



**ANALISIS PENGARUH LITERASI PERBANKAN SYARIAH
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENJADI NASABAH BANK SYARIAH**
(Studi Kasus Tenaga Kependidikan Pondok Pesantren Modern
Darul Al Ikhlas H. Abdul Manaf Siregar Di Desa Goti
Padangsidimpuan Tenggara)

SKRIPSI

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

Oleh :

GUSNIA RAHAYU RAMBE
NIM : 18 401 00248

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2023



**ANALISIS PENGARUH LITERASI PERBANKAN SYARIAH
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENJADI NASABAH BANK SYARIAH
(Studi Kasus Tenaga Kependidikan Pondok Pesantren Modern
Darul Al Ikhlas H. Abdul Manaf Siregar Di Desa Goti
Padangsidempuan Tenggara)**

SKRIPSI

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

Oleh :

**GUSNIA RAHAYU RAMBE
NIM.18 401 00248**

Pembimbing I

**Dr. Rukiah, SE., M.Si
NIP.19760324 200604 2 002**

Pembimbing II

**Sry Lestari, M.E.I
NIP.19890505 201903 2008**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2023**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733

Telp.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n GUSNIA RAHAYU RAMBE
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan Desember 2022
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. GUSNIA RAHAYU RAMBE yang berjudul "Analisis Pengaruh Literasi Perbankan Syariah Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Tenaga Kependidikan Pondok Pesantren Modern Darul Al-Ikhlash H. Abdul Manaf Siregar Di Desa Goti PadangSidimpuan Tenggara)." 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 UIN Syahada Padangsidimpuan.

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

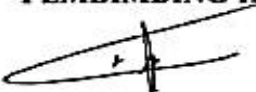
Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama dari Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I


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

PEMBIMBING II


Sry Lestari, M.E.I
NIP.198905052019032008

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : Gusnia Rahayu Rambe
NIM : 18 40 100248
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Literasi Perbankan Syariah Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Tenaga Kependidikan Pondok Pesantren Modern Darul Al-Ikhlas H. Abdul Manaf Siregar Di Desa Goti PadangSidimpuan Tenggara).**

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.

Padangsidimpuan, 08 Desember 2022

Saya yang Menyatakan,



[Handwritten Signature]

GUSNIA RAHAYU RAMBE
NIM. 18 40 100248

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

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Gusnia Rahayu Rambe
NIM : 18 100248
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **"Analisis Pengaruh Literasi Perbankan Syariah Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Tenaga Kependidikan Pondok Pesantren Modern Darul Al-Ikhlas II. Abdul Manaf Siregar Di Desa Goti PadangSidempuan Tenggara)."** Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 08 Desember 2022

Yang menyatakan,



GUSNIA RAHAYU RAMBE
NIM. 18 401 00248



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Kota Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : GUSNIA RAHAYU RAMBE
NIM : 18 401 00248
FAKULTAS/PROGRAM STUDI : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
JUDUL SKRIPSI : Analisis Pengaruh Literasi Perbankan Syariah dan Kualitas layanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Tenaga Kependidikan Pondok Pesantren Darul Aî-Ikhlas H. Abdul Manaf Siregar Di Desa Goti Padangsidimpuan Tenggara)

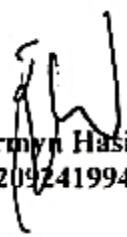
Ketua

Sekretaris


Dr. H. Armyan Hasibuan, M.Ag.
NIP. 196209241994031005


Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E
NIP. 199302272019031008

Anggota


Dr. H. Armyan Hasibuan, M.Ag
NIP. 196209241994031005


Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E
NIP. 199302272019031008


Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd, M.M
NIP. 197907202011011005


Dr. Rukiah, S.E, M.Si
NIP. 197608242006042002

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Senin/ 02 Januari 2023
Pukul : 14.00 Wib – 16.30 Wib
Hasil/Nilai : Lulus/70 (B)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitung, Kota Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGARUH LITERASI PERBANKAN
SYARIAH DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN MENJADI NASABAH BANK SYARIAH
(STUDI KASUS TENAGA KEPENDIDIKAN PONDOK
PESANTREN DARUL AL-IKHLAS H. ABDUL
MANAF SIREGAR DI DESA GOTI
PADANGSIDIMPUAN TENGGARA)
NAMA : GUSNIA RAHAYU RAMBE
NIM : 18 401 00248
TGL YUDISIUM : 28 JANUARI 2023
IPK : 3, 58
PREDIKAT : PUJIAN

Telah dapat diterima untuk memenuhi
syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 16 Februari 2023
Dekan

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



ABSTRAK

Nama : Gusnia Rahayu Rambe
NIM : 18 401 00248
Judul Skripsi : Analisis Literasi Perbankan Syariah dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah

Penelitian ini dilakukan di Pondok Pesantren Modern Darul Al-Ikhlas dan sampel penelitian ini adalah tenaga kependidikan. Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah berdasarkan teori literasi perbankan syariah meningkat maka keputusan menjadi nasabah akan meningkat juga dan kualitas layanan meningkat maka keputusan menjadi nasabah juga akan meningkat. Tetapi fenomena yang ada di lapangan dalam penelitian ini merupakan sekolah berbasis pesantren akan tetapi masih ada tenaga kependidikan yang masih menggunakan bank konvensional.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori literasi perbankan syariah, kualitas layanan dan pengambilan keputusan menjadi nasabah bank syariah. Teori yang dibahas peneliti terkait dengan bidang ilmu perbankan syariah dan perilaku konsumen. Pendekatan teori ini juga berkaitan dengan masalah yang diteliti yaitu literasi perbankan syariah, kualitas layanan dan terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah pada tenaga kependidikan pondok pesantren Darul Al-Ikhlas serta pendukung teori lainnya.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 41 sampel dengan teknik sampel jenuh. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik yaitu uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi sementara uji hipotesis meliputi uji t dan uji F, uji koefisien Determinasi R^2 dan Analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa literasi perbankan syariah berpengaruh positif terhadap keputusan tenaga kependidikan menjadi nasabah bank syariah di pondok pesantren modern darul Al-Ikhlas. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap keputusan tenaga kependidikan menjadi nasabah bank syariah di pondok pesantren darul Al-Ikhlas. Secara simultan literasi perbankan syariah dan kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah.

Kata Kunci : Literasi Perbankan Syariah, Kualitas Layanan, Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah.

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Wr.Wb

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

Skripsi ini berjudul: **“Analisis Pengaruh Literasi Perbankan Syariah Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Tenaga Kependidikan Pondok Pesantren Darul AL-Ikhlas H. Abdul Manaf Siregar Di Desa Goti PadangSidimpuan Tenggara)”**, ditulis untuk menambah pengetahuan peneliti dan orang-orang yang membaca karya ilmiah ini, untuk referensi penelitian selanjutnya. Dan untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada program Studi Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary PadangSidimpuan. Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang terbatas dan 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 terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang M.Ag , selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Erawadi, 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. Ikhwanuddin, 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 di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary PadangSidimpuan., Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. Armyn Hasibuan, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dra. Replita, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, S.E.I., M.A., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah yang telah banyak memb erikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary PadangSidimpuan.
4. Ibu Dr. Rukiah, SE., M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Sry Lestari,M.E.I selaku pembimbing II, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan kedua beliau.

5. Bapak Yusri Fahmi M.Hum, selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu dosen Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary PadangSidimpuan. yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary PadangSidimpuan..
7. Teristimewa kepada Ibunda tercinta Aminawati Napitupulu dan Ayah tercinta Supriadi Rambe yang telah memberikan curahan kasih sayang yang tiada hentinya, dan memberikan dukungan moril dan materil demi kesuksesan studi sampai saat ini, serta memberi do'a yang tiada lelahnya serta berjuang demi anak-anaknya, serta Adik-Adik tersayang Aulia Rahmadani Rambe, Evand Habibie Rambe, Chairil Namora Rambe dan kepada sepupu Hairia Rukmana Siregar yang selalu memberikan semangat dan dorongan pada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Terkhususnya kepada seseorang yang selalu ada dan selalu memberikan dukungan materil dan moril demi kesuksesan studi sampai saat ini yaitu Muhammad Sukri Nasution yang selalu memberikan dukungan dan dorongan dalam penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini .
9. Terimakasih kepada kakak- kakak Senior yaitu Evi Mahyuni dan adik Sahrul Anwar Nasution yang turut menyemangati peneliti dan tiada hentinya memberi dukungan kepada peneliti.

10. Terimakasih kepada kawan- kawan seperjuangan saya Ferdi Kurniawan, Hoirum Saleh Lubis, Bunga Dwi Juliana, Nur Khonijan Nasution, Ana Andriyani, Anita Sari Siregar, Latifa Ayunda Sari, Nurfia Sintia Daulay, Evo Lestari Siregar , Ahmad Khor, Lisma Safitri Siregar, Irpan Junaidi Siregar, Ali Imran Harahap yang sudah menyemangati peneliti dan tiada hentinya memberi dukungan kepada peneliti.
11. Terimakasih kepada rekan- rekan kerja (Anggota Chairil Namora) dan Guru-Guru Pondok Pesantren Darul AL-Ikhlas H. Abdul Manaf Siregar Khususnya Ustad Azhar Affandi yang selalu mendoakan dan juga memberikan dukungan serta semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Terimakasih kepada teman- teman Perbankan Syariah 6 angkatan 2018 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang selalu memberi semangat dan motivasi kepada peneliti selama proses perkuliahan dalam penyusunan skripsi ini.
13. 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.

Ungakapan terimakasih, peneliti hanya mampu berdoa semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada peneliti, diterima disisi-Nya dan dijadikan-Nya amal saleh serta mendapatkan imbalan yang setimpal, peneliti juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan, kemampuan dan pengamalan peneliti, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran bersifat memperbaiki.

Padangsidempuan, 2022
Peneliti,

GUSNIA RAHAYU RAMBE
NIM. 18 401 002 48

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak di lambangkan	Tidak di lambangkan
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	šad	š	s (dengan titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof

ي	Ya	Y	Ye
---	----	---	----

B. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fatḥah	A	A
	Kasrah	I	I
	ḍommah	U	U

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

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

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

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

C. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua:

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

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

D. *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 diberitanda *syaddah* itu.

E. 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.

F. Hamzah

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

G. Penulisan Kata

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

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital sepertiapa 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 harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

I. Tajwid

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

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI	
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	
DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH	
PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Definisi Operasional Variabel.....	9
E. Rumusan Masalah	10
F. Tujuan Penelitian	10
G. Kegunaan Penelitian.....	10
H. Sistematika Pembahasan	11
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori.....	13
1. Teori Pengambilan Keputusan Konsumen.....	13
a. Teori Pengambilan Keputusan Konsumen.....	13
b. Tipe-Tipe Keputusan Konsumen	14
c. Dasar Pengambilan Keputusan	15
d. Keputusan – Keputusan Yang Berkaitan Dengan Pasar	17
e. Model Pengambilan keputusan	17
f. Hubungan Pengambilan Keputusan Nasabah Dengan Literasi.....	17
2. Perbankan Syariah.....	18
a. Pengertian Perbankan Syariah.....	18
b. Produk-Produk Perbankan Syariah	20
c. Pelayanan Jasa Bank Syariah	23
d. Literasi Perbankan Syariah	28
e. Tingkat Literasi Perbankan Syariah	39
3. Kualitas Layanan.....	40

a. Pengertian Kualitas Layanan.....	40
b. Karakteristik Pelayanan Yang Baik	41
c. Kualitas Pelayanan	42
B. Penelitian Terdahulu	44
C. Kerangka Pikir	50
D. Hipotesis.....	50

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	52
B. Jenis Penelitian.....	52
C. Populasi dan Sampel	52
D. Sumber Data.....	53
E. Teknik Pengumpulan Data.....	54
F. Teknik Analisis Data.....	56

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Pondok Pesantren Modern Darul Al-Ikhlas H. Abdul Manaf Siregar.....	64
1. Sejarah Berdirinya Pondok Pesantren Modern Darul Al-Ikhlas H. Abdul Manaf Siregar	64
2. Visi Misi Pondok Pesantren Modern Darul Al-Ikhlas H. Abdul Manaf Siregar.....	64
3. Tujuan Pondok Pesantren Modern Darul Al-Ikhlas H. Abdul Manaf Siregar.....	65
4. Logo Pondok Pesantren Modern Darul Al-Ikhlas H.Abdul Manaf Siregar.....	66
5. Struktur Organisasi Pondok Pesantren Modern Darul Al-Ikhlas H. Abdul Manaf Siregar	67
B. Karakteristik Responden	68
C. Hasil Analisis Data Penelitian.....	69
D. Pembahasan Hasil Penelitian	83
E. Keterbatasan Penelitian.....	85

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	87
B. Saran -Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Bank Syariah dan Bank Konvensional	5
Tabel 1.2 Defenisi Operasional Variabel	9
Tabel 1. 3 Penelitian Terdahulu	45
Tabel III.1 Pengukuran Skala Likert Pernyataan Positif.....	57
Tabel III.2 Kisi-Kisi Angket Literasi Perbankan Syariah	57
Tabel III.3 Kualitas Layanan.....	57
Tabel III,3Angket Kuisioner Keputusan Menjadi Nasabah BankSyariah	58
Tabel IV.1Tabel Uji Validitas Literasi Perbankan Syariah	73
Tabel IV.2 Tabel Uji Validitas Kualitas Layanan.....	74
Tabel IV.3 Tabel Uji Validitas Pengambilan Keputusan.....	75
Tabel IV.4 Tabel Uji Reliabilitas	75
Tabel IV.5 tabel Uji Normalitas	76
Tabel IV.8 Uji Multikolonieritas.....	77
Tabel IV.9 Kesimpulan Uji Multikolonieritas	78
Tabel IV.10 Uji Heteroskedasitas	78
Tabel IV.11 Kesimpulan Uji Heteroskedasitas.....	79
Tabel IV.12 Uji Autokorelasi.....	79
Tabel IV.13 Kesimpulan Hasil Uji Autokorelasi	80
Tabel IV.14 Uji Regresi Linier Berganda	81
Tabel IV.15 Uji Parsial (Uji t).....	82
Tabel IV.16 Uji Simultan (Uji F)	83
Tabel IV.17 Uji Koefisien Determinasi	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikir.....	51
Gambar IV.1 Logo Pondok Pesantren Modern Darul Al-Ikhlas H.Abdul Manaf Siregar	67
Gambar IV.2 Struktur Organisasi Pondok Pesantren Modern Darul Ikhlas H.Abdul Manaf Siregar	68
Gambar IV.3 Jenis kelamin.....	69

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS), yang mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usaha.¹ Berdasarkan Undang-undang No.21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Prinsip syariah merupakan aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah.

Setelah berlakunya Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang jumlah jaringan kantor perbankan syariah pada periode 2020 yang berdasarkan data OJK (Otoritas Jasa Keuangan) , menyatakan bahwa, Badan Umum Syariah (BUS) berjumlah 14 bank, sedangkan Jumlah Unit Usaha Umum Syariah (BUS) berjumlah 14 bank, sedangkan jumlah Unit Usaha Syariah (UUS) sebanyak 34 bank, dan jumlah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) sebanyak 164 bank. Badan Umum Syariah (BUS) merupakan bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa melalui lalu lintas pembayaran. Sedangkan Unit Usaha Syariah (UUS) adalah unit kerja dari kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor unit yang melaksanakan kegiatan usaha yang berdasarkan prinsip syariah baik kegiatan usaha serta cara dan proses dalam

¹ Andri Soemitro, *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah di Lembaga Keuangan dan Bisnis Kontemporer* (Jakarta: Prenada Media, 2019), hlm. 168.

melaksanakan kegiatan usahanya, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BPRS merupakan badan usaha yang setara dengan Bank Pengkreditan Rakyat konvensional dengan bentuk hukum perseroan terbatas, perusahaan daerah, atau koperasi. Perbedaan antara BUS, UUS dan BPRS. BUS melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah sedangkan UUS adalah unit kerja di kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang syariah atau unit syariah. Dan BPRS yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran.²

Dalam menggunakan jasa bank syariah, seperti BUS, UUS dan BPRS diperlukan yang namanya pengambilan keputusan bagi nasabah dalam memilih produk-produk yang dibutuhkan. Keputusan merupakan salah satu elemen penting dari perilaku nasabah, yang melibatkan nasabah dalam menilai. Keputusan merupakan suatu proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga pada terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi. Menurut Stephani Robbins dan Mary Couter, proses pengambilan keputusan merupakan serangkaian tahap yang terdiri dari delapan langkah yang berkaitan dalam proses pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan

² Darsono, Dkk, *Perbankan Syariah Di Indonesia Kelembagaan dan Kebijakan Serta Tantangan Ke Depan* (Jakarta : Rajawali Pers, 2017)

terdapat dua jenis yaitu keputusan terprogram dan keputusan tidak terprogram adalah keputusan yang tidak dilaksanakan secara rutin.³

Keputusan dalam menggunakan jasa bank syariah harus dilakukan secara efisien, dan yang dibutuhkan adalah keputusan terprogram (secara rutin) dengan memerhatikan faktor yang mempengaruhi keputusan agar mendapatkan hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adapun faktor yang mempengaruhi keputusan dalam memilih jasa bank syariah, melalui keputusan terprogram diantaranya adalah, faktor budaya, sosial, pribadi, dan faktor psikologi.⁴

Keputusan para nasabah untuk menggunakan jasa bank syariah sebagai landasan untuk pengelolaan kondisi keuangannya maupun dalam hal pembiayaan secara baik lagi dibandingkan dengan menggunakan sistem formal seperti membuat tabungan sendiri dengan melakukan pinjaman yang dilakukan sesuai dengan yang diharapkan oleh para nasabah dan pihak bank Syariah.

Menurut penelitian Isnurhadi dalam kajian tingkat literasi masyarakat terhadap perbankan syariah (studi kasus Masyarakat Kota Palembang), menyebutkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat terhadap muamalah didalam islam akan mempunyai pengetahuan yang makin tinggi terhadap muamalah didalam islam akan mempunyai kemungkinan untuk memahami tentang perbankan.⁵

³ Irham Fahmi, *Manajemen Pengambilan Keputusan Teori dan Aplikasi* (Bandung : Alfabeta, 2016), hlm. 2.

⁴ Sufitriyanti dan Fenni Nailufur, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Di Kota Banda Aceh, Volume 2, No 1 September 2018”

⁵ Muhammad Nurul Huda, “Analisis Tingkat Literasi Perbankan Syariah (Studi Kasus Pimpinan wilayah Ikatan Pelajar Muhammadiyah Jawa Tengah Periode 2017-2019)” (Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2018)”

Literasi perbankan Syariah diharapkan dapat membantu masyarakat dalam mengelola keuangan, cerdas dalam berinvestasi serta dapat meningkatkan jumlah pengguna produk dan jasa perbankan syariah. Semakin tinggi tingkat literasi perbankan seseorang, maka semakin tinggi kepekaan masyarakat terhadap sektor jasa keuangan syariah yang diawali dengan mengetahui, meyakini. Terampil dengan kata lain mencapai masyarakat yang memiliki tingkat literasi yang tinggi terhadap sektor jasa keuangan syariah.

Pondok pesantren modern Darul Al-Ikhlas merupakan salah satu sekolah Madrasah Aliyah dan sekolah Madrasah Tsanawiah yang terletak di desa Goti Kecamatan PadangSidimpuan Tenggara dibawah naungan kementerian Agama RI yang berlandaskan pada kesatuan ilmu (*unity of sciencis*) sehingga dalam proses pembelajarannya memadukan antara nilai-nilai keislaman dan pengetahuan.

Sumber daya manusia (*human resources*) merupakan aset utama dalam sebuah organisasi. Sumber daya manusia dalam organisasi/instansi. Sumber daya manusia di pondok pesantren modern Darul Al-Ikhlas meliputi :staff tata usaha, Tenaga Kependidikan. Tenaga kependidikan merupakan unsur sumber daya manusia yang sangat dibutuhkan bagi peningkatan profesionalisme dan pelayanan karena segala sesuatu yang berkaitan dengan pekerjaan mereka, serta tenaga kependidikan juga memberikan pelayanan atas kebutuhan terhadap guru maupun santri di lingkungan kerja masing-masing seperti nilai-nilai keislaman dan ilmu pengetahuan.

Dipondok pesantren modern Darul AL-Ikhlas di lingkungan pesantren pernah tersedia layanan bank Muamalat dan bank tersebut sebagai sarana yang

dijadikan pilihan untuk investasi dalam bentuk tabungan atau lainnya. Adanya bank syariah di pondok pesantren bertujuan untuk meningkatkan literasi dan inklusi pada civitas akademik sebagai pintu terdepan dalam melakukan ataupun memberikan edukasi finansial kepada masyarakat.

Peneliti mengambil objek tenaga kependidikan yang bekerja dilingkungan pesantren dan memiliki pendapatan yang tetap dan juga memiliki tingkat pendidikan yang memadai. Peneliti mengambil objek tenaga kependidikan karena menarik untuk diteliti dan untuk melihat apakah tenaga kependidikan mempunyai tingkat pengetahuan dan pemahaman *well literate* atau *less literate* tentang produk dan jasa layanan perbankan syariah.

Tabel 1.1
Jumlah Pengguna Bank Syariah dan Bank Konvensional

No.	Tahun	Tenaga Kependidikan	Pengguna Bank Syariah	Pengguna Bank Konvensional
1.	2017	37 Orang	7 Orang	12 Orang
2.	2018	39 Orang	7 Orang	19 Orang
3.	2019	40 Orang	8 Orang	19 Orang
4.	2020	39 Orang	8 Orang	20 Orang
5.	2021	41 Orang	8 Orang	21 Orang
6.	2022	41 Orang	8 Orang	22 Orang

Sumber : Kantor Tata Usaha Pondok Pesantren Darul AL-Ikhlas H. Abdul Manaf Siregar rutin.⁶

Berdasarkan data di atas pada tahun 2017 jumlah tenaga kependidikan sebanyak 37 orang dan pengguna bank syariah 7 orang sedangkan pengguna bank konvensional sebanyak 12 orang, pada 2018 jumlah tenaga kependidikan sebanyak 39 orang pengguna bank syariah 7 orang dan bank konvensional 19 orang, 2019 jumlah tenaga kependidikan 40 orang jumlah pengguna bank syariah

⁶ Wawancara kepada kepala staff kantor Pondok Pesantren Darul Al-Ikhlas H. Abdul Manaf Siregar pada tanggal 11 juli 2022 pada jam 11.00 wib.

8 orang dan pengguna bank konvensional 19 orang, dan pada tahun 2020 jumlah tenaga kependidikan 8 orang pengguna bank konvensional 20 orang pengguna bank syariah 8 orang dan pada tahun berikutnya pada tahun 2021 terdapat 41 orang tenaga kependidikan dan pengguna bank konvensional 21 orang, bank syariah 8 orang pada tahun 2022 terdapat 41 orang tenaga kependidikan dan pengguna bank konvensional 8 orang sedangkan bank syariah 20 orang.

Berdasarkan data yang diperoleh masih sedikit pengguna dari bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional. Hal ini dikarenakan belum memahami tentang literasi perbankan syariah dalam menggunakan produk dan jasa bank syariah dan kurangnya pengetahuan dan faktor informasi tentang pemahaman literasi perbankan syariah.

Rendahnya tingkat literasi perbankan syariah terhadap tenaga kependidikan Pondok Pesantren Modern Darul AL-Ikhlas dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti, rendahnya tingkat pemahaman dan pengetahuan para tenaga kependidikan tentang perbankan syariah. Disamping itu juga masih rendahnya edukasi yang dilakukan oleh akademik atau praktisi dalam mengedukasi terkait dengan perbankan syariah. Maka dari itu mereka lebih memutuskan untuk lebih memilih dalam penggunaan produk dan jasa bank konvensional dibandingkan dengan produk dan jasa bank syariah.

Selain pengetahuan dan tingkat literasi perbankan syariah, terdapat juga kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi konsumen untuk menentukan pilihannya terhadap penggunaan produk bank syariah. Keberhasilan dari pemberian kualitas pelayanan yang diberikan itu di tunjukkan para nasabah

dengan rasa puas. Semakin tinggi tingkat kepuasan para nasabah, semakin baik pula pengelolaan pelayanan yang diberikan oleh bank syariah. Salah satu cara menciptakan kepuasan pelanggan yaitu melalui peningkatan kualitas pelayanan, karena pelanggan adalah fokus utama ketika mengungkapkan tentang kepuasan dan kualitas jasa. Persoalan kualitas pelayanan sudah menjadi harga yang harus dibayar oleh perusahaan agar tetap bertahan dalam bisnisnya. Hal ini yang harus menjadi fokus perhatian setiap lembaga terutama lembaga keuangan syariah.

Penelitian yang dilakukan oleh Fitri Hasanah bahwa literasi perbankan syariah ditinjau dari beberapa aspek yaitu pengetahuan, keyakinan, dan sikap saat ini cukup baik.⁷ Agus Susilo dalam penelitiannya mengukur kualitas pelayanan dengan lima dimensi utama yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* dan *Tangibles*.⁸

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “**Analisis Pengaruh Literasi Perbankan Syariah Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus Tenaga Kependidikan Pondok Pesantren Modern Darul Al-Ikhlas H.Abdul Manaf Siregar)**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan indentifikasi masalah sebagai berikut :

⁷ Fitri Hasanah, “ *Pengaruh Kualitas Layanan, Dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah Di Daerah Kab.Mandailing Natal*” Skripsi Universitas Sumatera Utara (Medan: 2021), hlm. 29.

⁸ Agus Susilo, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Literasi Keuangan Terhadap Minat Menjadi Nasabah(studi kasus pada KSPPS Baitul Tanwil Muhammadiyah (BTM) Amanah Bina Insan Bangunrenjo Lampung Tengah*), (Lampung : 2018), hlm. 31.

1. Tenaga kependidikan Pondok Pesantren Modern Darul Al-Ikhlas lebih dominan menggunakan produk dan jasa bank konvensional dibandingkan dengan bank syariah padahal sudah melakukan kerja sama dengan Bank Muamalat.
2. Tenaga Kependidikan Pondok Pesantren Modern Darul Al-Ikhlas belum memahami makna dari literasi keuangan syariah
3. Rendahnya literasi perbankan syariah pada tenaga kependidikan Pondok Pesantren Modern Darul Al-Ikhlas, Karena Belum adanya usaha peningkatan literasi di Pondok Pesantren Darul Al-Ikhlas.
4. Kurangnya edukasi terkait dengan literasi perbankan Syariah.
5. Kurangnya kualitas pelayanan pada perbankan syariah.

C. Batasan Masalah

Peneliti melihat bahwa penelitian ini agar pembahasan tentang literasi perbankan syariah ini tidak terlalu meluas sehingga mendapatkan suatu gambaran dan informasi yang jelas, rinci, fokus. Dan spesifik mengenai ruang lingkup permasalahannya, maka peneliti akan memberikan batasan masalah tentang objek penelitian tersebut, yaitu :

1. Penelitian ini di fokuskan dalam konteks tenaga kependidikan pondok pesantren Darul Al-Ikhlas.
2. Fokus penelitian ini adalah tingkat literasi perbankan syariah dan kualitas layanan pada tenaga kependidikan pondok pesantren Darul Al-Ikhlas berdasarkan jenis kelamin dan kepemilikan rekening bank syariah.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel pada penelitian ini dimaksud untuk menjelaskan masing-masing variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas (*independence variable*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat. Variabel bebas bisa dinotasikan dengan simbol X. Sedangkan variabel terikat (*dependent variable*) adalah faktor utama yang ingin dijelaskan atau diprediksi dan dipengaruhi oleh beberapa faktor lainnya, biasanya dinotasikan dengan simbol Y.⁹

Variabel bebas dari penelitian ini adalah literasi pengambilan keputusan (X_1 , kualitas layanan (X_2). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah pengambilan keputusan.

Tabel 1.2
Defenisi Operasional Variabel

No	Jenis Variabel	Defenisi Variabel	Indikator Variabel	Skala Pengukuran
1.	(Y) Pengambilan Keputusan	Suatu hasil pemecahan yang dihadapkan dengan pilihan-pilihan untuk memberikan jawaban atau pernyataan dengan disertai perasaan puas dan senang. ¹⁰	a. Dorongan dari diri sendiri b. Intuisi c. Faktor emosional d. Rasional ¹¹	Ordinal
2.	(X_1) Literasi Perbankan Syariah	Proses dimana kemampuan seseorang dalam mengetahui serta memahami produk jasa	a. Pengetahuan b. Sikap c. Kepercayaan d. Kemampuan	Ordinal

⁹ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah* (Jakarta : Praneka Media, 2016), hlm. 48.

¹⁰ Abdul Rahman dan Muhbin, *Psikologi Suatu Pengantar (Dalam Perspektif Islam)*, (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 263.

¹¹ Sadono Sukino, *Makro Ekonomi Modern*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 179.

		keuangan syariah berdasarkan prinsip syariah. ¹²		
3.	(x ₂) Kualitas Layanan	Upaya pemenuhan kebutuhan yang di barengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampainnya agar dapat memnuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. ¹³	<i>a. Reliability</i> <i>b. Responsivenes</i> <i>c. Assurance</i> <i>d. Emphanty</i> <i>e. Tangibles</i>	Ordinal

E. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah peneliti kemukakan di atas, maka rumusan masalah yang diteliti yaitu apakah terdapat pengaruh literasi perbankan syariah dan bagaimana kualitas layanan terhadap keputusan Tenaga Kependidikan Pondok Pesantren Darul Al-Ikhlas H. Abdul Manaf Siregar di Desa Goti PadangSidimpunan Tenggara menjadi nasabah bank syariah ?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan diatas maka terdapat tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh literasi perbankan syariah dan kualitas layanan terhadap keputusan tenaga kependidikan menjadi nasabah bank syariah.

G. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Penulis

Sebagai sarana penambah pengetahuan serta dapat juga menjadi media aplikasi teori-teori yang duperoleh semasa perkuliahan. Manfaat lain yang

¹² Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009).

¹³ Rahmawati Deylla Handida, " *Pengaruh Tingkat Pengetahuan,Kualitas Layanan, Dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah Di Daerah Istemewa Yogyakarta*" Universitas Negeri Yogyakarta, 2019. hlm. 60.

peneliti dapatkan adalah mengetahui teori mengenai pengetahuan tentang literasi perbankan syariah.

2. Bagi IAIN Padangsidimpuan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak IAIN Padangsidimpuan pada umumnya sebagai pengembangan keilmuan, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi tambahan bagi penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi tambahan bagi penelitian berikutnya, yang membahas hal yang sama dengan judul penelitian ini.

3. Bagi Tempat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi pihak Pondok Pesantren Modern Darul Al-Ikhlas H.Abdul Manaf Siregar.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan informasi atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk melakukan penelitian yang sama atau ke arah yang lebih luas.

H. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini, peneliti membaginya kedalam beberapa bagian, di antaranya:

Bab I Pendahuluan, dalam bab ini berisi tentang gambaran umum mengenai isi penelitian yang terdiri dari latar belakang yang menguraikan tentang masalah dalam penelitian ini, identifikasi masalah yang menguraikan seluruh aspek yang berhubungan dengan masalah dalam objek penelitian. Batasan masalah yang membatasi ruang lingkup permasalahan, definisi operasional

variabel, peneliti mendefenisikan variabel yang digunakan dalam penelitian, selanjutnya rumusan masalah, peneliti dan menyebutkan tujuan peneliti yang dilakukan serta kegunaan peneliti yang menjelaskan manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini.

Bab II Landasan Teori, pada bab ini berisi tentang kerangka teori yang menjelaskan uraian-uraian tentang teori dari masing-masing variabel dari berbagai referensi yang berbeda. Kemudian penelitian ini diperkuat penelitian terdahulu.

Bab III Metode Penelitian, pada bab ini berisi tentang metode-metode penelitian yang membahas mengenai lokasi dilakukannya penelitian dan waktu penelitian, jenis penelitian yang digunakan, populasi penelitian, pengambilan sampel, sumber data, dan teknik analisis data yang digunakan.

Bab IV Hasil Penelitian, didalam bab ini berisi tentang pembahasan gamabaran umum perusahaan atau instansi , dideskripsi data penelitian, jenis penelitian, deskripsi hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitia.

Bab V, Penutup, bab ini menguraikan tentang kesimpulan penelitian serta saran-saran yang akan diberikan sehubungan dengan hasil penelitian

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Teori Pengambilan Keputusan Konsumen

a. Pemahaman Model Keputusan Konsumen

Ada tiga hal penting dari memahami model keputusan pembelian konsumen sebagai berikut :¹⁴

- 1) Dengan adanya model, pandangan terhadap perilaku konsumen bisa dilihat dalam perspektif yang terintegrasi.

Perilaku konsumen bergantung pada banyaknya faktor, misalnya pemasar melakukan segmentasi pasar berdasar kelompok umur. Ternyata segmentasi dengan hanya mengandalkan kelompok umur tidak cukup, karena dalam individu konsumen terdapat hal-hal yang sifatnya personal yang sangat berbeda dengan yang lainnya. Dengan memahami karakteristik personal konsumen, segmentasi dapat dilakukan dengan melihat dari berbagai aspek yang ada pada konsumen, misalnya gaya hidup, kelas sosial.

- 2) Model keputusan pembelian konsumen dapat dijadikan dasar untuk pengembangan strategi pemasaran yang efektif.

Pemahaman yang terintegrasi atas berbagai aspek yang ada pada konsumen akan memudahkan pemasar menyusun strategi pemasaran, misalnya pemasar telah mengetahui karakteristik konsumennya, yaitu

¹⁴ Danang Sunyoto, *Praktik Riset Konsumen (Teori, Koesioner, Alat dan Analsis Data* (Yogyakarta: PT. Buku seru, 2010), hlm. 42.

kelompok menengah ke atas dan dengan gaya hidup tertentu. Dengan pengetahuan itu pemasar dapat merancang program pemasaran mulai dari apa yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya, berapa harga harus ditentukan, bagaimana mengkonsumsi produk kepada konsumen dan bagaimana menyampaikan produk itu kepada konsumen.

- 3) Model keputusan pembelian konsumen dapat dijadikan dasar untuk segmentasi dan *positioning*.

Pemahaman perilaku konsumen dalam pembelian suatu barang dapat dijadikan dasar untuk melakukan segmentasi dan *positioning* produk dan pasar. Ketika pemasar telah mengetahui sikap pembeli produknya, dari kelompok umur mana dan mempunyai gaya hidup seperti apa, maka pada saat itu pemasar sudah bisa melakukan segmentasi dan berupaya melakukan *positioning* produknya di pasar.

b. Tipe -Tipe Keputusan Konsumen

Tipe keputusan konsumen ada dua , yaitu keputusan -keputusan asortimen (*assortment decisions*), dan keputusan-keputusan yang berkaitan dengan pasar.¹⁵

1) Keputusan-keputusan asortimen

Seorang yang bernama Wroe Alderson menciptakan konsep asortimen untuk mengkombinasikan dasar barang-barang dan jasa-jasa yang memenuhi kebutuhan-kebutuhan individu dan kelompok.

¹⁵ Danang Sunyoto, *Praktik Riset Konsumen (Teori, Koesioner, Alat dan Analsis Data*, hlm. 48.

Asortimen barang-barang dan jas-jasa demikian normal mencakup sejumlah klasifikasi seperti : transportasi, rumah dan perlengkapan rumah, pangan, sandangan, rekreasi dan keamanan. Konsep tentang keputusan – keputusan assortment tidak terbatas kategori pokok-pokok pengeluaran. Ia juga dapat mencakup pilihan produk atau aktivitas didalam kategori tertentu. Misalnya di keluarga mungkin memberikan tekanan sama pada rekreasi dalam sentimental total barang- barang dan jasa-jasa mereka.

Keputusan- keputusan assortment tidak perlu karena merupakan keputusan yang di buat secara sadar, dalam arti bahwa para konsumen secara sistematis mengidentifikasi alternatif dan kemudian memutuskan bagaimana mereka mengatur kehidupan mereka.

c. Dasar Dari Pengambilan Keputusan

George R. Terry, dalam buku karangan Dadang Husen Sobana menyebutkan lima dasar dalam hal pengambilan keputusan atau keputusan yang dihadapi, yaitu sebagai berikut:

1) Intuisi

Pengambilan keputusan atau keputusan yang berdasarkan intuisi adalah yang berdasarkan perasaan yang sifatnya subjektif.

2) Pengalaman

Memiliki manfaat bagi pengetahuan yang praktis, karena dengan pengalaman yang dimiliki seseorang. Maka dapat memperkirakan

keadaan sesuatu dapat memperhitungkan keuntungannya dan baik buruknya keputusan yang akan di hasilkan.

3) Wewenang

Biasanya dilakukan pemimpin terhadap bawahannya atau orang yang lebih tinggi kedudukannya. Hasil keputusannya dapat bertahan dalam jangka waktu yang cukup lama.

4) Fakta

Berdasarkan fakta yang empiris dapat menimbulkan hasil keputusan yang sehat, solid dan baik. Tingkat kepercayaan terhadap keputusan yang lebih tinggi yang berdasarkan dari fakta yang di dapatkan misalnya dalam hal menggunakan jasa bank syariah .

5) Rasional

Keputusan yang dihasilkan bersifat objektif, logis, lebih transparan dan konsisten untuk memaksimalkan hasil atau nilai yang diperoleh dari keputusan tersebut. Keputusan secara rasional ini berlaku sepenuhnya dalam keadaan yang ideal. Pada pengambilan keputusan yang rasional terdapat beberapa hal yaitu sebagai berikut :¹⁶

- a) Kejelasan masalah tidak ada keraguan dan kekaburan masalah.
- b) Orintasi tujuan kesatuan pengertian tujuan yang ingin di capai.
- c) Pengetahuan yang alternatif seluruh alternatif diketahui jenisnya dan konsekuensinya.
- d) Preferensi yang jelas alternatif bisa di urutkan sesuai kriteria.

¹⁶ Dadang Husen Sobana, *Studi Kelayakan Bisnis* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2018), hlm. 113.

e) hasil maksimal pemilihan alternatif terbaik berdasarkan atas hasil ekonomis yang maksimal.

d. Keputusan-keputusan yang berkaitan dengan pasar

Keputusan-keputusan yang berhubungan dengan pasar merupakan keputusan yang berkaitan dengan merek khusus yang diperlukan untuk mengimplementasi sebuah strategi asortimen. Keputusan tentang apa yang akan dibeli merupakan langkah pertama dalam pembentukan asortimen dan hal tersebut memerlukan tindakan untuk menyisihkan produk-produk tertentu yang tidak akan dibeli.

e. Model Pengambilan keputusan

Pengambilan keputusan merupakan proses kognitif yang mempersatukan memori, pemikiran, pemrosesan informasi dan penilaian-penilaian secara evaluatif. Situasi dimana keputusan diambil, menderminasi sifat eksak dari proses yang bersangkutan. Proses tersebut mungkin memerlukan waktu berbulan-bulan lamanya, dengan suatu seri keputusan-keputusan yang dapat diidentifikasi, yang dibuat pada berbagai tahapan proses pengambilan keputusan yang berlangsung.¹⁷

f. Hubungan Pengambilan Keputusan Menjadi Nasabah Dengan Literasi

Literasi Keuangan merupakan pemahaman seorang tentang keuangan dan kemampuannya untuk mengambil keputusan keuangan secara efektif. Literasi keuangan islam menunjukkan tingkat pemahaman seseorang tentang keuangan islam secara komprehensif. Rendahnya pengetahuan

¹⁷ Dadang Husen Sobana, *Studi Kelayakan Bisnis*.

masyarakat tentang industri keuangan beserta produk-produk menyebabkan masyarakat mudah terjebak dalam melakukan investasi yang menawarkan keuntungan yang menggiurkan dalam jangka waktu yang pendek tanpa mempertimbangkan risikonya.

Pemahaman masyarakat Indonesia mengenai produk-produk keuangan seperti perbankan, asuransi, dan instrumen pasar modal masih dibawah 50%. Seberapa besar tingkat literasi keuangan suatu negara dapat menjadi salah satu indikator bagaimana majunya perekonomian negara tersebut. Literasi keuangan sudah terbukti memiliki andil yang cukup bagus terhadap perekonomian negara. Perhatian dan perlakuan khusus terkait peningkatan literasi keuangan syariah di Indonesia harus digalangkan secara berkala agar semakin berkurang masyarakat yang terjerat kasus keuangan bodong salah satunya dengan mengenalkan kepada masyarakat tentang produk perbankan syariah. Oleh karena itu literasi perbankan dapat mempengaruhi keputusan masyarakat muslim menjadi nasabah bank syariah.¹⁸

2. Perbankan Syariah

a. Pengertian Perbankan Syariah

Kata syariah adalah kata bahasa Arab yang secara harfiahnya berarti jalan yang ditempuh atau garis yang mestinya dilalui. Sementara menurut ekonomi Islam, syariah adalah hukum agama yang berasal dari Al-Qur'an

¹⁸ Rahmawati Deylla Handika "Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Kualitas Layanan, Dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah Di Daerah Khusus Yogyakarta" Skripsi : Universitas Negeri (Yogyakarta, 2019), hlm. 55.

dan Sunnah. Secara terminologi, definisi syariah adalah peraturan-peraturan dan hukum yang telah digariskan oleh Allah, atau telah digariskan pokok-pokoknya dan dibebankan kepada kaum muslimin supaya mematuhi, supaya syariah ini diambil oleh orang islam sebagai penghubung dengan Allah dan manusia.¹⁹

Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan syariah prinsip-prinsip islam serta tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan AL-quran dan Hadits.²⁰ Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT yang tercantum dalam Q.S Al-Imran ayat 130 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ مِزًّا ذَلِكُمْ كَبُرهٖ
لَعَلَّكُمْ تَفْلِحُونَ ﴿١٣٠﴾

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.

Sesuai dengan suruhan dan larangan itu maka jauhilah praktek-praktek yang mengandung riba. Sedangkan dalam beroperasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah islam khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara islam. Dalam tata-cara bermualat itu dilakukan dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan.

¹⁹ Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*, Cet. 4 (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 7.

²⁰ Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah: Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama* (Jakarta: Prenada Media, 2017), hlm. 212.

b. Produk-Produk Bank Syariah

Sama seperti halnya dengan bank konvensional, bank syariah juga menawarkan kepada nasabah beragam produk perbankan. Hanya saja bedanya dengan bank konvensional adalah dalam hal penentuan harga, baik terhadap harga jual maupun harga belinya. Produk-produk yang ditawarkan sudah sangat islami, termasuk dalam hal pemberian pelayanan kepada nasabahnya. Berikut ini jenis-jenis produk bank syariah yang ditawarkan:²¹

1) Penghimpunan (Simpanan)

a) *AL-Wadi'ah (Simpanan)*

AL-Wadi'ah merupakan titipan atau simpanan pada bank syariah. Prinsip *AL-Wadi'ah* merupakan titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik perorangan maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja bila si penitip menghendaki. Penerima simpanan disebut *yad al-amanah* artinya amanah. Si penyimpan tidak bertanggung jawab atas segala kehilangan dan kerusakan yang terjadi pada titipan selama hal itu bukan akibat dari kelalaian atau kecorobahan yang bersangkutan dalam memelihara barang titipan.

b) *AL-Musyarakah*

Al-Musyarakah merupakan akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk melakukan usaha tertentu. Masing-masing pihak

²¹ Kasmir, *Bank Dan lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2020), hlm. 43.

memberikan dana atau mal dengan kesepakatan bahwa keuntungan atau resiko akan tanggung bersama-sama sesuai dengan kesepakatan.²²

c) *AL-Mudharabah*

AL-Mudharabah merupakan akad kerja sama antara dua pihak, dimana pihak pertama menyediakan seluruh modal dan pihak lain jadi si pengelola. Apabila kerugian di akibatkan kelalaian si pengelola, maka si pengelola yang bertanggung jawab. Dalam praktiknya *mudharabah* terbagi dalam dua jenis, yaitu *mudharabah mutlaqah* dan *mudharabah muqayyadah*. Pengertian *mudharabah mutlaqah* merupakan kerja sama antara pihak pertama dengan pihak lain yang cakupannya luas. Maksudnya tidak dibatasi oleh waktu, spesifikasi usaha dan daerah bisnis. Sedangkan *mudharabah muqayyadah* merupakan kebalikan dari *mudharabah muthlaqah* dimana pihak lain dibatasi oleh waktu spesifikasi usaha dan daerah bisnis.

2) Penyaluran

a) *Bai'Al-murabahah*

Bai'Al-murabahah merupakan kegiatan jual beli pada harga pokok dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Dalam hal ini penjual harus terlebih dahulu memberitahukan harga pokok yang ia beli ditambah keuntungan yang di inginkannya.²³

²² Agus Trianta, *Hukum Perbankan Syariah* (Malang: Setara Press, 2016), hlm. 54.

²³ Agus Trianta, *Hukum Perbankan Syariah*.

b) *Bai'As-salam*

Bai'As-salam adalah pembelian barang yang diserahkan di kemudian hari, sedangkan pembayarannya dilakukan dimuka. Prinsip yang harus dianut adalah harus diketahui terlebih dahulu jenis, kualitas, jumlah barang dan hukum awal pembayaran harus dalam bentuk uang.

c) *Bai'Al-istishna*

Bai'Al-istishna adalah bentuk khusus dari akad *bai'as-salam*, oleh karena itu, ketentuan dalam *bai'al-istishna* mengikuti ketentuan dan aturan *bai'as-salam*. Pengertian *bai'al-istishna* adalah kontrak penjualan antara pembeli dengan produsen (pembuat barang). Kedua belah pihak harus saling menyetujui atau sepakat lebih dulu tentang harga dan sistem pembayaran. Kesepakatan harga dapat dilakukan dimuka atau secara angsuran perbulan atau dibelakang.

d) *AL-Ijarah (leasing)*

Al-Ijarah merupakan akad pemindahan upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri.

3) Jasa

a) *Al-Wakalah*

Wakalah atau *wakilah* artinya penyerahan atau pendelegasian atau pemberian mandat dari satu pihak kepada pihak lain. Mandat ini

harus dilakukan sesuai dengan yang telah disepakati oleh pemberi mandat.²⁴

b) *Al-Kafalah*

Al-Kafalah adalah jaminan yang diberikan kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung. Dapat pula diartikan sebagai pengalihan tanggung jawab dari satu pihak ke pihak lain. Dalam dunia perbankan dapat dilakukan dalam pembiayaan dengan jaminan seseorang.

c) *Al-Hawalah*

Al-Hawalah merupakan pengalihan utang dari orang yang berutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya. Atau dengan kata lain pemindahan beban utang dari satu pihak ke pihak lain. Dalam dunia keuangan atau perbankan dikenal dengan kegiatan anjak piutang atau *factoring*.

d) *Ar-Rahn*

Ar-Rahn adalah kegiatan menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Kegiatan seperti ini dilakukan seperti jaminan utang atau gadai.

c. Pelayanan Jasa Bank Syariah

Pelayanan jasa bank merupakan produk jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Bank menawarkan produk jasa dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah bank

²⁴ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 194.

atau pihak lain yang memerlikannya. Dengan memberikan pelayanan jasa bank, maka bank akan memperoleh pendapatan. Ada beberapa pelayanan jasa bank syariah:²⁵

1) *Al- Wakalah*

Jenis- jenis pelayanan akad Al-Wakalah

a) Kiriman Uang (Transfer)

Pelayanan jasa kiriman uang merupakan bentuk pelayanan jasa yang diberikan oleh bank atas permintaan nasabah untuk mengirimkan sejumlah tertentu.

b) *Kliring*

Merupakan jasa perbankan yang diberikan dalam rangka penangihan warkat antarbank yang berasal dari wilayah kliring yang sama. Warkat yang dapat dilakukan antara lain : cek, bilyet giro dan surat berharga lainnya.

c) *Inkaso*

Merupakan jasa penangihan yang diberikan oleh bank terhadap warkat kliring dan atau surat berharga yang diterbitkan oleh bank.

d) *Intercity Clearing*

Intercity clearing atau kliring antarwilayah merupakan sarana penangihan antarwarkat maupun surat berharga yang diterbitkan oleh bank yang berasal dari luar wilayah kliring.

²⁵ Ismail, *Perbankan Syariah*.

e) *Letter of Credit*

Perdagangan merupakan suatu aktivitas yang telah lama dan ada di muka bumi. Transaksi perdagangan melibatkan sekurang-kurang dua pihak penjual dan pembeli.

f) *Payment*

Merupakan layanan jasa yang diberikan oleh bank dalam melaksanakan pembayaran untuk kepentingan nasabah. Bank akan mendapatkan *fee* atas pelayanan jasa yang diberikan.

2) *Al- Kafalah*

Merupakan jaminan yang diberikan oleh pemberi jaminan (penanggung) kepada pihak lain untuk memenuhi kewajiban pihak yang ditanggung. Dalam akad *kafalah*, diperjanjikan bahwa seseorang memberikan jaminan kepada seorang kreditor yang memberikan utang kepada seorang debitur, yang mana pihak penjamin memberikan jaminan bahwa utang yang dilakukan oleh debitur kepada kreditor akan dilunasi oleh penjamin bila debitur wanprestasi.

Jenis-jenis Al-Kafalah sebagai berikut :

a) *Kafalah Bin-Nafs*

Merupakan jaminan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain yang mengajukan utang kepada pihak lain. Dalam aplikasi bank syariah, *kafalah bin Nafs* diberikan oleh seseorang yang menjamin orang lain yang mengajukan pembiayaan di bank syariah.

b) *Kafalah Bil-Maal*

Merupakan jaminan pembayaran barang atau pelunasan utang. Jaminan ini dapat diberikan oleh bank syariah kepada nasabahnya dengan imbalan berupa *fee*.

c) *Kafalah Bit – Taslim*

Merupakan perjanjian dalam memberikan jaminan pengembalian atas barang yang disewa, pada saat perjanjian sewa berakhir. Bank syariah dapat melakukan kontrak *al-kafalah bit taslim* dengan leasing company terkait atas nama nasabah dan atas barang yang menjadi objek sewa.

d) *Kafalah Al-Munjazah*

Merupakan jaminan yang diberikan oleh penjamin atas pekerjaan yang dilakukan oleh pihak yang dijamin. *Kafalah al-munjazah* dibatasi oleh kurun waktu tertentu atau dihubungkan dengan maksud tertentu.²⁶

e) *Kafalah Al-Muallaqah*

Merupakan akad perjanjian yang dilakukan oleh tiga pihak, yaitu pihak penjamin (bank syariah), pihak terjamin (pemberi kerja), dan pihak yang dijamin (nasabah). Jenis *kafalah al-muallaqah* hampir sama dengan *kafalah al-munjazah*. dalam aplikasi bank syariah, jaminan diberikan dalam produk *performance bonds*, yaitu jaminan

²⁶ Ismail, *Perbankan Syariah*.

yang diberikan oleh bank dalam rangka pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh nasabah untuk kepentingan pihak pemberi kerja.

3) *Al-Hawalah*

Al-Hawalah atau *al-Hawalah* merupakan pemindahan kewajiban membayar utang dari orang yang berutang kepada orang yang berutang lainnya. *Al-hawalah* juga diartikan pengalihan kewajiban membayar utang dari beban pihak pertama kepada pihak lain yang berutang kepadanya atau dasar saling memercayai.

4) *AR-Rahn*

Ar-Rahn atau *rahn* merupakan perjanjian penyerahan barang yang digunakan sebagai agunan untuk mendapatkan fasilitas pembiayaan. Beberapa ulama mendefenisikan *rahn* sebagai harta yang oleh pemiliknya di gunakan sebagai jaminan terhadap utang yang mungkin dijadikan sebagai pembayar kepada pemberi utang baik seluruhnya atau sebagian apabila pihak yang berutang tidak mampu melunasinya.

5) *Al-qardh*

Merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah dalam membantu pengusaha kecil. Pembiayaan *qard* diberikan tanda adanya imbalan. *Al-qard* juga merupakan pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta kembali sesuai dengan jumlah uang yang dipinjamkan, tanpa adanya tambahan atau imbalan yang diminta oleh bank syariah.

6) AS-Sharf

Merupakan pelayanan jasa bank syariah dalam pertukaran mata uang. Pertukaran antara valas dan rupiah dibolehkan apabila pertukaran ini tidak ditujukan untuk spekulasi. Arti harfiah sharf adalah penambahan, pertukaran, penghinadaran, pemalingan, atau transaksi jual beli.

d. Literasi Perbankan Syariah

1) Literasi Perbankan Syariah

Literasi perbankan syariah dapat didefinisikan sebagai pengetahuan, kepercayaan/keyakinan, dan sikap dalam membuat keputusan- keputusan berkaitan dengan berbagai aktivitas perbankan seseorang yang dalam hal ini spesifik perbankan syariah. Dengan kata lain yaitu pemahaman yang dimiliki oleh seseorang tentang perbankan syariah. Pengetahuan dan kesadaran tentang perbankan syariah ini penting karena tanpa adanya kedua hal tersebut maka mustahil seseorang akan melakukan kegiatan perbankannya dengan perbankan syariah. Bahkan seseorang yang sudah memahami atau mempunyai kesadaran tentang bank syariah pun belum menggunakan perbankan syariah.²⁷ Pembahasan yang akan dilakukan adalah dengan mempertimbangkan hasil dengan aspek pengetahuan, keyakinan serta sikap dalam memenuhi kriteria literasi perbankan syariah.

²⁷ Oman Rusmana dan Lilis Ardiyanti. “Analisis Perbedaan Literasi Keuangan Masyarakat Anggota Credit Union Dengan Anggota Baitul Tamwil (Studi Kasus Pada Credit Union Cikal Mas Purwokerto Dab Baitul Tamwil Muhammadiyah Dana Mentari Patikraja)” (Universitas Jenderal Soedirman.Purwokerto, 2020), hlm. 23.

Konsep literasi perbankan syariah tidak lepas dari konsep dasar ekonomi islam yaitu larangan *riba*(bunga), larangan *gharar* (ketidakpastian), dan larangan *maysir* (perjudian). Ekonomi islam hadir sebagai alternatif bagi kaum muslim dalam pemenuhan kebutuhan keuangannya.

Secara umum terdapat bentuk usaha bank syariah yang terdiri atas Bank Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), dengan perbedaan pokok BPRS dilarang menerima simpanan berupa giro dan ikut serta dalam lalu lintas pembayaran dimana UU perbankan syariah juga mewajibkan setiap pihak melakukan kegiatan penghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan atau investasi berdasarkan prinsip syariah terlebih dahulu mendapat izin OJK.

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, bank syariah memberikan produk dan jasa perbankan syariah, yaitu pertama produk pendanaan yang ditujukan untuk mobilisasi dan investasi tabungan untuk pembangunan perekonomian dengan cara yang adil sehingga keuntungan yang adil sehingga keuntungan yang adil dapat dijamin bagi semua pihak. Dalam hal ini, bank syariah melakukannya tidak dengan prinsip bunga (*riba*), melainkan dengan prinsip-prinsip yang sesuai dengan syariat islam, terutama *wadi'ah* (titipan), *qardh* (pinjaman), *mudharabah* (bagi hasil) , dan *ijarah* (sewa).

Kedua, produk pembiayaan bank syariah yaitu produk pembiayaan khususnya *return bearing financing* yaitu bentuk

pembiayaan yang secara komersial menguntungkan pemilik modal bersedia menanggung risiko kerugian dan nasabah juga memberikan keuntungan yang ditujukan untuk menyalurkan investasi dan simpanan masyarakat ke sektor riil dengan tujuan produktif dalam bentuk investasi bersama (*investment financing*) yang dilakukan bersama usaha (kreditur) menggunakan pola bagi hasil (*mudharabah* dan *musyarakah*) dan dalam bentuk investasi sendiri (*trade financing*) kepada yang membutuhkan pembiayaan menggunakan pola bagi hasil (*mudharabah*, *salam*, dan *istishna*) dan pola sewa lainnya pada umumnya menggunakan akad-akad *tabarru'* yang dimaksudkan tidak mencari keuntungan, tetapi dimaksudkan sebagai fasilitas pelayanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

Oleh karena itu, bank sebagai penyedia jasa hanya membebani biaya administrasi. Jasa perbankan golongan ini yang bukan termasuk akad *tabarru'* adalah akad *sharf* yang merupakan akad pertukaran uang dengan *ujr* yang merupakan akad pertukaran uang dengan *ujr* yang merupakan bagian dari *ijarah* (sewa) yang dimaksudkan untuk mendapatkan upah (*ujroh*) atau *fee*.

Keempat, produk sosial dengan pola peminjaman dengan melakukan kegiatan sosial dengan berbagai prinsip syariah yang digunakan dalam akadnya yang diterapkan oleh bank syariah dibagi ke dalam akad, yaitu: akad titipan, seperti *wadi'ah yad amanah*, akad

pinjaman, seperti *ijarah* dan *ijarah wa iqtina*, dan akad lainnya, seperti *wakalah*, *kafalah*, *hiwalah*, *ujr*, *sharf*, dan *rahn*.²⁸

Pada bank syariah, sistem perbankan yang diterapkan dinilai akan saling menguntungkan untuk nasabah dan bank, menekan aspek keadilan, investasi yang beretika, memengang nilai kebersamaan dan persaudaraan, serta menghindari hal-hal yang spekulatif dalam transaksi keuangan. Terdapat tiga sistem bank syariah yaitu, pertama akad bank syariah yang mengacu pada kaidah dan aturan yang berlaku pada akad syariah Islam yang sumbernya dari al-Qur'an dan hadis, serta sudah ditawarkan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI). Kedua, sistem imbalan dengan sistem bagi hasil dan yang diterima bank akan dibagi dua yakni untuk nasabah dan bank sesuai dengan perjanjian yang sudah disepakati. Ketiga sasaran kredit dimana pembiayaan pada bank syariah dibatasi, maksudnya hanya nasabah yang sesuai dengan kriteria syariah saja yang diterima, seperti kredit unyuk bisnis yang halal sehingga perusahaan yang memproduksi produk haram yang tidak sesuai syariah pasti ditolak.²⁹

Preferensi pada keuangan syariah yang menjadi perhatian Kunt, Klapper dan Randall (2013), mengklasifikasikan muslim ke dalam

²⁸ Otoritas Jasa Keuangan.

²⁹ Dikky Setiawan, “ *Mengenal Bank Syariah di Indonesia*, kontan.co.id, 2016 www.google.com/amp/amp.kontan.co.id/news/mengenal-sistem-bank-syariah-di-indonesia.

tiga kategori sehubungan dengan preferensi mereka antara keuangan islam dan konvensional:³⁰

- a) Mereka yang menolak untuk menggunakan produk keuangan konvensional karena pelanggaran mereka akan syariah.
- b) Orang-orang yang akan menggunakan atau akan menggunakan pembiayaan konvensional tetapi mungkin beralih ke pembiayaan syariah jika itu menjadi lebih banyak tersedia, atau ditawarkan dengan harga yang kompetitif.
- c) Orang-orang yang menggunakan atau akan menggunakan pembiayaan konvensional dan akan terus melakukannya bahkan jika harga bersaing dan produk syariah tersedia.

Pemahaman tentang literasi keuangan islam khususnya perbankan syariah sangat penting karena: (1) konsumen harus peduli dengan pengelolaan dana hasil kerja kerasnya sendiri karena tidak ada pihak lain yang akan melakukannya kecuali konsumen itu sendiri, (2) konsumen adalah pihak yang paling tahu dengan rinci apa yang menjadi kebutuhan finansialnya, (3), konsumen saat ini dihadapkan pada berbagai jenis produk keuangan yang bervariasi sehingga menuntut pengetahuan yang memadai dalam memilih produk keuangan yang dapat memenuhi ekspektasinya, (4) memahami literasi keuangan islam merupakan bagian dari kewajiban seorang muslim. Muslim harus peduli tentang larangan

³⁰ Hani Melita Purnama Subardi dan Indri Yuliafitri, “Efektivitas Gerakan Literasi Keuangan Syariah Dalam Mengedukasi Masyarakat Memahami Produk Keuangan Syariah”, *Banque Syar’i : Jurnal ilmiah Perbankan Syariah* Volume 5 nomor 1, 2019, hlm. 37.

unsur *riba*, *maysir*, maupun *gharar* dalam memilih produk keuangan. Hal ini menjadi implikasi lebih lanjut terhadap realisasi *al-falah*, baik didunia maupun akhirat.

Berdasarkan penelitian Rita dan Ayus, indikator yang dapat digunakan untuk menilai seberapa besar literasi perbankan syariah adalah sebagai berikut :³¹

- a) Pengetahuan dan pemahaman tentang produk bank syariah meliputi jenis produk simpanan dan pembiayaan, jasa dan akad yang terdapat di bank syariah.
- b) Pengetahuan tentang bagi hasil meliputi return yang diperoleh dari nisbah bagi hasil.
- c) Kesyariahan meliputi kesesuaian produk- produk bank syariah dengan prinsip-prinsip ekonomi islam.

Literasi perbankan syariah harus mengacu kepada syariah islam, yaitu berdasarkan pada hukum islam. Ada tiga kategori produk untuk muslim yakni halal, haram, dan *mushbooh* (*syubha*, *shubhah*, dan *mashbuh*) berarti hitam putih, masih dipertanyakan, dan meragukan oleh karena itu sebaiknya dihindari.³²

Dalam literasi perbankan syariah mencakup pengetahuan, kepercayaan/ keyakinan dan sikap terhadap bank syariah adalah sebagai berikut:

³¹Rita Kusuma Dewi dan Ayus Ahmad Yusuf, *literasi Keuangan Syariah di Kalangan Pondok pesantren* (Cirebon: CV. Elsi Pro, 2019), hlm. 106.

³²Ikka Nurwahyuni, *Pengembangan Model Edukasi Literasi keuangan Islam dan Produk Halal Dengan ADDIE*, Jurnal FKIP UNS, 2015, hlm. 3.

a) Pengetahuan umum tentang perbankan syariah

Pengetahuan merupakan suatu pembelajaran yang diperoleh seseorang dari sebuah pengalaman. Pengetahuan nasabah merupakan informasi yang disimpan oleh nasabah dalam benak ingatan. Pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia yang diperoleh dari pengalaman hidupnya, yang menjadi acuan dalam pembentukan sikap seseorang. Pengetahuan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti pengalaman, pendidikan, keyakinan, sosial, lingkungan dan sebagainya.

Pengetahuan (*knowledge*) adalah informasi yang diberikan kepada seseorang subjek mengenai kebenaran atau ketetapan reaksinya. Prinsip penting dari jenis belajar ini menyatakan bahwa mempelajari asosiasi bisa dipermudah dengan jalan memberikan kepada orang yang tengah belajar itu informasi mengenai kemajuannya, baik segera setelah ia membuat pilihan atau pada akhir satu seri pilihannya.³³

Sedangkan Pemahaman adalah semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai konsumen. Pengetahuan konsumen mempengaruhi keputusan konsumen melakukan pembelian atau penggunaan produk dan jasa. Semakin

³³Andrian Sutedi, *Pasar Modal Syariah: Sarana Investasi keuangan Berdasarkan Prinsip Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), hlm. 121.

paham seseorang konsumen terhadap produk dan jasa bank syariah yang tepat untuk kebutuhan dan kelancaran kegiatan lalu lintas pembayaran yang berguna untuk kelancaran usaha maupun kegiatan sehari-hari masyarakat.

Sebelum calon nasabah mempergunakan jasa perbankan syariah, maka diperlukan beberapa informasi atau pengetahuan akan suatu bank, agar nantinya tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Selain itu berkaitan dengan pengetahuan.

Berupayalah dengan sungguh-sungguh walau memaksakan diri untuk memberi tempat orang lain dalam majlis-majlis yakni satu tempat, baik tempat duduk maupun bukan tempat duduk, apabila diminta kepada kamu agar melakukan hal tersebut, niscaya Allah akan melapangkan segala sesuatu buat kamu dalam hidup ini. Dan apabila dikatakan :”.

Pengetahuan amat penting karena dengan pemahaman mengenai kehidupan dan alam semesta yang diciptakan. Eksistensi manusia baik posisinya sebagai makhluk sosial maupun individu tidak akan terlepas dari kebutuhan ilmu pengetahuan. Pengetahuan yang diperoleh oleh seseorang, tentu akan membawa dampak berbeda terhadap pemahaman yang dimiliki oleh seseorang, tentu akan membawa dampak berbeda terhadap pemahaman yang dimiliki oleh seseorang. Soetiono dan Setiawan (2018) menyatakan bahwa tingkat pengetahuan atau pemahaman (*financial knowledge*) berkaitan dengan

pengetahuan mengenai lembaga jasa keuangan formal, produk. Jika seorang tenaga kependidikan mengetahui banyak hal mengenai perbankan syariah mulai dari pengertian, manfaat, risiko, hak dan kewajiban sebagai nasabah, produk, konsep kehalalan produk, tujuan didirikannya, serta perbedaan bank syariah dengan bank konvensional, kegiatan operasional bank syariah, tentulah tenaga kependidikan tersebut akan memahami lembaga keuangan syariah khususnya perbankan syariah dari sudut pandang yang berbeda dengan orang lain yang kurang mendapatkan pengetahuan tentang perbankan syariah.

Dalam ilmu ekonomi islam segala bentuk kegiatan yang tidak didasarkan pada prinsip ekonomi islam hanya akan mendatangkan keuntungan sesaat dan menimbulkan banyak kerugian. Sebagai seorang muslim sudah semestinya memiliki pengetahuan yang baik terutama dalam hal keuangan islam, apa saja yang dilarang dalam kegiatan ekonomi dan apa saja yang harus dilakukan.

Pengetahuan masyarakat tentang bank syariah dapat mempengaruhi sikap masyarakat tersebut terhadap produk-produk yang akan ditawarkan sehingga semakin baik pengetahuan masyarakat mengenai perbankan syariah maka akan mempengaruhi masyarakat menjadi nasabah. Sebaliknya, jika pengetahuan masyarakat terbatas terhadap perbankan syariah akan mengakibatkan persepsi yang kurang baik terhadap perbankan tersebut. Maka dari itu perbankan syariah harus lebih agresif memasarkan atau mengenalkan produknya.

b) Kepercayaan atau keyakinan terhadap bank syariah

Kepercayaan merupakan keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran. Kepercayaan melibatkan ketersediaan seseorang untuk bertingkah laku karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan sesuatu yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau perkataan orang lain dapat dipercaya. Kepercayaan merupakan kunci perusahaan keuangan untuk mempertahankan nasabahnya.³⁴

Karakteristik dari bank syariah yaitu berlandaskan syariat islam yang mengharamkan riba dalam setiap transaksi. Kehadiran bank syariah di tengah-tengah perbankan konvensional adalah untuk menawarkan sistem perbankan alternatif bagi umat islam yang membutuhkan atau ingin memperoleh layanan jasa perbankan tanpa harus melanggar riba. Kegiatan dilarang dalam perbankan konvensional yang dimaksud tersebut adalah kegiatan yang bersifat spekulatif yang serupa dengan perjudian (maysir), ketidakjelasan (ghharar), dan pelanggaran prinsip keadilan dalam transaksi.

Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan berkeyakinan penuh bahwa konsepsi perbankan syariah terdapat nilai-nilai :

³⁴I Putu Wira Murti dan I Wayan Santika, “Pengaruh Kepercayaan Nasabah, Bauran Produk Lokasi Terhadap Transaksi Nasabah, *E-Jurnal Manajemen Unud*”, vol.5, No.1, 2016, hlm. 739.

- (1) Islam memandang harta yang dimiliki manusia adalah titipan/amanah Allah SWT sehingga cara memperoleh, mengelola dan memanfaatkannya harus sesuai ajaran islam.
 - (2) Bank syariah mendorong nasabah untuk mengupayakan pengelolaan harta nasabah(simpanan) sesuai ajaran islam.
 - (3) Bank syariah menempatkan karakter/sikap baik nasabah maupun pengelolaan pada posisi yang sangat penting dan menempatkan sikap akhlakul karimah sebagai sikap dasar hubungan antara nasabah dan bank.
 - (4) Ikatan emosional yang kuat didasarkan prinsip keadilan, prinsip kesederajatan dan prinsip ketentraman antara pemegang saham, pengelola bank dan nasabah atas jalannya usaha bank syariah.
- c) Sikap dan perilaku terhadap bank syariah

Sikap (*attitude*) seseorang adalah (keadaan mudah terpengaruh) untuk memberikan tanggapan terhadap rangasangan lingkungan, yang dapat memulai untuk membimbing tingkah laku orang tersebut. Sikap merupakan hasil dari faktor genetik dan proses belajar, yang selalu berhubungan dengan suatu objek atau produk yang dihadapinya. Jadi secara defenisif sikap berarti suatu keadaan jiwa (mental)dan keadaan pikir (*neural*) yang dipersiapkan untuk memberikan tanggapan terhadap suatu objek, yang diorganisir melalui pengalaman serta mempengaruhi secara langsung dan atau secara dinamis pada perilaku.

Tingkat literasi keuangan akan mempengaruhi keuangan seseorang dalam mengelola dan merencanakan keuangan dalam mengelola dan merencanakan keuangan pribadi. Terlebih kaitannya dengan sikap seseorang dalam mempertimbangkan rasio keuntungan yang ia dapatkan dan suku bunga yang diperoleh dari pinjaman.

Lima kategori tentang definisi konseptual mengenai literasi keuangan yaitu :³⁵

- (1) Pengetahuan tentang konseptual
- (2) Kemampuan untuk mengkomunikasikan tentang konseptual
- (3) Sikap dalam manajemen keuangan pribadi
- (4) Kemampuan dalam membuat keputusan keuangan secara aktif
- (5) Kepercayaan diri dalam merencanakan kebutuhan secara efektif.

e. Tingkat Literasi Perbankan Syariah

Menurut Otoritas Jasa Keuangan tingkat Literasi Perbankan Syariah seseorang dibedakan menjadi empat jenis tingkat yaitu sebagai berikut :³⁶

- 1) *Well literate*, pada tahap ini seseorang memiliki pengetahuan dan keyakinan tentang lembaga jasa keuangan serta produk dan jasa keuangan, termasuk fitur, manfaat dan risiko, hak dan kewajiban terkait produk dan jasa keuangan.

³⁵Hadi Ismanto, "Perbankan Dan Literasi Keuangan" (Jakarta : Pustaka Media, 2019), hlm. 95-96.

³⁶Mailani Hamdani, "Analisis Tingkat Literasi Keuangan dan Pengaruhnya Terhadap Perilaku Keuangan pada Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Terbuka "Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia, vol.1 No.1 (2019), <https://doi.org/10.249/jbmi.v1i1.1889>, diakses pada 2 April 2022 pada pukul 19.00 wib, hlm. 33.

- 2) *Shift literate*, pada tahap ini seseorang memiliki pengetahuan dan keyakinan tentang lembaga jasa keuangan syariah serta produk dan jasa keuangan.
- 3) *Less literate*, seseorang hanya memiliki pengetahuan tentang lembaga jasa keuangan, produk dan jasa keuangan.
- 4) *Not Literate*, seseorang tidak memiliki pengetahuan dan keyakinan tentang lembaga jasa keuangan serta produk dan jasa keuangan, serta tidak memiliki keterampilan dalam menggunakan produk dan jasa keuangan.

3. Kualitas Layanan

a. Defenisi Layanan

Menurut Saidani pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.³⁷

Pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktivasi seseorang sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Didalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dengan pihak produsen, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Pelayanan bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivasi yang tidak terwujud. Pengertian pelayanan dalam konteks perbankan syariah adalah ialah memberikan pelayanan sesuai

³⁷Saidani, B. Dan Arifin, S “*Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap*”. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, hlm 9 *Keputusan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market*, Jakarta, 2012 , hlm. 9.

dengan standar prosedur pelayanan yang ada, dan harus dengan(senyum,salam,sopan,santun) baik dalam memberikan penjelasan produk maupun komplain nasabah.

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau kepada nasabah. Semua produk yang ditawarkan oleh organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau kepada nasabah. Semua produk yang ditawarkan oleh organisasi tersebut tidak luput dengan adanya pelayanan langsung seperti penyetoran uang tunai atau pembelian produk lainnya. Dalam pelayanan tersebut tentunya ada yang membutuhkan penjelasan, baik sekedarnya atau secara rinci. Namun ada juga produk bank yang tidak memerlukan pelayanan karyawan misalnya pelayanan yang diberikan mesin ATM.³⁸

b. Karakteristik Pelayanan Yang Baik

Menurut Lupiyodi dan Hamdani pelayanan yang baik memiliki empat karakteristik utama yaitu:³⁹

- 1) Tidak dapat terwujud (*Intangibility*), pelayanan tidak dapat dilihat, dirasa,diraba, didengar atau dicium sebelum ada transaksi pembelian contoh riil pelayanan yang tidak berwujud dalam perbankan syariah itu berupa asa.

³⁸Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2020), hlm. 15.

³⁹ Lupiyodi R dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Asa* (Jakarta : Salemba Empat, 2020), hlm. 78.

- 2) Tidak dapat dipisahkan (*inseparability*). Pelayanan biasanya diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan, sehingga hubungan antara pemberi dan penerima layanan menjadi penting dalam pemasarannya. Contoh riil pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dalam perbankan syariah berupa produk.
- 3) Berubah-ubah (*variability*). Pelayanan mudah sekali berubah-ubah atau tidak konsisten tergantung siapa pemberi jasa, kapan dan dimana diberikan. Contoh riil pelayanan yang berubah-ubah dalam perbankan syariah itu berupa varian produk.
- 4) Daya tahan (*Perishability*). Pelayanan tidak dapat disimpan sebagai persediaan yang siap jual atau dikonsumsi pada saat yang diperlukan, karena hal tersebut maka pelayanan tidak akan tahan lama.

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Kotler adalah kualitas merupakan keseluruhan sifat-sifat dan karakter-karakter suatu produk dan jasa, berdasarkan kemampuannya atau menyatakan kepuasan atau kebutuhan secara tidak langsung.⁴⁰

Menurut pernyataan dari Lovelock dan Zeithaml yang menyatakan terdapat lima dimensi atau ukuran kualitas pelayanan, yaitu :⁴¹

- 1) *Reliability* (Kehandalan) kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat serta memuaskan. Artinya pelayanan yang diberikan handal dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan

⁴⁰ Kotler dkk “*Prinsip-Prinsip Pemasaran* “ (Jakarta : Erlangga, 2008), hlm. 22.

⁴¹ Lovelock ,C “*Manajemen Jasa*” (Jakarta:Indeks, 2017), hlm. 82.

ramah. Bila ini dijalankan dengan baik nasabah merasa sangat dihargai. Sebagai muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktivitas perniagaan.

- 2) *Responsiveness* (daya tanggap) adalah suatu respon atau kesiapan karyawan dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Dalam islam kita harus menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Apabila perusahaan tidak bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik maka resiko yang terjadi akan terjadi ditinggalkan oleh pelanggan.
- 3) *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk atau jasa secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.
- 4) *Emphanty* (perhatian) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada nasabahnya. Perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen haruslah ditandai dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk selalu berbuat baik kepada orang lain.

Tangibles (bukti fisik) adalah salah satu bentuk penampilan fisik, contohnya adalah gedung,kamar,temoat parker, media komunikasi dan hal-hal yang bersifat fisik.⁴²

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu merupakan penelitian -penelitian yang dilakukan oleh para ahli terdahulu sebelum penelitian ini. Hasil penelitian tersebut dijadikan referensi dalam penelitian ini, baik variabel- variabel terkait asumsi- asumsi relevan dari hasil penelitian tersebut. Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1. 3
Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ocktaviani Faradila (Skrpsi Universitas Muhammadiyah Surakarta 2021).	Analisis Pengaruh,Pengeta huan,PersepsiMasyarakat,Religiusitas,Produk Reputasi Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Bank Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Menabung Pada Bank Syariah.	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengujian hipotesis populasi yang digunakan seluruh nasabah bank syariah di kota Boyolali dan penelitian ini menggunakan uji deskriptif, yaitu pengaruh pengetahuan,persepsi masyarakat, religiusitas,produk,reputasi, kualitas layanan, dan lokasi bank terhadap minat menjadi nasabah bank syariah bahwa religiusitas dan persepsi masyarakat berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menabung pada bank syariah. Sedangkan pengetahuan,produk,reputasi,kualitas layanan dan lokasi bank tidak berpengaruh signifikan terhadap minat

⁴² Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 223.

			nasabah dalam memilih bank menabung pada bank syariah.
2.	Agus Susilo (Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Literasi Keuangan Terhadap Minat Menjadi Nasabah (Studi Kasus Pada KSSP Baitul Tanwil Muhammadiyah (BMT) Amanah Bima Insan Bangunrenjo Lampung Tengah)	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pengujian hipotesis. Berdasarkan koefisien regresi kualitas layanan secara positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah BTM Amanah Bina Insan. Berdasarkan hipotesis kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah BMT. Dan hipotesis literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah.
3.	Rahmawati (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2019).	Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Kualitas Layanan, dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah Di Daerah Istimewa Yogyakarta.	Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif tingkat pengetahuan terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah DIY dengan nilai koefisien 0,205. Ditunjukkan pula dari nilai t_{hitung} sebesar 2,206 dengan signifikansi sebesar 0,030 pada taraf signifikansi 5%.
4.	Fitri Hasanah (Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2021)	Pengaruh Kualitas Layanan, dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim	Penelitian ini menggunakan purposive sampling yakni penentuan sampel dengan pertimbangan khusus sehingga dijadikan sebagai sampel dan populasi sebanyak 100 orang. Pada penelitian ini kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di daerah

		Menggunakan Produk Perbankan Syariah Di Daerah KAB. Mandailing Natal.	kabupaten Mandailing Natal yang di tunjukkan dengan hasil t_{hitung} sebesar 3,580 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 dan hasil koefisien positif 0,345, maka hipotesis H_a diterima dan H_0 ditolak.
5.	Elmilan Nasution (Skripsi IAIN Padangsidimpuan 2021).	Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Guru Dalam Menggunakan Produk dan Jasa Bank Syariah	Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian terdapat pengaruh yang signifikan terhadap keputusan guru dalam menggunakan produk dan jasa bank syariah (studi kasus pada guru MtsN3 Padang Lawas). Hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel literasi keuangan syariah memiliki sebesar $2,644 > \text{tabel } 1,673$, dengan nilai signifikan sebesar $0,0011 < 0,05$. H_a diterima artinya terdapat keputusan guru dalam menggunakan jasa produk dan jasa bank syariah.
6.	Lestari Wuryanti, Yeni Zahara (Jurnal : Universitas Malayahati Bandar Lampung, 2019)	Pengaruh Gaya Hidup, Konsep Diri, Harga Sosial Terhadap Keputusan Pengambilan Keputusan Konsumen Di Coffeshop Kedai kopi Pacar Hitam Lampung	Terdapat pengaruh antara gaya hidup, terhadap pengambilan keputusan pembelian konsumen, karena pada kopi pacar hitam lampung yang sebagian besar berprofesi sebagai mahasiswa yang datang ke tempat penelitian tersebut hanya untuk memanfaatkan fasilitas yang disediakan di coffeshop.
7.	Zulkifli Zainudin (Jurnal : Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2016)	Analisis Faktor Dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada PT. Bank Bank Syariah Mandiri	Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan bank syariah cabang ciputat terdiri dari lima faktor yang terbentuk, faktor 1, <i>process, brand awareness, dan perceived quality, physical evidence, perceived value, dan faktor sosial, physical evidence, perceived value, pricing, promotion, people, products, place, physical evidence</i> . Faktor yang paling dominan dalam pengambilan keputusan

		Cabang Ciputat)	nasabah dalam memilih produk pembiayaan bank syariah cabang Ciputat adalah <i>process</i> , sebab variabel proseslah yang memiliki nilai loading faktor yang tertinggi dalam pengambilan keputusan.
8	Basrah Saidani, Jurnal(Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta,2012)	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Branc Market	Deskripsi Kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan konsumen, dan minat beli uang pada ranch market pondok indah. Kualitas produk cukup baik, namun masih ada beberapa hal yang harus ditingkatkan lagi. Kulitas layanan cukup baik namun masih ada yang harus di tingkatkan lagi.
9.	Riris Risnawati, Jurnal (Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bone,2021)	Pengaruh Literasi Perbankan Syariah Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah Indonesia (Studi kasus Pada Ibu-Ibu Mileneal Di Kabupaten Bone)	Literasi Perbankan syariah ternyata berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung dibank syariah indonesia kabupaten bone
10.	Putri Nuraini, Jurnal(Universitas Islam Riau,2020)	Literasi Produk Perbankan Syariah Bagi Guru Pondok Pesantren <i>Teachers In Pekanbaru Riau</i>	Tingkat literasi produk perbankan syariah bagi guru pondok pesantren di kota pekanbaru dilihat dari pertama, pemahaman dari aspek pengetahuan ekonomi syariah masuk kedalam kategori <i>well</i> literate. Kedua, pemahaman aspek keyakinan dan pemahaman produk-produk perbankan syariah masuk kedalam kategori <i>sufficient</i> literate, ketiga, pemahaman aspek proses aktivitas sosial masuk kedalam kategori <i>less</i> literate.

1. Persamaan antara penelitian Ocktaviani Faradila (2021) dengan penelitian ini adalah pada penelitian ini menggunakan dua variabel dependen yaitu literasi

perbankan syariah dan kualitas layanan sedangkan penelitian Ocktaviani menggunakan beberapa variabel dependen lainnya.

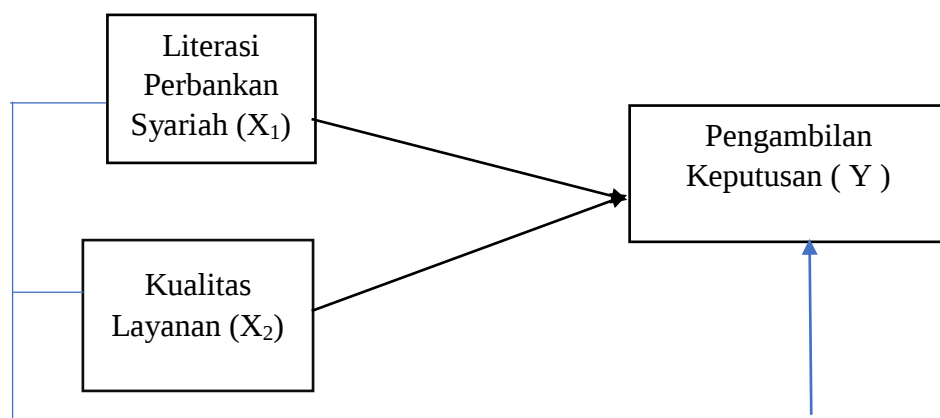
2. Persamaan antara penelitian Agus Susilo (2019) dengan penelitian ini sama-sama meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan literasi keuangan terhadap minat menjadi nasabah sedangkan perbedaannya dengan penelitian ini pada studi kasus pada penelitian ini menggunakan studi kasus di pondok pesantren sedangkan pada penelitian Agus Susilo pada BTM.
3. Persamaan antara penelitian Rahmawati (2019) dengan penelitian ini sama-sama meneliti tentang tingkat pengetahuan dan kualitas layanan terhadap keputusan menggunakan bank syariah sedangkan perbedaannya penelitian ini menggunakan sampel jenuh dan penelitian Rahmawati menggunakan sampel purposive sampling yaitu cara pengambilan sampel yang membatasi pada ciri-ciri khusus seseorang yang memberikan informasi dan sesuai dengan yang diinginkan oleh peneliti.
4. Persamaan antara penelitian Aulia Nurul Syifa (2020) dengan penelitian ini sama-sama menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif sedangkan perbedaannya terletak pada studi kasus penelitian menggunakan tenaga kependidikan sedangkan Aulia Nurul Syifa menggunakan mahasiswa.
5. Persamaan antara penelitian Elmilan Nasution (2021) dengan penelitian ini sama-sama menggunakan sifat kuantitatif perbedaannya dengan penelitian ini penelitian ini meneliti tentang pengaruh literasi keuangan syariah terhadap keputusan guru dalam menggunakan jasa dan produk bank syariah.

6. Persamaan antara jurnal Riris (2021) dengan penelitian ini sama-sama meneliti keputusan nasabah menggunakan produk bank syariah, dan perbedaan kedua penelitian ini adalah terdapat pada studi kasus yang digunakan peneliti menggunakan tenaga kependidikan sedangkan dalam penelitian jurnal ibu-ibu milenial.
7. Persamaan antara jurnal Putri Nuraini (2020) dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan objek penelitian yang sama yaitu pada guru-guru pondok pesantren, sedangkan perbedaannya pada penelitian terdapat kualitas layanan sedangkan pada jurnal hanya meneliti literasi produk perbankan syariah saja.
8. Persamaan antara jurnal Lestari Wuryanti (2019) dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang keputusan konsumen sedangkan perbedaannya penelitian ini meneliti produk perbankan syariah sedangkan pada jurnal meneliti tentang keputusan pembelian konsumen di coffeshop.
9. Persamaan antara jurnal Zulkifli (2016) dengan penelitian ini keputusan nasabah memilih produk perbankan syariah sedangkan perbedaan pada jurnal tidak meneliti literasi perbankan syariah sedangkan dalam penelitian meneliti literasi perbankan syariah.
10. Persamaan antara jurnal Nuraini (2020) dengan penelitian ini adalah sama - sama mengukur tingkat literasi perbankan syariah tenaga kependidikan di pondok pesantren dan perbedaannya adalah terdapat pada studi kasusnya.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting.⁴³ Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti serta penjabaran teori mengenai variabel masing-masing, maka dapat dirumuskan kerangka penelitian sebagai berikut :

Gambar 1.1
Kerangka Pikir



D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya masih harus di uji secara empiris. Ciri-ciri hipotesis yang baik adalah hipotesis yang diharuskan dengan adanya hubungan antara dua variabel atau lebih, harus didukung oleh teori-teori yang relevan berdasarkan kerangka pemikiran teoritis dalam penemuan beberapa penelitian, maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

⁴³ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis* (Jakarta: Alfabeta, 2014), hlm. 38.

H_{a1} = Terdapat pengaruh literasi perbankan syariah terhadap keputusan tenaga kependidikan pondok pesantren Darul Al-Ikhlas menjadi nasabah bank syariah.

H_{o1} = Tidak Terdapat pengaruh literasi perbankan syariah terhadap keputusan tenaga kependidikan pondok pesantren Darul Al-Ikhlas menjadi nasabah bank syariah

H_{a2} = Terdapat pengaruh Kualitas Layanan terhadap keputusan tenaga kependidikan pondok pesantren Darul Al-Ikhlas menjadi nasabah bank syariah.

H_{o2} = Tidak terdapat pengaruh Kualitas Layanan terhadap keputusan tenaga kependidikan pondok pesantren Darul Al-Ikhlas menjadi nasabah bank syariah

H_{a3} = Terdapat Pengaruh literasi perbankan syariah dan kualitas layanan terhadap keputusan tenaga kependidikan pondok pesantren Darul Al-Ikhlas menjadi nasabah bank syariah secara bersama-sama.

H_{o3} = Tidak Terdapat Pengaruh literasi perbankan syariah dan kualitas layanan terhadap keputusan tenaga kependidikan pondok pesantren Darul Al-Ikhlas menjadi nasabah bank syariah

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pondok Pesantren Darul Al-Ikhlas yang berada di desa Goti, Padangsidempuan Tenggara. Waktu penelitian ini dimulai bulan September 2022 sampai dengan November 2022.

B. Jenis penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Kuantitatif adalah pendekatan yang banyak di tuntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta hasilnya.⁴⁴ Penelitian kuantitatif lebih spesifik memusatkan perhatian kepada aspek-aspek teratur dan sering menunjukkan hubungan anantara berbagai variabel atau memberi gambaran yang lebih jelas tentang situasi-situasi sosial sehingga bersifat deskriptif.⁴⁵

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Suharsimi Arikunto populasi adalah keseluruhan obejek penelitian, apabila seorang ingin meneliti sebuah elemen yang berada di wilayah penelitian tersebut, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.⁴⁶

⁴⁴ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Praktek*, Revisi VI (Jakarta : Rineka Cipta, 2006), hlm. 24.

⁴⁵ S Nasution, *Metode Research (Penelitian ilmiah)*, Kesepuluh (Jakarta : Bumi Aksara, 2008), hlm. 34.

⁴⁶ Agus Subagyo, *Aplikasi Metode Riset : Praktik Penelitian Kualitatif , Kuantitatif*. (Jakarta :PT Rineka Cipta, 2017). hlm. 173.

Populasi adalah seluruh kumpulan dari elemen-elemen yang akan dibuat kesimpulan. Sedangkan elemen unsur adalah subjek dimana pengukuran akan dilakukan. Besarnya populasi yang akan digunakan dalam suatu penelitian tergantung pada jangkauan kesimpulan yang akan dibuat atau dihasilkan. Besarnya populasi yang akan digunakan dalam suatu penelitian tergantung pada jangkauan kesimpulan yang akan dibuat atau dihasilkan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tenaga kependidikan Pondok Pesantren Darul Al-Ikhlas sebagai objek penelitian. Sedangkan jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 41 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Agar informasi yang diperoleh dari sampel benar-benar mewakili populasi, informasi dari sampel yang baik mencerminkan informasi dari populasi secara keseluruhan. Penetapan sampel pada penelitian ini berpedoman pada pendapat Suharimi Arikunto, jika jumlah populasi lebih dari 100 orang maka dapat diambil 10-25%, jika kurang dari 100 maka diambil dari seluruh populasi.

Dalam penelitian ini pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh. Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sample.⁴⁷ Maka sampel dalam penelitian ini adalah tenaga kependidikan pondok pesantren darul Al-Ikhlas sebanyak 41 orang.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, ada 2 jenis yaitu:

⁴⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 81.

- 1) Data primer disebut dengan juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date* untuk mendapatkan data primer peneliti harus mengumpulkan secara langsung. Data tersebut diperoleh dari penyebaran angket atau kuisioner yang dibagikan a kepada tenaga kependidikan pondok pesantren Darul Al-Ikhlas yang menjadi responden dalam penelitian ini.
- 2) Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder diperoleh dari berbagai yang berhubungan dengan materi penulisan ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian ini, karena tujuan utamanya adalah mendapatkan data untuk memperkuat data yang akan diperoleh maka perlu adanya proses pengumpulan data yang meliputi :

1. Angket (Kuisoner)

Angket (Kuisoner) adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada objek penelitian yang mau memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna. Penelitian ini menggunakan teknik kuisoner (angket).

Angket (Kuisoner) merupakan daftar pertanyaan terstruktur yang digunakan untuk wawancara dan pengisian oleh pewawancara. Dalam angket (kuisoner) yang dibagikan berisi sejumlah pertanyaan tertutup yang telah

disusun sedemikian rupa untuk mengukur opini atau perspsi responden berdasarkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan.⁴⁸

Tabel III.1
Pengukuran Skala Likert Pernyataan Positif

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

Keterangan :

SS :Sangat Setuju

S :Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

Tabel III.2
Kisi-Kisi Angket
Literasi Perbankan Syariah

No.	Variabel X ₁	Indikator	Nomor Pernyataan
1.	Literasi Perbankan Syariah	Pengetahuan	1,2 dan 3
		Kemampuan	4
		Sikap	5 dan 6
		Kepercayaan	7,8,9,10,11,12,13,14 dan 15

Tabel III.3
Kualitas Layanan

No.	Variabel X ₂	Indikator	Nomor Pernyataan
1.	Kualitas Layanan	<i>Reliability</i>	1 dan 2
		<i>Responsiveness</i>	3,4 dan 5
		<i>Assurance</i>	6,7 dan 8
		<i>Emphaty</i>	9 dan 10

⁴⁸ Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti,” *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah- Masalah Sosial*” (Yogyakarta : Gava Media, 2007), hlm. 18.

		<i>Tangibles</i>	10,11,12,13,14 dan 15
--	--	------------------	--------------------------

Tabel III,3
Angket Kuisioner Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah

No.	Variabel Y	Indikator	Nomor Pernyataan
1.	Pengambilan Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah	Dorongan diri sendiri	1 dan 2
		Intuisi	3,4 dan 5
		Faktor emosional	6 dan 7
		Pengalaman	8
		regional	9,10,11,12,13,14 dan 15

2. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang- barang tertulis. Didalam melakukan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen, catatan harian dan sebagainya.

F. Teknik Analisis Data

Adapun metode analisis data yang digunakan adalah dengan bantuan metode SPSS (*Statistical Package Social Science*) versi 23 sebagai alat hitung. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas atau kesahihan adalah suatu indeks yang signifikan terhadap di ukur. Jika skala pengukuran tidak valid, maka tidak bermanfaat

bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan.⁴⁹

Kualitas instrumen data harus dinilai dengan uji validitas. Dalam hal ini uji validitas dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *person product moment* dengan aplikasi SPSS dengan taraf signifikan 0,05, jika berdasarkan kriteria sebagai berikut.

- 1) Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan nilai signifikan 0,05 maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total pernyataan tersebut (dinyatakan valid).
- 2) Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ dengan nilai signifikan 0,05 maka instrumen atau item-item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total pernyataan (dinyatakan tidak valid).

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data dan temuan. Artinya bila suatu penelitian dilakukan dengan alat ukur yang sama lebih dari satu kali maka hasil penelitian itu seharusnya sama dan bila tidak sama maka dikatakan perangkat ukur itu tidak reliabel. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana masuk pengujian adalah pernyataan yang dinyatakan valid.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung *Croanbach Alpha* dari masing-masing instrumen dalam satu variabel. Instrumen yang dipakai dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Croanbach Alpha* $> 0,60$ dan jika

⁴⁹Syofyan Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian : Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS versi 17* (Jakarta : Rajawali Press, 2012), hlm.149.

nilai *Croanchbach Alpha* $< 0,60$ maka instrumen yang dipakai dalam penelitian ini dapat dikatakan tidak reliabel.⁵⁰

c. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Modal regresi yang baik hendaknya memiliki nilai residual yang berdistribusi secara normal. Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan SPSS versi 23 dengan melihat *One-Sample Kolmogorov Smirnov*. Uji normalitas dapat dilakukan dengan melihat taraf signifikan 5% atau 0,05 maka ketentuan uji normalitas dapat diketahui sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka berasal dari populasi yang berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka sampel berasal dari populasi yang berdistribusi tidak normal.⁵¹

2. Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel (X) terhadap variabel terikat (Y), maka peneliti menggunakan analisis regresi untuk membandingkan dua variabel yang berbeda. Pada analisis regresi, untuk memperoleh model regresi yang bisa dipertanggungjawabkan, maka asumsi-asumsi berikut ini harus dipenuhi. Ada empat pengujian dalam asumsi klasik yaitu :

⁵⁰Syofyan Siregar, *Statistika Terapan Untuk Perguruan Tinggi: Edisi Pertama* (Jakarta: Prenada Media, 2017), hlm. 90.

⁵¹V.Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian* (Yogyakarta : Pustaka Baru Pers, 2015), hlm. 52.

a. Uji multikolonieritas

Uji multikolonieritas merupakan cara ada tidaknya kolerasi yang cukup tinggi yang berhubungan dengan variabel untuk regresi berganda, dengan tujuan untuk mengetahui hubungan variabel independen dengan variabel dependen apakah terganggu. Uji multikolonieritas dalam uji ini menggunakan nilai variance inflation factor (VIF). Syarat pengambilan keputusan dalam uji ini yaitu jika nilai VIF yang diperoleh berada di antara 1-10 maka dinyatakan tidak terjadi multikolonieritas. Sebaliknya, jika nilai VIF tidak diantara 1-10 maka terjadi multikolonieritas.⁵²

b. Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas adalah uji untuk mengetahui suatu perbedaan variabel residual antara periode pengamatan yang satu dengan periode pengamatan lain. Uji heteroskedasitas pada penelitian ini menggunakan uji Glesjer. Syarat pengambilan keputusan dalam uji Glesjer adalah jika nilai $\text{sig} < 0,05$ maka artinya terjadinya heteroskedasitas. Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ maka artinya tidak terjadi heteroskedasitas

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mendeteksi apakah variabel pengganggu pada suatu periode berkorelasi atau tidak berkorelasi dengan variabel pengganggu lainnya. Suatu model dikatakan tidak mengandung masalah autokorelasi apabila pengaruh faktor pengganggu yang terjadi didalam suatu periode waktu pengamatan tidak berpengaruh pada periode

⁵²V. Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian* .

lainnya. Syarat yang harus terpenuhi dalam pengujian ini adalah tidak adanya autokorelasi pada model regresi. Syarat yang harus dipenuhi agar bebas dari uji autokorelasi adalah dengan melihat ketentuan berikut ini :

- 1) $d_u < d < 4-d_u$ maka artinya tidak terjadi autokorelasi.
- 2) $d < d_l$ atau $d > 4 - d_l$ maka artinya terjadi autokorelasi.
- 3) $d_l < d < d_u$ atau $4-d_u < d < 4-d_l$ maka artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.⁵³

3. Uji Regresi Linear Berganda

Analisa regresi linear berganda digunakan apabila variabel bebasnya paling sedikit dua. Analisis ini menjelaskan apakah terdapat ketergantungan diantara variabel independen dengan variabel terikat. Pada penelitian ini terdapat tiga jumlah variabel bebas yang terdiri atas literasi Perbankan Syariah (X_1) Kualitas Layanan (X_2), adapun persamaan regresi untuk tiga prediktor yaitu :

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

Dari persamaan di atas, maka diperoleh rumus matematika baru pada penelitian ini yaitu :⁵⁴

$$PK = a + b_1LPS + b_2KL + e$$

Keterangan :

PK = Pengambilan Keputusan

LPS = Literasi Perbankan Syariah

⁵³Rochmat Aldi Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS* (Ponorogo: CV. Wade Group: 2017), hlm. 123.

⁵⁴Suyono, *Analisis Regresi Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 91.

KL = Kualitas Layanan

a = Konstanta

$b_1b_2b_3$ = Koefisien

e = eror

4. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Jawaban ini hanya sementara karena belum di uji ke absahannya. pengujian hipotesis yang digunakan adalah dengan uji parsial (Uji t) dan uji simultan (Uji F) dengan menggunakan SPSS 26.

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen.⁵⁵ Nilai signifikansi yaitu 0,05 atau $\alpha = 5\%$. Syarat pengambilan keputusan dalam uji ini yaitu sebagai berikut :

- 1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai sig $> 0,05$ maka H_0 diterima H_a ditolak
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai sig $< 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima.⁵⁶

Untuk uji ini dilakukan hipotesis sebagai berikut :

H_{a1} = literasi perbankan syariah secara parsial berpengaruh terhadap keputusan tenaga kependidikan pondok pesantren Darul Al-Ikhlas menjadi nasabah bank syariah.

⁵⁵Suyono, *Analisis Regresi Untuk Penelitian*.

⁵⁶Mulyono, *Berprestasi Melalui JEP Ayo Kumpulan Angka Kredit Mu* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 113.

H_{a2} = Kualitas Layanan secara parsial terdapat pengaruh terhadap keputusan tenaga kependidikan pondok pesantren Darul Al-Ikhlas menjadi nasabah bank syariah.

H_{a3} = literasi perbankan syariah dan kualitas layanan secara parsial terdapat pengaruh terhadap keputusan tenaga kependidikan pondok pesantren Darul Al-Ikhlas menjadi nasabah bank syariah.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05 atau $\alpha = 5\%$. Syarat pengambilan keputusan dalam uji ini adalah :

- 1) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai Sig $> 0,05$ maka H_0 diterima
- 2) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai Sig $< 0,05$ maka H_0 ditolak

Keterangan

- 1) H_0 diterima artinya secara simultan literasi perbankan syariah, kualitas layanan tidak terdapat pengaruh terhadap keputusan tenaga kependidikan pondok pesantren Darul Al-Ikhlas menjadi nasabah bank syariah.
- 2) H_0 ditolak artinya secara simultan literasi perbankan syariah dan kualitas layanan terdapat pengaruh terhadap keputusan tenaga kependidikan pondok pesantren Darul Al-Ikhlas menjadi nasabah bank syariah.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan uji yang digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen dalam

menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada antara nol dan satu.⁵⁷ Jika koefisien determinasi yang diperoleh nilainya mendekati satu, maka semakin tinggi kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika koefisien determinasi nilainya mendekati nol, maka hal ini menunjukkan semakin kecil variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen

⁵⁷Mulyono, *Berprestasi Melalui JEP Ayo Kumpulan Angka Kredit Mu*.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Pondok Pesantren Modern Darul Al-Ikhlas H.Abdul Manaf Siregar

1. Sejarah Berdirinya Pondok Pesantren Modern Darul Al-Ikhlas H. Abdul Manaf Siregar

Pondok Pesantren Modern Darul Al-Ikhlas H.Abdul Manaf Siregar merupakan sebuah lembaga yang bergerak dalam bidang pendidikan, sosial, dan dakwah islam yang berlokasi di Jln. H.T Rizal Nurdin Km. 10 Goti Kec. PadangSidimpuan Tenggara Kota Padangsidimpuan dibuka pada tanggal 09 Juni 2011, dan berstatus Swasta (Milik Sendiri).

Pondok Pesantren Modern Darul Al-Ikhlas H.Abdul Manaf Siregar berakreditasi A dengan nomor NSPP 510012770007 dan NPSN 1026414/69881402 di pimpin oleh Dr.H.AKHIRIL PANE,S.Ag.,MPd. Dan kepala sekolah atau mudir adalah DORLAN SAHRI SIREGAR,S.Pd.I, dengan jumlah tenaga kependidikan 41 orang.

2. Visi dan Misi Pondok Pesantren Modern Darul Al-Ikhlas H.Abdul Manaf Siregar

a. Visi

Terbentuknya insan yang beriman, berakhlak mulia dan mampu bersaing dalam IPTEK.

b. Misi

Menumbuhkan kembangkan lingkungan dan perilaku religius sehingga santri/ah dapat mengamalkan dan menghayati agamanya secara nyata.

- 1) Menumbuhkan kembangkan perilaku terpuji dan praktek nyata sehingga santri/ah dapat menjadi teladan bagi teman dan masyarakatnya.
- 2) Menyelenggarakan pengembangan diri sehingga santri/ah dapat berkembang sesuai minat dan bakatnya
- 3) Menyelenggarakan pendidikan secara efektif sehingga santri/ah dapat berkembang secara maksimal.

3. Tujuan Pondok Pesantren Modern Darul Al-Ikhlas H.Abdul Manaf Siregar

Dengan berdoman pada visi dan misi yang dirumuskan serta kondisi di pondok pesantren maka tujuannya adalah :

- a. Membina kader-kader ummat yang mapan dalam semua aspek ilmu pengetahuan, baik ilmu pengetahuan agama maupun ilmu pengetahuan umum.
- b. Membenahi santri-santriyah dengan basic ajaran islam yang moderat, jauh dari sifat fanatisme buta dan liberalisme pemahaman Agama.
- c. Meluluskan santri-santriyah yang memiliki kelayakan untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan berikutnya.

4. Logo Pondok Pesantren Modern Darul Al-Ikhlas H.Abdul Manaf Siregar

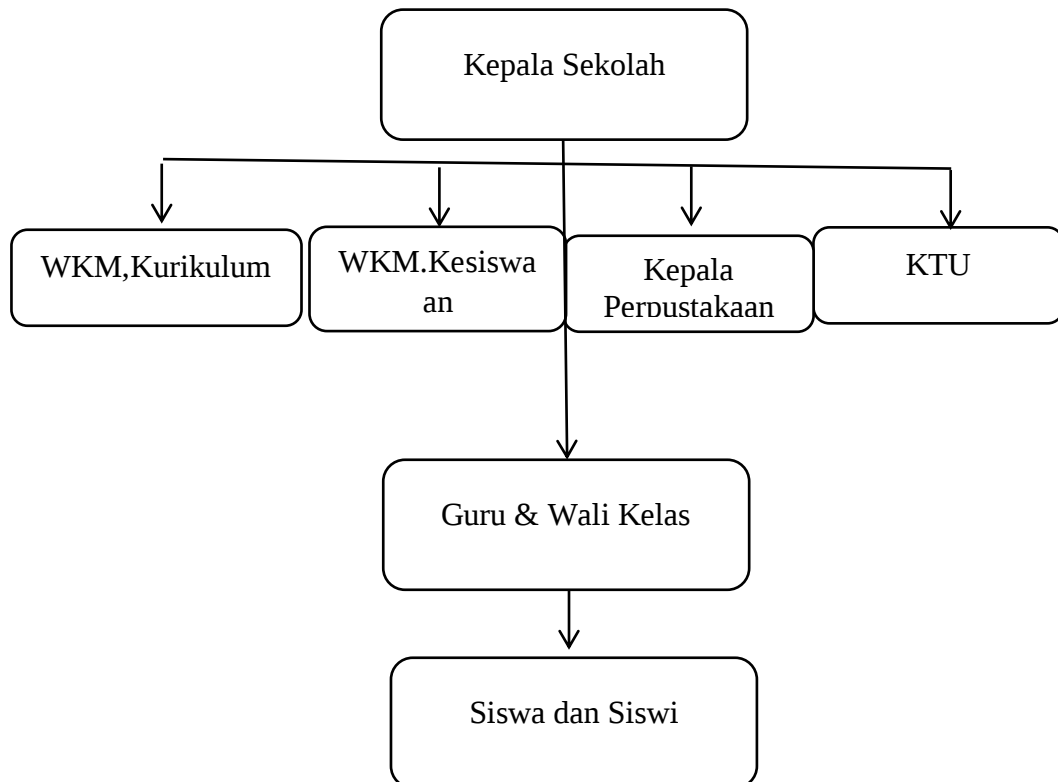
GAMBAR IV.1

Logo Pondok Pesantren Modern Darul Al-Ikhlas H.Abdul Manaf Siregar



5. Struktur Organisasi Pondok Pesantren Modern Darul Al-Ikhlas H.Abdul Manaf Siregar.

Gambar IV.2
Struktur Organisasi Pondok Pesantren Modern
Darul Ikhlas H.Abdul Manaf Siregar

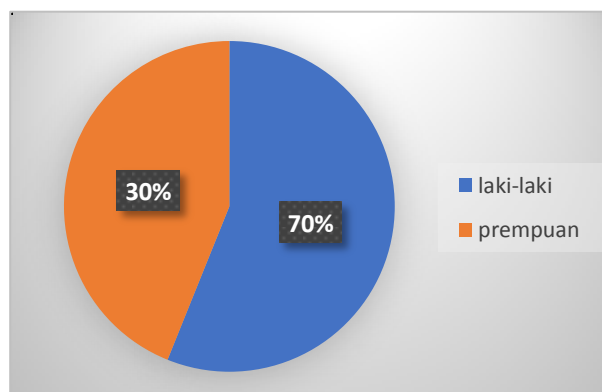


B. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kependidikan Pondok Pesantren Modern Darul Al-Ikhlas H.Abdul Manaf Siregar berjumlah 41 orang. Pengambilan data primer pada penelitian ini menggunakan instrumen angket yang disebar secara keseluruhan (sampel jenuh) pada tenaga kependidikan.

Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin yaitu tenaga kependidikan. Hal ini dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan. Adapun karakteristik responden menurut jenis kelamin dapat disajikan sebagai berikut :

Gambar IV.3
Jenis kelamin



Berdasarkan keterangan gambar IV.3 di atas dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden yaitu seluruh tenaga kependidikan pondok pesantren modern Darul Al-Ikhlas H.Abdul Manaf Siregar mayoritas laki-laki sebanyak 23 orang sedangkan perempuan sebanyak 18 orang. Responden berjenis kelamin laki-laki 70 % dan perempuan 30%.

C. Hasil Analisis Data Penelitian

1. Uji Instrumen

a. Uji validitas

Uji validitas atau kesahihan adalah suatu indeks yang signifikan terhadap di ukur. Jika skala pengukuran tidak valid, maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan.

Kualitas instrumen data harus dinilai dengan uji validitas. Dalam hal ini uji validitas dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *person product moment* dengan aplikasi SPSS dengan taraf signifikan 0,05, jika berdasarkan kriteria sebagai berikut.

- 1) Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan nilai signifikan 0,05 maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total pernyataan tersebut (dinyatakan valid).
- 2) Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ dengan nilai signifikan 0,05 maka instrumen atau item-item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total pernyataan (dinyatakan tidak valid).

Tabel IV.1
Tabel Uji Validitas Literasi Perbankan Syariah

No.	R _{hitung}	R _{tabel}	Kesimpulan
1	0,600	0,3081	Valid
2	0,754	0,3081	Valid
3	0,596	0,3081	Valid
4	0,607	0,3081	Valid
5	0,534	0,3081	Valid
6	0,451	0,3081	Valid
7	0,696	0,3081	Valid
8	0,616	0,3081	Valid

9	0,696	0,3081	Valid
10	0,610	0,3081	Valid
11	0,670,	0,3081	Valid
12	0,716	0,3081	Valid
13	0,652	0,3081	Valid
14	0,627	0,3081	Valid
15	0,623	0,3081	Valid

Sumber :www.idnfinancials.com (data diolah)

Berdasarkan uji validitas pada tabel IV.1 menunjukkan bahwa nilai R_{hitung} dari seluruh item pertanyaan menunjukkan nilai R_{hitung} lebih besar dari R_{tabel} yaitu 0,3081, sehingga item-item pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan digunakan untu uji selanjutnya.

Tabel IV.2
Tabel Uji Validitas Kualitas Layanan

No.	R_{hitung}	R_{tabel}	Kesimpulan
1	0,609	0,3081	Valid
2	0,606	0,3081	Valid
3	0,477	0,3081	Valid
4	0,566	0,3081	Valid
5	0,539	0,3081	Valid
6	0,648	0,3081	Valid
7	0,687	0,3081	Valid
8	0,528	0,3081	Valid
9	0,373	0,3081	Valid
10	0,676	0,3081	Valid
11	0,647,	0,3081	Valid
12	0,500	0,3081	Valid
13	0,581	0,3081	Valid
14	0,413	0,3081	Valid
15	0,674	0,3081	Valid

Berdasarkan uji validitas pada tabel IV.2 menunjukkan bahwa nilai R_{hitung} dari seluruh item pertanyaan menunjukkan nilai R_{hitung} lebih besar dari R_{tabel} yaitu 0,3081, sehingga item-item pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan digunakan untu uji selanjutnya.

Tabel IV.3
Tabel Uji Validitas Pengambilan Keputusan

No.	R _{hitung}	R _{tabel}	Kesimpulan
1	0,479	0,3081	Valid
2	0,569	0,3081	Valid
3	0,597	0,3081	Valid
4	0,623	0,3081	Valid
5	0,511	0,3081	Valid
6	0,490	0,3081	Valid
7	0,559	0,3081	Valid
8	0,535	0,3081	Valid
9	0,536	0,3081	Valid
10	0,488	0,3081	Valid
11	0,507,	0,3081	Valid
12	0,343	0,3081	Valid
13	0,507	0,3081	Valid
14	0,374	0,3081	Valid
15	0,321	0,3081	Valid

Sumber :www.idnfinancials.com (data diolah)

Berdasarkan uji validitas pada tabel IV.3 menunjukkan bahwa nilai R_{hitung} dari seluruh item pertanyaan menunjukkan nilai R_{hitung} lebih besar dari R_{tabel} yaitu 0,3081, sehingga item-item pertanyaan pengambilan keputusan dinyatakan valid dan digunakan untuk uji selanjutnya.

b. Uji Realibilitas

Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data dan temuan. Artinya bila suatu penelitian dilakukan dengan alat ukur yang sama lebih dari satu kali maka hasil penelitian itu seharusnya sama dan bila tidak sama maka dikatakan perangkat ukur itu tidak reliabel. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana masuk pengujian adalah pernyataan yang dinyatakan valid.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung *Croanbach Alpha* dari masing-masing instrumen dalam satu variabel. Instrumen yang dipakai dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Croanbach Alpha* $> 0,60$ dan jika nilai *Croanbach Alpha* $< 0,60$ maka instrumen yang dipakai dalam penelitian ini dapat dikatakan tidak reliabel.

Tabel IV.4
Tabel Uji Reliabilitas

No	Realibility Coefficient	Croncbach Alpha	Keterangan
1	15 Item	0,888	Reliabel
2	15 item	0,844	Reliabel
3	15 item	0,765	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel IV.4 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* literasi perbankan syariah yaitu $0,888 > 0,60$ dengan demikian variabel literasi perbankan syariah dapat dikatakan *reliabel*.

Selanjutnya nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas layanan yaitu $0,844 > 0,60$ dengan demikian kualitas layanan dikatakan reliabel. Kemudian nilai *Cronbach's Alpha* untuk keputusan menjadi nasabah bank syariah yaitu $0,765 > 0,60$ dengan demikian maka variabel keputusan menjadi nasabah bank syariah dikatakan *reliabel*.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Modal regresi yang baik hendaknya memiliki nilai residual yang berdistribusi secara normal. Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan SPSS versi

23 dengan melihat *One-Sample Kolmogorov Smirnov*. Uji normalitas dapat dilakukan dengan melihat taraf signifikan 5% atau 0,05 maka ketentuan uji normalitas dapat diketahui sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka berasal dari populasi yang berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka sampel berasal dari populasi yang berdistribusi tidak normal.

Tabel IV.5
Tabel Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
	N		41
Normal	Mean		,00
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation		3,584
Most Extreme	Absolute		,149
Differences	Positive		,087
	Negative		-,149
Test Statistic			,149
Asymp. Sig. (2-tailed)			,023 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		,296 ^d
	99%	Lower	
	Confidence	Bound	,285
	Interval	Upper	
		Bound	,308

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Sumber : www.idnfinancials.com (data diolah)

Berdasarkan output tabel IV.5 di atas melalui metode one-sample Kolmogorov-Smirnov Test diperoleh nilai signifikansi (Asymp. Sig Tailed) sebesar $0,308 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas merupakan cara ada tidaknya kolerasi yang cukup tinggi yang berhubungan dengan variabel untuk regresi berganda, dengan tujuan untuk mengetahui hubungan variabel independen dengan variabel dependen apakah terganggu. Uji multikolonieritas dalam uji ini menggunakan nilai variance inflation factor (VIF). Syarat pengambilan keputusan dalam uji ini yaitu jika nilai VIF yang diperoleh berada di antara 1-10 maka dinyatakan tidak terjadi multikolonieritas. Sebaliknya, jika nilai VIF tidak diantara 1-10 maka terjadi multikolonieritas.

Tabel IV.8
Uji Multikolonieritas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3,172	15,766		,201	,842		
Literasi_Perbankan_Syariah	,494	,180	,382	2,741	,009	,991	1,010
Kualitas_Layanan	,443	,198	,312	2,239	,031	,991	1,010

a. Dependent Variable: Keputusan

Sumber : www.idnfinancials.com (data diolah)

Berdasarkan output tabel IV.8 di atas, maka kesimpulan dari uji multikolonieritas pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel IV.9
Kesimpulan Uji Multikolonieritas

N0	Variabel	Nilai VIF	Kesimpulan
1	Literasi Perbankan Syariah	1,010	Tidak terjadi multikolonieritas
2	Kualitas Layanan	1,010	Tidak terjadi Multikolonieritas

Dari hasil uji multikolonieritas menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai VIF berada diantara 1-10. Dengan demikian berarti dalam model regresi setiap variabel tidak memiliki gejala multikolonieritas.

b. Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas adalah uji untuk mengetahui suatu perbedaan variabel residual antara periode pengamatan yang satu dengan periode pengamatan lain. Uji heteroskedasitas pada penelitian ini menggunakan uji Glesjer. Syarat pengambilan keputusan dalam uji Glesjer adalah jika nilai $\text{sig} < 0,05$ maka artinya terjadinya heteroskedasitas. Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ maka artinya tidak terjadi heteroskedasitas.

Tabel IV.10
Uji Heteroskedasitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-5,359	8,930		-,600	,552
Literasi_Perbankan_Syariah	,120	,102	,188	1,174	,248
Kualitas_Layanan	,014	,112	,020	,126	,900

a. Dependent Variable: RES2

Sumber :www.idnfinancials.com (data diolah)

Berdasarkan hasil output Tabel IV.10 maka diperoleh hasil dari kesimpulan dari uji heteroskedasitas sebagai berikut :

Tabel IV. 11
Kesimpulan Uji Heteroskedasitas

N0	Variabel	Nilai Sig	Kesimpulan
1	Literasi Perbankan Syariah	0,248	Tidak Terjadi heteroskedasitas
2	Kualitas Layanan	0,900	Tidak terjadi heteroskedasitas

Dari hasil uji heteroskedasitas menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai sig >0.05 . Dengan demikian berarti dalam model regresi setiap variabel tidak memiliki gejala heteroskedasitas.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mendeteksi apakah variabel pengganggu pada suatu periode berkorelasi atau tidak berkorelasi dengan variabel pengganggu lainnya. Suatu model dikatakan tidak mengandung masalah autokorelasi apabila pengaruh faktor pengganggu yang terjadi didalam suatu periode waktu pengamatan tidak berpengaruh pada periode lainnya. Syarat yang harus terpenuhi dalam pengujian ini adalah tidak adanya autokorelasi pada model regresi. Syarat yang harus dipenuhi agar bebas dari uji autokorelasi adalah dengan melihat ketentuan berikut ini :

- 1) $du < d < 4-du$ maka artinya tidak terjadi autokorelasi.
- 2) $d < dl$ atau $d > 4 - dl$ maka artinya terjadi autokorelasi.
- 3) $dl < d < du$ atau $4-du < d < 4-dl$ maka artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

Tabel IV.6
Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,191 ^a	,036	-,014	2,08278	2,028

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Layanan, Literasi_Perbankan_Syariah

b. Dependent Variable: RES2

Sumber :www.idnfinancials.com (data diolah)

Berdasarkan hasil output tabel IV.6 maka diperoleh nilai sebagai berikut:

Tabel IV.7
Kesimpulan Hasil Uji Autokorelasi

D	Dl	Du	4-dl	4-du
2,028	1,3992	1,6031	2,6008	2,3969

Berdasarkan hasil uji autokorelasi maka diperoleh kesimpulan $du < d < 4-du$ dengan nilai $1,6031 < 2,028 < 2,3969$ maka artinya tidak terjadi autokorelasi

3. Uji Regresi Linear Berganda

Analisa regresi linear berganda digunakan apabila variabel bebasnya paling sedikit dua. Analisis ini menjelaskan apakah terdapat ketergantungan diantara variabel independen dengan variabel terikat. Pada penelitian ini terdapat dua jumlah variabel bebas yang terdiri atas literasi Perbankan Syariah (X_1) Kualitas Layanan (X_2), adapun persamaan regresi untuk tiga prediktor yaitu :

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

Dari persamaan di atas, maka diperoleh rumus matematika baru pada penelitian ini yaitu :

$$PK = a + b_1LPS + b_2KL + e$$

Keterangan :

PK = Pengambilan Keputusan

LPS = Literasi Perbankan Syariah

KL = Kualitas Layanan

a = Konstanta

$b_1b_2b_3$ = Koefisien

e = eror

Tabel IV.11
Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,172	15,766		,201	,842
Literasi_Perbankan_Syariah	,494	,180	,382	2,741	,009
Kualitas Layanan	,443	,198	,312	2,239	,031

a. Dependent Variable: Keputusan

Sumber : www.idnfinancials.com (data diolah)

Berdasarkan output tabel IV.11 di atas maka persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \text{eror}$$

$$PK = a + b_1LPS + b_2KL + \text{eror}$$

$$PK = 3,172 + 0,009LPS + 0,031KL + \text{eror}$$

Dari persamaan regresi diatas dapat di artikan yaitu :

- a. Nilai konstanta (α) bernilai positif sebesar 3,172 artinya apabila literasi perbankan syariah, kualitas layanan sebesar 0, maka keputusan menjadi nasabah bank syariah mengalami peningkatan sebesar 3,172 persen.
- b. Nilai koefisien regresi variabel literasi perbankan syariah (b_1) sebesar 0,494 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan literasi perbankan syariah 1 persen, maka keputusan menjadi nasabah bank syariah mengalami kenaikan sebesar 0,494 persen dengan asumsi nilai variabel bebas lainnya nilainya tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan (b_2) sebesar 0,443 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan variabel kualitas layanan tetap 1 persen, maka keputusan menjadi nasabah bank syariah mengalami peningkatan sebesar 0,443 persen dengan nilai asumsi nilai variabel bebas lainnya nilainya tetap.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Statistik uji t pada dasarnya menguji kemaknaan koefisiensi regresi variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Hipotesis uji t (parsial) mengemukakan bahwa, terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari variabel bebas yang terdiri literasi perbankan syariah (X_1) dan kualitas layanan (X_2) terhadap variabel terikat yaitu keputusan menjadi nasabah bank syariah. Berikut ini adalah hasil penghitungan analisis yang dilakukan secara parsial:

Tabel IV.12
Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,172	15,766		,201	,842
Literasi_Perbankan_Syariah	,494	,180	,382	2,741	,009
Kualitas Layanan	,443	,198	,312	2,239	,031

Sumber :www.idnfinancials.com (data diolah)

Berdasarkan output tabel IV.12 di atas, pengaruh literasi perbankan syariah terhadap keputusan menjadi nasabah dapat dilakukan melalui hasil perbandingan nilai t_{hitung} yang akan dikonversikan dengan nilai t_{tabel} ini dapat dilihat dalam bentuk nilai kritis uji t. Nilai t_{tabel} untuk jumlah $N=38$, uji dua sisi (two tailed test) dengan nilai signifikansi 5% menjadi 0,025 diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 2,024 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,741 > 2,024$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya dapat disimpulkan bahwa literasi perbankan syariah berpengaruh terhadap keputusan tenaga kependidikan menjadi nasabah bank syariah.

Variabel kualitas layanan bisa dilakukan melalui hasil perbandingan nilai t_{hitung} yang akan dikonversikan dengan nilai t_{tabel} ini dapat dilihat dalam bentuk nilai kritis uji t. Nilai t_{tabel} untuk jumlah $N=38$, uji dua sisi (two tailed test) dengan signifikansi 5% menjadi 0,025 diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 2,024 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,239 > 2,024$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. artinya kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan tenaga kependidikan menjadi nasabah bank syariah.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05 atau $\alpha = 5\%$. Syarat pengambilan keputusan dalam uji ini adalah :

- 1) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai Sig $> 0,05$ maka H_0 diterima
- 2) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai Sig $< 0,05$ maka H_0 ditolak

Tabel IV.13
Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	187,261	2	93,631	6,924	,003 ^b
Residual	513,860	38	13,523		
Total	701,122	40			

a. Dependent Variable: Keputusan

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Layanan, Literasi_Perbankan_Syariah

Berdasarkan output tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 6,924 sedangkan nilai F_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik dengan derajat $df = 41 - 2 - 1 = 38$. Maka $F_{tabel} = 3,24$ dengan df untuk pembilang $= 2$ dan df untuk penyebut $= 38$ serta taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ sehingga $F_{hitung} (6,924) > F_{tabel} (3,24)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara simultan literasi perbankan syariah dan kualitas layanan terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah.

c. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan uji yang digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada antara

nol dan satu. Jika koefisien determinasi yang diperoleh nilainya mendekati satu, maka semakin tinggi kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika koefisien determinasi nilainya mendekati nol, maka hal ini menunjukkan semakin kecil variabel independen dalam menjelaskan variabel dependennya.

Tabel IV
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,517 ^a	,267	,229	3,677	2,210

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Layanan, Literasi_Perbankan_Syariah

b. Dependent Variable: Keputusan

Sumber :www.idnfinancials.com (data di olah)

Dari tabel output tabel IV.14 di atas, diketahui nilai R^2 (R Square) sebesar 0,267 atau 26,7 %. Artinya 26,7 % sangat sedikit pengaruh variabel independen yaitu literasi perbankan syariah, kualitas layanan mampu menjelaskan variabel dependen yaitu keputusan menjadi nasabah bank syariah dalam penelitian ini.

Sedangkan sisanya sebesar 73,3 % dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain seperti minat dan keinginan untuk menjadi nasabah bank syariah dan lokasi bank syariah yang memengaruhi untuk menjadi nasabah bank syariah, produk bank syariah serta promosi bank syariah.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul Analisis Literasi Perbankan Syariah dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Tenaga Kependidikan Pondok Pesantren Darul Al-Ikhlas H. Abdul Manaf Siregar). Berdasarkan hasil regresi, maka interpretasi terhadap tiap-tiap variabel adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Literasi Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan metode SPSS 23, uji parsial (uji t) literasi perbankan syariah di tunjukkan dengan nilai , pengaruh literasi perbankan syariah terhadap keputusan menjadi nasabah dapat dilakukan melalui hasil perbandingan nilai t_{hitung} yang akan dikonversikan dengan nilai t_{tabel} ini dapat dilihat dalam bentuk nilai kritis uji t. Nilai t_{tabel} untuk jumlah $N=38$, uji dua sisi (two tailed test) dengan nilai signifikansi 5% menjadi 0,025 diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 2,024 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,741 > 2,024$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya dapat disimpulkan bahwa literasi perbankan syariah berpengaruh terhadap keputusan tenaga kependidikan menjadi nasabah bank syariah.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa literasi perbankan syariah berpengaruh terhadap keputusan tenaga kependidikan menjadi nasabah bank syariah hal ini disebabkan karena responden sebagian besar memiliki pengetahuan tentang perbandingan antara bank konvensional dengan bank syariah. Sehingga literasi perbankan syariah menjadi salah

satu tolak ukur tenaga kependidikan untuk menjadi nasabah bank syariah di pondok pesantren modern Darul Al-ikhlas.

Dari hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aksanul Khosasi yang menyatakan bahwa literasi keuangan syariah berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah. Sedangkan hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fitri Hasanah yang menyatakan bahwa literasi perbankan syariah tidak berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah. Hal itu dikarenakan oleh lokasi dan objek penelitian yang digunakan oleh peneliti, penelitian yang dilakukan oleh Fitri Hasanah yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan, dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah Daerah Kab. Mandailing Natal.

2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah

Variabel kualitas layanan bisa dilakukan melalui hasil perbandingan nilai t_{hitung} yang akan dikonversikan dengan nilai t_{tabel} ini dapat dilihat dalam bentuk nilai kritis uji t. Nilai t_{tabel} untuk jumlah $N=38$, uji dua sisi (two tailed test) dengan signifikansi 5% menjadi 0,025 diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 2,024 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,239 > 2,024$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. artinya kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan tenaga kependidikan menjadi nasabah bank syariah.

Dari hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Agus Susilo yang menyatakan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah.

Hasil yang sama juga sejalan dengan penelitian Fitri Hasanah dan Rahmawati yang menyatakan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah.

E. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan langkah-langkah sesuai dengan panduan yang diberikan oleh Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padang Sidempuan agar menghasilkan penelitian yang sempurna, namun dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat keterbatasan, di antaranya adalah sebagai berikut :

1. Peneliti memiliki keterbatasan dalam menggunakan variabel yang diteliti yaitu peneliti hanya berfokus pada variabel literasi perbankan syariah dan kualitas layanan terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah, sementara masih banyak variabel-variabel lain yang belum diteliti oleh peneliti.
2. Keterbatasan materi seperti buku-buku referensi yang diperlukan peneliti untuk penulisan penelitian ini sehingga menyebabkan kendala bagi peneliti untuk melengkapi teori-teori ini.
3. Keterbatasan dalam mengolah data yang diperoleh dari hasil kuisioner angket yang disebarkan.

Meskipun demikian peneliti tetap berusaha agar keterbatasannya yang dihadapi tidak mengurangi makna dari penelitian ini. Akhirnya dengan kerja

keras serta usaha dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga peneliti selanjutnya lebih dipermudah lagi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian yang berjudul Analisis Literasi Perbankan Syariah dan Kualitas layanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Tenaga Kependidikan Pondok Pesantren Modern Darul Al-Ikhlas H. Abdul Manaf Siregar di Desa Goti Di PadangSidimpunan Tenggara) dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh literasi perbankan syariah terhadap keputusan menjadi nasabah dapat dilakukan melalui hasil perbandingan nilai t_{hitung} yang akan dikonversikan dengan nilai t_{tabel} ini dapat dilihat dalam bentuk nilai kritis uji t. Nilai t_{tabel} untuk jumlah $N=38$, uji dua sisi (two tailed test) dengan nilai signifikansi 5% menjadi 0,025 diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 2,024 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,741 > 2,024$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya dapat disimpulkan bahwa literasi perbankan syariah berpengaruh terhadap keputusan tenaga kependidikan menjadi nasabah bank syariah.
2. Variabel kualitas layanan bisa dilakukan melalui hasil perbandingan nilai t_{hitung} yang akan dikonversikan dengan nilai t_{tabel} ini dapat dilihat dalam bentuk nilai kritis uji t. Nilai t_{tabel} untuk jumlah $N=38$, uji dua sisi (two tailed test) dengan signifikansi 5% menjadi 0,025 diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 2,024 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,239 > 2,024$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. artinya kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan tenaga kependidikan menjadi nasabah bank syariah.

3. Berdasarkan hasil uji simultan (Uji F) literasi perbankan syariah dan kualitas layanan nilai F_{hitung} sebesar 6,924 sedangkan nilai F_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik dengan derajat $df = 41 - 2 - 1 = 38$. Maka $F_{tabel} = 3,24$ dengan df untuk pembilang $= 2$ dan df untuk penyebut $= 38$ serta taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ sehingga $F_{hitung} (6,924) > F_{tabel} (3,24)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara simultan literasi perbankan syariah dan kualitas layanan terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah.

B. Saran-Saran

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas adalah sebagai berikut :

1. Bagi Pondok Pesantren Modern Darul Al-Ikhlas

Diharapkan kepada tenaga kependidikan pondok pesantren harus lebih memilih produk-produk perbankan syariah dibandingkan produk-produk perbankan lainnya dan juga ikut mensosialisasikan di lingkungan sekitarnya

2. Bagi peneliti selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini dimaksudkan agar peneliti selanjutnya dapat lebih mengembangkan penelitiannya mengenai analisis literasi perbankan syariah dan kualitas layanan terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah lebih komprehensif.

3. Bagi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary PadangSidimpuan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary PadangSidimpuan ikut mensosialisasikan perbankan syariah ke tengah-tengah masyarakat.

4. Bagi pihak perbankan Syariah

Pihak perbankan syariah supaya lebih intensif dalam melakukan sosialisasi dan pelayanan untuk meningkatkan literasi perbankan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah: Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama* (Jakarta: Prenada Media, 2017)
- Abdul Rahman dan Muhbin, *Psikologi Suatu Pengantar (Dalam Perspektif Islam)*, (Jakarta: Kencana, 2004)
- Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*, Cet. 4 (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008)
- Agus Subagyo, *Aplikasi Metode Riset : Praktik Penelitian Kualitatif , Kuantitatif*. (Jakarta :PT Rineka Cipta, 2017)
- Agus Susilo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Literasi Keuangan Terhadap Minat Menjadi Nasabah(studi kasus pada KSPPS Baitul Tanwil Muhammadiyah (BTM) Amanah Bina Insan Bangunrenjo Lampung Tengah), (Lampung : 2018)
- Agus Trianta, *Hukum Perbankan Syariah* (Malang: Setara Press, 2016)
- Andri Soemitro, *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah di Lembaga Keuangan dan Bisnis Kontemporer* (Jakarta: Prenada Media, 2019)
- Andrian Sutedi, *Pasar Modal Syariah: Sarana Investasi keuangan Berdasarkan Prinsip Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2011)
- Dadang Husen Sobana, *Studi Kelayakan Bisnis* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2018)
- Danang Sunyoto, *Praktik Riset Konsumen (Teori, Koesioner, Alat dan Analsis Data* (Yogyakarta: PT. Buku seru, 2010)
- Darsono, *Dkk,Perbankan Syariah Di Indonesia Kelembagaan dan Kebijakan Serta Tantangan Ke Depan (Jakarta : Rajawali Pers, 2017)*
- Dikky Setiawan, " Mengenal Bank Syariah di Indonesia, kontan.co.id, 2016
www.google.com/amp/amp.kontan.co.id/news/mengenal-sistem-bank-syariah-di-indonesia.
- Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti," *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah- Masalah Sosial*" (Yogyakarta : Gava Media, 2007)
- Fitri Hasanah, " Pengaruh Kualitas Layanan, Dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim

Menggunakan Produk Perbankan Syariah Di Daerah Kab.Mandailing Natal” Skripsi Universitas Sumatera Utara (Medan: 2021)

Hadi Ismanto,”*Perbankan Dan Literasi Keuangan*” (Jakarta : Pustaka Media, 2019)

Hani Melita Purnama Subardi dan Indri Yuliafitri, “*Efektivitas Gerakan Literasi Keuangan Syariah Dalam Mengedukasi Masyarakat Memahami Produk Keuangan Syariah*”, Banque Syar’i : Jurnal ilmiah Perbankan Syariah Volume 5 nomor 1, 2019

I Putu Wira Murti dan I Wayan Santika, “*Pengaruh Kepercayaan Nasabah,Bauran Produk Lokasi Terhadap Transaksi Nasabah, E-Jurnal Manajemen Unud*”,vol.5, No.1,2016

Ikka Nurwahyunny, *Pengembangan Model Edukasi Literasi keuangan Islam dan Produk Halal Dengan ADDIE*, Jurnal FKIP UNS, 2015

Irham Fahmi, *Manajemen Pengambilan Keputusan Teori dan Aplikasi* (Bandung : Alfabeta, 2016)

Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2013)

Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah* (Jakarta : Praneka Media, 2016)

Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2020)

Kotler dkk “*Prinsip-Prinsip Pemasaran* “ (Jakarta : Erlangga, 2008)

Lovelock ,C “*Manajemen Jasa*” (Jakarta:Indeks, 2017)

Lupiyodi R dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Asa* (Jakarta : Salemba Empat, 2020)

Mailani Hamdani, “*Analisis Tingkat Literasi Keuangan dan Pengaruhnya Terhadap Perilaku Keuangan pada Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Terbuka* “Jurnal Bakti MasyarakatIndonesia, vol.1 No.1 (2019),<https://doi.org/10.249/jbmi.v1i1.1889>,diakses pada 2 April 2022 pada pukul 19.00 wib,

Muhammad Nurul Huda, “*Analisis Tingkat Literasi Perbankan Syariah (Studi Kasus Pimpinan wilayah Ikatan Pelajar Muhammadiyah Jawa Tengah Periode 2017-2019)*”(Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2018)”

Mulyono, *Berprestasi Melalui JEP Ayo Kumpulan Angka Kredit Mu* (Yogyakarta: Deepublish, 2018)

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

Oman Rusmana dan Lilis Ardiyanti. “*Analisis Perbedaan Literasi Keuangan Masyarakat Anggota Credit Union Dengan Anggota Baitul Tamwil (Studi Kasus Pada Credit Union Cikal Mas Purwokerto Dab Baitul Tamwil Muhammadiyah Dana Mentari Patikraja)*” (Universitas Jenderal Soedirman.Purwokerto, 2020)

Otoritas Jasa Keuangan.

Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009).

Rahmawati Deylla Handida, ” *Pengaruh Tingkat Pengetahuan,Kualitas Layanan, Dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah Di Daerah Istimewa Yogyakarta*” Universitas Negeri Yogyakarta, 2019.

Rahmawati Deylla Handika”*Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Kualitas Layanan, Dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah Di Daerah Khusus Yogyakarta*” Skripsi : Universitas Negeri (Yogyakarta, 2019)

Rita Kusuma Dewi dan Ayus Ahmad Yusuf, *literasi Keuangan Syariah di Kalangan Pondok pesantren* (Cirebon: CV. Elsi Pro, 2019)

Rochmat Aldi Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS* (Ponorogo: CV. Wade Group: 2017)

S Nasution, *Metode Research (Penelitian ilmiah), Kesepuluh* (Jakarta : Bumi Aksara, 2008)

Sadono Sukino, *Makro Ekonomi Modern*, (Jakarta: Erlangga, 2009)

Saidani, B. Dan Arifin, S “*Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap*”. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, hlm 9 *Keputusan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market*,Jakarta,2012.

Sufitriyanti dan Fenni Nailufur, “*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Di Kota Banda Aceh, Volume 2, No 1 September 2018*”

Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis* (Jakarta: Alfabeta, 2014)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009)

Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Praktek*, Revisi VI (Jakarta : Rineka Cipta, 2006)

Suyono, *Analisis Regresi Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Deepublish, 2018)

Syofyan Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian : Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS versi 17* (Jakarta : Rajawali Press, 2012)

Syofyan Siregar, *Statistika Terapan Untuk Perguruan Tinggi: Edisi Pertama* (Jakarta: Prenada Media, 2017)

V.Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian* (Yogyakarta : Pustaka Baru Pers, 2015)

Wawancara kepada kepala staff kantor Pondok Pesantren Darul Al-Ikhlas H. Abdul Manaf Siregar pada tanggal 11 juli 2022 pada jam 11.00 wib.

CURUCULUM VITAE
(Daftar Riwayat Hidup)

DATA PRIBADI

Nama :Gusnia Rahayu Rambe
Nim :1840 100248
Tempat/ tanggal lahir :PadangMatinggi 17 Desember 199
Jenis Kelamin :Perempuan
Anak Ke :1 dari 4 bersaudara
Alamat :Desa.Sironcitan
Agama :Islam
Email :gusniarahayu50@gmail.com

DATA ORANG TUA/WALI

Nama Ayah :Supriadi Rambe
Pekerjaan :Supir
Nama Ibu :Aminawan Napitupulu
Pekerjaan :Guru Honorer
Alamat :Desa. Sironcitan

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2007-2012 :SDN.1002017 Sironcitan
Tahun 2013-2015 :Pondok Pesantren Modern Darul Al-Ikhlas H.Abdul Manaf
Siregar Goti PadangSidimpuan Tenggara
Tahun 2016-2018 :Man 1 PadangSidimpuan
Tahun 2018-2022 :Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary
PadangSidimpuan

NO	NAMA RESPONDEN	NOMOR ITEM PERNYATAAN															JUMLAH
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	AKHIRIL PANE	5	4	5	5	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	3	62
2	SYARIFUDDIN	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	64
3	ALI SARWEDI MUNTHE	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	63
4	AZHAR AFANDI	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	68
5	SAFRIANI	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	64
6	TAUFIK HIDAYAT	4	4	2	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	1	56
7	DORLAN SAHRI	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	1	4	4	2	57
8	SYAFRI MARTABE	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	65
9	MUHAMMAD HATTA	5	4	5	4	1	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	64
10	ZULEHA TAMPUBOLON	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	67
11	CERAH HAYATI	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	65
12	FITRIA ROMADHANI	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	67
13	HANDAYANI SIREGAR	4	4	5	5	3	2	4	5	5	4	3	3	4	4	3	58
14	AKHIR NASUTION	5	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	63
15	HENDRA DALIMUNTHE	3	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	56
16	RIKA SAFITRI BATUBARA	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	67
17	SAFRINA	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	66
18	SITI AMINAH	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	63
19	UMMI KALSSUM TANJUNG	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	60
20	YUSRA FADHILLAH	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	4	4	1	63
21	AFLAHUDDIN PULUNGAN	4	3	3	4	1	3	4	4	5	3	3	4	3	5	4	53
22	MUHAMMAD	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	67

[illegible]

2. Tabulasi Data Kualitas Layanan (X₂)

NAMA RESPONDEN	NOMOR ITEM PERNYATAAN															JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
AKHIRIL PANE	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	2	3	1	5	59
SYARIFUDDIN	5	4	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	64
ALI SARWEDI MUNTHE	3	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	61
AZHAR AFANDI	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	65
SAFRIANI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	61
TAUFIK HIDAYAT	3	3	5	5	4	5	5	5	3	4	5	3	5	3	5	63
DORLAN SAHRI	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	2	5	58
SYAFRI MARTABE	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	5	64
MUHAMMAD HATTA	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	62
ZULEHA TAMPUBOLON	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	65
CERAH HAYATI	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	66
FITRIA ROMADHANI	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	2	4	63
HANDAYANI SIREGAR	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	61
AKHIR NASUTION	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	5	54
HENDRA DALIMUNTHE	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	3	5	64
RIKA SAFITRI BATUBARA	5	5	4	5	3	5	5	3	4	4	5	3	4	4	4	63
SAFRINA	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	66
SITI AMINAH	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	59
UMMI KALSSUM TANJUNG	3	4	3	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	62
YUSRA FADHILLAH	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	68
AFLAHUDDIN PULUNGAN	3	4	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	4	5	62

3. Tabulasi Keputusan Nasabah Menjadi Nasabah Bank Syariah (Y)

NO	NAMA RESPONDEN	NOMOR ITEM PERNYATAAN															JUMLAH
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	AKHIRIL PANE	5	4	5	5	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	3	62
2	SYARIFUDDIN	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	64
3	ALI SARWEDI MUNTHE	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	63
4	AZHAR AFANDI	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	68
5	SAFRIANI	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	64
6	TAUFIK HIDAYAT	4	4	2	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	1	56
7	DORLAN SAHRI	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	1	4	4	2	57
8	SYAFRI MARTABE	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	65
9	MUHAMMAD HATTA	5	4	5	4	1	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	64
10	ZULEHA TAMPUBOLON	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	67
11	CERAH HAYATI	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	65
12	FITRIA ROMADHANI	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	67
13	HANDAYANI SIREGAR	4	4	5	5	3	2	4	5	5	4	3	3	4	4	3	58
14	AKHIR NASUTION	5	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	63
15	HENDRA DALIMUNTHE	3	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	56
16	RIKA SAFITRI BATUBARA	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	67
17	SAFRINA	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	66
18	SITI AMINAH	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	63
19	UMMI KALSSUM TANJUNG	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	60
20	YUSRA FADHILLAH	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	4	4	1	63
21	AFLAHUDDIN PULUNGAN	4	3	3	4	1	3	4	4	5	3	3	4	3	5	4	53
22	MUHAMMAD OKPRIYANTO	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	67
23	ARTIKA SARI	5	4	5	5	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	2	58
24	FADLI AKBAR HASIBUAN	5	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	63
25	LISDA NOVITA	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	3	4	3	5	5	57

[illegible]

Correlations

		item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	skor_item
item_1	Pearson Correlation	1	,474**	,527**	,338*	,268	,100	,242	,294	,564**	,310*	,278	,296	,301	,426**	,237	,600**
	Sig. (2-tailed)		,002	,000	,031	,090	,535	,127	,062	,000	,049	,078	,060	,056	,005	,136	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
item_2	Pearson Correlation	,474**	1	,360*	,587**	,273	,232	,474**	,346*	,554**	,597**	,496**	,670**	,350*	,394	,419**	,754**
	Sig. (2-tailed)	,002		,021	,000	,084	,144	,002	,027	,000	,000	,001	,000	,025	,011	,006	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
item_3	Pearson Correlation	,527**	,360*	1	,440**	,096	,132	,242	,426**	,350*	,346*	,423**	,375*	,367*	,426**	,132	,596**
	Sig. (2-tailed)	,000	,021		,004	,549	,411	,127	,005	,025	,027	,006	,016	,018	,005	,409	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
item_4	Pearson Correlation	,338*	,587**	,440**	1	,212	,187	,332*	,199	,477**	,344*	,445**	,495**	,193	,254	,280	,607**
	Sig. (2-tailed)	,031	,000	,004		,182	,242	,034	,211	,002	,028	,004	,001	,227	,109	,077	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
item_5	Pearson Correlation	,268	,273	,096	,212	1	,192	,493**	,401**	,250	,231	,172	,097	,449**	,358*	,344*	,534**
	Sig. (2-tailed)	,090	,084	,549	,182		,230	,001	,009	,114	,146	,282	,548	,003	,022	,027	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
item_6	Pearson Correlation	,100	,232	,132	,187	,192	1	,466**	,181	,195	,326*	,053	,311*	,282	,156	,381*	,451**
	Sig. (2-tailed)	,535	,144	,411	,242	,230		,002	,258	,222	,037	,744	,048	,074	,330	,014	,003
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
item_7	Pearson Correlation	,242	,474**	,242	,332*	,493**	,466**	1	,321*	,470**	,455**	,522**	,380*	,410**	,244	,493**	,696**
	Sig. (2-tailed)	,127	,002	,127	,034	,001	,002		,041	,002	,003	,000	,014	,008	,124	,001	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
item_8	Pearson Correlation	,294	,346*	,426**	,199	,401**	,181	,321*	1	,426**	,226	,466**	,402**	,412**	,493**	,168	,616**
	Sig. (2-tailed)	,062	,027	,005	,211	,009	,258	,041		,005	,155	,002	,009	,007	,001	,293	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
item_9	Pearson Correlation	,564**	,554*	,350*	,477**	,250	,195	,470**	,426*	1	,379	,407**	,422*	,236	,435*	,456**	,696**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,025	,002	,114	,222	,002	,005		,015	,008	,006	,138	,004	,003	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
item_10	Pearson Correlation	,310*	,597**	,346*	,344*	,231	,326*	,455**	,226	,379*	1	,282	,474**	,337*	,185	,328*	,610**
	Sig. (2-tailed)	,049	,000	,027	,028	,146	,037	,003	,155	,015		,074	,002	,031	,247	,037	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
item_11	Pearson Correlation	,278	,496**	,423**	,445**	,172	,053	,522**	,466**	,407**	,282	1	,655**	,408**	,361	,460**	,670**
	Sig. (2-tailed)	,078	,001	,006	,004	,282	,744	,000	,002	,008	,074		,000	,008	,020	,002	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
item_12	Pearson Correlation	,296	,670**	,375*	,495**	,097	,311*	,380	,402**	,422**	,474**	,655**	1	,515**	,412**	,397	,716**
	Sig. (2-tailed)	,060	,000	,016	,001	,548	,048	,014	,009	,006	,002	,000		,001	,007	,010	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
item_13	Pearson Correlation	,301	,350*	,367*	,193	,449**	,282	,410**	,412**	,236	,337*	,408**	,515**	1	,408*	,427**	,652**
	Sig. (2-tailed)	,056	,025	,018	,227	,003	,074	,008	,007	,138	,031	,008	,001		,008	,005	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41

item_14	Pearson Correlation	,426**	,394*	,426**	,254	,358*	,156	,244	,493**	,435**	,185	,361*	,412**	,408**	1	,368*	,627**
	Sig. (2-tailed)	,005	,011	,005	,109	,022	,330	,124	,001	,004	,247	,020	,007	,008		,018	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
item_15	Pearson Correlation	,237	,419**	,132	,280	,344*	,381*	,493**	,168	,456**	,328*	,460**	,397*	,427**	,368*	1	,623**
	Sig. (2-tailed)	,136	,006	,409	,077	,027	,014	,001	,293	,003	,037	,002	,010	,005	,018		,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
skor_item	Pearson Correlation	,600**	,754**	,596**	,607**	,534**	,451**	,696**	,616**	,696**	,610**	,670**	,716**	,652**	,627**	,623**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,003	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41

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

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

1. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X₂)

		Correlations															
		item _1_ X2	item_2_ X2	item_3_ X2	item_4_ X2	item_5_X _5_X 2	item_6_X _6_X 2	item_7_X _7_X 2	item_8 _8 X2	item_9 _9 X2	item_10_ _10_ X2	item_11_ _11_ X2	item_12_ _12_ X2	item_13_ _13_ X2	item_14_ _14_ X2	item_15_ _15_ X2	skor_ite m_X2
item_1_X2	Pearson Correlation	1	,642**	,281	,312*	,536* *	,517* *	,321* *	,237	,036	,384* *	,231	,178	,178	,078	,287	,609* *
	Sig. (2- tailed)		,000	,075	,047	,000	,001	,040	,136	,823	,013	,146	,265	,265	,629	,069	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
item_2_X2	Pearson Correlation	,642* *	1	,407**	,464* *	,552* *	,362* *	,115	-,022	,075	,272	,124	,303	,384* *	,281	,251	,606* *
	Sig. (2- tailed)	,000		,008	,002	,000	,020	,475	,890	,643	,086	,440	,054	,013	,075	,114	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
item_3_X2	Pearson Correlation	,281	,407**	1	,581* *	,508* *	,181	,121	-,019	-,239	,133	,203	,079	,394* *	,242	,242	,477* *

[illegible]

item_9_X2	Pearson Correlation	,036	,075	-,239	-,023	-,173	,266	,330*	,266	1	,313*	,201	,337*	,203	,302	,087	,373*
	Sig. (2-tailed)	,823	,643	,132	,889	,278	,092	,035	,092		,046	,208	,031	,203	,055	,589	,016
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
item_10_X2	Pearson Correlation	,384*	,272	,133	,189	,189	,285	,608*	,446*	,313*	1	,580*	,334*	,305	,150	,587*	,676**
	Sig. (2-tailed)	,013	,086	,409	,236	,238	,071	,000	,003	,046		,000	,033	,052	,350	,000	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
item_11_X2	Pearson Correlation	,231	,124	,203	,331*	,186	,242	,670*	,433*	,201	,580*	1	,315*	,229	,237	,586*	,647**
	Sig. (2-tailed)	,146	,440	,202	,034	,244	,127	,000	,005	,208	,000		,045	,150	,136	,000	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
item_12_X2	Pearson Correlation	,178	,303	,079	,153	,080	,193	,167	,172	,337*	,334*	,315*	1	,240	,359*	,331*	,500**
	Sig. (2-tailed)	,265	,054	,625	,339	,617	,226	,298	,283	,031	,033	,045		,131	,021	,035	,001
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
item_13_X2	Pearson Correlation	,178	,384*	,394*	,275	,302	,360*	,374*	,250	,203	,305	,229	,240	1	,140	,335*	,581**
	Sig. (2-tailed)	,265	,013	,011	,082	,055	,021	,016	,115	,203	,052	,150	,131		,382	,032	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
item_14_X2	Pearson Correlation	,078	,281	,242	,095	,261	,078	,122	,004	,302	,150	,237	,359*	,140	1	,043	,413**

[illegible]

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

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

2. Hasil Uji Validitas Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah (Y)

		Correlations															
		item_1_Y	item_2_Y	item_3_Y	item_4_Y	item_5_Y	item_6_Y	item_7_Y	item_8_Y	item_9_Y	item_10_Y	item_11_Y	item_12_Y	item_13_Y	item_14_Y	item_15_Y	skor_item_Y
item_1_Y	Pearson Correlation	1	,591**	,401**	,447**	,107	,149	,249	,291	,276	,026	,158	-,225	,218	,265	-,122	,479**
	Sig. (2-tailed)		,000	,009	,003	,507	,354	,116	,065	,081	,870	,324	,158	,171	,095	,447	,002
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
item_2_Y	Pearson Correlation	,591**	1	,551**	,405**	,196	,176	,361*	,273	,245	,140	,304	-,108	,179	,137	-,044	,569**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,009	,220	,270	,021	,084	,123	,382	,054	,503	,262	,392	,787	,000

	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
item_3_Y	Pearson																
	Correlation	,401**	,551**	1	,753**	,178	-,060	,173	,274	,265	,173	,265	,037	,256	,178	,123	,597**
	Sig. (2-tailed)	,009	,000		,000	,265	,709	,280	,083	,094	,280	,094	,816	,107	,265	,444	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
item_4_Y	Pearson																
	Correlation	,447**	,405**	,753**	1	,299	-,011	,147	,305	,538**	,294	,036	,042	,196	,047	,191	,623**
	Sig. (2-tailed)	,003	,009	,000		,057	,943	,358	,052	,000	,062	,824	,795	,219	,771	,231	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
item_5_Y	Pearson																
	Correlation	,107	,196	,178	,299	1	,345*	,233	,198	,148	,130	,148	,048	,187	-,010	,282	,511**
	Sig. (2-tailed)	,507	,220	,265	,057		,027	,143	,215	,356	,417	,357	,765	,242	,949	,074	,001
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
item_6_Y	Pearson																
	Correlation	,149	,176	-,060	-,011	,345*	1	,526**	,306	,091	,260	,245	,160	,233	,103	-,100	,490**
	Sig. (2-tailed)	,354	,270	,709	,943	,027		,000	,052	,571	,101	,123	,319	,143	,523	,535	,001
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
item_7_Y	Pearson																
	Correlation	,249	,361*	,173	,147	,233	,526**	1	,531**	,372*	,139	,114	,136	,159	,122	-,002	,559**
	Sig. (2-tailed)	,116	,021	,280	,358	,143	,000		,000	,017	,386	,477	,397	,321	,446	,993	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
item_8_Y	Pearson																
	Correlation	,291	,273	,274	,305	,198	,306	,531**	1	,542**	,183	,256	,194	,206	-,098	-,206	,535**
	Sig. (2-tailed)	,065	,084	,083	,052	,215	,052	,000		,000	,251	,106	,225	,196	,542	,196	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
item_9_Y	Pearson																
	Correlation	,276	,245	,265	,538**	,148	,091	,372*	,542**	1	,239	,080	,284	,121	-,082	,091	,536**

[illegible]

skor_item_	Pearson																
Y	Correlation	,479**	,569**	,597**	,623**	,511**	,490**	,559**	,535**	,536**	,488**	,507**	,343*	,507**	,374*	,321*	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,001	,001	,000	,000	,000	,001	,001	,028	,001	,016	,040	
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41

**.

*.

3. Hasil Uji Realibilitas Literasi Perbankan Syariah (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,888	,891	15

4. Hasil Uji Reabilitas Kualitas Layanan (X₂)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,844	,850	15

5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			41
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,00
	Std. Deviation		3,584
Most Extreme Differences	Absolute		,149
	Positive		,087
	Negative		-,149
Test Statistic			,149
Asymp. Sig. (2-tailed)			,023 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		,296 ^d
	99% Confidence Lower Bound		,285
	Interval Upper Bound		,308

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

6. Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3,172	15,766		,201	,842		
Literasi_Perbankan_Syariah	,494	,180	,382	2,741	,009	,991	1,010
Kualitas_Layanan	,443	,198	,312	2,239	,031	,991	1,010

a. Dependent Variable: Keputusan

7. Uji Heteroskedasitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-5,359	8,930		-,600	,552
Literasi_Perbankan_Syariah	,120	,102	,188	1,174	,248
Kualitas_Layanan	,014	,112	,020	,126	,900

a. Dependent Variable: RES2

8. Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,191 ^a	,036	-,014	2,08278	2,028

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Layanan, Literasi_Perbankan_Syariah

b. Dependent Variable: RES2

9. Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,172	15,766		,201	,842
Literasi_Perbankan_Syariah	,494	,180	,382	2,741	,009
Kualitas_Layanan	,443	,198	,312	2,239	,031

a. Dependent Variable: Keputusan

10. Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,172	15,766		,201	,842
Literasi_Perbankan_Syariah	,494	,180	,382	2,741	,009
Kualitas_Layanan	,443	,198	,312	2,239	,031

a. Dependent Variable: Keputusan

11. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	187,261	2	93,631	6,924	,003 ^b
	Residual	513,860	38	13,523		
	Total	701,122	40			

a. Dependent Variable: Keputusan

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Layanan, Literasi_Perbankan_Syariah

12. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,517 ^a	,267	,229	3,677	2,210

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Layanan, Literasi_Perbankan_Syariah

b. Dependent Variable: Keputusan

Tabel Durbin-Watson (DW), $\alpha = 5\%$

Tabel Durbin-Watson (DW), $\alpha = 5\%$

N	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
6	0,6102	1,4002								
7	0,6996	1,3564	0,4672	1,8964						
8	0,7629	1,3324	0,5591	1,7771	0,3674	2,2866				
9	0,8243	1,3199	0,6291	1,6993	0,4548	2,1282	0,2957	2,5881		
10	0,8791	1,3197	0,6972	1,6413	0,5253	2,0163	0,3760	2,4137	0,2427	2,8217
11	0,9273	1,3241	0,7580	1,6044	0,5948	1,9280	0,4441	2,2833	0,3155	2,6446
12	0,9708	1,3314	0,8122	1,5794	0,6577	1,8640	0,5120	2,1766	0,3796	2,5061
13	1,0097	1,3404	0,8612	1,5621	0,7147	1,8159	0,5745	2,0943	0,4445	2,3897
14	1,0450	1,3503	0,9054	1,5507	0,7667	1,7788	0,6321	2,0296	0,5052	2,2959
15	1,0770	1,3605	0,9455	1,5432	0,8140	1,7501	0,6852	1,9774	0,5620	2,2198
16	1,1062	1,3709	0,9820	1,5386	0,8572	1,7277	0,7340	1,9351	0,6150	2,1567
17	1,1330	1,3812	1,0154	1,5361	0,8968	1,7101	0,7790	1,9005	0,6641	2,1041
18	1,1576	1,3913	1,0461	1,5353	0,9331	1,6961	0,8204	1,8719	0,7098	2,0600
19	1,1804	1,4012	1,0743	1,5355	0,9666	1,6851	0,8588	1,8482	0,7523	2,0226
20	1,2015	1,4107	1,1004	1,5367	0,9976	1,6763	0,8943	1,8283	0,7918	1,9908
21	1,2212	1,4200	1,1246	1,5385	1,0262	1,6694	0,9272	1,8116	0,8286	1,9635
22	1,2395	1,4289	1,1471	1,5408	1,0529	1,6640	0,9578	1,7974	0,8629	1,9400
23	1,2567	1,4375	1,1682	1,5435	1,0778	1,6597	0,9864	1,7855	0,8949	1,9196
24	1,2728	1,4458	1,1878	1,5464	1,1010	1,6565	1,0131	1,7753	0,9249	1,9018
25	1,2879	1,4537	1,2063	1,5495	1,1228	1,6540	1,0381	1,7666	0,9530	1,8863
26	1,3022	1,4614	1,2236	1,5528	1,1432	1,6523	1,0616	1,7591	0,9794	1,8727
27	1,3157	1,4688	1,2399	1,5562	1,1624	1,6510	1,0836	1,7527	1,0042	1,8608
28	1,3284	1,4759	1,2553	1,5596	1,1805	1,6503	1,1044	1,7473	1,0276	1,8502
29	1,3405	1,4828	1,2699	1,5631	1,1976	1,6499	1,1241	1,7426	1,0497	1,8409
30	1,3520	1,4894	1,2837	1,5666	1,2138	1,6498	1,1426	1,7386	1,0706	1,8326
31	1,3630	1,4957	1,2969	1,5701	1,2292	1,6500	1,1602	1,7352	1,0904	1,8252
32	1,3734	1,5019	1,3093	1,5736	1,2437	1,6505	1,1769	1,7323	1,1092	1,8187
33	1,3834	1,5078	1,3212	1,5770	1,2576	1,6511	1,1927	1,7298	1,1270	1,8128
34	1,3929	1,5136	1,3325	1,5805	1,2707	1,6519	1,2078	1,7277	1,1439	1,8076
35	1,4019	1,5191	1,3433	1,5838	1,2833	1,6528	1,2221	1,7259	1,1601	1,8029
36	1,4107	1,5245	1,3537	1,5872	1,2953	1,6539	1,2358	1,7245	1,1755	1,7987
37	1,4190	1,5297	1,3635	1,5904	1,3068	1,6550	1,2489	1,7233	1,1901	1,7950
38	1,4270	1,5348	1,3730	1,5937	1,3177	1,6563	1,2614	1,7223	1,2042	1,7916
39	1,4347	1,5396	1,3821	1,5969	1,3283	1,6575	1,2734	1,7215	1,2176	1,7886
40	1,4421	1,5444	1,3908	1,6000	1,3384	1,6589	1,2848	1,7209	1,2305	1,7859
41	1,4493	1,5490	1,3992	1,6031	1,3480	1,6603	1,2958	1,7205	1,2428	1,7835
42	1,4562	1,5534	1,4073	1,6061	1,3573	1,6617	1,3064	1,7202	1,2546	1,7814
43	1,4628	1,5577	1,4151	1,6091	1,3663	1,6632	1,3166	1,7200	1,2660	1,7794
44	1,4692	1,5619	1,4226	1,6120	1,3749	1,6647	1,3263	1,7200	1,2769	1,7777
45	1,4754	1,5660	1,4298	1,6148	1,3832	1,6662	1,3357	1,7200	1,2874	1,7762
46	1,4814	1,5700	1,4368	1,6176	1,3912	1,6677	1,3448	1,7201	1,2976	1,7748

47	1,4872	1,5739	1,4435	1,6204	1,3989	1,6692	1,3535	1,7203	1,3073	1,7736
48	1,4928	1,5776	1,4500	1,6231	1,4064	1,6708	1,3619	1,7206	1,3167	1,7725
49	1,4982	1,5813	1,4564	1,6257	1,4136	1,6723	1,3701	1,7210	1,3258	1,7716
50	1,5035	1,5849	1,4625	1,6283	1,4206	1,6739	1,3779	1,7214	1,3346	1,7708

TABEL F 005

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18,51	19,00	19,16	19,25	19,30	19,33	19,35	19,37	19,38	19,40	19,40	19,41	19,42	19,42	19,43
3	10,13	9,55	9,28	9,12	9,01	8,94	8,89	8,85	8,81	8,79	8,76	8,74	8,73	8,71	8,70
4	7,71	6,94	6,59	6,39	6,26	6,16	6,09	6,04	6,00	5,96	5,94	5,91	5,89	5,87	5,86
5	6,61	5,79	5,41	5,19	5,05	4,95	4,88	4,82	4,77	4,74	4,70	4,68	4,66	4,64	4,62
6	5,99	5,14	4,76	4,53	4,39	4,28	4,21	4,15	4,10	4,06	4,03	4,00	3,98	3,96	3,94
7	5,59	4,74	4,35	4,12	3,97	3,87	3,79	3,73	3,68	3,64	3,60	3,57	3,55	3,53	3,51
8	5,32	4,46	4,07	3,84	3,69	3,58	3,50	3,44	3,39	3,35	3,31	3,28	3,26	3,24	3,22
9	5,12	4,26	3,86	3,63	3,48	3,37	3,29	3,23	3,18	3,14	3,10	3,07	3,05	3,03	3,01
10	4,96	4,10	3,71	3,48	3,33	3,22	3,14	3,07	3,02	2,98	2,94	2,91	2,89	2,86	2,85
11	4,84	3,98	3,59	3,36	3,20	3,09	3,01	2,95	2,90	2,85	2,82	2,79	2,76	2,74	2,72
12	4,75	3,89	3,49	3,26	3,11	3,00	2,91	2,85	2,80	2,75	2,72	2,69	2,66	2,64	2,62
13	4,67	3,81	3,41	3,18	3,03	2,92	2,83	2,77	2,71	2,67	2,63	2,60	2,58	2,55	2,53
14	4,60	3,74	3,34	3,11	2,96	2,85	2,76	2,70	2,65	2,60	2,57	2,53	2,51	2,48	2,46
15	4,54	3,68	3,29	3,06	2,90	2,79	2,71	2,64	2,59	2,54	2,51	2,48	2,45	2,42	2,40
16	4,49	3,63	3,24	3,01	2,85	2,74	2,66	2,59	2,54	2,49	2,46	2,42	2,40	2,37	2,35
17	4,45	3,59	3,20	2,96	2,81	2,70	2,61	2,55	2,49	2,45	2,41	2,38	2,35	2,33	2,31
18	4,41	3,55	3,16	2,93	2,77	2,66	2,58	2,51	2,46	2,41	2,37	2,34	2,31	2,29	2,27
19	4,38	3,52	3,13	2,90	2,74	2,63	2,54	2,48	2,42	2,38	2,34	2,31	2,28	2,26	2,23
20	4,35	3,49	3,10	2,87	2,71	2,60	2,51	2,45	2,39	2,35	2,31	2,28	2,25	2,22	2,20
21	4,32	3,47	3,07	2,84	2,68	2,57	2,49	2,42	2,37	2,32	2,28	2,25	2,22	2,20	2,18
22	4,30	3,44	3,05	2,82	2,66	2,55	2,46	2,40	2,34	2,30	2,26	2,23	2,20	2,17	2,15
23	4,28	3,42	3,03	2,80	2,64	2,53	2,44	2,37	2,32	2,27	2,24	2,20	2,18	2,15	2,13
24	4,26	3,40	3,01	2,78	2,62	2,51	2,42	2,36	2,30	2,25	2,22	2,18	2,15	2,13	2,11
25	4,24	3,39	2,99	2,76	2,60	2,49	2,40	2,34	2,28	2,24	2,20	2,16	2,14	2,11	2,09
26	4,23	3,37	2,98	2,74	2,59	2,47	2,39	2,32	2,27	2,22	2,18	2,15	2,12	2,09	2,07
27	4,21	3,35	2,96	2,73	2,57	2,46	2,37	2,31	2,25	2,20	2,17	2,13	2,10	2,08	2,06
28	4,20	3,34	2,95	2,71	2,56	2,45	2,36	2,29	2,24	2,19	2,15	2,12	2,09	2,06	2,04
29	4,18	3,33	2,93	2,70	2,55	2,43	2,35	2,28	2,22	2,18	2,14	2,10	2,08	2,05	2,03
30	4,17	3,32	2,92	2,69	2,53	2,42	2,33	2,27	2,21	2,16	2,13	2,09	2,06	2,04	2,01
31	4,16	3,30	2,91	2,68	2,52	2,41	2,32	2,25	2,20	2,15	2,11	2,08	2,05	2,03	2,00
32	4,15	3,29	2,90	2,67	2,51	2,40	2,31	2,24	2,19	2,14	2,10	2,07	2,04	2,01	1,99
33	4,14	3,28	2,89	2,66	2,50	2,39	2,30	2,23	2,18	2,13	2,09	2,06	2,03	2,00	1,98
34	4,13	3,28	2,88	2,65	2,49	2,38	2,29	2,23	2,17	2,12	2,08	2,05	2,02	1,99	1,97
35	4,12	3,27	2,87	2,64	2,49	2,37	2,29	2,22	2,16	2,11	2,07	2,04	2,01	1,99	1,96
36	4,11	3,26	2,87	2,63	2,48	2,36	2,28	2,21	2,15	2,11	2,07	2,03	2,00	1,98	1,95
37	4,11	3,25	2,86	2,63	2,47	2,36	2,27	2,20	2,14	2,10	2,06	2,02	2,00	1,97	1,95
38	4,10	3,24	2,85	2,62	2,46	2,35	2,26	2,19	2,14	2,09	2,05	2,02	1,99	1,96	1,94
39	4,09	3,24	2,85	2,61	2,46	2,34	2,26	2,19	2,13	2,08	2,04	2,01	1,98	1,95	1,93
40	4,08	3,23	2,84	2,61	2,45	2,34	2,25	2,18	2,12	2,08	2,04	2,00	1,97	1,95	1,92
41	4,08	3,23	2,83	2,60	2,44	2,33	2,24	2,17	2,12	2,07	2,03	2,00	1,97	1,94	1,92
42	4,07	3,22	2,83	2,59	2,44	2,32	2,24	2,17	2,11	2,06	2,03	1,99	1,96	1,94	1,91

43	4,07	3,21	2,82	2,59	2,43	2,32	2,23	2,16	2,11	2,06	2,02	1,99	1,96	1,93	1,91
44	4,06	3,21	2,82	2,58	2,43	2,31	2,23	2,16	2,10	2,05	2,01	1,98	1,95	1,92	1,90
45	4,06	3,20	2,81	2,58	2,42	2,31	2,22	2,15	2,10	2,05	2,01	1,97	1,94	1,92	1,89

**Lampiran Dokumentasi Pembagian Angket Kepada Tenaga Kependidikan
Pondok Pesantren Darul Al-Ikhlas H. Abdul Manaf Siregar**



