



**PENGARUH PELAYANAN DAN PRODUK  
TERHADAP KEPUTUSAN SISWA-SISWI  
MAN INSAN CENDEKIA TAPANULI  
SELATAN MEMILIH TABUNGAN  
SIMPATIK DI BANK SYARIAH  
INDONESIA KCP SIPIROK**

**SKRIPSI**

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

*Diseti:*

**AFRIYANDI SITOMPUL  
NIM. 1740100256**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN  
2021**



**PENGARUH PELAYANAN DAN PRODUK  
TERHADAP KEPUTUSAN SISWA-SISWI  
MAN INSAN CENDEKIA TAPANULI  
SELATAN MEMILIH TABUNGAN  
SIMPATIK DI BANK SYARIAH  
INDONESIA KCP SIPIROK**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat  
mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh:  
AFRIYANDI SITOMPUL  
NIM. 1740100256**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN  
2021**



**PENGARUH PELAYANAN DAN PRODUK  
TERHADAP KEPUTUSAN SISWA-SISWI  
MAN INSAN CENDEKIA TAPSEL MEMILIH  
TABUNGAN SIMPATIK DI BANK  
SYARIAH INDONESIA KCP SIPIROK**

**SKRIPSI**

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

Oleh

**AFRIYANDI SITOMPUL**  
NIM. 1740100256

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

PEMBIMBING I

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

PEMBIMBING II

**Damri Batubara, M.A**  
NIDN. 2019108602

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN  
2021**



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

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

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n.Afriyandi Sitompul  
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, 28 September 2021  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan  
di-  
Padangsidimpuan

*Assalamu'alaikumWr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Afriyandi Sitompul** yang berjudul **“PENGARUH PELAYANAN DAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN SISWA-SISWI MAN INSAN CENDEKIA TAPSEL MEMILIH TABUNGAN SIMPATIK DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP SIPIROK”** 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 Padangsidimpuan.

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

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

*Wassalamu'alaikumWr.Wb.*

**PEMBIMBING I**

  
H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si  
NIP: 19630107199903 1 002

**PEMBIMBING II**

  
Damri Batubara, M.A  
NIDN. 2019108602

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : **AFRIYANDI SITOMPUL**  
NIM : 17 401 00256  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
JudulSkripsi : **Pengaruh Pelayanan Dan Produk Terhadap Keputusan Siswa-Siswi Man Insan Cendekia Tapsel Memilih Tabungan Simpatik Di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok**

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

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 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, 3 September 2021  
Saya yang Menyatakan,



*Afriyandi Sitompul*  
**Afriyandi Sitompul**  
NIM. 17 401 00256

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

---

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertandatangan di bawahini:

Nama : Afriyandi Sitompul  
Nim : 17 401 00256  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
JenisKarya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Dan Produk Terhadap Keputusan Siswa-Siswi Man Insan Cendekia Tapsel Memilih Tabungan Simpatik Di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok”**. Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam betuk 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, 13 Oktober 2021  
Yang Menyatakan



**AFRIYANDI SITOMPUL**  
NIM. 17 401 00256



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

---

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**NAMA** : AFRIYANDI SITOMPUL  
**NIM** : 17 401 00256  
**FAKULTAS/JURUSAN** : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah  
**JUDUL SKRIPSI** : Pengaruh Pelayanan Dan Produk Terhadap Keputusan Siswa-Siswi MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan Memilih Tabungan Simpatik Di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok

**Ketua,**

**Dr. Arbanur Rasyid, M.A**  
NIP. 197307251999031002

**Sekretaris,**

**Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd**  
NIP. 198303172018012001

**Anggota**

**Dr. Arbanur Rasyid, M.A**  
NIP. 197307251999031002

**Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd**  
NIP. 198303172018012001

**Dr. Rukiah, S.E., M.Si**  
NIP. 197603242006042002

**Damri Batubara, M.A**  
NIDN. 2019108602

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidempuan  
**Hari/Tanggal** : Selasa, 07 Desember 2021  
**Pukul** : 09.00 WIB s/d 12.00 WIB  
**Hasil/Nilai** : lulus / 75,5 (B)  
**Indeks Prestasi Kumulatif** : 3,21  
**Predikat** : Sangat Memuaskan



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

Jl. H.Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Pelayanan dan Produk Terhadap  
Keputusan Siswa-Siswi MAN Insan Cendekia  
Tapanuli Selatan Memilih Tabungan Simpatik di  
Bank Syariah Indonesia Kcp Sipirok**

**NAMA : Afriyandi Sitompul  
NIM : 17 401 00256**

Telah Dapat Diterima untuk Memenuhi Salah Satu Tugas  
dan Syarat-Syarat dalam Memperoleh Gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**  
dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 07 Desember 2021

Dekan



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

## ABSTRAK

Nama : AFRIYANDI SITOMPUL

Nim : 17.401.00256

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Produk Terhadap Keputusan Siswa-Siswi MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan Memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok.

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah bermula dari fenomena yang terjadi di MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan dalam hal memilih tabungan Simpatik yang saat ini masih banyak siswa-siswi belum terlalu mengenal produk Bank Syariah. Banyak juga yang belum mengetahui tentang pelayanan yang diberikan Bank Syariah sehingga banyak siswa mengira bahwa syariah itu hanya label dan sama saja dengan konvensional. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan produk terhadap keputusan siswa-siswi MAN Insan Cendekia Tapanuli selatan memilih tabungan Simpatik di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang pelayanan yang terdiri dari pengertian pelayanan, dasar-dasar pelayanan, ciri-ciri pelayanan yang baik dan etika Bank, dimensi kualitas pelayanan, selanjutnya teori tentang produk yang terdiri dari pengertian produk, produk-produk Bank Syariah, jenis-jenis produk tabungan BSI, tingkatan produk dan terakhir keputusan siswa-siswi yang terdiri dari pengertian keputusan, faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan, proses pengambilan keputusan.

Penelitian ini bersifat kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dengan jumlah sampel 46 siswa-siswi. Pengambilan sampel digunakan dengan *smapel jenuh* sedangkan analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda.

Dengan menggunakan *SPSS Versi 26*, diperoleh hasil pengukuran secara parsial (uji t) variable Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap keputusan siswa-siswi dengan t hitung  $>$  t tabel ( $4,290 > 2,017$ ) dan nilai Sig.  $<$   $\alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ). Hasil uji t variable Produk mempunyai pengaruh terhadap keputusan siswa-siswi dengan t hitung  $>$  t tabel ( $4,071 > 2,017$ ) dan nilai Sig.  $<$   $\alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ). Hasil penelitian secara simultan (uji F) menyatakan variable pelayanan dan variable produk mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan siswa-siswi MAN Insan Cendekia Tapsel memilih tabungan Simpatik di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok dengan F hitung  $>$  F tabel ( $34,186 > 3,23$ ) dan nilai Sig.  $<$   $0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ).

**Kata Kunci : Pelayanan, produk, keputusan siswa-siswi MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan.**

## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillah*, segala puji syukur ke hadirat Allah *Subhanahu Wa Ta`ala*, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan peneliti skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tucurahkan kepada insan mulia Nabi Muhammad *Shallallahu `Alaihi Wa Sallam*, *figure* seorang pemimpin yang patut di contoh dan diteladani, dan yang telah membawa ajaran Islam bagi seluruh penghuni alam.

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Pelayanan Dan Produk Terhadap Keputusan Siswa-Siswi MAN Insan Cebdekia Tapanuli Selatan Memilih Tabungan Simpatik Di Bank Syariah Indonesia Kcp Sipirok”** ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada bidang Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.

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 mengucapkan banyak terima kasih terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidempuan, serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan pengembangan Lembaga, Bapak

Dr. Anhar, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr.H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E.,M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Drs. Kamaluddin, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati , M.A, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah serta seluruh civitas akademika IAIN Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. H. Aswadi Lubis , S.E., M.S.i selaku Pembimbing I dan Bapak Damri Batubara M.A, selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, S.Ag., S.S., M.Hum. selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan IAIN Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak serta Ibu dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan..
7. Teristimewa kepada Ibunda tercinta Siti Aminah Pane dan Ayahanda Ishak Sitompul yang telah mendidik dan selalu berdoa tiada hentinya, yang paling berjasa dalam hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberi dukungan moral dan material, serta berjuang tanpa mengenal lelah dan putus asa demi kesuksesan dan masa depan cerah putra-putrinya, semoga Allah *Subhanahu Wa Ta`ala* senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayangNya kepada kedua orang tua tercinta dan diberi balasan atas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya, serta kepada Kakak dan Adik tercinta, dan para kerabat dan seluruh keluarga besar yang senantiasa memberi bantuan doa dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Serta sahabat-sahabat seperjuangan Perbankan Syariah 7 dan mahasiswa angkatan 2017 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Terutama untuk sahabat-sahabat saya anggi afriyanto sitompul, yanda Mustafa, Mahdi simamora, juwandri siregar yang telah memberikan dukungan, semangat, dan bantuan doa kepada peneliti agar tidak putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya Skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah *Subhanahu Wa Ta`ala*, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada penulis 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 peneliti.

Padangsidempuan, September 2021

Peneliti,

**AFRIYANDI SITOMPUL**  
**NIM. 17 402 00293**

## 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	ħa	ħ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ž	ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbailk di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	Fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	Dommah	U	U

- b. Vokal rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	Fathah dan ya	Ai	a dan i
	Fathah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas

### **3. Ta Marbutah**

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua yaitu :

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dummah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu di transliterasikan 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 dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

### **5. Kata Sandang**

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

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

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

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

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

## **6. Hamzah**

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir 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 kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang

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

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

## **9. Tajwid**

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

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

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN PUBLIKASI SENDIRI</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	6
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Defenisi Operasional Variabel .....	7
F. Tujuan Penelitian .....	8
G. Kegunaan Penelitian .....	8
H. Sistematika Pembahasan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
A. Kerangka Teori .....	11
1. Pelayanan .....	11
a. Pengertian Pelayanan .....	11
b. Dasar-dasar Pelayanan .....	11
c. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik .....	12
d. Tujuan Pelayanan dan Etika Bank .....	13
e. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	14
2. Produk .....	15
a. Pengertian Produk .....	15

b. Produk-produk Bank Syariah .....	16
c. Jenis-jenis Produk Tabungan BSI .....	24
d. Tingkatan Produk .....	26
3. Keputusan .....	27
a. Pengertian Keputusan .....	27
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan .....	27
c. Proses Pengambilan Keputusan .....	29
B. Penelitian Terdahulu .....	31
C. Kerangka Pikir .....	34
D. Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	38
B. Jenis Penelitian .....	38
C. Populasi dan Sampel .....	39
D. Sumber Data .....	39
1. Data Primer .....	39
2. Data Sekunder .....	40
E. Teknik Pengumpulan Data .....	40
1. Metode Angket .....	42
2. Metode Observasi .....	43
3. Metode Dokumentasi .....	43
F. Teknik Analisis Data .....	43
1. Uji Validitas .....	43
2. Uji Reliabilitas .....	44
3. Uji Normalitas .....	44
4. Uji Linearitas .....	45
5. Uji Asumsi Klasik .....	45
a. Uji Multikolinearitas .....	46
b. Uji Heteroskedastisitas .....	46
6. Uji Hipotesis .....	46
a. Uji t (Parsial) .....	46

b. Uji F (Simultan) .....	47
c. Uji Koefisien Determinasi .....	47
7. Analisis Regresi Berganda .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
A. Gambaran Umum MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan .....	50
1. Sejarah Singkat Sekolah MAN IC Tapanuli Selatan .....	50
2. Visi dan Misi MAN IC Tapanuli Selatan .....	51
3. Jumlah Guru/Pegawai MAN IC Tapanuli Selatan .....	51
B. Hasil Analisis Data .....	54
1. Uji Validitas .....	54
2. Uji Reliabilitas .....	56
3. Uji Normalitas .....	57
4. Uji Linearitas .....	58
5. Uji Asumsi Klasik .....	59
a. Uji Multikolinearitas .....	59
b. Uji Heteroskedastisitas .....	60
6. Regresi Linear Berganda .....	61
7. Uji Koefisien Determinasi .....	62
8. Uji Hipotesis .....	64
a. Uji t .....	64
b. Uji F .....	65
C. Pembahasan Hasil Analisis Data .....	66
D. Keterbatasan Penelitian .....	68
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	: Jumlah Siswa-Siswi Yang Menjadi Nasabah.....	2
Tabel I.2	: Defenisi Operasional Variabel .....	7
Tabel II.1	: Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel III.1	: Penetapan skor alternative atau jawaban responden .....	40
Tabel III.2	: kisi-kisi kusioner pelayanan dan produk.....	40
Tabel III.3	: kisi-kisi kusioner keputusan .....	41
Tabel IV.1	: Hasil uji validitas pelayanan.....	53
Tabel IV.2	: hasil uji validitas produk .....	53
Tabel IV.3	: hasil uji validitas keputusan .....	54
Tabel IV.4	: Hasil uji Realibilitas .....	54
Tabel IV.5	: hasil uji normalitas .....	55
Tabel IV.6	: Hasil Uji lineairitas pelayanan dengan keputusan .....	55
Tabel IV.7	: Hasil Uji lineairitas produk dengan keputusan .....	56
Tabel IV.8	: Hasil Uji multikolineritas .....	58
Tabel IV.9	: hasil uji analisis regresi linear berganda.....	60
Tabel IV.10	: hasil uji koefisien determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	61
Tabel IV.11	: hasil uji parsial (uji T) .....	62
Tabel IV.12	: Hasil Uji F.....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.I Kerangka Fikir.....	30
Gambar IV.9 Hasil uji heterokedastisitas.....	43

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

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

Dari observasi awal, hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan peserta didik di MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan, bahwa sebagian besar masih belum mengetahui tentang Bank terutama sistem syariah. Mereka juga kurang mengetahui tentang produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah. Tetapi mereka sudah memiliki gambaran dengan salah produk Bank Syariah yaitu tabungan karena mereka selalu menggunakan produk tersebut untuk pembayaran uang sekolah dan transaksi lainnya. Tabungan yang dipilih adalah Tabungan Simpatik dari Bank Syariah Indonesia. Tabungan Simpatik adalah tabungan syariah yang menggunakan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap waktu. Bisa dibuka oleh

siapa yang memerlukan tabungan ini. Untuk membuka tabungan ini cukup membawa kartu identitas dengan setoran awal minimal sebesar Rp 20.000.<sup>1</sup>

Berikut data peserta didik yang menjadi nasabah Produk Tabungan Bank Syariah Indonesia.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Peserta Didik MAN Insan Cendekia Tapsel Pengguna Produk Tabungan BSI**

No	Kelas	Jumlah Peserta Didik	Jumlah Peserta Didik Pengguna Tabungan Simpatik
1	X	90	27
2	XI	85	19
3	XII	81	16
Jumlah			62

Sumber: Data jumlah siswa-siswi yang menjadi pengguna di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok pada MAN Insan Cendekia Tapsel

Data di atas menjelaskan jumlah peserta didik MAN Insan Cendekia Tapsel yang menggunakan tabungan Simpatik sangat banyak. Menandakan bahwa pelayanan dan produk menentukan keputusan mereka dalam memilih jasa Bank Syariah. Menurut asumsi peneliti pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia Cabang Sipirok dapat mempengaruhi keputusan peserta didik MAN Insan Cendekia Tapsel menabung dan melakukan transaksi lainnya di Bank tersebut.

---

<sup>1</sup>Hasil wawancara dengan Debby Syamrati Sitompul (*Peserta didik Man Insan Cindikia Tapsel*) Senin 25 januari 2021 pukul 11.30 WIB.

Sebagaimana menurut Kasmir bahwa pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Pelayanan merupakan suatu kegiatan di setiap perusahaan atau lembaga keuangan atau menarik simpati dan minat mereka agar mereka tidak bosan dengan layanan yang baik diberikan.<sup>2</sup>Walaupun setiap siswa mempunyai karakter yang berbeda, tetapi harus tetap dilayani secara maksimal melalui sikap yang sabar, sopan, ramah, rendah hati, dan profesional. Setiap karyawan Bank harus bertugas melayani siswa dengan menghindari terjadinya konflik. Ketidakpuasan seorang siswa sangat berpengaruh pada cara seorang karyawan dalam melayani siswa. Sebaliknya seorang siswa akan merasa puas tergantung cara karyawan dalam melayani siswa. Seorang karyawan harus mampu membuat siswa merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan. Tidak mudah menghadapi siswa apalagi bila siswa tersebut merupakan orang yang gelisah, tidak sopan, dan pemaarah.

Pelayanan kepada siswa selalu dihubungkan dengan sumber daya manusia. Pelayanan kepada siswa perlu didukung oleh suatu etika yang selanjutnya etika tersebut semakin berkembang sehingga menjadi gabungan antara *knowledge*, *skill*, dan *art* yang oleh seorang karyawan itu dapat dipelajari, dilatih, dan dipraktekkan sehingga akan menghasilkan suatu sikap dan tingkah laku yang semakin lama akan membudaya. Tujuan pelayanan untuk memberikan kepuasan bagi siswa. Organisasi sudah menyadari hal

---

<sup>2</sup>Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2015), hlm. 15.

tersebut sehingga untuk mencari jalan pemecahannya ialah dengan meningkatkan intensitas pengembangan sumber daya manusia dengan mencocokkan kebutuhan serta keahlian dan profesionalitas pegawai tersebut.

Selain pelayanan yang diberikan, faktor produk juga dapat mempengaruhi keputusan siswa-siswi MAN Insan Cendekia Tapsel memilih tabungan Simpatik di Bank Syariah Indonesia. Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan. Produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen. Produk biasanya digunakan untuk dikonsumsi baik untuk kebutuhan rohani maupun jasmani. Sementara produk yang berupa jasa dapat diartikan sebagai keinginan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan.<sup>3</sup>

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

---

<sup>3</sup>M. Nur Rianto Alarif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 169.

mempertimbangkan pengaruh yang lebih ekstrinsik dan kurang sentral dalam keputusan mereka.<sup>4</sup>Dalam pengertian ini, pengambil keputusan konsumen adalah proses pemecahan masalah yang diarahkan pada sasaran. Dimana dalam penelitian ini keputusan konsumen disamakan dengan keputusan peserta didik.

Pengambilan keputusan merupakan proses memilih suatu alternatif cara bertindak dengan metode yang efisien sesuai dengan situasi. Dalam melakukan pengambilan keputusan konsumen sebagai salah satu pemecahan masalah, kita mengasumsikan bahwa konsumen memiliki sasaran yang ingin dicapai atau dipaksa. Konsumen membuat keputusan perilaku mana yang ingin dilakukan untuk dapat mencapai sasaran.

Dari uraian tersebut peneliti ingin menguji pengaruh pelayanan dan produk yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok dan apakah pelayanan dan produk yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok dapat mempengaruhi keputusan siswa-siswi yang ada di MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan menjadi nasabah di Bank tersebut. Maka dari latar belakang tersebut peneliti mengambil judul **“Pengaruh Pelayanan dan Produk Terhadap Keputusan Siswa-Siswi MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan Memilih Tabungan Simpatik Di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok”**

---

<sup>4</sup>Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Indonesia: PT Mancanan Jaya Cemerlang, 2007), hlm. 245.

## **B. Identifikasi Masalah**

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

1. Sedikit atau kurangnya pemahaman siswa-siswi MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan tentang produk Bank Syariah tetapi banyak yang menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok.
2. Produk yang ditawarkan kepada siswa-siswi MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok.
3. Pelayanan dan produk yang diberikan Bank Syariah Indonesia dapat mempengaruhi pengambilan keputusan siswa-siswi MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan.

## **C. Batasan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang masalah, maka peneliti membatasi dengan memfokuskan penelitian ini pada masalah pengaruh pelayanan dan produk terhadap keputusan siswa-siswi Man Insan Cendekia Tapsel.

## **D. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh pelayanan terhadap keputusan siswa-siswi MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok?
2. Apakah ada pengaruh keunggulan produk terhadap keputusan siswa-siswi MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok?

3. Apakah ada pengaruh pelayanan dan produk terhadap keputusan siswa-siswi MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok?

#### E. Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel diperlukan untuk menentukan jenis dan indikator variabel-variabel terikat dan bebas dalam penelitian. Selain itu, proses ini juga dimaksudkan untuk menentukan skala masing-masing variabel. Variabel bebas diberi simbol X. Sedangkan variabel terikat biasanya di beri simbol Y. Definisi variabel pada penelitian ini dimaksudkan untuk menjelaskan masing-masing variabel. Yang dijelaskan dalam bentuk tabel di bawah ini:<sup>5</sup>

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

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Pengukuran</b>
Pelayanan (X1)	Pelayanan adalah setiap kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lainnya.	Realibilitas, daya tanggap jaminan, empati, dan bukti fisik.	Ordinal
Produk (X2)	Produk adalah yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Artinya, apa pun wujudnya selama ini dapat memenuhi keinginan pelanggan dan kebutuhan kita katakan sebagai produk.	Kualitas dan mutu produk, manfaat intiproduk, kelebihan produk. <sup>6</sup>	Ordinal

<sup>5</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 216.

<sup>6</sup>Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 143.

Keputusan Siswa-Siswi MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan (Y)	Keputusan siswa-siswi merupakan sebuah kesimpulan yang dicapai sesudah dilakukan pertimbangan yang terjadi setelah suatu kemungkinan dipilih, sementara yang lain dikesampingkan.	Pengenalan masalah, pencarian informasi, penilaian alternatif, keputusan memilih produk, perilaku setelah memilih produk. <sup>7</sup>	Ordinal
---	---	--	---------

#### F. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap keputusan siswa-siswi MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok.
2. Untuk mengetahui pengaruh produk terhadap keputusan siswa-siswi MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan produk secara simultan terhadap keputusan siswa-siswi MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok.

#### G. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang peneliti harapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berupa tambahan pengalaman, pengetahuan dan wawasan dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh peneliti di bangku kuliah, dan sebagai persyaratan untuk

---

<sup>7</sup> Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 215.

menyelesaikan pendidikan jenjang Sarjana (S1) pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Insititut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan.

## 2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi pihak manajemen perusahaan Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok mengenai factor yang mempengaruhi keputusan siswa-siswi MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan dalam memilih produk tabungan simpatik di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok.

## 3. Bagi Akademik dan pihak lain

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

## **H. Sistematika Pembahasan**

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

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

Bab II Landasan Teori, yang terdiri dari kerangka teori yaitu teori mengenai Keputusan siswa-siswi MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan,

pengertian pelayanan, pengertian produk, produk-produk Bank Syariah Indonesia KCP Sapiro, penelitian terdahulu, kerangka pikir dan hipotesis.

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

Bab IV Hasil Penelitian, yang terdiri dari gambaran umum MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan, visi dan misi MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan, analisis hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

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

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kerangka Teori

##### 1. Pelayanan

###### a. Pengertian Pelayanan

Menurut Kasmir pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.<sup>8</sup> Pelayanan merupakan suatu kegiatan disetiap perusahaan atau lembaga keuangan atau menarik simpati dan minat mereka agar mereka tidak bosan dengan layanan yang baik diberikan.

Sedangkan menurut Philip Kotler dalam buku H. Melayu pelayanan merupakan setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula dikaitkan pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat diartikan dengan suatu produk fiksi.<sup>9</sup>

###### b. Dasar-dasar Pelayanan

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan

---

<sup>8</sup> Kasmir, *Op.Cit*, hlm. 15.

<sup>9</sup> H. Melayu, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hlm. 152.

dimengerti seorang costumer service, kasir, atau operator telepon adalah sebagai berikut:<sup>10</sup>

- 1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- 2) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- 3) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- 4) Jika tidak sanggup menanggapi permasalahan yang ada, minta bantuan.
- 5) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama pelanggan.
- 6) Mampu menyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan pelayanan kepada nasabah.
- 7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan.

### **c. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik**

Setiap Bank selalu ingin dianggap yang terbaik di mata nasabahnya. Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh Bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secaramaksimal. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik harus dilakukan oleh Bank:<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000), hlm. 252.

<sup>11</sup> *Idem*, hlm. 186.

- 1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
- 2) Tersedia karyawan yang baik.
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- 5) Mampu berkomunikasi.
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- 8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah.

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

#### **d. Tujuan Pelayanan dan Etika Bank**

Menurut H. Melayu pelayanan dan etika bank mengharuskan manajer Bank berkewajiban dan bertanggung jawab untuk:<sup>12</sup>

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

---

<sup>12</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000), hlm. 153-154.

- 3) Memberikan informasi yang akurat dan objektif apabila diminta oleh nasabah yang bersangkutan.
- 4) Ikut melancarkan LLP modern dari transaksi komersial dan finansial.
- 5) Menyalurkan kredit secara efektif kepada calon debitur.
- 6) Menyalurkan kredit sesuai dengan undang-undang yang ada

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

#### **e. Dimensi kualitas**

Pelayanan kemudian kualitas jasa yang ditawarkan ditentukan oleh berbagai faktor yang memengaruhinya. Menurut beberapa ahli pemasaran paling tidak ada lima unsur yang menentukan kualitas jasa, yaitu sebagai berikut:<sup>13</sup>

- 1) Reabilitas, keandalan yang mampu untuk meningkatkan pelayanan dengan segera, tepat waktu, akurat dan memuaskan.
- 2) Daya tanggap, merupakan kemampuan kecepatakn karyawan yang bertugas dalam menanggapi permintaan pelanggan dan kemampuan menyelesaikan keluhan pelanggan dengan tepat.
- 3) Jaminan, yakni mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan.

---

<sup>13</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000), hlm. 215.

- 4) Empati, sebagai bentuk perhatian pribadi, memahami kebutuhan pelanggan, komunikasi yang baik.
- 5) Bukti fisik, merupakan kemampuan dalam menampilkan fasilitas fisik, perlengkapan, keamanan, pegawai dan sarana komunikasi.

## **2. Produk**

### **a. Pengertian Produk**

Menurut Philip Kotler Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan. Dari pengertian dapat disimpulkan bahwa produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen. Produk biasanya digunakan untuk dikonsumsi baik untuk kebutuhan rohani maupun jasmani. Sementara produk yang berupa jasa dapat diartikan sebagai keinginan atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> M. Nur Rianto Alarif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 169.

## **b. Produk – Produk Bank Syariah**

Dalam rangka melayani masyarakat terutama masyarakat muslim, Bank Syariah menyediakan berbagai macam produk perbankan. Produk-produk yang ditawarkan sudah tentu sangat Islami termasuk dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.<sup>15</sup>

Berikut ini jenis-jenis produk Bank Syariah yang ditawarkan adalah sebagai berikut:

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

Merupakan titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik perseorangan maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja apabila si penitip menghendaki. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam *al-wadi'ah* yaitu, penerima simpanan disebut *yad al-amanah* yang artinya tangan amanah, penggunaan uang titipan harus terlebih dulu meminta izin kepada si pemilik, konsekuensi dari diterapkannya prinsip *yad al-amanah* adalah pihak bank akan menerima seluruh keuntungan dari penggunaan uang tetapi sebaliknya jika mengalami kerugian juga harus ditanggung oleh Bank.

---

<sup>15</sup> Kasmir, *Dasar - Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 217.

## 2) Murabahah

*Murabahah* adalah akad jual beli atas barang tertentu, yaitu penjual menyebutkan dengan jelas barang yang diperjual belikan, termasuk harga pembelian barang kepada pembeli. Kemudian ia mensyaratkan atas laba/ keuntungan dalam jumlah tertentu.

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

ذَٰلِكَ الْمَسَّ مِنَ الشَّيْطَانِ يُتَخَبَّطُهُ الَّذِي يَقُومُ لِذِينَ  
 لَبَّيْعَ كَمَا إِلَّا يَقُومُونَ لَا الرِّبَايَا كُلُّونَ إِنَّمَا قَالُوا بَأْسَهُمْ  
 عِظَةٌ جَاءَهُ رَفَمَنَ الرِّبَا وَأَوْ حَرَّمَ البَّيْعَ اللَّهُ وَأَحَلَّ الرِّبَا مِثْلُ  
 آدَا وَمَنَ اللَّهُ إِلَى وَأَمْرُهُ رَسَلَفَ مَا فَلَهُ رَفَانْتَهَى رَبِّهِ مِّنَ مَّو  
 خَلِدُونَ فِيهَا هُمُ النَّارِ أَصْحَابُ فَأُولَٰئِكَ ع

“...Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba...”<sup>16</sup>

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

### 3) *Salam*

Secara etimologi, salam artinya salaf (pendahuluan). Secara terminologi (*ta'rif*) muamalah, salam adalah penjualan barang yang disebutkan sifat-sifatnya sebagai persyaratan jual beli dan barang tersebut masih dalam tanggungan penjual. Syarat-syarat tersebut di antaranya adalah mendahulukan pembayaran pada waktu di akad majelis (akad disepakati). Salam juga bisa diartikan pembelian barang yang diserahkan kemudian hari, sedangkan pembayaran dilakukan di muka. Prinsip yang harus dianut adalah harus diketahui

---

<sup>16</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bogor: Mushaf Al-Qur'an, 2014), hlm. 47.

terlebih dulu jenis, kualitas dan jumlah barang dan hukum awal pembayaran harus dalam bentuk uang.<sup>17</sup>

#### 4) *Istishna*

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

Menurut jumhur ulama, *istishna'* sama dengan salam, yakni dari segi objek pesannya, bahwa harus dibuat atau dipesan terlebih pembayarannya, yaitu pembayaran dalam salam dilakukan sebelum barang diterima, sedangkan pada *istishna*, pembayaran bisa di awal, di tengah, atau di akhir pesanan.<sup>18</sup> *Istishna'* adalah akad jual beli barang berdasarkan pesanan antara nasabah sebagai pemesan (*mustashni*) dan bank dengan kriteria tertentu, seperti jenis, tipe atau model, kualitas, dan jumlahnya. Bank akan membelikan barang pesanan nasabah tersebut kepada pemasok (*shanni*) dengan kriteria yang sesuai. Harga, cara pembayaran, dan jangka waktu penyerahan barang pesanan tersebut disepakati bersama.

---

<sup>17</sup>M. Nur Rianto Alarif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 224.

<sup>18</sup>*Idem*. hlm. 195

### 5) *Ijarah*

*Ijarah* artinya jenis akad untuk mengambil manfaat dengan penggantian. Maksud “manfaat” adalah berguna, yaitu barang yang mempunyai banyak manfaat dan selama menggunakan barang tersebut tidak mengalami perubahan atau musnah. Manfaat yang diambil tidak berbentuk zatnya, tetapi sifatnya, dan dibayar sewa. Misalnya rumah yang dikontrakan/sewa, mobil sewa untuk perjalanan.

### 6) *Musyarakah*

*Musyarakah* merupakan istilah yang sering dipakai dalam konteks skim pembiayaan syariah. Istilah ini berkonotasi lebih besar dari pada istilah *syirkah* yang lebih umum digunakan dalam fiqih islam. *Syirkah* berarti sharing “berbagi”. *Musyarakah* merupakan akad bagi hasil ketika dua atau lebih pengusaha pemilik dana/modal bekerja sama sebagai mitra usaha, membiayai investasi usaha baru atau yang sudah berjalan. Mitra usaha pemilik modal berhak ikut serta dalam manajemen perusahaan, tetapi itu tidak merupakan keharusan. Para pihak dapat membagi pekerja mengelola usaha sesuai kesepakatan dan mereka juga dapat meminta gaji/upah untuk tenaga dan keahlian yang mereka curahkan untuk usaha tersebut.<sup>19</sup>

### 7) *Mudharabah*

---

<sup>19</sup>Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006), hlm. 49.

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

Apabila terjadi kerugian karena proses normal dari usaha, dan bukan karena kelalaian atau kecurangan pengelola, kerugian ditanggung sepenuhnya oleh pemilik modal, sedangkan pengelola kehilangan tenaga dan keahlian yang telah dicurahkan. Apabila terjadi kerugian karena kelalaian dan kecurangan pengelola, maka pengelola bertanggung jawab sepenuhnya.<sup>20</sup>

#### 8) *Qard*

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

---

<sup>20</sup>*Idem*, hlm. 61.

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

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

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

#### 10) *Al-Ja'alah*

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

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

#### 11) *Musaqah*

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

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

#### 12) *Rahn*

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

atau seluruh utang. Atas izin bank, nasabah dapat menggunakan barang tertentu yang digadaikan dengan tidak mengurangi dan merusak barang yang digadaikan. Apabila barang yang digadaikan atas perintah hakim, nasabah mempunyai hak untuk menjual barang tersebut dengan seizing bank, apabila hasil penjualan melebihi kewajibannya kelebihan tersebut menjadi milik nasabah.<sup>21</sup>

### 13) *Wakalah*

*Wakalah* atau biasa disebut perwakilan, adalah pelimpahan kekuasaan oleh satu pihak (muwakil) kepada pihak lain (wakil) dalam hal-hal yang boleh diwakilkan. Atas jasanya, maka penerima kekuasaan dapat meminta imbalan tertentu dari pemberi amanah. Contoh penggunaan wakalah dalam jasa perbankan, antara lain L/C (*letter of credit*), transfer, kliring, RTGS, inkaso, dan pembayaran gaji.

### 14) *Hiwalah*

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

---

<sup>21</sup>Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006), hlm. 222.

### c. Jenis-jenis Produk Tabungan BSI

Pengertian tabungan menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dana/ataualat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Tabungan ini dikeluarkan oleh masing-masing bank dengan ketentuan-ketentuan yang diatur oleh BI. Hal-hal lainnya yang dapat diatur oleh bank penyelenggara dan sesuai dengan ketentuan BI. Pengaturan sendiri oleh masing-masing bank agar tabungan dibuat semenarik mungkin sehingga, nasabah bank tertarik untuk menabung di bank yang mereka inginkan. Bank penyelenggara, persyaratan penabung, jumlah setoran, pengambilan tabungan.<sup>22</sup>

1) Tabungan BSI Simpatik, tabungan yang berdasarkan akad *wadiah yad adh dhamanah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang telah disepakati. Dalam kombinasi ini, dewan direksi menentukan besarnya bonus dengan menetapkan persentase dari keuntungan yang dihasilkan oleh dana *wadi'ah* tersebut dalam suatu periode tertentu.<sup>23</sup>

2) Tabungan Simpatik Pelajar, tabungan untuk siswa diterapkan secara nasional oleh bank-bank syariah di Indonesia dengan persyaratan

---

<sup>22</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007), hlm. 76.

<sup>23</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hlm. 88.

mudah dan sederhana secara fitur yang menarik dalam rangka edukasi untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Berdasarkan syariah menggunakan akad *wadiah yad adh dhamanah*.

- 3) Tabungan Berencana BSI, adalah tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan. Berdasarkan prinsip syariah menggunakan akad *mudharabah muthlaqoh*.

#### **d. Tingkatan Produk**

Konsep Produk menyatakan bahwa konsumen akan lebih menyukai produk-produk yang menawarkan fitur-fitur paling bermutu, berprestasi, atau inovatif. Para manajemen dalam organisasi ini berfokus pada membuat produk yang superior dan meningkatkan sepanjang waktu.<sup>24</sup>

Kualitas dan mutu produk, kualitas merupakan serangkaian yang diharapkan dan disenangi, dimiliki atribut produk tersebut. Kebutuhan konsumen adalah kelayakan. Dan mutu produk bagaimana harapan masa depan produk tersebut apabila terjadi perubahan dan perkembangan teknologi serta selera konsumen. Kebutuhan konsumen adalah mutu produk.

Manfaat inti produk, jasa atau manfaat inti yang sesungguhnya yang dibeli dan diperoleh oleh konsumen. Kebutuhan konsumen paling

---

<sup>24</sup> Philip Kotler & Kevin Lane Keller, Op. Cit., hlm. 18

fundamental adalah manfaat, dan inilah merupakan tingkat paling fundamental dari suatu produk.

Kelebihan produk, artinya salah satu manfaat dan pelayanan yang dapat membedakan produk tersebut dengan produk pesaing. Kebutuhan konsumen adalah kepuasan.<sup>25</sup>

### **3. Keputusan**

#### **a. Pengertian Keputusan**

Setiap hari, kita masing-masing mengambil berbagai keputusan mengenai setiap aspek kehidupan kita sehari-hari. Tetapi, kita biasanya mengambil keputusan ini tanpa memikirkan bagaimana kita mengambil keputusan dan apa yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan ini. Menurut pemahaman yang paling umum, sebuah keputusan adalah seleksi terhadap dua pilihan alternatif atau lebih. Dengan perkataan lain pilihan alternatif harus tersedia bagi seseorang ketika mengambil keputusan. Jika seseorang mempunyai pilihan antara melakukan pembelian dan tidak melakukan pembelian, pilihan antara merk X dan merk Y, atau pilihan untuk menggunakan waktu mengerjakan “A” dan “B”, orang tersebut berada dalam posisi untuk mengambil keputusan. Sebaliknya, jika konsumen tersebut tidak mempunyai alternatif untuk memilih dan benar-benar terpaksa melakukan pembelian tertentu atau mengambil tindakan tertentu (misalnya, menggunakan obat resep

---

<sup>25</sup>Nur Rianto Al Arif, Op. Cit., hlm. 145

dokter), maka keadaan satu-satunya “tanpa pilihan lain” ini bukanlah suatu keputusan.

#### **b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan**

Adapun faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah yaitu:

- 1) Pelayanan, merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Sedangkan menurut Philip Kotler dalam buku H. Mulya pelayanan merupakan setiap kegiatan/manfaat yang dapat diberikan satu pihak kepada pihak lainnya. Model pengambilan keputusan ini merupakan pandangan pasif, mengenal konsumen adalah menggambarkan konsumen sebagai orang yang pada dasarnya tunduk pada kepentingan melayani.<sup>26</sup>
- 2) Produk, secara umum produk adalah sebagai keinginan/ manfaat yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang dapat pada dasarnya tidak berwujud dan menghasilkan kepemilikan dapat disimpulkan bahwa produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen. Model pengambilan keputusan ini merupakan model masukan, dalam model pengambilan keputusan ini mempunyai berbagai pengaruh luar yang berlaku sebagai sumber

---

<sup>26</sup>Leon Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT INDEKS, 2004), hlm. 488.

informasi mengenai produk tertentu dan mempengaruhi nilai-nilai, sikap, dan perilaku konsumen yang berkaitan dengan produk.<sup>27</sup>

### **c. Proses Pengambilan Keputusan**

Tahapan untuk mencapai keputusan membeli dilakukan oleh konsumen melalui beberapa tahapan, sebagai berikut:<sup>28</sup>

#### 1) Pengenalan masalah

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

#### 2) Pencarian informasi

Mencari informasi ternyata tidak selalu mudah dilakukan oleh seseorang untuk sesuatu hal. Konsumen yang telah tertarik mungkin akan mencari lebih banyak informasi. Jika motivasinya kuat dan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan berada dalam jangkauan, kemungkinan besar konsumen akan membelinya. Konsumen akan mencari informasi dalam ingatannya dan mencari informasi dari luar.

---

<sup>27</sup>*Idem*, hlm. 491.

<sup>28</sup>Mulyadi Nitisusastro, Op. Cit., hlm. 212.

### 3) Penilaian alternatif

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

### 4) Keputusan memilih produk

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

## B. Penelitian yang Relevan

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

**Tabel 1.3. Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Siti Hartina Siregar, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah, 2018	Pengaruh produk dan promosi terhadap kepuasan nasabah memilih tabungan iB Muamalat pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidempuan	Hasil signifikansi simultan (uji F) diatas bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}(78,236 > 2,14)$ maka Haditerima. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara silmultan produk dan promosi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah
2	Eniza Pane, Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Padangsidempuan, 2018	Pengaruh produk dan promosi terhadap keputusan memilih tabungan emas pada PT. Pegadaian (Persero) unit pelayanan syariah sipirok	Hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa nilai R square sebesar 0,150. Menunjukkan bahwa 15% variabel produk dan promosi mempengaruhi keputusan nasabah memilih tabungan emas pada PT. Pegadaian (Persero) unit pelayanan syariah sipirok.
3	Ummi Sholihah, Skripsi, IAIN Surakarta, 2016	Pengaruh pengetahuan nasabah, pelayanan, dan	Pengetahuan nasabah, pelayanan, dan margin

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

Penelitian terdahulu dicantumkan untuk melihat dan sebagai gambaran umum setiap penelitian. Karena dapat bermanfaat untuk memperkuat teori dan penelitian terdahulu biasanya memiliki perbedaan dan persamaan.

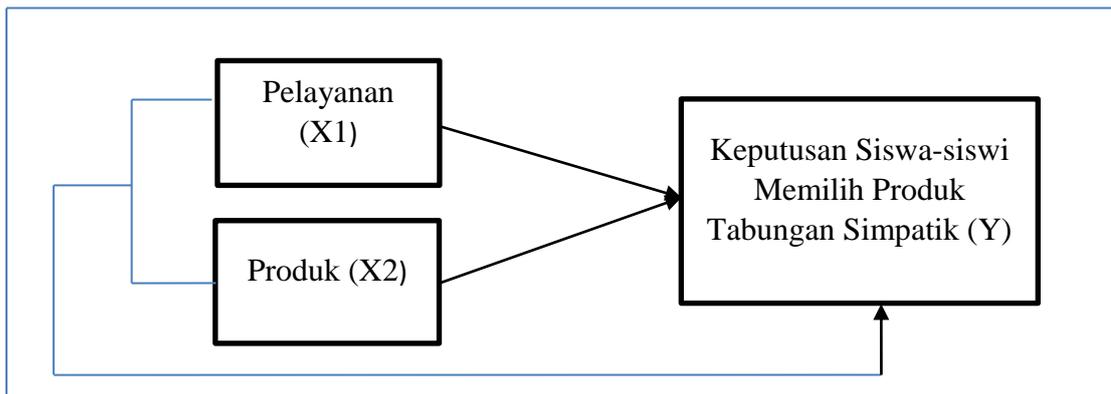
Maka persamaan dan perbedaan penelitian diatas dengan peneliti ini adalah :

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

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel yang akan diteliti. Jadi, secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen. Pada penelitian ini, variabel bebasnya adalah Pelayanan (X1) dan Produk (X2) sedangkan yang menjadi variabel terikat adalah Keputusan memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Indonesia.

**Gambar I.4**  
**Kerangka Pikir**



Berdasarkan kerangka pikir di atas, dapat dijelaskan bahwa pelayanan dan produk bank syariah secara simultan sangat berperan penting bagi keputusan siswa-siswi Man Insan Cendekia Tapsel memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok. Pernyataan ini sejalan dengan teori Wibowo dan Widodo bahwa alasan siswa-siswi MAN Insan Cendekia Tapsel menyimpan dan membuka rekening tentunya bukan pada bunga yang tinggi, tetapi pada metode bagi hasil sesuai dengan syariah. Sejalan dengan itu pelayanan dan produk mempunyai kaitan dengan keputusan siswa-siswi MAN Insan Cendekia Tapsel

memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok, seperti yang ada dibuku Kasmir Etika costumers service bahwa pelayanan merupakan tindakan/perbuatan seseorang atau kegiatan disetiap lembaga keuangan untuk menarik simpatik dan minat mereka agar mereka tidak bosan dengan layanan yang baik diberikan.Sedangkan produk menurut Philip kotler, sesuatu yang dapatditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli yang tujuannya untuk melengkapi kebutuhan/keinginan siswa-siswi MAN Insan Cendekia Tapsel.

#### **D. Hipotesis**

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

Dengan kata lain, hipotesis merupakan jawaban sementara yang disusun oleh peneliti, yang kemudian akan diuji kebenarannya melalui penelitian yang dilakukan.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup>Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 59.

- H<sub>01</sub> : Tidak ada pengaruh pelayanan terhadap keputusansiswa-siswi MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok.
- H<sub>a1</sub> : Ada pengaruh pelayanan terhadap keputusan siswa-siswi MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan memilih produk Tabungan Simpatik di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok.
- H<sub>02</sub> : Tidak ada pengaruh produk terhadap keputusan siswa-siswi MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan memilih produk Tabungan Simpatik di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok.
- H<sub>a2</sub> : Ada pengaruh pelayanan terhadap keputusan siswa-siswi MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan memilih produk Tabungan Simpatik di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok.
- H<sub>03</sub> : Tidak ada pengaruh pelayanan dan produk terhadap keputusan siswa-siswi MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan memilih produk Tabungan Simpatik di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok.
- H<sub>a3</sub> : Ada pengaruh pelayanan dan produk terhadap keputusan siswa-siswi MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan memilih produk Tabungan Simpatik di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Adapun lokasi penelitian ini di MAN Insan Cendikia Tapsel, Jln.Sipirok-Padang Sidimpuan desa Sialagundi Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan, 22742. Waktu penelitian ini dimulai pada bulan Januari 2021.

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

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang bekerja dengan angka, yang datanya berwujud bilangan yang dianalisis dengan menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang bersifat spesifik, dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel tertentu mempengaruhi variabel lainnya.<sup>30</sup>

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

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

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin memiliki semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Studi atau penelitiannya juga disebut suatu populasi atau studi kasus.<sup>31</sup> Adapun populasi dalam penelitian ini adalah siswa-siswi Man Insan Cendekia Tapsel yang menjadi nasabah Tabungan Simpatik berjumlah 62 orang.

---

<sup>30</sup> Agmadi Alga, *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), hlm. 13.

<sup>31</sup> Suharsimi Arikuto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2016), hlm. 173.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.<sup>32</sup> Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara total sampling atau sampel jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.<sup>33</sup>

Menurut pendapat Suharsimi Arikunto, jika jumlah anggota subjek dalam populasi kurang dari 100 atau antara 100 sampai 150 orang, dan dalam pengumpulan data peneliti menggunakan angket, sebaiknya subjek sejumlah itu diambil seluruhnya. Berdasarkan tabel 1.1 dilatar belakang, jumlah siswa-siswi yang menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok berjumlah 46 orang dimana yang dihitung hanya kelas 1 dan 2.

### D. Sumber Data

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

- a. Data Primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber yang berupa wawancara, angket, maupun hasil observasi dari suatu objek, kejadian atau hasil pengujian.

---

<sup>32</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV ALFABETA, 2012), hlm. 116.

<sup>33</sup>*Ibid.*, hlm. 115.

- b. Data Sekunder adalah data yang dikumpulkan untuk maksud lain dan data ini telah ada di tempat tertentu. Untuk penelitian ini data sekunder diperoleh dari perpustakaan IAIN Padangsidempuan, Skripsi dan buku-buku yang relevan.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

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

### **a. Kuesioner (angket)**

Kuesioner merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas pertanyaan tersebut. Angket dalam penelitian disebarkan secara langsung. Untuk skala pengukuran data dalam penelitian ini adalah skala interval yaitu suatu skala yang mempunyai rentang konstan antara satu dengan yang aslinya.<sup>34</sup> Sedangkan untuk skala pengukuran angket menggunakan skala likert. Data interval ini tidak melakukan transformasi data karena sudah berpandangan bahwa skala likert sebagai skala interval.<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup>Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasar Aplikasi dan Pengembangan*, (Jakarta:Kencana, 2004), hlm. 19.

<sup>35</sup>Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis*, (Bandung:CV. Alfabeta, 2014), hlm. 79.

**Tabel III.1**  
**Penetapan Skor Alternatif Atas Jawaban Responden.**<sup>36</sup>

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

Adapun indikator mengenai pengaruh keputusan siswa-siswi MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok adalah pelayanan dan produk.

**Tabel III.2**  
**Kisi-kisi Kuesioner Tentang Pengaruh Keputusan Siswa-Siswi MAN Insan Cendekia Tapsel**

No	Variabel X	Indikator	Nomor soal Positif	Nomor soal Negatif
1	Pelayanan (X1)	a. Reliabilitas	2,3	
		b. Daya tanggap	4	
		c. Jaminan	7	
		d. Bukti fisik	9	
		e. Empati	5,6	
			1	
			8	
2	Produk (X2)	a. Kualitas dan mutu produk	3,4	

<sup>36</sup>Riduan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 15.

		b. Manfaat Inti produk	1,5	
		c. Kelebihan Produk	6	2

Indikator mengenai keputusan siswa-siswi MAN Insan Cendekia

Tapsel dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel III.3**

**Kisi-kisi Kuesioner tentang Keputusan siswa-siswi MAN Insan Cendekia  
Tapsel**

No	Variabel (Y)	Indikator	Nomor soal Positif	Nomor soal Negatif
1	Keputusan (Y)	a. Pengenalan atau kebutuhan	7	
		b. Pencarian informasi	5,6	
		c. Penilaian alternative	8	
		d. Keputusan pembelian	3,4	
		e. Perilaku setelah pembelian	1,2	

b. Observasi

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

### c. Dokumentasi

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

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu objek yang menunjukkan alat ukur tersebut yang benar-benar mengukur apa yang diukur. Validitas ini menyangkut akurasi instrumen. Untuk mengukur apakah kuesioner yang disusun tersebut valid, maka perlu diuji dengan korelasi antara nilai tiap-tiap butir pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut.<sup>37</sup>

Uji validitas adalah suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang sebenarnya dilakukan dan mengukur apa yang sebenarnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid, maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan.<sup>38</sup>

Untuk mengukur butir soal valid atau tidak valid dapat dilakukan teknik uji validitas item dengan korelasi pearson yaitu dengan cara mengelompokkan skor item dengan skor totalnya. Skor total adalah

---

<sup>37</sup>Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), hlm. 132.

<sup>38</sup>Mudrajat Kuncoro, *Op.Cit*, hlm. 172.

penjumlahan seluruh item pada satu variabel. Kemudian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika nilai positif dan  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$  maka item dapat dinyatakan valid. Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  maka item dinyatakan tidak valid.<sup>39</sup>

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengetahui kondisi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah *croanbach alpha*. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas dimana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6. Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan atas 0,8 adalah baik.<sup>40</sup>

## 3. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal.<sup>41</sup>

Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode uji *one sample Kolmogorov smirnov* yaitu untuk mengetahui

---

<sup>39</sup>Dwi Priyatno, *SPSS Versi 23 Pengelola Data Terpraktis*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014), hlm. 51.

<sup>40</sup>*Ibid*, hlm. 51.

<sup>41</sup>Dwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar dengan SPSS 20*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012), hlm. 38.

distribusi data apakah mengikuti distribusi normal, *poisson*, *uniform*, atau *exponential*. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah distribusi residual terdistribusi normal atau tidak apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05.<sup>42</sup>

#### 4. Uji Linearitas

Uji linearitas merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi jika hendak melakukan perhitungan regresi linear sederhana atau berganda antar variabel yang diteliti. Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau secara signifikan. Pengujian linearitas melalui SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikan lebih dari 0,05.<sup>43</sup> Atau bisa menggunakan nilai F. Jika F hitung lebih kecil dari F tabel maka ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

#### 5. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah model regresi untuk peramalan memenuhi asumsi dalam regresi berganda. Tahap pengujian yang dilakukan adalah uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas antara variabel independen dalam model regresi hasil uji tersebut, akan dijelaskan sebagai berikut:

---

<sup>42</sup>Dwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar dengan SPSS 20*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012), hlm. 144

<sup>43</sup>Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2008), hlm. 36.

a) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi variabel bebas. Multikolinearitas di dalam model regresi dapat dideteksi dengan melihat *Variance Inflation Factor* (VIP) yaitu jika nilai tolerance  $\leq 0,10$  dan VIF  $\geq 10$ , maka dapat diartikan bahwa terdapat multikolinearitas pada penelitian tersebut.<sup>44</sup>

b) Uji Heteroskedastisitas

Asumsi ketiga pada suatu fungsi regresi adalah apabila variabel dari faktor pengganggu selalu sama pada data pengamatan yang lain. Jika ciri ini dipenuhi berarti variabel faktor pengganggu pada kelompok data tersebut bersifat heteroskedastisitas. Jika asumsi ini tidak dapat dipenuhi maka dapat dikatakan terjadi penyimpangan-penyimpangan terhadap faktor pengganggu sedemikian itu disebut heteroskedastisitas.<sup>45</sup>

## 6. Uji Hipotesis

a) Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Dengan menguji koefisien variabel independen atau uji parsial untuk semua variabel independen. Uji ini membandingkan t hitung dengan t tabel yaitu bila t hitung  $>$  t tabel berarti bahwa variabel bebas mampu mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika t

---

<sup>44</sup>Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), hlm. 154.

<sup>45</sup>Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, (Jakarta: Erlangga, 2013), hlm. 168.

hitung  $< t$  tabel maka variabel bebas tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat, dalam hal ini tingkat kepercayaan  $\alpha$  sebesar 0,05 (5%).

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

Jika  $t$  hitung  $< t$  tabel maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak<sup>46</sup>

b) Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap F hitung dan F tabel. Pedoman yang digunakan untuk menerima atau menolak hipotesis yaitu:

Jika F hitung  $< F$  tabel maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Jika F hitung  $> F$  tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.<sup>47</sup>

c) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar variasi dalam variabel bebas mampu menjelaskan bersama-sama variabel berikut atau seberapa baik model regresi yang telah dibuat cocok dengan data yang ada. Semakin besar nilai  $R^2$  (mendekati 1), maka ketepatannya dikatakan semakin baik maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen adalah besar terhadap variabel dependen.<sup>48</sup>

## 7. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan satu model dimana variabel terikat tergantung dua atau lebih variabel bebas. Analisis regresi

---

<sup>46</sup>Mudrajat Kuncoro, *Op.Cit*, hlm. 218.

<sup>47</sup>*Ibid*, hlm. 81.

<sup>48</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 116.

berganda digunakan untuk mengukur pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat.<sup>49</sup>

Adapun bentuk umum persamaan regresi linear berganda sesuai penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y = Variabel dependen

X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> = Variabel independen

$\alpha$  = Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> = Koefisien Regresi

e = *Error*

Adapun persamaan regresi linear berganda sesuai penelitian ini adalah :

$$KP = \beta_0 + \beta_1 PL + \beta_2 PR + e$$

Dimana:

KP = Keputusan

PL = Pelayanan

PR = Produk

---

<sup>49</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 13.

$\alpha$  = Konstanta (nilai Y apabila  $P_1, P_2 = 0$ ).

$\beta_0$  = Konstanta

$\beta_1, \beta_2$  = Koefisien regresi

$e$  = *error*

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan**

##### **1. Sejarah MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan**

MAN Insan Cendekia Tapsel adalah lembaga kebanggaan Kabupaten Tapsel yang saat ini telah melahirkan siswa berprestasi. Sekolah ini menerapkan prinsip pencapaian tertinggi, mendalam, dan terpenting pada keseimbangan antara penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan iman dan takwa. MAN Insan Cendekia menyeleksi secara ketat calon siswanya dengan mengadakan tes seleksi. Diresmikan pada tahun 2017 oleh Bapak Bupati Tapanuli Selatan, MAN Insan Cendekian Tapanuli Selatan telah mampu melahirkan siswa berprestasi dengan lulus 100% pada ujian nasional dan sudah diterima di perguruan tinggi negeri dan luar negeri sebanyak 78,5%.

Hal ini telah menunjukkan kemajuan sebagai lembaga Pendidikan Agama kebanggaan masyarakat Tapanuli Selatan. Kiprah alumni MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan juga sangat membanggakan karena mampu bersaing menduduki perguruan tinggi ternama di tanah air dan juga perguruan tinggi di Tiongkok. Pencapaian ini tidak terlepas dari dukungan yang telah diberikan pemerintah daerah. Pemkab Tapanuli selatan selalu komit dengan pelaksanaan visi misi daerah yaitu mencerdaskan masyarakat Tapanuli Selatan melalui bidang pendidikan dan keagamaan.

## 2. Visi Misi

Visi MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan adalah mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas tinggi dalam keimanan dan ketakwaan, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, serta mampu mengaktualisasikannya dalam masyarakat. Sementara misi MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan adalah :

- a. Menyiapkan calon pemimpin masa depan yang menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, mempunyai daya juang tinggi, kreatif, inovatif, proaktif, dan mempunyai landasan iman dan takwa yang kuat
- b. Menumbuh kembangkan niat, bakat, dan potensi peserta didik untuk meraih prestasi pada tingkat nasional maupun internasional
- c. Meningkatkan pengetahuan dan kemampuan profesional pendidik dan tenaga kependidikan sesuai perkembangan dunia pendidikan
- d. Menjadikan MAN Insan Cendekia sebagai lembaga pendidikan yang mempunyai tata kelola yang baik dan mandiri
- e. Menjadikan MAN Insan Cendekia sebagai model dalam pengembangan dan pembelajaran Iptek dan Imtak bagi lembaga pendidikan lainnya.

## 3. Daftar Guru dan Pegawai MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan

No	Nama Guru	Status
1	H. Ali Masran Daulay, S.Pd, M.A.	Kepala Madrasah
2	Abdul Hakim Siregar, S.Pd.I, M.S.I	Wkl Kurikulum
3	Muhammad Saleh Ritonga, M.Pd	Wkl Kesiswaan
4	Amir Khatib Siregar, S.Pd	Guru Aktif

5	Khotnida Nasution, S.Pd	Guru Aktif
6	Sarah Aulia Sani Nasution, S.Pd	Guru Aktif
7	Eko Purwono	Guru Aktif
8	Fawziah Tansyah Siregar, M.Pd	Wkl Humas
9	Hariman Tanjung, S.Pd	Wkl Kearsamaan
10	Lenni Erika, S.Pd	Guru Aktif
11	Irma Syahra Panjaitan, S.Pd	Guru Aktif
12	Pitriana Simamora, S.Pd	Guru Aktif
13	Wilda Maharni Daulay, S.Pd	Guru Aktif
14	Nur Atikah Batubara, M.Pd	Guru Aktif
15	Juwita Aldillah Nasution, S.Pd	Guru Aktif
16	Lambok Ritonga, S.Pd.I	Guru Aktif
17	Laila Sabrina Anggraini	Guru Aktif
18	Sulaiman Siregar, M.Pd	Guru Aktif
19	Said Hasan Assegaf, S.Ag	Guru Aktif
20	Risdam Habibi Hasibuan, M.Pd	Guru Aktif
21	Desy Rahmayanti Hasibuan, M.Pd	Guru Aktif
22	Ahmad Zukhri Siregar, S.S	Guru Aktif
23	Rukiah Harahap, S.Pd	Guru Aktif
24	Rizki Ramadhani Daulay, S.Pd	Guru Aktif
25	Jusri Tumanggor, S.Pd.I	Guru Aktif
26	Eva Solina, S.Pd	Guru Aktif
27	Hardiman Musdiko Prasetyo NST	Guru Aktif
28	Muhammad Fajar Dani	Guru Aktif
29	Rahma Diani Harahap	Guru Aktif
30	Ali Syahputra Dalimunthe	Guru Aktif
31	Siti Kholida Hasibuan	Guru Aktif
32	Riski Pinta Ito	Guru Aktif

33	Erwin, S.Pd	Ka. TU
34	Edisyah Putra	Bendahara
35	Dikod Hasian Siregar, S.S.T	Staff TU
36	Deden Hidayat Siregar, S.P	Staff TU
37	Julianta Hutapea, Amd, Kom	Staff TU
38	Rezkinia Mulya Sari Siregar	Staff TU
39	Asni Aron Siregar, SE	Staff TU
40	Kiki Nuraini Ginting	Staff TU
41	Irwanto	Staff TU
42	Rina Ulina Pane	Staff TU
43	Mulia Sakti Harahap	Staff TU
44	Asni Aron Siregar, SE	Staff TU
45	Mis Ariska Ainun Jamila	Petugas Lab Fisika
46	Miftahul Jannah	Petugas Perpustakaan
47	Saila Mahilda Siregar	Pembina Asrama Putri
48	Berta Ito Lubis, S.Pd	Pembina Asrama Putri
49	Choirul Amri Tanjung, S.Pd	Pembina Asrama Putra
50	Balyan Oslerking Siregar, S.Sos	Pembina Asrama Putra

## B. Hasil Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang sebenarnya dilakukan dan mengukur apa yang sebenarnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid, maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan.

**Tabel IV.1**  
**Hasil uji Validitas Pelayanan**

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
P1	0,672	Instrumen valid jika $r$ hitung > r tabel N = 46  Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh r tabel = 0,291	Valid
P2	0,733		Valid
P3	0,759		Valid
P4	0,731		Valid
P5	0,659		Valid
P6	0,796		Valid
P7	0,807		Valid
P8	0,761		Valid
P9	0,626		Valid

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel pelayanan adalah valid. Dimana r hitung lebih besar dari pada r tabel.

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

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
P1	0,531	Instrumen valid jika r hitung > r tabel N = 46  Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh r tabel = 0,291	Valid
P2	0,572		Valid
P3	0,675		Valid
P4	0,637		Valid
P5	0,718		Valid
P6	0,417		Valid

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel produk adalah valid. Dimana r hitung lebih besar daripada r tabel.

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

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
P1	0,486	Instrumen valid jika r hitung > r tabel N = 46  Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh r tabel = 0,291	Valid
P2	0,587		Valid
P3	0,631		Valid
P4	0,748		Valid
P5	0,659		Valid
P6	0,721		Valid
P7	0,636		Valid
P8	0,692		Valid

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel Keputusan adalah valid. Dimana r hitung lebih besar daripada r tabel.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas dimana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6.

**Tabel IV.4**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach's alpha</i></b>	<b><i>N of Item</i></b>	<b>Keterangan</b>
Pelayanan	0,890	9	Reliabel
Produk	0,656	6	Reliabel
Keputusan	0,820	8	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2021)

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa *cronbach's alpha* untuk variabel pelayanan (X1) adalah  $0,890 > 0,60$  sehingga dapat disimpulkan semua item pertanyaan angket tentang pelayanan adalah reliabel. Begitu juga data mengenai produk dimana *cronbach's alpha* 0,656 lebih besar dari 0,60 sehingga semua item pertanyaan angket untuk produk adalah reliabel atau konsisten. Dan *cronbach's alpha* variabel keputusan  $0,820 > 0,60$  yang berarti semua item pertanyaan terkait dengan keputusan adalah reliabel atau konsisten.

### 3. Uji Normalitas

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

**Tabel IV.5**  
**Hasil uji Normalitas Pelayanan (X1)**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		46
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,12155042
Most Extreme Differences	Absolute	,118
	Positive	,078
	Negative	-,118
Test Statistic		,118
Asymp. Sig. (2-tailed)		,121 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Jika nilai Sig > 0,05 maka variabel penelitian berdistribusi normal. Berdasarkan data tersebut, variabel pelayanan (X1) mempunyai nilai Sig 0,121 > 0,05 berarti variabel pelayanan berdistribusi normal.

**Tabel IV.6**  
**Hasil uji Normalitas Produk (X2)**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		46
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,16926539
Most Extreme Differences	Absolute	,091
	Positive	,068
	Negative	-,091
Test Statistic		,091
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Berdasarkan data tersebut, variabel produk (X2) mempunyai nilai Sig  $0,200 > 0,05$  berarti variabel produk berdistribusi normal.

#### 4. Uji Linearitas

Uji linearitas merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi jika hendak melakukan perhitungan regresi linear sederhana atau berganda antar variabel yang diteliti. Uji Linearitas dilihat dari nilai *Deviation from linearity Sig* atau melalui nilai F. Jika nilai *Deviation from linearity Sig* lebih besar dari 0,05 berarti ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen. Jika nilai F hitung lebih kecil dari F tabel maka ada hubungan linear antara variabel independen dengan variabel dependen.

**Tabel IV.7**  
**Uji Linearitas Pelayanan (X1) dengan Keputusan (Y)**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan (Y) * Pelayanan (X1)	Between Groups	(Combined)	532,163	15	35,478	3,701	,001
		Linearity	381,256	1	381,256	39,773	,000
		Deviation from Linearity	150,908	14	10,779	1,124	,378
	Within Groups		287,576	30	9,586		
Total			819,739	45			

Berdasarkan data tersebut, nilai Sig  $0.378 > 0.05$  menunjukkan ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel pelayanan dengan variabel keputusan. Jika melihat nilai F sebesar 1.124 lebih kecil dari F tabel sebesar 2.31 menunjukkan ada hubungan linear antara variabel pelayanan dengan variabel keputusan.

**Tabel IV.8**  
**Hasil Uji Linearitas Variabel Produk (X2) dengan Variabel Keputusan (Y)**

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan (Y) * Produk (X2)	Between	(Combined)	415,309	9	46,145	4,108	,001
	Groups	Linearity	367,748	1	367,748	32,735	,000
		Deviation from Linearity	47,560	8	5,945	,529	,827
	Within Groups		404,431	36	11,234		
Total			819,739	45			

Berdasarkan data tersebut, nilai Sig  $0,827 > 0,05$  menunjukkan ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel produk dengan variabel keputusan. Jika melihat nilai F sebesar  $0,529$  lebih kecil dari F tabel sebesar  $2,27$  menunjukkan ada hubungan linear antara variabel pelayanan dengan variabel keputusan.

## 5. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah model regresi untuk peramalan memenuhi asumsi dalam regresi berganda. Tahap pengujian yang dilakukan adalah uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas antara variabel independen dalam model regresi hasil uji tersebut.

### a. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas dilihat dari nilai *Tolerance* atau melalui nilai VIF. Jika nilai *Tolerance* lebih besar dari  $0,10$  berarti tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi. Jika nilai VIF lebih kecil dari  $10,00$  berarti tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

**Tabel IV.9**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients <sup>a</sup>			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	-1,025	4,151		-,247	,806		
Pelayanan (X1)	,420	,098	,466	4,290	,000	,761	1,314
Produk (X2)	,746	,183	,442	4,071	,000	,761	1,314

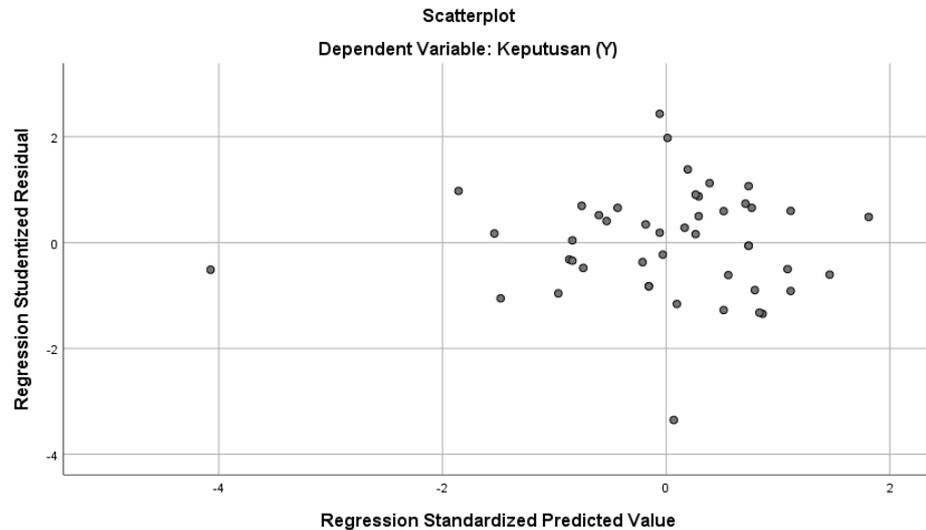
a. Dependent Variable: Keputusan (Y)

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui nilai *tolerance* variabel pelayanan dan variabel produk sebesar 0,761 lebih besar dari 0,10. dan nilai VIF sebesar 1,314 lebih kecil dari 10. Hal ini menunjukkan variabel pelayanan dan variabel produk bebas dari gejala multikolinearitas dalam model regresi.

b. Uji Heteroskedastisitas

Asumsi ketiga pada suatu fungsi regresi adalah apabila variabel dari faktor pengganggu selalu sama pada data pengamatan yang lain. Jika ciri ini dipenuhi berarti variabel faktor pengganggu pada kelompok data tersebut bersifat heteroskedastisitas. Jika asumsi ini tidak dapat dipenuhi maka dapat dikatakan terjadi penyimpangan-penyimpangan terhadap faktor pengganggu sedemikian itu disebut heteroskedastisitas.

**Tabel IV.10**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0. Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja. Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali. Penyebaran titik-titik tidak berpola.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas sehingga model regresi yang baik dan ideal dapat terpenuhi.

## 6. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan satu model dimana variabel terikat tergantung dua atau lebih variabel bebas. Analisis regresi berganda digunakan untuk mengukur pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat.

**Tabel IV.11**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

		<b>Coefficients<sup>a</sup></b>				
Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-1,025	4,151		-,247	,806
	Pelayanan (X1)	,420	,098	,466	4,290	,000
	Produk (X2)	,746	,183	,442	4,071	,000

a. Dependent Variable: Keputusan (Y)

Adapun bentuk persamaan linear berganda sebagai berikut :

$$\text{Kep} = \alpha + b_1 P_1 + b_2 P_2 + e$$

Keterangan:

Kep = Keputusan (variabel terikat)

$\alpha$  = Konstanta

$b_1, b_2$  = Koefisien Regresi Linear Berganda

$P_1$  = Pelayanan

$P_2$  = Produk

e = (Nilai Kesalahan) *error*

Berdasarkan persamaan diatas, maka diperoleh model regresi

secara umum sebagai berikut:

$$\text{Kep} = -1,025 + 0,420 P_1 + 0,746 P_2$$

Dari persamaan di atas dapat dapat dijelaskan hasil sebagai berikut

:

- a) Nilai konstanta sebesar -1,025 artinya apabila variabel pelayanan dan produk dianggap konstan atau 0 maka keputusan siswa-siswi memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Indonesia adalah sebesar -1,025.

b) Nilai koefisien pada regresi pelayanan adalah sebesar 0,420. Jika koefisien pada regresi pada pelayanan meningkat 1 %, Sementara variabel lainnya tetap, Maka keputusan siswa-siswi memilih tabungan simpatik KCP Sapirok meningkat sebesar :

$$\begin{aligned} &0,420 + (-1,025) + 4,151 \\ &= 3,546 \text{ maka kenaikannya} \\ &= 3,546 \times 100\% \\ &= 3,55 \% \end{aligned}$$

c) Nilai koefisien pada regresi produk adalah sebesar 0,746. Jika koefisien regresi pada produk meningkat satu persen, sementara variabel lainnya tetap, maka keputusan siswa-siswi memilih tabungan Simpatik KC Sapirok meningkat sebesar:

$$\begin{aligned} &0,746 + (-1,025) + 4,151 \\ &= 3,872 \text{ maka kenaikannya} \\ &= 3,872 \times 100\% \\ &= 3,87\% \end{aligned}$$

d) Nilai *error* dalam penelitian ini adalah sebesar 4, 151.

## 7. Koefisien Determinasi

Uji koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar variasi dalam variabel bebas mampu menjelaskan bersama-sama variabel berikut atau seberapa baik model regresi yang telah dibuat cocok dengan data yang ada. Semakin besar nilai  $R^2$  (mendekati 1), maka ketepatannya dikatakan

semakin baik maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen adalah besar terhadap variabel dependen.

**Tabel IV.12**  
**Hasil uji Koefisien Determinasi**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,784 <sup>a</sup>	,614	,596	2,713

a. Predictors: (Constant), Produk (X2), Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Keputusan (Y)

Berdasarkan tabel tersebut diketahui nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,596. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan dan variabel produk berpengaruh sebesar 59,6% terhadap variabel keputusan. Sedangkan 40,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## 8. Uji Hipotesis

### a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

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

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

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

**Tabel IV.13**  
**Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	-1,025	4,151		-,247	,806
	Pelayanan (X1)	,420	,098	,466	4,290	,000
	Produk (X2)	,746	,183	,442	4,071	,000

a. Dependent Variable: Keputusan (Y)

Ketentuan dalam uji t adalah jika  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel maka ada pengaruh variabel tersebut atau hipotesis diterima. Untuk  $t$  tabel dicari pada  $\alpha = 5\% : 2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) =  $n-k-1$ , dimana  $n$  = jumlah sampel dan  $k$  = jumlah variabel independen, jadi  $df = 46-2-1 = 43$ . Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025) maka diperoleh  $t$  tabel sebesar 2,017.

Berdasarkan hasil uji t dapat dilihat bahwa  $t$  hitung variabel pelayanan sebesar 4,290 sedangkan  $t$  tabel sebesar 2,017 sehingga  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan variabel pelayanan secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel keputusan.

Jika dilihat dari  $t$  hitung variabel produk sebesar 4,071 lebih besar dari  $t$  tabel 2,017 sehingga  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel produk secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel keputusan.

b. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap F hitung dan F tabel. Pedoman yang digunakan untuk menerima atau menolak hipotesis yaitu:

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

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

**Tabel IV.14**  
**Hasil Uji Signifikansi Simultan Uji F)**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	503,241	2	251,621	34,186	,000 <sup>b</sup>
	Residual	316,498	43	7,360		
	Total	819,739	45			

a. Dependent Variable: Keputusan (Y)

b. Predictors: (Constant), Produk (X2), Pelayanan (X1)

F tabel untuk signifikansi  $\alpha = 0,05$  dengan regresi (df 1) adalah 2 dan residual (df 2) adalah 43, maka hasil yang diperoleh untuk Ftabel sebesar 3,23.

Dari hasil uji F diketahui bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu 34,186 > 3,23 menunjukkan  $H_a$  diterima. Jadi terdapat pengaruh secara simultan yang signifikan dari variabel pelayanan dan variabel produk terhadap variabel keputusan.

### C. Pembahasan Hasil Analisis Data

Penelitian ini berjudul Pengaruh Pelayanan dan Produk Terhadap Keputusan Siswa-siswi MAN IC Tapanuli Selatan memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Indonesia Cabang Sipirok. Berdasarkan hasil analisis regresi pada penelitian ini diketahui bahwa:

Secara parsial pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan siswa-siswi memilih tabungan Simpatik di Bank BSI Cabang Sipirok terlihat dari nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,290 > 2,017$ ).

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Sama halnya dengan penelitian ini, siswa-siswi MAN IC Tapanuli Selatan merasa puas dan terpenuhi kebutuhannya dengan pelayanan yang diberikan Bank BSI Cabang Sipirok sehingga memutuskan memilih tabungan simpatik.

Secara parsial, produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan siswa-siswi MAN IC Tapanuli Selatan memilih tabungan simpatik dengan nilai  $t$  hitung lebih besar dari nilai  $t$  tabel ( $4,071 > 2,017$ ).

Produk adalah sesuatu yang memberi manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen. Sama halnya dengan penelitian ini, siswa-siswi MAN IC Tapanuli Selatan akan memilih tabungan simpatik apabila Bank BSI KCP Sipirok mampu menawarkan produk yang dapat menarik perhatian dan kebutuhannya.

Secara simultan variabel pelayanan dan variabel produk memberi pengaruh terhadap keputusan siswa-siswi MAN IC Tapanuli Selatan dengan nilai  $F$  hitung lebih besar dari  $F$  tabel ( $34,186 > 3,23$ )

Dalam model ini pelayanan dan produk merupakan satu faktor yang mempengaruhi keputusan siswa-siswi MAN IC Tapanuli Selatan memilih tabungan simpatik dari Bank BSI Cabang Sipirok.

Uji koefisien determinasi pelayanan dan produk terhadap keputusan siswa-siswi MAN IC Tapanuli Selatan memilih tabungan simpatik dari Bank

BSI Cabang Sipirok sebesar 61,4 persen sedangkan 31,6 persen dipengaruhi oleh faktor yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Seluruh rangkaian kegiatan dalam penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metode penelitian. Hal ini dimaksudkan agar hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis. Namun untuk mendapatkan hasil yang lebih sempurna sangat sulit akibat berbagai keterbatasan.

Adapun keterbatasan yang dihadapi peneliti selama penelitian dan penulisan skripsi adalah dalam menyebarkan kuesioner peneliti tidak mengetahui kejujuran responden-responden dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung variabel Pelayanan (X1) lebih besar dari t tabel yaitu  $4,290 > 2,017$ . Nilai t hitung pada variabel Produk (X2) lebih besar dari t tabel yaitu  $4,071 > 2,017$ .

Uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar dari F tabel sebesar  $34,186 > 3,23$ .

Dilihat dari koefisien determinasi diketahui nilai  $R^2$  (*Adjusted R Square*) sebesar 0,614 atau 61,4% menunjukkan bahwa variabel Pelayanan (X1) dan variabel Produk (X2) mempengaruhi keputusan siswa-siswi MAN IC Tapanuli Selatan memilih tabungan simpatik Bank BSI Cabang Sipirok. Sedangkan sisanya sebesar 38,6% dipengaruhi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut disimpulkan bahwa variabel Pelayanan (X1) dan Variabel Produk (X2) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Keputusan (Y) siswa-siswi MAN IC Tapanuli Selatan dalam memilih tabungan Simpatik Bank BSI Cabang Sipirok.

#### B. Saran

Penelitian ini menunjukkan betapa pentingnya pengembangan pelayanan dan produk sebagai faktor yang dipertimbangkan dalam upaya meningkatkan keputusan siswa-siswi MAN IC Tapanuli Selatan dalam memilih tabungan di Bank BSI Cabang Sipirok.

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat mengembangkan penelitian ini dengan mencari tahu faktor lain yang mempengaruhi siswa-siswi MAN IC Tapanuli Selatan dalam mengambil keputusan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alga Agmadi, *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Al Arif Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006.
- Al Arif M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Antonio Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- Arikuto Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2016).
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bogor: Mushaf Al-Qur'an, 2014.
- Dwi Priyatno, *SPSS versi 23 Pengelola Data Terpraktis*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014.
- Dwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar dengan SPSS 20*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012.
- Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2008.
- H. Melayu, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009.
- Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- Irianto Agus, *Statistik Konsep Dasar Aplikasi dan Pengembangan*, Jakarta: Kencana, 2004.
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.
- Kurniawan Albert, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta, 2014.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007.
- Kasmir, *Dasar - Dasar Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo, 2015.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000.

- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Leon Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT INDEKS, 2004.
- Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, Jakarta: Erlangga, 2003.
- Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Indonesia: PT Mancanan Jaya Cemerlang, 2007
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV ALFABETA, 2012.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Suryadi Kadarsah, dkk, *Sistem Pendukung Keputusan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002.

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **A. IDENTITAS PRIBADI**

1. Nama Lengkap : AFRIYANDI SITOMPUL
2. Nama Panggilan : ANDI
3. Tempat, Tanggal Lahir : Simaninggir, 27 April 1998
4. Agama : Islam
5. Jenis Kelamin : Laki-Laki
6. Anak ke- : 3 dari 4 bersaudara
7. Alamat : Desa Simaninggir
8. Nomor HP : 082181992489

### **B. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

1. SD Negeri 1 Sipirok 2004 - 2010
2. SMP Negeri 1 Sipirok 2010 - 2013
3. SMK Negeri 1 Sipirok 2013 - 2016
4. Program Sarjana (S-1) Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

### **C. IDENTITAS ORANG TUA**

- Nama Ayah : ISHAK SITOMPUL  
Pekerjaan : Wirausaha  
Nama Ibu : SITI AMINAH PANE  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

## Lampiran 1

### Data Responden (Angket)

RESPONDEN	DAFTAR JAWABAN RESPONDEN VARIABEL									JUMLAH
	PELAYANAN									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	5	5	5	4	5	5	5	4	42
2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39
3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	40
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29
5	3	2	3	3	3	2	3	2	2	23
6	3	3	3	4	3	3	3	4	5	31
7	4	3	4	4	5	4	4	4	5	37
8	3	4	3	3	4	4	3	3	3	30
9	5	4	3	3	4	4	3	3	4	33
10	4	4	3	3	4	3	3	2	4	30
11	3	4	3	3	4	4	3	4	3	31
12	3	3	3	3	3	4	4	3	4	30
13	4	3	2	3	3	3	3	4	4	29
14	5	5	5	4	5	5	5	5	4	43
15	4	4	4	5	5	5	4	4	5	40
16	4	4	4	5	4	4	5	5	5	40
17	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39
18	3	4	5	4	4	4	4	3	4	35
19	4	5	4	4	4	5	5	5	5	41
20	5	3	4	4	5	5	5	4	5	40
21	4	4	4	5	4	4	4	4	5	38
22	4	3	4	4	4	4	4	5	4	36
23	5	4	5	4	4	4	5	5	4	40
24	4	4	4	3	4	4	4	5	4	36
25	4	4	4	5	4	5	5	5	4	40
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
27	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
29	5	4	3	5	4	4	4	4	4	37
30	5	4	4	4	5	5	5	5	4	41
31	4	4	4	5	5	5	5	4	4	40
32	5	5	5	5	4	4	4	5	5	42
33	5	5	4	4	5	5	4	4	4	40
34	4	5	4	4	4	4	5	5	5	40
35	4	5	5	5	4	4	4	5	5	41

36	5	5	4	4	5	5	4	4	4	40
37	4	4	5	5	4	4	4	4	4	38
38	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
39	4	5	4	4	4	4	4	5	4	39
40	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
41	5	5	4	5	4	4	4	5	5	41
42	4	4	4	4	5	5	5	4	4	39
43	4	4	4	5	5	5	4	3	4	38
44	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40
45	5	4	3	4	4	4	5	5	4	38
46	4	4	4	4	4	4	4	4	5	39

RESPONDEN	DAFTAR JAWABAN RESPONDEN VARIABEL						JUMLAH
	PRODUK						
	1	2	3	4	5	6	
1	3	4	3	4	4	4	22
2	4	2	4	4	4	5	23
3	3	4	3	4	4	4	22
4	3	5	4	4	5	4	25
5	4	2	1	2	2	3	14
6	3	5	3	4	5	4	24
7	3	4	3	3	4	5	22
8	3	4	3	3	4	3	20
9	3	5	3	3	3	3	20
10	4	5	4	4	3	5	25
11	3	5	4	3	4	5	24
12	3	5	4	4	4	4	24
13	3	5	2	3	4	5	22
14	5	5	4	4	4	4	26
15	4	2	4	4	3	3	20
16	3	5	4	4	4	4	24
17	4	4	4	4	4	5	25
18	5	5	4	5	4	5	28
19	4	5	4	4	5	4	26
20	5	5	4	4	4	4	26
21	3	5	3	4	4	4	23
22	4	4	3	3	4	5	23
23	3	4	4	3	4	4	22
24	3	5	4	4	4	4	24
25	4	4	3	4	4	4	23
26	4	4	5	5	5	5	28

27	4	4	5	5	4	4	26
28	5	5	4	3	4	4	25
29	4	1	4	4	4	4	21
30	4	2	4	4	4	4	22
31	5	5	4	3	4	4	25
32	5	5	3	4	4	4	25
33	4	5	4	3	5	5	26
34	4	4	4	5	5	4	26
35	4	4	4	3	3	5	23
36	4	5	3	4	4	4	24
37	5	5	3	3	4	5	25
38	4	5	3	5	5	5	27
39	3	5	4	5	5	5	27
40	4	4	5	3	4	4	24
41	5	5	4	4	5	4	27
42	4	5	3	3	4	4	23
43	4	4	5	5	4	3	25
44	5	4	4	4	4	4	25
45	4	5	4	5	5	4	27
46	4	4	4	4	4	4	24

RESPONDEN	DAFTAR JAWABAN RESPONDEN VARIABEL								JUMLAH
	KEPUTUSAN								
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	4	4	4	3	3	4	4	30
2	5	4	3	4	4	4	5	4	33
3	4	4	4	4	3	3	4	4	30
4	4	3	3	3	3	4	4	5	29
5	3	3	2	2	2	1	3	2	18
6	3	4	3	3	4	5	4	3	29
7	3	4	4	4	4	4	4	5	32
8	3	4	3	4	3	3	5	4	29
9	3	3	3	3	4	3	3	3	25
10	4	4	4	4	4	3	3	3	29
11	4	3	3	3	5	4	4	4	30
12	5	4	3	3	3	3	3	3	27
13	4	4	4	3	3	3	3	4	28
14	3	4	5	4	4	5	5	4	34
15	4	4	4	4	3	4	4	5	32
16	5	5	5	5	4	4	4	4	36
17	5	4	4	4	5	5	5	5	37

18	4	4	4	5	5	4	4	3	33
19	5	5	4	4	3	4	4	3	32
20	4	4	5	5	5	5	5	5	38
21	4	4	4	5	5	4	3	4	33
22	5	4	4	4	4	4	4	5	33
23	4	4	4	3	4	4	3	4	30
24	3	3	4	4	4	4	5	4	31
25	4	4	4	4	4	4	4	3	24
26	5	5	5	5	5	5	5	5	40
27	4	4	5	5	5	5	5	5	38
28	5	5	5	4	4	5	5	5	38
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	4	4	5	4	4	3	4	4	32
31	5	5	5	5	4	3	4	5	36
32	5	4	3	5	5	5	5	5	37
33	5	4	3	4	5	5	4	5	35
34	3	4	4	5	5	4	5	5	35
35	5	5	4	5	5	5	4	4	37
36	5	5	5	5	4	3	4	4	35
37	3	3	3	5	5	5	5	5	34
38	5	5	5	4	5	5	4	3	36
39	4	4	3	4	5	4	4	5	32
40	4	4	4	4	4	4	5	4	33
41	4	4	4	4	4	5	5	5	35
42	5	5	5	4	5	5	5	5	39
43	5	5	5	4	4	4	4	5	36
44	4	3	5	4	3	5	4	3	31
45	4	4	5	5	4	5	5	5	37
46	3	4	4	4	4	5	5	5	34





	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
Jumlah	Pearson	,672**	,733**	,759**	,731**	,659**	,796**	,807**	,761**	,626**	1
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46

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

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

### Hasil Uji Validitas Produk (X2)

		Correlations						
		Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Pertanyaan 6	Jumlah
Pertanyaan 1	Pearson Correlation	1	-,005	,205	,082	-,024	,059	,376*
	Sig. (2-tailed)		,972	,172	,589	,876	,698	,010
	N	46	46	46	46	46	46	46
Pertanyaan 2	Pearson Correlation	-,005	1	,016	,073	,379**	,223	,572**
	Sig. (2-tailed)	,972		,914	,632	,009	,136	,000
	N	46	46	46	46	46	46	46
Pertanyaan 3	Pearson Correlation	,205	,016	1	,489**	,340*	,091	,615**
	Sig. (2-tailed)	,172	,914		,001	,021	,547	,000
	N	46	46	46	46	46	46	46
Pertanyaan 4	Pearson Correlation	,082	,073	,489**	1	,513**	,076	,637**
	Sig. (2-tailed)							
	N	46	46	46	46	46	46	46





	Sig. (2-tailed)	,932	,417	,070	,001	,011	,000		,000	,000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46
Pertanyaan 8	Pearson Correlation	,172	,193	,259	,449**	,416**	,486**	,576**	1	,692**
	Sig. (2-tailed)	,253	,200	,082	,002	,004	,001	,000		,000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46
Jumlah	Pearson Correlation	,486**	,587**	,631**	,748**	,659**	,721**	,636**	,692**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46

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

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

### Lampiran 3

#### Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan (X1)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,890	9

#### Hasil Uji Reliabilitas Produk (X2)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,556	6

#### Hasil Uji Reliabilitas Keputusan (Y)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,820	8

## Lampiran 4

### Hasil Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		46
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,12155042
Most Extreme Differences	Absolute	,118
	Positive	,078
	Negative	-,118
Test Statistic		,118
Asymp. Sig. (2-tailed)		,121 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

## Lampiran 5

### Hasil Uji Linearitas Variabel Pelayanan terhadap Variabel Keputusan

**ANOVA Table**

			Sum of		Mean		
			Squares	df	Square	F	Sig.
Keputusan (Y) *	Between	(Combined)	532,163	15	35,478	3,701	,001
		Linearity	381,256	1	381,256	39,773	,000
Pelayanan (X1)	Groups	Deviation from Linearity	150,908	14	10,779	1,124	,378
		Within Groups	287,576	30	9,586		
Total			819,739	45			

### Hasil Uji Linearitas Variabel Produk terhadap Variabel Keputusan

**ANOVA Table**

			Sum of		Mean		
			Squares	df	Square	F	Sig.
Keputusan (Y) *	Between	(Combined)	415,309	9	46,145	4,108	,001
		Linearity	367,748	1	367,748	32,735	,000
Produk (X2)	Groups	Deviation from Linearity	47,560	8	5,945	,529	,827
		Within Groups	404,431	36	11,234		
Total			819,739	45			

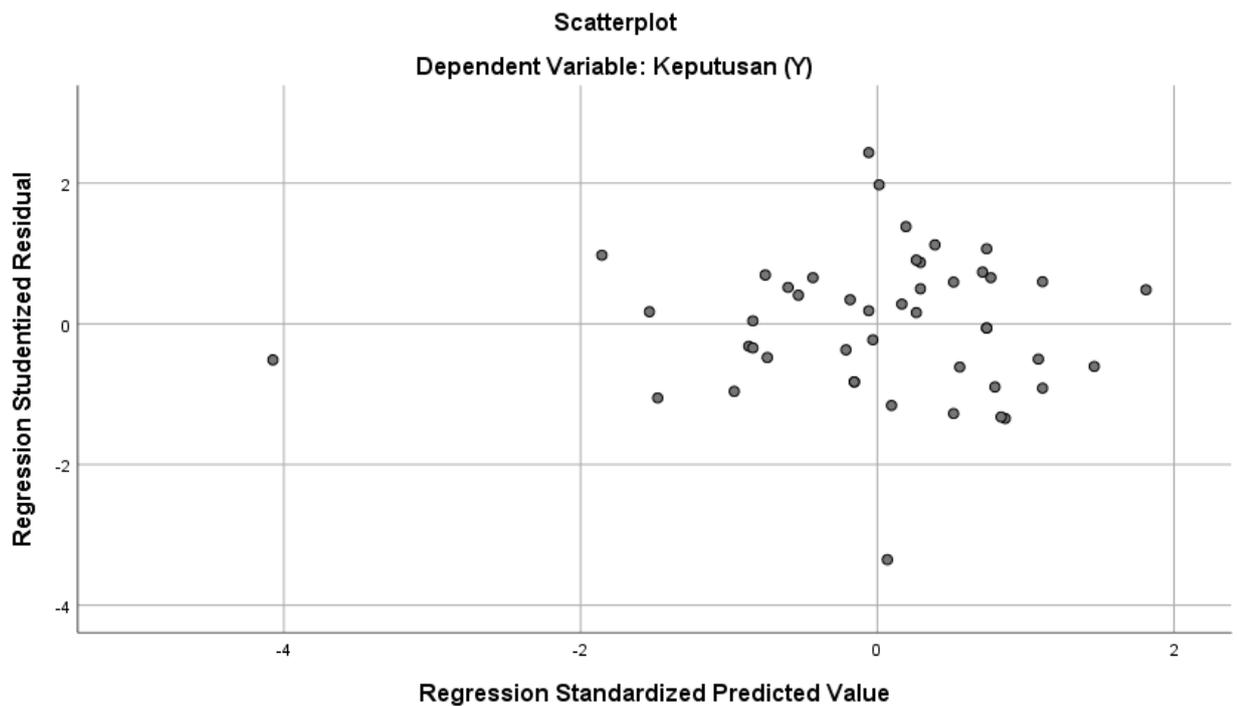
## Lampiran 6

### Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	-1,025	4,151		-,247	,806			
Pelayanan (X1)	,420	,098	,466	4,290	,000	,761	1,314	
Produk (X2)	,746	,183	,442	4,071	,000	,761	1,314	

a. Dependent Variable: Keputusan (Y)

### Hasil Uji Heteroskedastisitas



## Lampiran 7

### Hasil Uji Regresi Linear Berganda

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	-1,025	4,151		-,247	,806
	Pelayanan (X1)	,420	,098	,466	4,290	,000
	Produk (X2)	,746	,183	,442	4,071	,000

a. Dependent Variable: Keputusan (Y)

#### Hasil Analisis Data

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,784 <sup>a</sup>	,614	,596	2,713

a. Predictors: (Constant), Produk (X2), Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Keputusan (Y)

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	503,241	2	251,621	34,186	,000 <sup>b</sup>
	Residual	316,498	43	7,360		
	Total	819,739	45			

a. Dependent Variable: Keputusan (Y)

b. Predictors: (Constant), Produk (X2), Pelayanan (X1)

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	-1,025	4,151		-,247	,806
	Pelayanan (X1)	,420	,098	,466	4,290	,000
	Produk (X2)	,746	,183	,442	4,071	,000

a. Dependent Variable: Keputusan (Y)

## Lampiran 8

### Penyebaran Kuesioner (Angket) kepada siswa MAN IC Tapanuli Selatan







**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4.5 Sitang 22733  
Telepon (0634) 22080 Faksimile (0634) 24022

Nomor : 1076 /In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/04/2021  
Lampiran : -  
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

30 April 2021

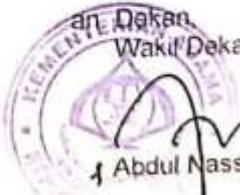
Yth. Bapak/Ibu:  
1. Aswadi Lubis : Pembimbing I  
2. Dmari Batubara : Pembimbing II

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 : Afriyandi Sitompul  
NIM : 1740100256  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Produk Terhadap Keputusan Siswa-siswi MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan Memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok.

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

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



**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 : (629)/In.14/G.1/G.4c/TL.00/07/2021  
: Mohon Izin Riset

13 Juli 2021

Kepala MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan

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

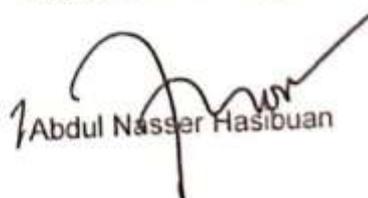
Nama : Afriyandi Sitompul  
NIM : 1740100256  
Semester : IX (Sembilan)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan judul: "Pengaruh Pelayanan dan Produk Terhadap Keputusan Siswa-siswi MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan Memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok".

Sehubungan dengan itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin riset dan 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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TAPANULI SELATAN  
MADRASAH ALIYAH NEGERI INSAN CENDEKIA TAPANULI SELATAN  
Jalan Sipirok Km. 5 Tor Simago-mago Desa Sialagundi Kecamatan Sipirok  
Kab. Tapanuli Selatan - Prov. Sumatera Utara  
website : ictapsel.sch.id email : manictapsel@kemenag.go.id



### SURAT IZIN RISET

Nomor : B-234/02.43 /PP.00.6/08/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Madrasah Aliyah Negeri Insan Cendekia Tapanuli Selatan menerangkan bahwa:

N a m a : **Afriyandi Sitompul**  
Tempat dan tanggal lahir : Simaninggir, 27 April 1998  
Alamat : Desa Simaninggir, Kec. Sipirok  
Program Studi : Perbankan Syariah

Untuk melakukan riset dan data di lingkungan MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul : "Pengaruh Pelayanan dan Produk Terhadap Keputusan Siswa-siswi MAN Insan Cendekia Tapanuli Selatan Memilih Tabungan Simpatik di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok".

Demikian Surat Izin Riset ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sipirok, 02 Agustus 2021

Kepala  
  
Al Masran Daulay

