G. Pembahasan Hasil Penelitian	61
H. Keterbatasan Penelitian.....	59

BAB VPENUTUP

A. Kesimpulan	61
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Data Nasabah BSM Griya.....	2
Tabel 1.2 : Definisi Operasional Variabel.....	6
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 : Kategori dengan Menggunakan Skala Likert	37
Tabel 3.2 : Kisi-kisi Angket	38
Tabel 4.1 : Hasil Uji Validitas Produk.....	50
Tabel 4.2 : Hasil Uji Validitas Biaya Administrasi.....	51
Tabel 4.3 : Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah.....	51
Tabel 4.4 : Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.5 : Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4.6 : Hasil Uji Linearitas.....	54
Tabel 4.7 : Hasil Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4.8 : Hasil Uji Heterokedastisitas	56
Tabel 4.9 : Hasil Uji Regresi Berganda	57
Tabel 4.10 : Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	59
Tabel 4.11: Hasil Uji Simultan (Uji F).....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikir.....	32
Gamabar 4.1	Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Validasi Angket
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 : Hasil Uji Reabilitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji Linearitas
- Lampiran 7 : Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 8 : Hasil Uji Heterokedastisitas
- Lampiran 9 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 10 : Hasil Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 11 : Hasil Uji Parsial (Uji t)
- Lampiran 12 : Hasil Uji Simultan (Uji F)

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi Islam di Indonesia cukup pesat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya lembaga-lembaga keuangan yang menggunakan prinsip-prinsip syariah, baik dalam skala mikro maupun makro. Dilihat dari segi kedudukan dan perannya, lembaga keuangan syariah memiliki landasan hukum yang kuat sehingga dapat memberi peran maksimal untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi.¹

Salah satu kegiatan utama yang dilakukan oleh bank dalam rangka membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhan perumahan dengan harga yang terjangkau adalah dengan memberikan pembiayaan. Salah satu fasilitas pembiayaan yang diberikan oleh bank adalah dengan memberikan BSM Griya. BSM Griya adalah pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat individu untuk pembelian atau pembangunan rumah tinggal, dimana besarnya pembiayaan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan dari masing-masing pemohon.

Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan merupakan salah satu perbankan syariah terbaik di Indonesia dengan salah satu produk pembiayaannya yaitu BSM Griya. Dalam pembiayaan BSM Griya tidak hanya untuk mencicil rumah, tetapi juga bisa melakukan pembelian secara kredit untuk jenis properti lain seperti Kredit Apartemen (KPA), Kredit Ruko ataupun

¹ Juhaya S.Pradja, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 7.

Take Over KPR ke Bank Syariah Mandiri. Pada pembiayaan ini Bank Syariah Mandiri juga memberikan keringanan berupa cicilan rendah di awal tahun pertama. Ini akan lebih menguntungkan dibandingkan dengan acuan suku bunga Bank konvensional lainnya.

Manajemen Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan selalu berusaha agar produk ini mengalami pertumbuhan yang signifikan di masa yang akan datang. Hal ini ditandai dengan kegiatan-kegiatan promosi yang cukup intens yang dilakukan selama ini. Namun kenyataannya produk ini belumlah sepopuler pembiayaan modal kerja dengan akad *musyarakah* atau *mudharabah*. Pertumbuhan produk ini perlu didorong dengan menyiapkan strategi yang terbaik sehingga diharapkan target-target perusahaan pada sektor pembiayaan ini dapat tercapai dengan baik. Berikut data perkembangan jumlah nasabah BSM Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan periode 2014-2017

Tabel 1.1
Perkembangan Nasabah BSM Griya Pada Bank Syariah
Mandiri Cabang Padangsidempuan

Tahun	Jumlah Nasabah
2014	110
2015	93
2016	123
2017	98

Sumber: Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan

Berdasarkan data di atas jumlah nasabah BSM Griya dalam kurun waktu 4 tahun mengalami fluktuasi, pada tahun 2014 jumlah nasabah sebanyak 148, mengalami penurunan pada tahun 2015 menjadi 93 nasabah, pada tahun

2016 mengalami peningkatan dari 93 menjadi 123 nasabah. Sedangkan pada tahun 2017 mengalami penurunan menjadi 98 nasabah.

Rendahnya pangsa pasar yang telah dikuasai bank syariah secara keseluruhan di Padangsidempuan juga sejalan dengan kenyataan yang terjadi pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan. Jumlah nasabah BSM Griya masih sangat jauh bila dibandingkan dengan total penduduk Kota Padangsidempuan. Padahal produk pembiayaan BSM Griya merupakan produk pembiayaan konsumen yang sudah lama ada di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan, dan Bank Syariah Mandiri menjadikan cicilan pada pembiayaan BSM Griya yang sifatnya tetap setiap bulannya, tidak berpatokan pada suku bunga bank. Keputusan besarnya cicilan serta margin untuk bank sebagai penjual rumah, disepakati setelah akad.

Seharusnya Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan memiliki lebih banyak nasabah pengguna produk pembiayaan BSM Griya. Namun fenomena yang terjadi jumlah nasabah pembiayaan BSM Griya tidak mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman dan ketidaktahuan masyarakat terhadap produk pembiayaan BSM Griya atau bisa jadi dari segi proses pembiayaan yang masih kurang.

Penentuan biaya administrasi bank berdasarkan prinsip syariah juga berbeda dengan bank konvensional. Penentuan biaya dan harga yang berlaku pada bank syariah harus sesuai dengan prinsip syariah dengan dasar hukum Al-Quran dan Hadist. Dalam penentuan biaya administrasi atau mencari keuntungan bank tidak terlepas produk yang ditawarkan serta prinsip

operasional yang berlaku. Dalam Bank Syariah Mandiri, biaya administrasi merupakan biaya pokok atau disebut juga biaya wajib. Pada BSM Griya hanya dikenakan sebesar 1% dari pengajuan pembiayaan BSM Griya sedangkan pada bank konvensional biaya administrasi ditentukan dari tingkat suku bunga. Apabila suku bunga naik maka biaya administrasi yang dikenakan akan meningkat, sedangkan apabila suku bunga turun maka biaya administrasi akan menurun.

Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan melakukan beberapa usaha untuk mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk yang ditawarkan. Seperti membuat variasi produk yang bertujuan untuk menghasilkan produk-produk yang diinginkan nasabah, sehingga akan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk yang sesuai dengan kebutuhannya, melakukan promosi dengan menggunakan berbagai media seperti radio, brosur, spanduk, koran, dan melalui seminar. Selain itu, Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan juga melakukan berbagai sosialisasi kepada masyarakat untuk memperkenalkan produk-produk Bank Syariah Mandiri.

Berdasarkan dari uraian di atas diketahui bahwa PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan telah banyak melakukan usaha untuk mempengaruhi nasabah dalam memilih produk di unit tersebut. Sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh mengenai permasalahan tersebut. Maka peneliti tertarik membuat suatu penelitian dengan judul **“Pengaruh**

Produk Dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih BSM Griya Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah :

1. Jumlah nasabah BSM Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan tidak meningkat secara signifikan.
2. Kurangnya pemahaman dan ketidaktahuan masyarakat terhadap BSM Griya pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.
3. Biaya administrasi salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih BSM Griya pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya ruang lingkup bidang kajian, sekaligus untuk memperjelas kajian pembahasan, maka dalam penelitian terdapat pembatasan karena keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya maka tidak memungkinkan peneliti meneliti seluruh nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan. Oleh karena itu peneliti membatasi ruang lingkup masalah yang akan diteliti yaitu variabel bebas pada penelitian ini adalah produk (X1), biaya administrasi (X2), dan keputusan nasabah sebagai variabel terikat (Y).

D. Defenisi Operasional

Variabel merupakan suatu atribut atau sifat dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemungkinan ditarik kesimpulan.² Dalam penelitian ini maka dibuatlah defenisi operasioal dari judul penelitian ini, maka peneliti mendefenisikan variabel sebagai berikut.

Tabel 1.2
Definisi Operasional

No	Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
1.	Produk (X1)	Produk adalah segala sesuatu yang memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen.	a. Penentu logo dan moto b. Menciptakan merek c. Menciptakan kemasan d. Keputusan lebel	Ordinal
2	Biaya Administrasi (X2)	Biaya administrasi adalah biaya yang harus dikeluarkan nasabah kepada bank sehubungan dengan kepemilikan properti atau rumah tinggal.	a. Biaya administrasi yang relatif ringan dan terjangkau b. Besarnya biaya administrasi yang dikenakan diawal tidak membebankan	Ordinal

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2010), hlm.38.

3	Keputusan Nasabah (Y)	Sebuah keputusan adalah seleksi terhadap dua pilihan alternatif atau lebih dalam proses memilih, sehubungan dengan pemilikan rumah dalam memenuhi kebutuhan rumah tinggal (KPR) .	a. Penanganan masalah b. Pencarian informasi c. Informasi alternatif d. Keputusan membeli e. Perilaku sesudah membeli	Ordinal
---	-----------------------	---	---	---------

E. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh produk terhadap keputusan nasabah memilih BSM Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan ?
2. Apakah terdapat pengaruh biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih BSM Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan ?
3. Apakah terdapat pengaruh secara simultan antara produk dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih BSM Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan ?

F. Tujuan Masalah

Adapun tujuan masalah dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh produk terhadap keputusan nasabah memilih BSM Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui pengaruh biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih BSM Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.
3. Untuk mengetahui Pengaruh secara simultan antara produk dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih BSM Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

G. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini, hasil yang akan dicapai diharapkan akan membawa manfaat yang banyak, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Menambah pemahaman mengenai pembiayaan serta mengetahui seberapa besar pengaruh produk dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan BSM Griya serta penelitian ini dibuat sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.

2. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini akan menambah kepustakaan dibidang perbankan syariah dan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan pengetahuan.

3. Bagi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan

Manfaat bagi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan adalah sebagai sumber referensi dan informasi untuk membuat kebijakan yang berkaitan dengan apa yang telah diteliti tersebut.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber tambahan informasi dan pengetahuan untuk lebih memahami variabel penelitian yang telah dibahas dalam penelitian ini.

B. Sistematika Pembahasan

Untuk mendapatkan pengumpulan data gambaran secara ringkas mengenai proposal ini, maka sistem penulisannya akan dibagi ke dalam beberapa bab sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional variabel, dan sistematika pembahasan. Pembahasan yang ada dalam pendahuluan membahas tentang hal yang melatar belakangi suatu masalah untuk diteliti. Masalah yang muncul akan diidentifikasi kemudian memilih beberapa poin sebagai batasan masalah yang telah ditentukan akan membahas mengenai definisi, indikator dan skala pengukuran berkaitan dengan variabelnya. Kemudian dari identifikasi dan batasan masalah yang ada, maka masalah akan dirumuskan sesuai dengan tujuan dari penelitian tersebut yang nantinya penelitian ini akan berguna bagi peneliti, perguruan tinggi, dan lembaga terkait.

BAB II Landasan Teori, yang terdiri dari kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka pikir dan hipotesis. Secara umum, seluruh sub bahasan yang ada dalam landasan teori membahas tentang penjelasan-penjelasan yang mengenai variabel penelitian secara teori yang dijelaskan dalam kerangka teori. Kemudian teori-teori yang berkaitan dengan variabel penelitian tersebut akan dibandingkan dengan pengaplikasiannya. Kemudian membuat hipotesis yang merupakan jawaban sementara tentang penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian yang membahas tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data, instrumen pengumpulan data, dan analisis data. Secara umum, seluruh pembahasan yang ada dalam metodologi penelitian membahas tentang lokasi dan waktu penelitian serta jenis penelitian. Setelah itu, akan ditentukan populasi ataupun yang berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa atau benda yang menjadi pusat perhatian peneliti untuk diteliti dan memilih beberapa atau seluruh populasi sebagai sampel dalam penelitian. Data-data yang dibutuhkan akan dikumpulkan guna untuk memperlancar pelaksanaan peneliti. Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data sesuai dengan berbagai uji yang diperlukan dalam penelitian tersebut.

BAB IV, membahas tentang hasil penelitian atas Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidempuan.

BAB V, merupakan bab penutup dari keseluruhan isi skripsi yang memuat kesimpulan dan saran yang terkait dengan penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Keputusan Nasabah

a) Pengertian Keputusan Nasabah

Keputusan adalah seleksi terhadap dua pilihan atau lebih, dengan kata lain pilihan alternatif yang tersedia bagi seseorang ketika mengambil keputusan. Pengambilan keputusan merupakan proses memilih suatu rangkaian tindakan dari dua atau lebih alternatif. Ada dua cara yang bisa digunakan untuk mengevaluasi suatu keputusan. Pertama, dengan memeriksa hasilnya. Setiap keputusan yang diambil akan memberi hasil tertentu. Baik tidaknya keputusan biasanya dinilai dari sejauh mana hasil itu mengarah pada pencapaian tujuan organisasi. Kedua, mengevaluasi proses yang dilakukan dalam pengambilan keputusan. Ada kemungkinan suatu proses yang keliru menghasilkan hasil positif.

Oleh karena itu besarnya pengaruh yang akan terjadi jika seandainya rekomendasi yang dihasilkan tersebut terdapat kekeliruan atau adanya kesalahan-kesalahan yang tersembunyi karena faktor ketidakhati-hatian dalam melakukan pengkajian masalah.¹

Menurut Dwi Swikinyo “nasabah adalah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang

¹ IKAPI, *Manajemen Pengambilan Keputusan Teori Dan Aplikasi* (Bandung: ALVABETA, 2016), hlm. 195.

dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.²

b) Proses Pengambilan Keputusan

Proses pengambilan keputusan yang rumit sering melibatkan beberapa keputusan. Suatu keputusan melibatkan pilihan antara dua atau lebih alternatif tindakan (perilaku). Keputusan selalu mempunyai syarat antara beberapa perilaku yang berbeda.³

Pengambilan keputusan sangat penting dalam manajemen dan merupakan tugas utama dari seorang pemimpin atau manajer. Dalam penelitian ini nasabah adalah manajer bagi dirinya sendiri dalam memutuskan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpauan. Pengambilan keputusan diproses oleh pengambilan keputusan yang hasilnya keputusan. Keputusan-keputusan ini akan menimbulkan aktivitas-aktivitas, sehingga proses manajemen dapat terlaksana.⁴

Keputusan konsumen untuk membeli atau tidak membeli suatu produk atau jasa merupakan prosedur yang digunakan oleh konsumen untuk memudahkan pemilihan mereka (yang berhubungan dengan konsumsi lainnya).⁵

²Dwi Suwiknyo, *Kamus Lengkap Ekonomi Islam* (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), hlm. 775.

³Nugroho J Setiadi, *Perilaku Konsumen* (Bandung: Kencana Predana Media Group, 2010), hlm. 331.

⁴Malayu SP Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 53.

⁵Leon Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen* Terj. Zulkifli, (Jakarta: indeks, 2004), hlm. 485.

Menurut Peter-olson dalam *theamerican marketing association*, menegaskan bahwa pengambilan keputusan konsumen merupakan proses interaksi antara sikap efektif, sikap kognitif, sikap behavioral dengan faktor lingkungan nama manusia melakukan pengukuran dengan semua aspek kehidupannya.⁶

Adapun model keputusan ada empat pandangan mengenai pengambilan keputusan konsumen yaitu: pandangan ekonomi, pandanganpasif, pandangan kognitif, pandangan emosional.⁷ Indikator dalam proses pengambilan keputusan pembelian dapat diketahui sebagai berikut:

1) Pengenalan Masalah

Proses ini diawali saat pembeli atau nasabah menyadari adanya masalah kebutuhan. Pembeli atau nasabah menyadari bahwa adanya perbedaan antara kondisi sesungguhnya dan kondisi yang diinginkannya, kebutuhan itu dapat digerakkan oleh rangsangan interval atau eksternal. Para pemasar perlu mengidentifikasi keadaan yang memicu kebutuhan tertentu, dengan mengumpulkan informasi dari sejumlah konsumen.

2) Pencarian Informasi

Pada proses ini pembeli atau nasabah mulai timbul minatnya atau dorongan untuk mencari informasi tentang produk yang akan dibelinya baik itu dari keluarga, teman, iklan, media masa dan orang yang pernah menggunakan produk tersebut.

⁶Mulyadi Nitisusanto, *perilaku konsumen* (Bandung: ALFABETA, CV 2013), hlm. 195.

⁷Leon Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk, *Op. cit.*, hlm. 487.

3) Evaluasi Alternatif

Pada proses ini konsumen memproses informasi yang telah dikumpulkan tentang pilihan produk untuk membuat keputusan akhir.

4) Keputusan Membeli

Dalam tahap evaluasi, konsumen telah memilih merek-merek yang telah dikumpulkan dan diinginkan. Konsumen mungkin memilih satu produk yang paling disukai dan akan dibeli. Dan tahap ini konsumen akan memutuskan produk apa yang akan dibeli berdasarkan apa yang akan diinginkannya dan paling disukainya setelah melakukan pertimbangan.

5) Perilaku Pasca Pembelian

Setelah pembelian produk konsumen akan mengalami beberapa tingkat kepuasan atau ketidakpuasan. Konsumen juga akan terlibat dalam tindakan sesudah pembelian dan menggunakan produk yang akan menarik minat pasar. Jika konsumen mengalami kepuasan setelah membeli produk maka dia akan menceritakan pengalamannya tersebut tentang produk yang dibelinya dan akan mengajak orang lain untuk mencoba produk tersebut menurut pengalaman yang dirasakannya.⁸

⁸Nugroho J. Setiadi, *Op.cit.*, hlm. 18

c) Keputusan Dalam Perspektif Islam

Setiap hari kita membuat sejumlah keputusan mengenai bagaimana mengalokasikan sumber daya untuk memenuhi berbagai kebutuhan. Misalnya kita harus memilih barang atau jasa yang kita butuhkan. Dalam menentukan pilihan kita harus menyeimbangkan antara kebutuhan, preferensi, dan ketersediaan sumber daya.⁹

Berbagai pedoman petunjuk yang menuntut setiap muslim harus memiliki sikap tertentu, sekaligus juga menunjukkan betapa Islam memiliki kemampuan dalam mengatasi problematika manusia. Hal ini telah dinyatakan dalam firman Allah SWT dalam Al-Qur-an surah *Al-Maidah* ayat 87-88 sebagai berikut:

قُلْ يَا أَهْلَ الْكِتَابِ لَا تَغْلُوا فِي دِينِكُمْ غَيْرَ الْحَقِّ
وَلَا تَتَّبِعُوا أَهْوَاءَ قَوْمٍ قَدْ ضَلُّوا مِنْ قَبْلُ وَأَضَلُّوا كَثِيرًا
وَضَلُّوا عَنْ سَوَاءِ السَّبِيلِ ﴿٧٧﴾ لُعِنَ الَّذِينَ كَفَرُوا مِنْ
بَنِي إِسْرَائِيلَ عَلَى لِسَانِ دَاوُدَ وَعِيسَى ابْنِ مَرْيَمَ ذَلِكَ
بِمَا عَصَوْا وَكَانُوا يَعْتَدُونَ ﴿٧٨﴾

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas.

⁹ Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam, *Ekonomi Islam* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 127

Dan makanlah makanan yang halal lagi baik dari apa yang Allah telah rezekikan kepadamu, dan bertakwalah kepada Allah yang kamu beriman kepada-Nya.¹⁰

Dalam menjelaskan konsumsi, kita mengkonsumsikan bahwa konsumsi cenderung untuk memilih barang dan jasa yang memberikan *mashlahah* maksimum. Hal ini sesuai dengan rasionalitas Islam bahwa setiap pelaku ekonomi selalu meningkatkan *mashlahah* yang diperolehnya.¹¹

Berdasarkan arti ayat di garis bawah tersebut berbunyi “Janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu” menjelaskan bahwa tidak boleh mengambil keputusan yang sembarangan karena sesuatu yang diciptakan belum tentu tidak baik kepada diri kita. Jika dihubungkan dengan keputusan pemilihan produk maka perlu adanya pertimbangan dalam menentukan pilihan yang baik terhadap apa yang menjadi kebutuhan diri kita. Karena dengan begitu tidak sembarangan dalam memilih, bisa jadi sesuatu yang kita anggap buruk adalah hal yang baik untuk diri kita.

2. Produk

Produk adalah sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Produk dapat berupa barang (benda berwujud) seperti buku, meja, kursi, rumah, mobil, dan lain-lain, jasa (tidak berwujud) seperti jasa dokter, jasa perbankan, jasa perhotelan, dan jasa lainnya.¹²

122. ¹⁰ Departemen Agama, *Alquran dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2015), hlm.

¹¹ Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam, *Op. Cit.*, hlm. 129.

¹² Kasmir dan Jakfar, *Studi Kelayakan Bisnis* (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 52.

Pengertian produk menurut Philip Kotler adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar guna mendapatkan perhatian untuk dibeli, digunakan, atau dikonsumsi sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan. Dari pengertian ini dapat dijabarkan bahwa produk merupakan sesuatu, baik berupa barang maupun jasa, yang ditawarkan ke konsumen agar diperhatikan dan dibeli konsumen.¹³

Secara umum produk adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk akan memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen. Produk biasanya berguna untuk dikonsumsi baik untuk kebutuhan rohani maupun jasmani. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan akan produk, maka konsumen harus mengorbankan sesuatu sebagai balas jasa tersebut. misalnya dengan cara pembelian.¹⁴

Produk dalam perspektif islam terdapat dalam Al-Qur'an surah Hud ayat 61:

﴿ وَإِلَىٰ ثَمُودَ أَخَاهُمْ صَالِحًا ۚ قَالَ يَا قَوْمِ أَعْبُدُوا اللَّهَ مَا لَكُم مِّنْ إِلَٰهٍ غَيْرُهُ ۗ هُوَ أَنشَأَكُم مِّنَ الْأَرْضِ وَاسْتَعْمَرَكُمْ فِيهَا فَاسْتَغْفِرُوهُ ثُمَّ تَوْبُوا إِلَيْهِ ۚ إِنَّ رَبِّي قَرِيبٌ مُّجِيبٌ ﴾

Dan kepada Tsamud (kami utus) saudara mereka shaleh. Shaleh berkata: "Hai kaumku, sembahlah Allah, sekali-kali tidak ada bagimu Tuhan selain Dia. Dia telah menciptakan kamu dari bumi (tanah) dan menjadikan kamu pemakmurnya, karena itu mohonlah ampunan-Nya, kemudian bertobatlah kepada-Nya, Sesungguhnya Tuhanku Amat dekat (rahmat-Nya) lagi memperkenankan (doa hamba-Nya)."¹⁵

¹³ Kasmir, *Kewirausahaan*(Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2006), hlm. 174.

¹⁴ Kasmir, *Op. Cit.*, hlm. 123.

¹⁵Dapartemen Agama RI, Al- Jumanatul Ali 'Al-Qur'an dan Terjemahnya (Bandung: CV PENERBIT J-ART, 2004), hlm. 224.

Kita manusia hanya menyembah Allah, karena Dia-lah yang menciptakan kita yaitu dari tanah dan kita dijadikannya sebagai pemakmur bumi (tanah) dengan cara memanfaatkan semua yang ada di bumi ini dan disamping itu kita sebaiknya memohon ampunan kepada-Nya karena rahmat Allah sangat dekat.¹⁶

Bumi adalah lapangan dan manusia adalah pekerja penggarapnya yang sungguh-sungguh sebagai wakil dari Sang Pemilik Lapangan tersebut. Untuk menggarapnya dengan baik, Sang Pemilik memberi modal awal berupa fisik materi yang terbuat dari tanah yang kemudian ditiupkannya roh dan diberinya ilmu. Dalam Al-Qur'an digambarkan kisah penciptaan Adam antara lain pada Surah Al-Baqarah. Maka ilmu merupakan faktor produksi terpenting yang ketiga dalam pandangan Islam. Teknik produksi mesin serta sistem manajemen merupakan buah dari ilmu dan kerja. Modal adalah hasil kerja yang disimpan.

Ayat ini mengajarkan kita bahwa untuk menyakinkan seseorang terhadap kebaikan haruslah berdasarkan ilmu pengetahuan, data, dan fakta. Jadi dalam menjelaskan manfaat produk harus memperlihatkan keadaan produk dengan baik sesuai dengan kondisi produk yang ditawarkan. Indikator yang terdapat dalam produk dapat diketahui sebagai berikut:¹⁷

¹⁶Ahmad Kadir, *Hukum Bisnis Syariah Dalam Alquran*(Jakarta: AMZAH, 2010), hlm. 71.

¹⁷Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*(Bandung: Alfabeta, 2010), hlm.143.

1. Penentuan Logo dan Moto

Logo merupakan ciri khas suatu bank, sedangkan moto merupakan serangkaian kata-kata yang berisikan misi dan visi bank dalam melayani masyarakat. Baik logo dan moto harus dirancang dengan benar. Pertimbangan pembuatan logo dan moto adalah sebagai berikut:

- a. Memiliki arti (dalam arti positif)
- b. Menarik perhatian
- c. Mudah diingat

2. Menciptakan Merek

Merek merupakan sesuatu untuk mengenal barang dan jasa yang ditawarkan. Merek diartikan sebagai nama, istilah, simbol, desain, atau kombinasi dari semuanya. Penciptaan merek harus mempertimbangkan faktor-faktor antara lain:

- a. Mudah diingat
- b. Terkesan hebat dan modern
- c. Memiliki arti positif
- d. Menarik perhatian

3. Menciptakan Kemasan

Kemasan merupakan pembungkus suatu produk. Dalam dunia perbankan kemasan diartikan kepada pemberian pelayanan atau jasa kepada para nasabah disamping juga sebagai pembungkus untuk beberapa jenis jasanya seperti buku, tabungan, cek, bilyet giro dan kartu kredit.

4. Keputusan Label

Label merupakan sesuatu yang dilengketkan pada produk yang ditawarkan dan merupakan bagian dari kemasan. Di dalam label menjelaskan siapa yang membuat, dimana dibuat, kapan dibuat, cara menggunakannya, dan informasi lainnya.¹⁸

Produk yang terdapat dalam Bank Syariah Mandiri antara lain yaitu:

a. Pendanaan

1. Giro

Pengertian giro atau yang lebih populer disebut rekening giro menurut Undang-Undang Perbankan nomor 10 tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, dan sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindah bukuan. Prinsip dasar giro diatur dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 01/DSN-MUI/IV2000 tentang giro.

2. Tabungan

Pengertian tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan alat lainnya yang dipersamakan dengan hal itu. Prinsip syariah

¹⁸ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 221-224.

tabungan diatur dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 02/DSN-MUI/IV/2000 tentang tabungan.

b. Pembiayaan

Dalam produk ini Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan hanya dikhususkan untuk mencari nasabah kepada seluruh lapisan masyarakat dan perusahaan untuk bekerja sama dalam hal pembiayaan. Produk yang ditawarkan diantaranya:

1) Pembiayaan BSM Griya

Merupakan pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas, di lingkungan *developer* dengan sistem *murabahah*. pembiayaan yang diberikan kepada perorangan untuk kebutuhan pembelian rumah tinggal yang dijual melalui pengembang atau bukan pengembang dilokasi-lokasi yang telah ditentukan. Dimana pinjaman tersebut akan dibayar oleh nasabah dengan cara mengangsur atau mencicil kepada pihak bank, sehingga nasabah bisa memiliki rumah yang diinginkan dengan menggunakan akad *murabahah* (jual beli).

Akad *Murabahah* adalah akad pembiayaan dengan prinsip jual beli dengan menyertakan harga pokok dan keuntungan (*margin*) yang disepakati. Dengan demikian masyarakat akan merasa tenang karena selama masa pembiayaan besar angsuran tidak berubah meskipun kondisi ekonomi tidak menentu.

Berikut adalah manfaat pembiayaan BSM Griya di Bank Syariah Mandiri yaitu:

- 1) Angsuran ringan dan pasti
- 2) Proses yang mudah dan cepat
- 3) Fleksibel untuk rumah baru, rumah second, renovasi rumah, *take over*, apartemen dan kavling siap bangun
- 4) Fasilitas *autodebet* dari Tabungan BSM
- 5) Bebas biaya provisi, penalti, dan appraisal

3. Biaya Administrasi

1) Pengertian Biaya Administrasi

Cost- biaya adalah pengorbanan yang diukur dengan harga yang dibayar untuk memperoleh, menghasilkan, atau mempertahankan barang-barang dan jasa-jasa.

Sedangkan menurut Ir. Iskandarini, MM, biaya adalah pengorbanan ekonomis untuk memperoleh barang dan jasa.

Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyeleanggaran pembinaan organisasi atau usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan untuk mencapai tujuan

Jadi biaya administrasi adalah maintenance fee yaitu biaya yang dibebankan secara berkala kepada pemegang rekening pada suatu bank, misalnya biaya administrasi rekening koran, iuran tahunan kartu kredit;

nasabah mungkin tidak dikenai biaya tersebut jika dapat memelihara saldo minimum tertentu.

Faktor-faktor yang mempengaruhi biaya administrasi antara lain sebagai berikut:

a. Keunggulan kompetitif

Adalah kemampuan yang diperoleh melalui karakteristik dan sumber suatu perusahaan untuk memiliki kinerja yang lebih tinggi dibandingkan perusahaan lain pada industri atau pasar yang sama. Untuk mendapatkan keunggulan yang kompetitif 3 macam strategi umum yang digunakan suatu bank atau perusahaan yaitu:

1) *Cost leadership*

Dilakukan bank dengan cara mencapai posisi sebagai produsen dengan biaya terendah tanpa mengurangi kualitas yang ada dalam produk.

2) *Differentiation*

Dilakukan dengan cara menyediakan produk dan jasa yang berbeda atau tampak unik dengan nilai yang lebih besar kepada pelanggan dibandingkan dengan produk atau jasa pesaingnya.

3) *Focus*

Perusahaan memfokuskan pada produk atau jasa khusus disuatu segmen atau ceruk tertentu dipasar.

b. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam kualitas pelayanan antara lain:

- 1) Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan konsumen.
- 2) Kualitas mencakup produk, tenaga kerja, proses, dan lingkungan.

Pengertian administrasi dapat dibedakan menjadi 2 pengertian yaitu

a) Administrasi dalam arti sempit

Merupakan kegiatan catat –mencatat, surat-menyurat, pembukuan dan pengarsipan surat serta hal-hal lainnya yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi serta mempermudah memperoleh informasi kembali jika dibutuhkan.

b) Administrasi dalam arti luas

Merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

2) Jenis Biaya

Biaya berdasarkan perilakunya dapat digolongkan menjadi tiga biaya, yaitu:

a) Biaya Tetap

Adalah biaya yang jumlah totalnya konstan, tidak dipengaruhi oleh perubahan volume kegiatan atau aktivitas sampai dengan tingkatan tertentu. Biaya tetap per unit besarnya berbanding terbalik secara proporsional dengan perubahan volume kegiatan atau kapasitas, semakin tinggi tingkat kegiatan maka semakin rendah biaya tetap per unit begitu pula sebaliknya, semakin rendah kegiatan maka semakin tinggi biaya tetap per unit.

b. Biaya Variabel

Adalah biaya yang jumlah totalnya berubah secara sebanding atau proporsional dengan perubahan volume kegiatan atau aktivitas. Semakin tinggi volume kegiatan maka proporsional semakin tinggi pula total biaya variabel, semakin rendah volume kegiatan maka secara proporsional semakin rendah pula total biaya variabel. Perlu diingat bahwa variabel per unit selalu konstan tidak dipengaruhi oleh perubahan volume kegiatan atau aktivitas.

b. Biaya Semi Variabel

Adalah biaya yang jumlah totalnya berubah sesuai dengan perubahan volume kegiatan atau aktivitas tetapi tingkat perubahannya tidak proporsional atau sebanding. Semakin tinggi volume kegiatan

semakin tinggi pula biaya semi - variabel, semakin rendah volume kegiatan semakin rendah pula biaya semi – variabelnya, tetapi perubahannya tidak proporsional dengan perubahan volume kegiatan. Biaya semi – variabel per unit berubah secara terbalik dengan perubahan volume kegiatan tetapi sifat perubahannya tidak proporsional.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil penelitian
1	Suhaila Nasution (Skripsi IAIN Padangsidempuan, 2015)	“Pengaruh produk dan promosi terhadap keputusan nasabah memilih <i>Ar-rhan</i> pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Sadabuan”	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa produk dan promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih <i>Ar-han</i> .
2	Rini Rosalinda (Skripsi IAIN Padangsidempuan, 2016)	“Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Nasabah dalam Memilih Pembiayaan KPR Ib Griya pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga”	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari variabel harga berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam pembiayaan KPR Ib Griya, promosi berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam memilih Pembiayaan KPR Ib Griya dan lokasi juga berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam memilih pembiayaan KPR Ib

			Griya.
3	Khairul Uyun (Skripsi IAIN Walisongo Semarang, 2012)	“Pengaruh Produk Syariah dan Bauran Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di. BNI Syariah Cabang Semarang”	Pada hasil penelitian ini R square sebesar 0,826 menunjukkan bahwa korelasi hubungan antara produk syariah dan bauran promosi adalah kuat. R 68,3% sedangkan sisanya 31,7%.
4	Ahmad Khumadi (Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2013)	“ Analisis Pengaruh Produk, Harga Distribusi, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Teh Celup Sariwangi”	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara produk, distribusi, promosi, terhadap keputusan pembelian, kecuali variabel harga yang mempunyai pengaruh negatif.
5	Asih Purwanto (Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2008)	“Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, dan Desain Terhadap Keputusan Pembelian Kendaraan Bermotor Yamaha Mio”	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk, promosi, dan desain berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian produk sepeda motor yamaha mio.

6	Made Laksmi Saraswati, Ari Pradhanawati dan Wahyu Hidayah (Jurnal ilmu Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro)	“Pengaruh Desain Produk, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Keputusan pembelian Pada Kampung Batik Wiradesa, Kabupaten Pekalongan”	Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa desain produk, kualitas produk, dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian baik secara persial maupun simultan. Berdasarkan kesimpulan tersebut maka sarana yang diberikan untuk pemilik UKM adalah memperhatikan hal-hal mengenai pengembangan desain produk agar lebih bervariasi corak, warna dan modelnya, meningkatkan kualitas dari produk yang ditawarkan, serta memberikan harga yang sesuai dengan kualitas produk.
---	--	---	---

Dari tabel diatas dapat dilihat perbedaan dari penelitian terdahulu. Diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Suhaila Nasution yang menggunakan data sekunder sedangkan penelitian ini menggunakan data primer. Perbedaan penelitian yang kedua, oleh Rini Rosalinda menggunakan item sebanyak 24 item pernyataan yang di khususkan untuk mengukur kualitas layanan sebanyak 6, sedangkan penelitian ini menggunakan item sebanyak 8 item yang di khususkan untuk mengukur kualitas pelayanan

sebanyak 8. Perbedaan penelitian ketiga, perbedaan dalam variabel terikat oleh Khairul Uyun adalah menggunakan variabel terikat (x2) yaitu bauran promosi, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel terikat (x2) yaitu biaya administrasi.

Perbedaan penelitian keempat, oleh Ahmad Humadi adalah menggunakan 3 variabel bebas dan 1 variabel terikat sedangkan peneliti menggunakan 2 variabel terikat dan 1 variabel bebas, teknik pengambilan sampel yakni *purposive sampling* sedangkan penelitian ini menggunakan *convenience sampling*. Perbedaan penelitian kelima, oleh Asih Perwanto adalah menggunakan 3 variabel bebas dan 1 variabel terikat sedangkan peneliti menggunakan 2 variabel terikat dan 1 variabel bebas. Perbedaan penelitian keenam, oleh adalah Made Laksmi Saraswati tempat penelitiannya.

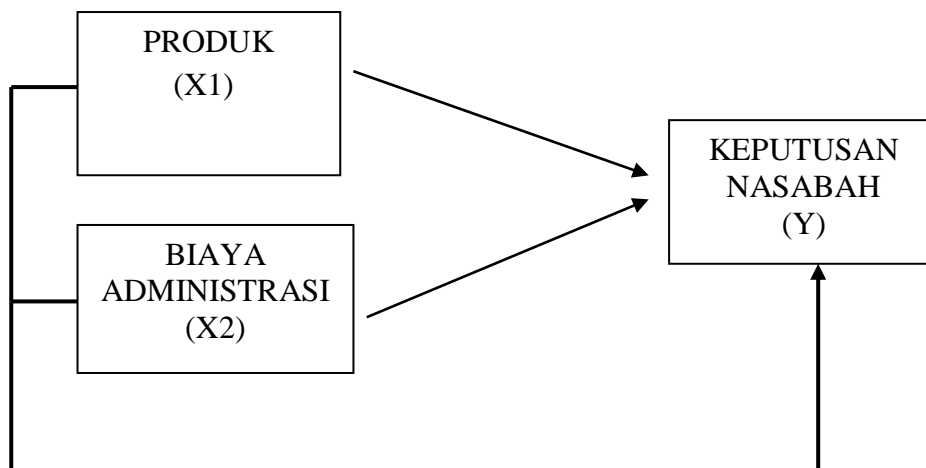
C. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir merupakan sintesa dari rangkaian yang tertuang dalam tinjauan pustaka, yang pada dasarnya merupakan gambaran sistematis dari kinerja teori dalam memberikan solusi dan alternatif dan serangkaian masalah yang ditetapkan.¹⁹ Produk adalah sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, baik berupa benda berwujud atau tidak berwujud. Produk merupakan sesuatu yang dapat ditawarkan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Biaya administrasi adalah biaya yang diberikan secara berkala kepada pemegang rekening pada suatu

¹⁹ Abdul Hamid, *Metode Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 26.

bank, misalnya biaya administrasi rekening koran, iuran tahunan kredit, nasabah mungkin tidak dikenai biaya tersebut jika dapat memelihara saldo minimum tertentu. Keputusan nasabah merupakan perilaku nasabah yaitu dalam proses memilih sesuatu yang yang dapat memenuhi kebutuhannya. Berdasarkan kajian teori diatas peneliti menguji dan meneliti apakah produk dan biaya administrasi berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap keputusan nasabah memilih BSM Griya. Maka peneliti membuat sebuah kerangka pikir sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



Maka, berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa Produk dan Biaya Administrasi berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah.

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan (jawaban) sementara yang masih perlu diuji kebenarannya, maka dapat dikemukakan suatu hipotesis dari kerangka pemikiran diatas yaitu:

H_{a1} : Terdapat pengaruh produk terhadap keputusan nasabah memilih BSM Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

H_{o1} : Tidak terdapat pengaruh biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih BSM Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

H_{a2} : Terdapat pengaruh secara simultan produk dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih BSM Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan yang beralamat di Jalan Sudirman, No.130 Kota Padangsidempuan, sedangkan waktu penelitian ini dilakukan mulai bulan Desember-Februari 2019.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.¹

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.² Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BSM Griya Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan dari tahun 2014-2017 yaitu sebanyak 424.

¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), hlm. 10.

² Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 80.

2. Sampel

Menurut Mardalis tujuan penentuan sampel adalah “untuk memperoleh mengenai objek penelitian dengan cara hanya mengamati dari populasi.”³ Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan teknik *Sampling incidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini, maka rumus yang digunakan untuk menentukan besaran sampel adalah teknik slovin yaitu sebagai berikut:⁴

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

Keterangan:

n = Besaran Sampel

N = Besaran Populasi

e = perkiraan tingkat kesalahan (10%)

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

$$n = \frac{424}{1+424(0,1)^2}$$

³Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 55.

⁴Bambang Prasetyo, Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 138.

$$n = \frac{424}{1+424(0.01)}$$

$$n = \frac{424}{5,24}$$

$n = 80,9$ dibulatkan menjadi 81

Berdasarkan keterangan diatas maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 80,9 dibulatkan 81 nasabah.

D. Sumber Data

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan peneliti atau bersangkutan yang memerlukannya. Data primer ini disebut atau oleh peneliti adalah melalui survey yaitu dengan cara membagikan angket/kuisisioner kepada nasabah BSM Griya.

Sedangkan Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu. Data sekunder yang dikumpulkan oleh peneliti adalah buku-buku bacaan, literature dari PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

E. Instrument Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah.

1. Kuesioner/angket

Angket/kuesioner adalah suatu tehnik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan dapat bersifat terbuka, yaitu jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya oleh peneliti, dan dapat bersifat tertutup yaitu alternatif jawaban telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti. *Kuesioner* tersebut akan peneliti bagikan kepada nasabah yang akan menjadi responden peneliti.

Adapun *kuesioner* yang digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert*, yaitu skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek fenomena tertentu. Dalam skala ini digunakan berupa pernyataan positif dan negatif yaitu:

Tabel 3.1
Penetapan Skor Alternatif Atas Jawaban Kuesioner

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

Sumber: Manajemen Penelitian (Suharsimi Arikunto)

Dengan menggunakan skala likert 5 kategori dengan nilai positif dan negatif, caranya dengan menghadapkan responden pada sejumlah pernyataan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban atas tingkat pelaksanaan yang terdiri dari Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju.

Adapun indikator mengenai produk, biaya administrasi dan keputusan nasabah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2
Kisi-Kisi Angket

Variabel	Indikator
Produk	<ul style="list-style-type: none"> a. Penentu moto dan logo b. Menciptakan merek c. Menciptakan kemasan d. Keputusan label
Biaya Administrasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Biaya administrasi yang relatif murah dan terjangkau b. Besarnya biaya administrasi yang dikenakan diawal tidak membebankan
Keputusan Nasabah	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengenalan masalah b. Pencarian Informasi c. Evaluasi Alternatif d. Keputusan Membeli e. Perilaku Pasca Pembelian

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih actual dan sesuai dengan masalah

penelitian.⁵ Data dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah data-data yang tertulis serta penjelasan fenomena yang ada pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

F. Analisis Data

a. Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian, data yang valid adalah “data yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.⁶ Uji validitas dapat dirumuskan apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka dinyatakan valid, sebaliknya apabila r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berarti tingkat ketepatan, ketelitian, dan keakuratan sebuah instrumen. Jadi reliabilitas menunjukkan apakah instrumen tersebut konsisten memberikan hasil ukuran yang sama tentang sesuatu yang diukur pada waktu yang berlainan.⁷

Pada prinsipnya uji reabilitas digunakan untuk menguji data yang kita peroleh sebagai misal hasil dari jawaban kuesioner yang kita bagikan. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

⁵Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 152.

⁶ M. Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 133.

⁷Sugiyono, *Op.Cit.*, hlm.363.

Teknik yang digunakan dalam pengukuran reabilitas ini adalah teknik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan menguji normal atau tidaknya sampel dari data yang telah terkumpul. Kemudian pengolahannya menggunakan bantuan aplikasi software SPSS 23 for windows dengan perumusan sebagai berikut :

H_0 = Data tidak berdistribusi normal

H_a = Data berdistribusi normal

Dengan menggunakan taraf signifikan 5% atau $\alpha = 0,05$ terima H_a jika nilai Sig. (probabilitas) $> \alpha$ dan tolak dalam hal lainnya.

d. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Data yang baik seharusnya memiliki hubungan yang linier antara variabel independen dengan variabel dependen.⁸ Pengujian data digunakan dengan SPSS menggunakan *Linearty* pada taraf signifikan 0,05.

a. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka dapat dikatakan mempunyai hubunganyang linier.

b. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka dapat dikatakan tidak mempunyai hubungan yang linier.

⁸ Sugiyono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 324.

e. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas, yaitu adanya hubungan linear antara variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas.⁹ Untuk mengetahui nilai multikolinearitas dapat melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai *Tolerance* yaitu:

Melihat nilai VIF :

- a) Jika nilai VIF $< 10,00$ tidak ada terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.
- b) Jika nilai VIF $> 10,00$ ada terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.

Melihat nilai *Tolerance* :

- a) Jika nilai *Tolerance* $> 0,10$ maka artinya tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.
- b) Jika nilai *Tolerance* < 0.10 maka artinya terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.

⁹ Duwi Priyanto, *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS* (Yogyakarta : CV.Andi Offset, 2012), hlm. 93.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari hasil residual pada suatu pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.¹⁰ Untuk menguji heterokedastisitas dapat dilakukan dengan beberapa metode salah satunya adalah metode korelasi spearman' rho.

f. Uji Persamaan Regresi Berganda R²

Regresi linear berganda adalah regresi dimana variabel terikatnya (y) dihubungkan atau dijelaskan lebih dari satu variabel bebas (x) dan tetap masih menunjukkan diagram hubungan lurus atau linear. Penambahan variabel bebas ini diharapkan dapat lebih menjelaskan karakteristik hubungan yang ada, walaupun masih saja ada variable yang terabaikan.

Persamaan regresi untuk dua prediktor adalah;

$$KN = \alpha + b_1PR + b_2BA + e$$

Keterangan:

KN = Keputusan Nasabah

α = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien Regresi

PR = Produk

BA = Biaya administrasi

e = *Variance Error*

¹⁰ Ibid., hlm. 167

g. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel independen (X) terhadap variabel (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas tidak dimasukkan ke dalam model. Adapun nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu.

Secara umum koefisien determinasi untuk data silang, tempat relavite rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan sedangkan untuk data runtun waktu biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.

Tabel 3.3
Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi¹¹

Interval Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00- 0,199	Sangat rendah
0,20- 0,399	Rendah
0,40- 0,599	Sedang
0,60- 0,799	Kuat
0,80- 1,000	Sangat kuat

h. Uji Hipotesis

1) Uji signifikan persial (uji t)

Uji t dikenal dengan uji persial pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Pengujian ini menggunakan taraf signifikansi 10%, dengan derajat kebebasan atau $df=(n-k-1)$.

Kriteria Pengujian:¹²

¹¹Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 231.

a) H_a diterima : Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya ada pengaruh yang signifikan antara *independent variable* secara parsial terhadap *dependent variable*.

b) H_0 diterima : Jika nilai $t_{tabel} \leq t_{hitung}$ atau $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara *independent variable* secara parsial terhadap *dependent variable*.

2) Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua *independent variable* terhadap *dependent variable*. Menentukan F_{tabel} dan F_{hitung} dengan taraf signifikan sebesar 10% (0,1) dengan $df = (n-k-1)$. Dalam penelitian ini menunjukkan apakah variabel independen yang terdiri dari variabel produk dan biaya administrasi untuk menjelaskan variabel terikatnya, yaitu keputusan nasabah. Adapun kriteria pengujian uji F adalah sebagai berikut :

a) Dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_a diterima. Berarti masing-masing *independent variable* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *dependent variable*.

b) Dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} apabila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_a ditolak, Berarti masing-masing *independent variable* secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *dependent variable*.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan

1. BSM Griya Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan

Kehadiran PT. Bank Syariah Mandiri sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk dipangung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dalam dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan Nasional yang didominasi oleh Bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestruktur dan merekapitalisasi sebagai bank-bank di Indonesia.¹

PT Bank Syariah Mandiri diresmikan dan berkembang sampai sekarang dan mempunyai banyak cabang diseluruh provinsi yang ada salah satu diantaranya yaitu PT Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan beralamat di jalan Sudirman, No 130 A, wek I, Kecamatan Padangsidimpuan Utara, kota Padangsidimpuan, Provinsi Sumatra Utara. Letak Bank Syariah Mandiri (BSM) sangat strategis di kota

¹www.syariahmandiri.co.id diakses tanggal 29 April 2019 pukul 15.30 wib.

Padangsidempuan, hanya berkisar 1 km dari pusat perbelanjaan hal ini sangat mudah dijangkau oleh nasabah yang ingin bertransaksi kesana.

Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan menawarkan banyak produk, di antaranya ada produk penghimpunan dana berupa tabungan, Deposito dan Giro. Ada juga produk pembiayaan di antaranya murabahah, ijarah, Tijarah atau (Jual beli) begitu juga jasa-jasa lainnya berupa Transfer, kliring, ATM dan Talangan Haji dan Dana sosial yang dikenal dengan istilah *qardhulhasan*. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan merupakan salah satu bank yang berkembang di Padangsidempuan, karena bisa kita lihat BSM telah membukabebberapa kantor cabang pembantu (KCP) dan Unit Pembantu untuk mempermudah nasabah bertransaksi, seperti di Sibuhuan, Gunung Tua, Sipirok, Batang Toru, dan Panyabungan, beberapa kantor cabang pembantu tersebut merupakan KCP dari Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Produk Bsm Griya adalah pembiayaan kepemilikan rumah sesuai syariah merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan Bank Syariah Mandiri dengan menggunakan konsep syariah *murabahah* dengan angsuran sesuai kemampuan yang telah disepakati nasabah sejak awal sampai akhir masa pembiayaan sehingga memberikan ketenangan dan kepastian jumlah pembayaran (angsuran) bagi nasabah.

Adapun prosedur yang harus dilalui oleh nasabah untuk mendapatkan produk Bsm Griya Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan adalah sebagai berikut:

- a. Nasabah mengajukan permohonan dan perjanjian pembelian suatu barang atau aset kepada bank syariah.
- b. Jika bank syariah menerima permohonan tersebut, bank harus melalui terlebih dahulu aset yang dipesannya secara sah dengan pedagang (*supplier*) dan pembelian ini harus sah dan bebas dari riba. Dalam hal ini bank harus memberitahu secara jujur harga pokok barang kepada nasabah berikut biaya yang diperlukan dan dimungkinkan bagi bank memberikan kuasa pembelian barang kepada nasabah untuk membeli barang yang dibutuhkan. Jika demikian, akad jual beli (*murabahah*) harus dilakukan setelah secara prinsip menjadi milik bank.
- c. Bank kemudian menjual barang tersebut kepada nasabah (pemesan) dengan harga jual sebesar harga beli ditambah *margin* keuntungan. Nasabah harus membelinya sesuai perjanjian tersebut mengikat, kemudian kedua belah pihak membuat kontrak jual beli.
- d. Untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan atau kerusakan akad/perjanjian tersebut, pihak bank dapat mengadakan perjanjian khusus dengan nasabah.
- e. Nasabah membayar harga barang yang telah disepakati tersebut pada jangka waktu tertentu yang telah disepakati.

2. Syarat-syarat dan ketentuan Bsm Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi seorang nasabah untuk melakukan permohonan pembiayaan Bsm Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan:

1. Pas photo 3 x 4 suami isteri
2. Poto copy KTP suami isteri
3. Poto copy Kartu Keluarga
4. Poto copy Surat Nikah
5. Poto copy Objek Bsm Griya
6. Poto copy PBB Objek Bsm Griya terakhir
7. Poto copy izin usaha atau poto copy SK pengawai
8. Surat keterangan berusaha dari Kelurahan
9. Bon/faktur yang dibeli
10. Surat permohonan

Adapun ketentuan untuk biayanya:

1. Biaya administrasi 1%
2. Biaya asuransi jiwa dihitung berdasarkan usia permohonan
3. Biaya asuransi kebakaran dihitung berdasarkan nilai bangunan pada objek Bsm Griya
4. Tarif notaris berdasarkan ketentuan dari pihak notaris.
5. Lokasi rumah dapat ditentukan sendiri
6. Melayani pembelian bangunan baru dan bangunan lama

3. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri

Visi PT. Bank Syariah Mandiri yaitu menjadi Bank Syariah terpercaya pilihan mitra usaha dan dapat membantu untuk meningkatkan dan mengembangkan usaha masyarakat tanpa membedakan agama, budaya, latar belakang sejarah maupun hal lainnya, sehingga dapat menjadi masyarakat di Indonesia sejahtera dan masyarakat.

Misi adalah cara untuk mencapai visi itu sendiri. Adapun Misi PT. Bank Syariah Mandiri yaitu:

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- 3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- 4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- 5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja sehat.
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.²

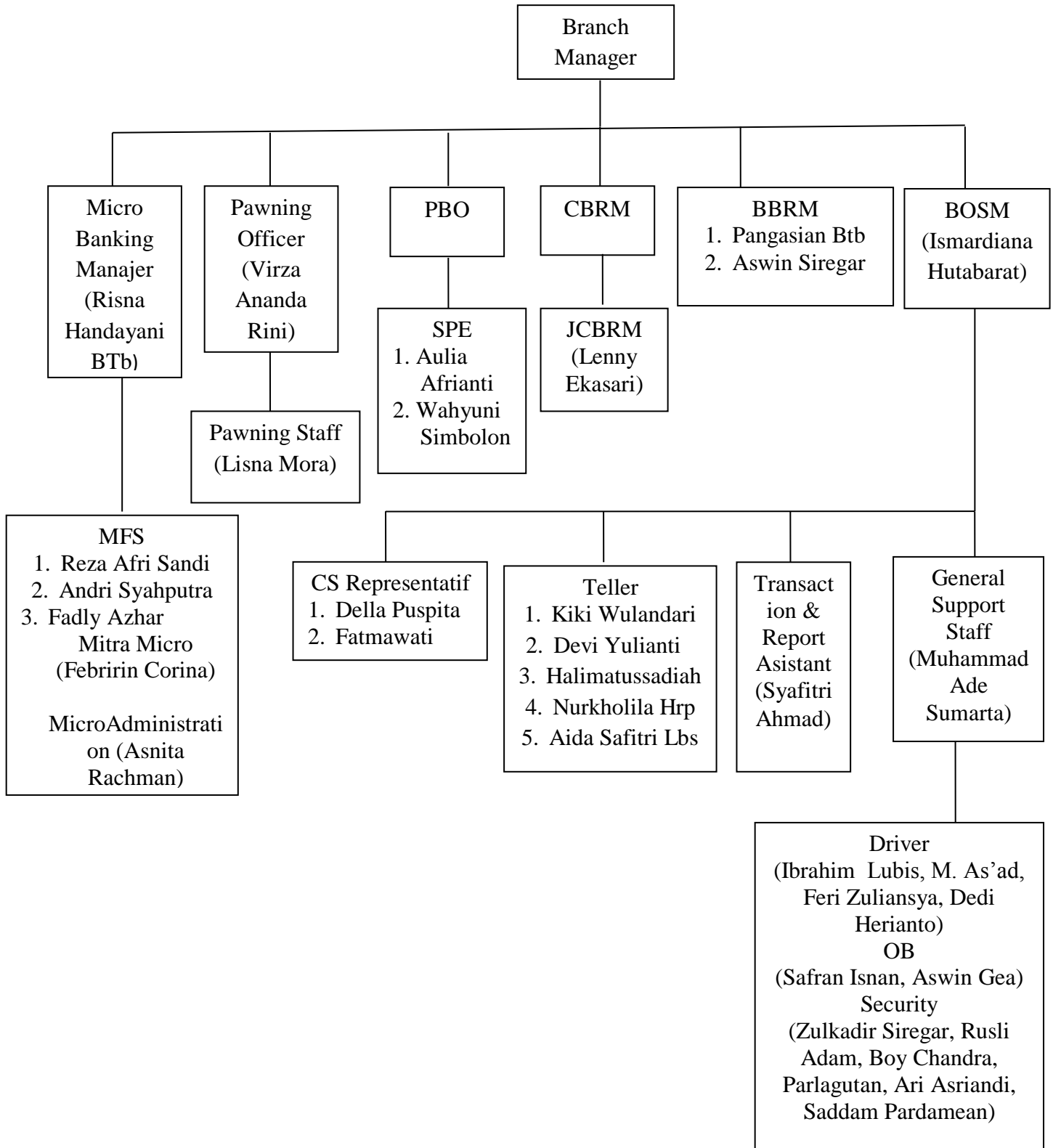
4. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

Struktur organisasi merupakan gambaran satu perusahaan secara sederhana, memperingati gambaran tentang satuan-satuan kerja dalam suatu organisasi dan menjelaskan hubungan-hubungan yang ada untuk membantu pimpinan atau ketua umum dalam mengidentifikasi, mengkoordinasi tingkatan-tingkatan dan seluruh fungsi yang ada dalam suatu organisasi. Adapun struktur organisasi pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan terdiri dari:

²Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan, Selasa 20 Maret 2019 pukul 12.30 WIB

Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan



B. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

1. Hasil Uji Validitas

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Produk

Item pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Interprestasi
PR1	0,811	Df= (N-2) Df= 81-2 Df= 79 0,05=0,2185	Valid
PR2	0,545		Valid
PR3	0,628		Valid
PR4	0,556		Valid
PR5	0,638		Valid
PR6	0,549		Valid
PR7	0,551		Valid
PR8	0,822		Valid

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} masing-masing item pertanyaan menunjukkan angka yang lebih dari r_{tabel} 0,2185. Hal tersebut berarti masing-masing item pertanyaan dapat dikatakan valid.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Biaya Administrasi

Item pertanyaan	<i>Correlations item</i>	<i>Rtabel</i>	Interprestasi
BA1	0,520	Df= (N-2) Df= 81-2 Df= 79 0,05= 0,2185	Valid
BA2	0,797		Valid
BA3	0,830		Valid
BA4	0,602		Valid
BA5	0,669		Valid
BA6	0,800		Valid
BA7	0,831		Valid
BA8	0,697		Valid

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} masing-masing item pertanyaan menunjukkan angka yang lebih dari r_{tabel} 0,2185. Hal tersebut berarti masing-masing item pertanyaan dapat dikatakan valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4.4
Hasil Uji Reabilitas
Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
PR (X1)	0,799	8
BA (X2)	0,866	8
KN (Y)	0,795	8

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23

Dilihat dari tabel diatas variabel produk memiliki nilai *Cronbach's Alpha* 0,799 yang berarti $0,799 > 0,60$ berpredikat sangat baik, variabel biaya administrasi memiliki nilai *Cronbach's Alpha* 0,866 yang berarti $0,866 > 0,60$ berpredikat sangat baik, dan variabel keputusan nasabah memiliki nilai *Cronbach's Alpha* 0,795 yang berarti berpredikat sangat baik.

C. Uji Analisi Data

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan berdasarkan pada metode uji *one sample kolmogorov smirnov*.

Tabel 4.5
Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		PR	BA	KN
N		81	81	81
Normal	Mean	29,49	31,41	29,60
Parameters ^{a,b}	Std.	2,775	4,748	2,649
	Deviation			
Most Extreme	Absolute	,088	,087	,086
Differences	Positive	,088	,085	,086
	Negative	-,066	-,087	-,078
Test Statistic		,088	,087	,086
Asymp. Sig. (2-tailed)		,193 ^c	,198 ^c	,200 ^{c,d}

Dari hasil uji normalitas di atas pada tabel 4.5 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi (Asymp.Sig 2-tailed) variabel produk sebesar 0,193. Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 ($0,193 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual tersebut berdistribusi normal, variabel biaya administrasi sebesar 0,198. Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 ($0,198 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual tersebut berdistribusi normal, sedangkan keputusan nasabah sebesar 0,200. Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 ($0,200 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual tersebut berdistribusi normal.

b. Uji linearitas

Tabel 4.6
Hasil Uji Linearitas

			Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig
KN PR	Between Groups	(Combined)	474,134	11	43,103	34,098	,000
		Linearity	462,388	1	462,388	365,780	,512
KN BA	Between Groups	(Combined)	417,258	12	34,722	1,706	,085
		Linearity	9,765	1	9,765	,479	,491

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS 23

Hasil uji linieritas antara produk, biaya administrasi, dan keputusan nasabah pada tabel 4.6 diketahui bahwa taraf signifikan pada linearitas sebesar 0,512, 0,491. Berarti $0,512 > 0,05$ dan $0,491 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel produk dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah dapat berhubungan yang linier. Sehingga data memenuhi syarat untuk uji regresi linear.

D. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas adalah “jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 dan nilai *Tolerance* $> 0,1$ ”.

Tabel 4.7
Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	PR	,999	1,001
	BA	,999	1,001

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS 23

Dari hasil uji multikolinearitas di atas pada tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa nilai *Tolerance* dari variabel produk dan biaya administrasi 0,999. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai *Tolerance* dari kedua variabel di atas lebih besar dari 0,1 sehingga tidak terjadi multikolinearitas.

Selanjutnya berdasarkan nilai VIF dari variabel produk dan biaya administrasi adalah 1,001. Maka dapat disimpulkan nilai VIF dari kedua variabel di atas lebih kecil dari 10 sehingga tidak terjadi multikolinearitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

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

Tabel 4.8
Hasil Uji Heteroskedastisitas

		PR	BA	KN	Unstandar dized Residual
PR	Pearson Correlation	1	,032	,908**	,000
	Sig. (2-tailed)		,777	,000	1,000
	N	81	81	81	81
BA	Pearson Correlation	,032	1	,074	,000
	Sig. (2-tailed)	,777		,514	1,000
	N	81	82	81	81
KN	Pearson Correlation	,908	,074	1	,418**
	Sig. (2-tailed)	,000	,514		,000
	N	81	81	81	81
Unstandardized Residual	Pearson Correlation	,000	,000	,418**	1
	Sig. (2-tailed)	1,000	1,000	,000	
	N	81	81	81	81

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

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji heterokedastisitas dapat diketahui bahwa nilai signifikan dari variabel produk $1,000 > 0,10$, dan variabel biaya administrasi $1,000 > 0,10$. Maka dapat disimpulkan bahwa kedua *variable independen* tersebut tidak terjadi masalah heterokedastisitas pada model regresi.

E. Uji Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur tingkat pengaruh produk dan biaya administrasi terhadap keputusan pembelian. Hasil dari angket yang diberikan kepada responden masih berupa data ordinal. Selanjutnya dapat diambil karena memenuhi syarat untuk uji regresi. Uji regresi dibantu dengan SPSS versi 23 untuk mencari pengaruh antara variabel produk dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah. Hasil uji regresi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.9
Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Coefficients ^a Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,315	1,551		2,138	,036
PR	,865	,045	,906	19,158	,000
BA	,025	,026	,045	,943	,348

a. Dependent Variable: KN

Dari hasil uji regresi linear berganda pada tabel 4.9, di atas maka persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$KN = \alpha + b_1PR + b_2BA + e$$

$$KN = 3,315 + 0,865_{(PR)} + 0,025_{(BA)} + e$$

Keterangan :

KN : Keputusan Nasabah

α : Konstanta

$b_1 b_2$: Koefisien regresi

PR : Produk

BA : Biaya administrasi

e : *Variance error*

Dari persamaan regresi di atas dapat diartikan bahwa:

- a. Nilai konstanta (α) dalam penelitian ini adalah sebesar 3,315. Angka tersebut merupakan nilai konstanta yang memiliki arti jika produk, dan biaya administrasinya nilainya 0, maka besarnya keputusan nasabah sebesar 3,315 satuan.

- b. Nilai koefisien regresi produk (b_1) adalah sebesar 0,865. Menunjukkan apabila produk mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka keputusan nasabah mengalami peningkatan sebesar 0,865 satuan, dengan asumsi variabel lainnya tidak mengalami perubahan atau tetap.
- c. Nilai koefisien regresi biaya administrasi (b_2) adalah sebesar 0,025. Menunjukkan bahwa apabila biaya administrasi mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka keputusan nasabah mengalami peningkatan sebesar 0,025 satuan, dengan asumsi variabel lainnya tidak mengalami perubahan atau tetap.

F. Uji Koefisien Determinasi

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

Tabel 4.10
Hasil Koefisien Determinasi
Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,909 ^a	,826	,821	1,120	1,186

Dari hasil koefisien determinasi di atas pada tabel 4.10, dapat dilihat bahwa nilai $R = 0,909$ maka terjadi hubungan yang kuat antara variabel independen terhadap variabel dependennya. Dapat diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,826 atau samadengan variabel produk dan biaya administrasi mempengaruhi keputusan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa produk dan biaya administrasi memberikan kontribusi terhadap keputusan nasabah sebesar

82,6% dan sisanya ($100\% - 82,6\% = 17,4\%$) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

G. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel produk dan biaya administrasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan nasabah. Adapun hasil analisis regresi sebagai berikut:

Dari hasil uji parsial di atas pada tabel 4.9, dapat diketahui bahwa t_{hitung} untuk variabel produk adalah 19,158 dan untuk t_{tabel} diperoleh dari rumus $df = n - k - 1$ atau $81 - 2 - 1 = 79$, dengan menggunakan uji dua sisi $10\% : 2 = 5\%$ (0,05). hasil yang diperoleh adalah $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($19,158 > 1,664$), maka H_a diterima dan H_o ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji t terdapat pengaruh produk terhadap keputusan nasabah BSM Griya di Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

Hasil uji t pada variabel biaya administrasi (X_2) menunjukkan bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,943 < 1,664$) H_a ditolak dan H_o diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji t tidak terdapat pengaruh biaya administrasi terhadap keputusan nasabah BSM Griya di Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh dari variabel produk dan biaya administrasi secara keseluruhan terhadap variabel keputusan nasabah.

Tabel 4.11
Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	463,504	2	231,752	184,731	,000 ^b
Residual	97,854	78	1,255		
Total	561,358	80			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Biaya Administrasi, Produk

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS 23

Dari hasil uji simultan di atas pada tabel 4.11, di atas bahwa nilai F_{hitung} sebesar 184,731 dan F_{tabel} sebesar sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($184,731 > 2,37$), dengan $df = 78$ maka H_a diterima H_o ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh produk dan biaya administrasi secara simultan terhadap keputusan nasabah BSM Griya di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

G. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul Pengaruh Produk dan Biaya Administrasi terhadap Keputusan Nasabah Memilih BSM Griya di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan, diolah dengan menggunakan program komputer SPSS Versi 23. Berdasarkan hasil analisis, maka pembahasan tentang hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh produk terhadap keputusan nasabah memilih BSM Griya pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan diatas maka dapat dilihat bahwa secara parsial variabel produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($19,158 > 1,664$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu terdapat pengaruh produk secara parsial dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih BSM Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Penelitian ini juga didukung oleh teori dari Buku Herry Susanto dalam Bukunya Manajemen Pemasaran Bank Syariah yaitu produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan untuk dijual. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Suhaila Nasution yang berjudul Pengaruh Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih *Ar-Rahn* Pada Pengadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Sadabuan.

2. Pengaruh biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih BSM Griya pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Biaya administrasi adalah pengorbanan ekonomis untuk memperoleh barang dan jasa.

Secara parsial variabel biaya administrasi tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,943 < 1,664$), sehingga H_a ditolak dan H_0 diterima, yaitu tidak terdapat pengaruh variabel biaya administrasi secara parsial dan signifikan terhadap keputusan

nasabah memilih BSM Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

3. Pengaruh produk dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih BSM Griya pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

Dalam penelitian ini nilai $F_{hitung} > F_{tabel} (184,731 > 2,73)$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara produk dan biaya administrasi secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih Bsm Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

H. Keterbatasan Penelitian

Keseluruhan rangkaian kegiatan dalam penelitian telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metodologi penelitian. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih memiliki kekurangan keterbatasan yang dapat memungkinkan dapat mempengaruhi hasil penelitian.

Adapun keterbatasan-keterbatasan yang dihadapi peneliti selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah:

1. Dalam menyebarkan angket peneliti tidak mengetahui apakah responden memberikan kejujuran dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh.
2. Keterbatasan waktu, tenaga, serta dana peneliti yang tidak mencukupi untuk penelitian lebih lanjut.

Walaupun demikian, peneliti tetap berusaha agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi maka maupun hasil penelitian ini. Akhirnya dengan segala upaya, kerja keras, dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat diselesaikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara parsial produk memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($19,158 > 1,664$) atau H_{a1} diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara produk terhadap keputusan nasabah memilih Bsm Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.
2. Secara parsial biaya administrasi memiliki nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,943 < 1,664$) atau H_{o1} diterima, artinya tidak ada pengaruh biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih Bsm Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.
3. Secara bersama-sama (simultan) antara produk dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari uji simultan (uji F) $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($184,731 > 2,72$), maka dapat disimpulkan H_{a2} diterima, artinya secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara variabel produk dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih Bsm Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran-saran yang dapat diberikan peneliti dengan judul “Pengaruh Produk Dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah memilih BSM Griya Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan” ada beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Bagi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan

Diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas kedua variabel tersebut untuk mempertahankan keputusan nasabah agar lebih loyal terhadap BSM Griya dan tidak pindah ke BSM lainnya. Hal ini diyakini akan membuat keputusan nasabah lebih meningkat. Untuk meningkatkan keputusan nasabah dapat dilakukan dengan cara lebih menyesuaikan kepada tingkat keuntungan atas usaha yang dilakukan nasabah dari hasil pembiayaan murabahah serta meningkatkan citra dengan memberikan pelayanan yang unggul kepada setiap nasabah.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengembangkan instrumen penelitian yang lebih baik dan memperluas objek penelitian serta peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan pembiayaan BSM Griya semisal marketing mix, perilaku konsumen, dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Hamid, *Metode Penelitian* Bandung: Alfabeta, 2007.
- Ahmad Kadir, *Hukum Bisnis Syariah Dalam Alquran* Jakarta: AMZAH, 2010.
- Bambang Prasetyo, Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan, Selasa 20 Maret 2018.
- Dapartemen Agama RI, Al- Jumanatul Ali ‘ *Al-Qur’an dan Terjemahnya* Bandung: CV PENERBIT J-ART
- Duwi Priyanto, *Cara Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS* Yogyakarta: Andi Offset, 2012.
- Dwi Swikinyo, *Kamus Lengkap Ekonomi Islam* Jakarta: Balai Pustaka 2001.
- Hasibuan Malayu SP, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah* Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- IKAPI, *Manajemen Pengambilan Keputusan Teori Dan Aplikasi* Bandung: ALVABETA, 2016.
- Juhaya S.Pradja, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012..
- _____, *Kewirausahaan* Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2006.
- Kasmir dan Jakfar, *Studi Kelayakan Bisnis* Jakarta: Kencana, 2008.
- Leon Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen* Terj. Zulkifli Jakarta: indeks, 2004.

Lili M. Sadeli, *Dasar-dasar Akuntansi* Jakarta: Bumi Aksara, 2000.

Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal* Jakarta: Bumi Aksara, 2007.

Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.

Mulyadi Nitisusanto, *perilaku konsumen* Bandung: ALFABETA, CV 2013.

Nugroho J Setiadi, *Perilaku Konsumen* Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.

Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* Bandung: Alfabeta, 2010.

Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam, *Ekonomi Islam* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2013.

Simamora Henry, *Manajemen Pemasaran Internasional* Jakarta: Salemba Empat, 2000.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* Bandung: Alfabeta, 2010.

Sugiyono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS Dan Listel* Bandung: Alfabeta, 2015.

www.syariahmandiri.co.id diakses tanggal 20 juli 2018.

www.mediabpr.com/kamus-bisnisbank.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Mahasiswa

Nama : HOTMAIDA MATONDANG
Nim : 14 401 00048
Fakultas/Jurusan : FEBI/PERBANKAN SYARIAH
Tempat/Tanggal Lahir : MANEGEN, 12 JUNI 1996
Alamat : MANEGEN
Telepon/No.HP : 0813-9670-9636

2. Nama Orang Tua

Ayah : KIMAM MATONDANG
Ibu : DAHLIA NASUTION
Alamat : MANEGEN

Pendidikan

Tahun 2002-2008 : SD Negeri 200505 MANEGEN
Tahun 2008-2011 : MTS N 2 PADANGSIDIMPUAN
Tahun 2011-2014 : MAN 1 PADANGSIDIMPUAN
Tahun 2013-2018 : Program Sarjana (S-1) Perbankan Syariah, Institut
Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

LAMPIRAN 1

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Hamni Fadlilah, M. Pd

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

Pengaruh Produk Dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih BSM Griya Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan

yang disusun oleh:

Nama : Hotmaida Matondang

NIM : 14 401 00048

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

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

Padangsidempuan,

2019

Hamni Fadlilah, M. Pd

NIP. 19830317 201801 2001

LEMBAR VALIDASI

ANGKET PRODUK

Petunjuk:

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

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Penentu Moto Dan Logo	1,2,3			
Menciptakan Merek	4,5			
Menciptakan Kemasan	6,7			
Keputusan Label	8			

Catatan:

.....
.....
.....

Validator

Hamni Fadlilah, M. Pd
NIP. 19830317 201801 2001

LEMBAR VALIDASI
ANGKET BIAYA ADMINISTRASI

Petunjuk:

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

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Keunggulan kompetitif	1,2,3,4			
Kualitas pelayanan	5,6,7,8			

Catatan:

.....
.....
.....

Padangsidempuan,
Validator

2019

Hamni Fadlilah, M. Pd
NIP. 19830317 201801 2001

LEMBAR VALIDASI
ANGKET KEPUTUSAN NASABAH

Petunjuk:

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

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Mengenalai Kebutuhan	1			
Pencarian Informasi	2,3			
Evaluasi Alternatif	4			
Keputusan Membeli	5,6			
Perilaku Sesudah Membeli	7,8			

Catatan:

.....
.....
.....

Padangsidempuan, 2019
Validator

Hamni Fadlilah, M. Pd
NIP. 19830317 201801 2001

A. Variabel X (Produk)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Logo BSM Griya PT. Bank Syariah Mandiri menarik.					
2	Logo BSM Griya PT. Bank Syariah Mandiri mudah diingat.					
3	Logo BSM Griya yang diberikan PT. Bank Syariah Mandiri memiliki arti.					
4	Merek BSM Griya yang diberikan PT. Bank Syariah Mandiri modren.					
5	Merek BSM Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri mudah diingat.					
6	Buku tabungan BSM Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri mudah dibawa.					
7	Buku tabungan BSM Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri tidak mudah basah.					
8	BSM Griya dilengkapi dengan informasi kepemilikan.					

B. Variabel X (Biaya Administrasi)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Biaya administrasi BSM Griya yang dibebankan cukup murah.					
2	Biaya administrasi yang dikeluarkan produk BSM Griya sangat terjangkau.					
3.	Saya akan terus menggunakan produk dari Bank Syariah Mandiri karena produknya menarik.					
4.	Saya akan terus menggunakan produk BSM Griya.					
5.	Saya merasa Bank Syariah Mandiri cocok untuk saya gunakan dibandingkan dengan produk dari bank lain.					
6.	Saya merasa produk BSM Griya dapat memenuhi kebutuhan saya.					
7.	Saya merasa puas dengan pelayanan dari Bank Syariah Mandiri.					
8.	Saya akan terus menggunakan produk Bank Syariah Mandiri karena prosesnya cepat.					

C. Variabel Y (Keputusan Nasabah)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	BSM Griya dapat memenuhi kebutuhan saya.					
2	Saya mencari informasi tentang BSM Griya.					
3	Saya berusaha mencari informasi tentang pembiayaan rumah di Bank Syariah Mandiri.					
4	Saya memilih produk-produk pembiayaan rumah dari berbagai Bank Syariah.					
5	Saya tertarik dengan produk BSM Griya.					
6	Saya menjadi nasabah produk BSM Griya.					
7	Saya puas dengan menjadi nasabah BSM Griya.					
8	Saya merekomendasikan pembiayaan BSM Griya kepada orang lain.					

KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Produk Dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih BSM Griya Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan”** kami mohon kesediaan anda untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang kami ajukan dalam kuesioner ini.

Kuesioner ini merupakan wahana untuk menggali informasi mengenai nasabah bsm griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan. Jawaban anda tidak akan mempengaruhi reputasi anda sebagai nasabah, karena penelitian ini semata-mata hanya untuk keperluan akademis. Pilihlah item jawaban yang telah tersedia dengan menjawab sebenar-benarnya. Jawaban anda berdasarkan pendapat sendiri akan menentukan obyektifitas hasil penelitian ini dan menunjukkan kebenaran serta ketepatan pernyataan tersebut. Jawablah pertanyaan dengan cara menyatakan tingkatan yang benar menurut anda. Kami menjamin rahasia identitas anda.

Atas bantuan dan partisipasinya dalam mengisi kuesioner ini, kami ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Hotmaida Matondang
14 401 00048

D. Identitas Responden

Jawablah pertanyaan berikut dengan memberikan tanda centang (√) pada kolom yang sudah disediakan sesuai dengan pendapat anda

1. Nama :
2. Jenis kelamin : () Laki-laki () Perempuan

E. Daftar Pertanyaan

Jawablah pertanyaan berikut dengan memberikan tanda centang (√) pada kolom yang sudah disediakan. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat anda. Adapun makna dari jawaban tersebut adalah:

Keterangan:

- SS = Sangat Setuju
- S = Setuju
- KS = Kurang Setuju
- TS = Tidak Setuju
- STS = Sangat Tidak Setuju

F. Indikator Produk (Variabel X)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Produk BSM Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan memiliki ciri khas yang menarik.					
2	Produk BSM Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan cukup menarik bagi nasabah untuk melakukan transaksi.					
3	Produk-produk yang diberikan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan dapat memudahkan nasabah melakukan setiap transaksi.					
4	Merek atau simbol yang diberikan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan terkesan hebat dan modren.					
5	Merek produk yang dikeluarkan pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan memiliki merek produk yang bervariasi.					
6	Kemasan yang dikeluarkan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan mudah dibawa misalnya buku tabungan atau atm.					
7	Produk BSM Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan memiliki kemasan yang bagus.					
8	Produk BSM Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan memiliki label yang lengkap.					

G. Indikator Biaya Administrasi (Variabel X)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Biaya administrasi BSM Griya yang dibebankan cukup murah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan					
2	Saya merasa biaya administrasi BSM Griya yang diberlakukan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan sangat tepat.					
3.	Biaya administrasi yang dikeluarkan untuk mendapatkan produk BSM Griya PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan sangat terjangkau.					
4.	Saya akan terus menggunakan produk lain yang ditawarkan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan jika biaya administrasinya semakin murah.					
5.	Saya merasa produk PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan cocok untuk saya gunakan dibandingkan dengan produk dari bank lain.					
6.	Saya akan terus menggunakan produk-produk dari PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan karena biayanya murah.					
7.	Saya merasa puas dengan produk-produk dari PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.					
8.	Saya tidak pernah mengeluhkan besarnya biaya administrasi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.					

H. Indikator Keputusan Nasabah (Variabel Y)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya memilih BSM Griya karena pembiayaan ini dapat memenuhi kebutuhan saya.					
2	Saya mencari informasi lebih lanjut tentang BSM Griya Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.					
3	Saya berusaha membandingkan BSM Griya Bank Syariah Mandiri dengan Bank Syariah Lainnya.					
4	Karena prosesnya transaksinya secara islami maka anda akan memutuskan memilih BSM Griya.					
5	Saya tidak puas terhadap produk pembiayaan BSM Griya yang saa pilih.					
6	Karena rasa aman dalam bertransaksi membuat anda ingin menggunakan BSM Griya.					
7	Bsm Griya menjadi alternatif pilihan saya dalam pembiayaan.					
8	Saya merekomendasikan pembiayaan BSM Griya kepada orang lain.					

KN5	Pearson Correlation	,271 [*]	,446 ^{**}	,322 ^{**}	,277 [*]	1	,521 ^{**}	,116	,545 ^{**}	,675 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,014	,000	,003	,012		,000	,302	,000	,000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81
KN6	Pearson Correlation	,434 ^{**}	,605 ^{**}	,356 ^{**}	,387 ^{**}	,521 ^{**}	1	,244 [*]	,439 ^{**}	,796 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000		,028	,000	,000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81
KN7	Pearson Correlation	,140	,305 ^{**}	,319 ^{**}	,210	,116	,244 [*]	1	,154	,482 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,214	,006	,004	,060	,302	,028		,171	,000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81
KN8	Pearson Correlation	,267 [*]	,394 ^{**}	,364 ^{**}	,236 [*]	,545 ^{**}	,439 ^{**}	,154	1	,672 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,016	,000	,001	,034	,000	,000	,171		,000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81
TOTAL	Pearson Correlation	,559 ^{**}	,750 ^{**}	,604 ^{**}	,564 ^{**}	,675 ^{**}	,796 ^{**}	,482 ^{**}	,672 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81

Lampiran 4: Uji Reabilitas

1. Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,799	8

2. Biaya Administrasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,866	8

3. Keputusan Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,795	8

Lampiran 5: Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Produk	Biaya Administrasi	Keputusan Nasabah
N		81	81	81
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	29,49	31,41	29,60
	Std. Deviation	2,775	4,748	2,649
Most Extreme Differences	Absolute	,088	,087	,086
	Positive	,088	,085	,086
	Negative	-,066	-,087	-,078
Test Statistic		,088	,087	,086
Asymp. Sig. (2-tailed)		,193 ^c	,198 ^c	,200 ^{c,d}

Lampiran 6: Uji Linearitas

1. Produk

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Produk * Keputusan Nasabah	Between Groups	(Combined)	474,134	11	43,103	34,098	,000
		Linearity	462,388	1	462,388	365,780	,000
		Deviation from Linearity	11,746	10	1,175	,929	,512
	Within Groups		87,224	69	1,264		
Total			561,358	80			

2. Biaya Administrasi

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Biaya Administrasi * Keputusan Nasabah	Between Groups	(Combined)	417,258	12	34,772	1,706	,085
		Linearity	9,765	1	9,765	,479	,491
		Deviation from Linearity	407,494	11	37,045	1,817	,068
	Within Groups		1386,297	68	20,387		
Total			1803,556	80			

Lampiran 7: Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,315	1,551		2,138	,036		
	Produk	,865	,045	,906	19,158	,000	,999	1,001
	Biaya Administrasi	,025	,026	,045	,943	,348	,999	1,001

Lampiran 8: Uji Heterokedastisitas

Correlations					
		X1	X2	Y	Unstandardized Residual
X1	Pearson Correlation	1	,032	,908**	,000
	Sig. (2-tailed)		,777	,000	1,000
	N	81	81	81	81
X2	Pearson Correlation	,032	1	,074	,000
	Sig. (2-tailed)	,777		,514	1,000
	N	81	82	81	81
Y	Pearson Correlation	,908**	,074	1	,418**
	Sig. (2-tailed)	,000	,514		,000
	N	81	81	81	81
Unstandardized Residual	Pearson Correlation	,000	,000	,418**	1
	Sig. (2-tailed)	1,000	1,000	,000	
	N	81	81	81	81

Lampiran 9: Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,315	1,551		2,138	,036
	Produk	,865	,045	,906	19,158	,000
	Biaya Administrasi	,025	,026	,045	,943	,348

Lampiran 10: Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,909 ^a	,826	,821	1,120	1,186

Lampiran 11: Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,315	1,551		2,138	,036
	Produk	,865	,045	,906	19,158	,000
	Biaya Administrasi	,025	,026	,045	,943	,348

Lampiran 12: Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	463,504	2	231,752	184,731	,000 ^b
	Residual	97,854	78	1,255		
	Total	561,358	80			



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

15 Februari 2019

Nomor : 212 /In.14/G.1/PP.00.9/02/2019
Lampiran : -
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

Yth. Ibu;
1. Nofinawati : Pembimbing I
2. Delima Sari Lubis : Pembimbing II

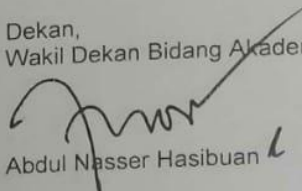
Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Hotmaida Matondang
NIM : 1440100048
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Produk dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih BSM Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

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

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik


Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.





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

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

nomor : 860 /In.14/G.1/TL.00/04/2019
: Mohon Izin Riset

22 April 2019

Branch Manager PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

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

Nama : Hotmaida Matondang
NIM : 1440100048
Semester : X (Sepuluh)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: **Pengaruh Produk dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih BSM Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan**

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

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

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

diusulkan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

