



**PENGARUH PRODUK DAN BIAYA ADMINISTRASI
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MEMILIH TABUNGAN PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KCP GUNUNGTUA**

SKRIPSI

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

Oleh:

**IKSAN NUGI
NIM. 17 401 00109**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

2022



**PENGARUH PRODUK DAN BIAYA ADMINISTRASI
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MEMILIH TABUNGAN PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KCP GUNUNGTUA**

SKRIPSI

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

Oleh:

IKSAN NUGI
NIM. 17 401 00109

PEMBIMBING I

Rodame Monitorir Napitupulu, M.M
NIP. 19841130 201801 2 001

PEMBIMBING II

Rini Hayati Lubis, M.P.
NIP.19870413 201903 2 011

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2022



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. **IKSAN NUGI**
Lampiran : 6 (Enam Eksemplar)

Padangsidimpuan, November 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. **IKSAN NUGI** yang berjudul **“Pengaruh Produk dan Biaya Administrasi terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.”** Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidimpuan.

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

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Rodame Monitorir Napitupulu, M.M.
NIP. 19841130 201801 2 001

PEMBIMBING II

Rini Hayati Lubis, M.P.
NIP.19870413 201903 2 011

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : IKSAN NUGI
NIM : 17 401 00109
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Pengaruh Produk dan Biaya Administrasi terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.**

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 UIN Syahada Padangsidimpuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

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

Padangsidimpuan, 08 November 2022

Saya yang Menyatakan,



IKSAN NUGI
NIM. 17 401 00109

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertandatangan dibawah ini:

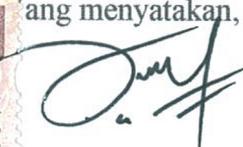
Nama : IKSAN NUGI
NIM : 17 401 00109
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Pengaruh Produk dan Biaya Administrasi terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.”** Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada tanggal : 08 November 2022
yang menyatakan,




IKSAN NUGI
NIM. 17 401 00109



DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : **IKSAN NUGI**
NIM : **17 401 00109**
FAKULTAS/PROGRAM STUDI : **Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah**
JUDUL SKRIPSI : **Pengaruh Produk dan Biaya Administrasi terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua**

Ketua

Nofinawati, S.E.I., M.A
NIP. 19821116 201101 2 003

Sekretaris

Sry Lestari, M.E.I
NIP. 19890505 201903 2 008

Anggota

Nofinawati, S.E.I., M.A
NIP. 19821116 201101 2 003

Sry Lestari, M.E.I
NIP. 19890505 201903 2 008

Dr. Rukiah, S.E., M.Si
NIP. 19760324 200604 2 002

Irdi Aini, M.E
NIP. 19891225 201903 2 010

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di

: Padangsidimpuan

Hari/Tanggal

: Senin/ 12 Desember 2022

Pukul

: 08.30 WIB – Selesai

Hasil/Nilai

: Lulus / 71,25 (B)



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 Padangsidempuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

PENGESAHAN

Judul Skripsi : **PENGARUH PRODUK DAN BIAYA ADMINISTRASI
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MEMILIH TABUNGAN PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KCP GUNUNG TUA**

Nama : **IKSAN NUGI**

NIM : **17 401 00109**

Tanggal Yudisium : **28 JANUARI 2023**

IPK : **3,68**

Predikat : **PUJIAN**

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

Padangsidempuan, 08 Maret 2023

Dekan,



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

ABSTRAK

Nama : Iksan Nugi
NIM : 17 40100109
Judul : Pengaruh Produk dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kondisi jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia yang memilih tabungan yang mengalami penurunan dari tahun 2019 sampai dengan 2021. Penurunan jumlah nasabah diakibatkan oleh beberapa faktor yang memengaruhi keputusan nasabah, yaitu produk dan biaya administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh produk dan biaya administrasi baik secara parsial maupun simultan terhadap keputusan nasabah.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini antara lain berdasarkan Kotler dan Philip yang menyatakan bahwa atribut produk adalah pengembangan suatu produk atau jasa melibatkan penentuan manfaat yang akan diberikan. Pengertian tersebut menunjukkan produk memiliki dimensi yaitu merek, kemasan, label dan kualitas. Keempat dimensi ini membuat produk berpengaruh besar terhadap keputusan nasabah. Begitu juga menurut jurnal Jamilah Iriany Nur bahwa biaya administrasi berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jumlah responden sebesar 112 responden dengan teknik pengambilan sampel yaitu *incidentalsampling*. Pengolahan data menggunakan spss versi 25. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji asumsi klasik yaitu: uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis yaitu: uji t dan uji F.

Hasil uji parsial (Uji-t) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh produk terhadap keputusan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua. Sedangkan hasil uji parsial (Uji-t) menunjukkan bahwa biaya administrasi tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua. Hasil uji signifikan simultan (Uji-F) dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara produk dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah.

Kata kunci : Biaya Administrasi, Keputusan Nasabah, Produk

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul penelitian **“Pengaruh Produk dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.”** Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiaannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari Akhir.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan

dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., selaku wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. H. Armyn Hasibuan, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Dra. Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan dan Ibu Hami Fadlilah Nasution, M.Pd selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Ibu Nofinawati, M.A., selaku Dosen Pembimbing Akademik peneliti yang selalu memberi motivasi, dukungan dan ilmu pengetahuan yang ikhlas kepada peneliti.
5. Ibu Rodame Monitorir Napitupulu, M.M., selaku pembimbing I peneliti ucapkan banyak terima kasih, 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 yang telah Ibu berikan.
6. Ibu Rini Hayati Lubis, M.P., selaku pembimbing II peneliti ucapkan banyak terima kasih, 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 yang telah Ibu berikan.

7. Bapak Yusri Fahmi, M. HUM., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak serta Ibu Dosen UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
9. Teristimewa kepada keluarga tercinta Ayahanda saya Saimin., dan Ibunda tercinta Wasih yang telah mendidik dan selalu berdoa tiada hentinya, yang paling berjasa dalam hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberi dukungan moral dan material, serta berjuang tanpa mengenal lelah dan putus asa demi kesuksesan dan masa depan cerah putra-putrinya. Kedua beliau merupakan semangat peneliti hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada kakak dan abang peneliti Nurhalimah, Lian Saputri, Agus Muhammad Solikin dan Jiato yang tanpa pamrih memberikan cinta dan kasih sayang, memberikan dukungan moral, keikhlasan, kesabaran dan tidak lupa selalu memanjatkan doa-doa mulia hingga sekarang. Serta keluarga lainnya yang tidak

dapat disebutkan satu persatu, yang turut mendoakan selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini.

11. Teruntuk sahabat dan kawan seperjuangan, Dita Wahyuni Nasution, Trika Sulistya, Winda Ariani, Ridho Fadhilah Munthe, Dicki Joandli, Yudi Sahala Muda Simatupang, Fauzi Munthe dan Rivaldo Lubis yang selalu membantu, memberikan dukungan serta semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman PS 3 angkatan 2017 dan rekan-rekan Perbankan Syariah angkatan 2017 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E. dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.
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.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas karunian-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

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

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Padangsidempuan, Oktober 2022
Peneliti

IKSAN NUGI
NIM. 17 401 00109

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 dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	šad	š	Es(dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	žā	ž	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 sebagaiberikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	fathah	A	A
—	Kasrah	I	I
—و	dommah	U	U

2. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabunganana tara harkat dan huruf, transliterasinya gabunganhuruf.

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

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا...ا...ا...	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis atas
ى...ى...	Kasrah dan ya	I	I dan garis Dibawah
و...و...	ḍommah dan wau	Ū	u dan garis di atas

C. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *tamar butah* ada dua:

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, 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 system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ٱ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. 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.
2. 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*, maupun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang

dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

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 seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal katasandangnya.

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

I. Tajwid

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

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 SENDIRI	
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	VII
DAFTAR ISI.....	XII
DAFTAR TABEL	XV
DAFTAR GAMBAR.....	XVI
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah	10
D. Definisi Operasional Variabel.....	11
E. Rumusan Masalah.....	13
F. Tujuan Penelitian	13
G. Manfaat Penelitian	14
H. Sistematika Pembahasan	15
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori	16
1. Keputusan Nasabah.....	16
a. Pengertian Keputusan Nasabah	16
b. Proses Pengambilan Keputusan.....	17
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan.....	20
d. Keputusan Dalam Perspektif Islam	21
2. Produk	23
a. Pengertian Produk	23
b. Indikator Produk	26
3. Biaya Administrasi	32
a. Pengertian Biaya Administrasi	32
b. Faktor-Faktor Biaya Administrasi	34
c. Klasifikasi Biaya.....	36
d. Jenis Pembiayaan.....	37
B. Penelitian Terdahulu	40

C. Kerangka Pikir	47
D. Hipotesis	49

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	50
B. Jenis Penelitian	50
C. Populasi dan Sampel	50
1. Populasi	50
2. Sampel	51
D. Sumber Data	52
1. Data Primer	52
2. Data Sekunder.....	53
E. Instrumen Pengumpulan Data.....	53
F. Teknik Pengumpulan Data	54
1. Angket	54
2. Wawancara	55
3. Dokumentasi.....	56
G. Teknik Analisis Data.....	56
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	56
a. Uji Validitas	56
b. Uji Reliabilitas	57
2. Uji Asumsi Klasik	57
a. Uji Normalitas.....	57
b. Uji Multikolieritas.....	57
c. Uji Heteroskedastisitas.....	57
3. Koefisien Determinasi (R^2)	57
4. Uji Analisis Regresi Berganda.....	58
5. Uji Hipotesis	59
a. Uji Secara Parsial (Uji-t).....	59
b. Uji Secara Simultan (Uji-F)	59

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua	61
1. Sejarah Berdirinya PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.....	61
2. Visi dan Misi	65

3. Struktur Organisasi dan Manajemen PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua	66
4. Kriteria Responden	69
B. Hasil Analisis Data	71
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	71
a. Uji Validitas	71
b. Uji Reliabilitas	73
2. Uji Asumsi Klasik	74
a. Uji Normalitas	74
b. Uji Multikolinearitas	75
c. Uji Heteroskedastisitas	76
3. Koefisien Determinasi (R^2)	77
4. Uji Analisis Regresi Berganda	77
5. Uji Hipotesis	79
a. Uji Secara Parsial (Uji-t)	79
b. Uji Secara Silmultan (Uji-F)	80
C. Pembahasan Hasil Penelitian	81
D. Keterbatasan Penelitian	84

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	86
B. Saran	87

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Biaya Administrasi Tabungan Bank Muamalat.....	5
Tabel I.2	Biaya Administrasi Tabungan Bank Syariah Indonesia	6
Tabel I.3	Jumlah Nasabah Tabungan <i>Easy Wadiah</i> Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua Tahun 2019-2021	7
Tabel I.4	Jumlah Nasabah Tabungan <i>Easy Mudharabah</i> Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua Tahun 2019-2021	8
Tabel I.5	Defenisi Operasional Variabel.....	11
Tabel II.I	Penelitian Terdahulu	40
Tabel III.1	Skala Likert	54
Tabel III.2	Kisi-Kisi Angket.....	55
Tabel IV.2	Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel IV.3	Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Usia	70
Tabel IV.4	Kriteria Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
Tabel IV.5	Hasil Uji Validitas Variabel Produk	71
Tabel IV.6	Hasil Uji Validitas Variabel Biaya Administrasi	72
Tabel IV.7	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah.....	72
Tabel IV.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel	73
Tabel IV.9	Hasil Uji Normalitas	74
Tabel IV.10	Hasil Uji Multikolinearitas.....	75
Table IV.11	Hasil Uji Heteroskedastitas	76
Tabel IV.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi	77
Tabel IV.13	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	78
Tabel IV.14	Hasil Uji t.....	79
Tabel IV.15	Hasil Uji F.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Pikir	48
Gambar IV.1	Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua	67

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

Bank secara sederhana dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dan menyalurkan dana serta memberikan jasa bank lainnya. Aktivitas keuangan yang sering dilakukan masyarakat yaitu penyimpanan dan penyaluran dana. Bank mempunyai dua peran dalam dua sisi yaitu, menghimpun dana secara langsung dari masyarakat yang kelebihan dana (*surplus*) kepada masyarakat yang kekurangan dana (*defisit*).²

Hermansyah menjelaskan bahwa yang dimaksud Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perseorangan, badan-badan usaha swasta, badan usaha milik negara, bahkan lembaga-lembaga pemerintahan menyimpan

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

²Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), Hlm. 24.

dana-dana yang dimilikinya.³ Dari penjelasan diatas dapat dijelaskan secara luas lagi bahwa Bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan sehingga berbicara mengenai Bank tidak terlepas dari masalah keuangan.

Dari Bank umum itu dapat dibagi berdasarkan pembagian sistem bunga atau bagi hasil yakni Bank Konvensional dan Bank Syariah. Bank konvensional sebenarnya memiliki pengertian dan fungsi yang sama dengan Bank umum. Sedangkan Bank Syariah juga memiliki pengertian dan fungsi yang sama tetapi Bank Syariah tata cara operasionalnya lebih didasari dengan tata cara islam, yang mengacu pada ketentuan Al-Qur'an dan Hadits.

Sejarah perkembangan Bank Syariah di Indonesia diilhami perkembangan Bank Syariah atau Bank Islam di luar negeri yang diawali dengan berdirinya Bank Mit ghamr pada 1963 di Mesir. Pada 1 November 1991 berdirilah Bank Syariah pertama di Indonesia yaitu PT Bank Muamalat Indonesia atau BMI di Jakarta.⁴ Berdirinya PT Bank Muamalat Indonesia maka diberlakukannya Undang-Undang No 7 tahun 1992 tentang perbankan.

Perkembangan Perbankan Syariah ini juga didukung oleh beberapa faktor yang dapat memberikan pengaruh pada keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah seperti faktor produk dan biaya administrasi.

³Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014), Hlm. 35.

⁴Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia, 2018), Hlm. 2.

Harga atau *price* adalah jumlah yang ditagihkan terhadap produk atau jasa, lebih luas lagi adalah jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Tujuan penetapan harga secara umum adalah untuk bertahan hidup, untuk memaksimalkan laba, untuk memperbesar *market share*, mutu produk dan karna pesaing yang bermunculan.

Dalam hal ini tentunya Bank Syariah Indonesia memiliki cara untuk mengimbangi persaingan secara bebas yaitu dengan menetapkan kebijakan harga yang berkaitan dengan kebutuhan calon nasabahnya sendiri. Kebijakan ini berkaitan dengan penghimpunan dana dan penyaluran dana. Hal ini tertulis dalam Peraturan Bank Indonesia yaitu PBI No.9/19/PBI/2007 yang berisi mengenai pelaksanaan prinsip syariah dalam kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa Bank Syariah.

Dengan adanya faktor-faktor tersebut cukup dominan untuk mendorong nasabah dalam memutuskan pilihan di bank mana dia harus memilih. Bank Syariah berdiri dan tumbuh dari keinginan masyarakat muslim yang menginginkan adanya suatu lembaga dengan sistem penyimpanan dan penyaluran uang atau dana yang tanpa adanya unsur riba dalam hal ini bunga, maka dari itu artinya memang Bank Syariah ini dianjurkan untuk kaum muslim.

Tetapi pada kenyatannya masih banyak yang tidak tertarik dan memilih jasa perbankan syariah, apalagi setelah keluarnya fatwa MUI tentang

bunga pada Bank konvensional yang difatwakan sama dengan riba, sehingga memunculkan alternatif untuk menghindari harta haram, maka dibuatkan lah bank bersistemkan syariah. Bank Syariah mulai dikembangkan sejak diberlakukannya undang-undang No 10 tahun 1998 tentang perbankan yang mengatur bank syariah secara cukup jelas dan kuat secara segi kelembagaan dan operasionalnya.

Antara bank konvensional dan bank syariah terdapat perbedaan-perbedaan. Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan Hadits. Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah islam adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara islam.

Pemberlakuan kebijakan harga tentunya menjadi sebuah daya tarik yang dapat ditawarkan pihak bank kepada calon nasabah. Hal ini menjadi pertimbangan bagi calon nasabah, apakah antara produk yang akan diambil dengan harga yang ditawarkan sesuai atau tidak dan apakah dengan diberlakukannya kebijakan harga ini dapat meningkatkan pendapatan bank dalam aspek penjualan produk.

Produk tabungan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia ada dua jenis yaitu BSI Tabungan *Easy Wadi'ah* dengan prinsip akad Wadiah Yad

Dhamanah dimana nasabah menitipkan dananya kepada bank tanpa bagi hasil dan BSI Tabungan *Easy Mudharabah* dengan prinsip akad Mudharabah Muthlaqah dimana terdapat kerja sama antara nasabah dan pihak bank yaitu nasabah bertindak sebagai pemilik dana dan bank sebagai pengelola dana dengan bagi hasil.

Sebagai bentuk perbandingan untuk melihat perbedaan besarnya biaya administrasi antara salah satu Bank Syariah lain yang ada di kota terdekat dari Gunungtua yaitu Bank Muamalat KCU Padangsidimpuan dengan Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua yang diberikan kepada nasabah dapat dilihat dalam tabel dibawah ini.

Tabel I.1
Biaya Administrasi Tabungan Bank Muamalat

No	Bentuk Tabungan	Biaya Admin	Biaya Transfer	Biaya Tarik Tunai
1	IB Muamalat	1. Rekening aktif : Rp. 11.000,00 2. Rekening pasif :Rp. 15.000,00.	1. Saldo \leq Rp. 2.500.000,00 sebesar Rp. 5.000,00 2. Saldo \geq Rp. 2.500.000,00 tidak dikenakan biaya.	sebesar Rp.6.500,00.
2	IB Muamalat Rencana	Gratis	Gratis	Gratis
3	IB Muamalat Haji dan	Gratis	Gratis	Gratis

	Umrah			
4	Tabunganku	Gratis	Gratis	Gratis

Sumber: Data Bank Muamalat KCU Padangsidempuan

Tabel I.2

Biaya Administrasi Tabungan Bank Syariah Indonesia

No	Bentuk Tabungan	Biaya Admin	Biaya Transfer	Biaya Tarik Tunai
1	Easy Wadiah	Gratis	Gratis	Gratis
2	Easy Mudharabah	Rp. 10.000,00	Gratis	Gratis
3	Tabungan Haji	Gratis	Gratis	Gratis
4	Tabunganku	Gratis	Gratis	Gratis

Sumber: Data Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua

Banyak nasabah yang merasa keberatan oleh ketetapan harga yang dikenakan oleh pihak Bank Syariah Indonesia. Dengan besarnya biaya potongan bagi hasil yang dimana seharusnya dikarenakan BSI bersifat syariah membuat banyaknya nasabah bertanya-tanya dengan prinsip awal BSI.⁵ Secara umum, Bank Syariah Indonesia menetapkan biaya administrasi transfer antar bank melalui *mobile banking* yaitu sebesar Rp. 6.500,00. Sementara apabila melakukan transfer melalui agen yang dapat melayani transaksi perbankan akan dikenakan biaya dengan saldo \leq Rp. 1.000.000,00 dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 5.000,00 terhadap nasabah dan jika saldo \geq Rp. 1.000.000,00 dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 20.000,00 terhadap

⁵ Hasil wawancara awal dengan 10 responden awal.

nasabah. Besarnya biaya administrasi transfer tersebut menjadi salah satu alasan nasabah tidak memilih Bank Syariah Indonesia sehingga sedikit sekali nasabah yang memilih untuk menabung.⁶

Melihat dari hasil wawancara awal dengan beberapa nasabah dimana mereka sebenarnya mulai paham akan pentingnya nilai-nilai syariah dan memilih untuk hijrah perlahan-lahan seperti mulai memilih Bank Syariah untuk digunakan. Tapi karna para nasabah yang merasa ketentuan biaya administrasi di Bank Syariah Indonesia masih cukup besar sehingga membuat nasabah berpikir ulang dalam menentukan keputusannya untuk memilih menabung di Bank Syariah Indonesia.

Dapat dilihat melalui tabel data jumlah nasabah yang menabung sebagai berikut :

Tabel I.3
Jumlah Nasabah Tabungan *Easy Wadiah*
Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua Tahun 2019-2021

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2019	150
2	2020	112
3	2021	98

Sumber: Data Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

⁶R. Maharani, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus Pada BSI EX BSM), Jurnal Syariah P-ISSN, Vol. 7, No. 2, Desember 2021.

Tabel I.4
Jumlah Nasabah Tabungan *Easy Mudharabah*
Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua Tahun 2019-2021

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2019	120
2	2020	21
3	2021	14

Sumber: Data Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

Berdasarkan tabel 3 dan 4 di atas dapat diketahui jumlah nasabah Tabungan Easy Wadiah dan Tabungan Easy Mudharabah di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua mengalami penurunan jumlah nasabah dalam tiga tahun terakhir. Pada tahun 2019 jumlah total nasabah sebanyak 270 orang atau berkisar sebanyak 77% nasabah tabungan, kemudian pada tahun 2020 mengalami penurunan nasabah menjadi 133 nasabah atau mengalami penurunan sebesar 14% dan kemudian pada tahun 2021 mengalami penurunan lagi sebanyak 112 nasabah atau mengalami penurunan sebesar 9%. Menurut hasil dari data di atas penurunan jumlah nasabah bisa disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya jenis produk dan biaya administrasi yang merupakan faktor signifikan yang bisa mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih tabungan.⁷

⁷Hotmaida Matondang, “Pengaruh Produk dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih BSM Griya Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan”, Skripsi Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, (2019).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti sesuai arahan pihak bank kepada beberapa nasabah BSI KCP Gunung Tua terkait pendapat nasabah terhadap Tabungan Easy Mudharabah di Bank syariah Indonesia KCP Gunung Tua. Pertama, Saudara Hijas Siregar yang berprofesi sebagai salah satu karyawan di toko roti, beliau mengatakan bahwa ia merasa tidak adil terhadap prinsip bagi hasil yang dikenakan oleh bank terhadap nasabahnya.⁸ Kedua, Saudari Lia Saputri yang berprofesi sebagai guru SMP, beliau mengatakan bahwa harusnya BSI dengan prinsip syariah bisa lebih bijak dalam menetapkan biaya administrasi, beliau mengeluh jika BSI tetap seperti itu maka lebih baik memilih bank konvensional saja.⁹ Ketiga, Ibu Marlina Sari yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga, beliau mengatakan bahwa ia kesusahan dalam urusan transfer antar bank akibat besarnya biaya yang ada sehingga sering kali anak-anaknya jarang mau mengirim kepadanya.¹⁰ Keempat, Saudara Fadhil Adha yang berprofesi sebagai pedagang, beliau mengatakan bahwa adanya perbedaan antara produk yang ditawarkan tidak sesuai dengan yang telah dijelaskan. Contohnya seperti disebutkan adanya partisipasi ataupun pemberian hadiah kepada nasabah tabungan Easy Mudharabah kepada nasabah tetapi buktinya tidak ada hadiah yang diberikan.¹¹

⁸Hasil wawancara Hijas Siregar, Pada hari Rabu 2 Februari 2022, Pukul 13:00 WIB.

⁹Hasil wawancara Lia Saputri, Pada hari Rabu 2 Februari 2022, Pukul 15:28 WIB.

¹⁰Hasil wawancara Marlina Sari, Pada hari Senin 7 Februari 2022, Pukul 10:00 WIB.

¹¹Hasil wawancara Fadhil Adha, Pada hari Senin 7 Februari 2022, Pukul 14:00 WIB.

Dari penjelasan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai **”Pengaruh Produk dan Biaya Administrasi Tabungan terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua.”**

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Produk salah satu faktor yang memengaruhi keputusan nasabah memilih Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua.
2. Biaya administrasi salah satu faktor yang memengaruhi keputusan nasabah memilih Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua.
3. Jumlah nasabah yang memilih tabungan pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua mengalami penurunan seperti yang terlihat pada tabel I.3.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, penulis melakukan adanya batasan terhadap permasalahan dalam penelitian ini agar terhindar dari pembahasan yang terlalu luas. Peneliti membatasi penelitian ini hanya sebatas produk, biaya administrasi dan keputusan nasabah terhadap nasabah tabungan easy wadi’ah dan tabungan easy mudharabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah pengertian atau definisi yang diberikan secara operasional terhadap variabel penelitian yang telah ditentukan berdasarkan karakteristik yang telah ditetapkan oleh peneliti dengan tujuan memungkinkan peneliti mengadakan pengukuran atau observasi secara tepat terhadap suatu objek atau fenomena.¹²Berdasarkan penelitian yang berjudul pengaruh produk dan biaya administrasi tabungan terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua yang memiliki teori dari tiga variabel penelitian ini, yaitu produk sebagai variabel (X1), biaya administrasi sebagai variabel (X2) dan keputusan nasabah sebagai variabel (Y), maka dapat dirumuskan definisi operasional variabel sebagai berikut:

Tabel I.3
Defenisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
1	Produk (X1)	Produk merupakan suatu sifat yang kompleks baik dapat diraba maupun tidak dapat diraba, termasuk bungkus, warna, harga, prestise perusahaan dan pengecer, pelayanan perusahaan dan pengecer, yang di terima	1. Jenis produk 2. Logo 3. Keunggulannya. ¹³	Ordinal

¹²Ismail Nurdin dan Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Media Sahabat Cenia, 2019), Hlm. 122.

¹³Kotler. Philip, *Marketing: An Introduction, Fourth Ed*, (Canada: Prentice Hall, 2007), Hlm. 99.

		oleh pembeli untuk memuaskan keinginan dan kebutuhannya. Menurut Kotler adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan.		
2	Biaya Administrasi (X2)	Biasa disebut dengan <i>maintenance fee</i> yaitu biaya yang dibebankan secara berkala kepada pemegang rekening pada suatu bank, misalnya biaya administrasi rekening koran, iuran tahunan kartu kredit, untuk mengkoordinasikan kegiatan produksi dan pemasaran produk. Contoh biaya ini adalah biaya gaji karyawan bagian keuangan, akuntansi personalia dan bagian hubungan masyarakat, biaya pemeriksaan akuntan dan biaya fotokopi.	1. Biaya bulanan 2. Biaya transfer. ¹⁴	Ordinal
3	Keputusan Nasabah (Y)	Merupakan suatu proses penelusuran masalah, identifikasi masalah hingga penarikan kesimpulan dimana seorang konsumen memutuskan untuk menjadi nasabah pada lembaga keuangan yang	a. Mengenali kebutuhan b. Rekomendasi produk dari orang lain c. Kepercayaan pada	Ordinal

¹⁴Mulyadi, *Akuntansi Biaya Edisi Ke 5 cetakan kesembilan*, (Yogyakarta: UPP-STIM YKPN, 2007), Hlm. 43.

		dianggap menjadi solusi dari kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut.	d. Penggunaa n produk secara berulang. 15	
--	--	---	---	--

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah yang penulis kemukakan adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh produk terhadap keputusan nasabah memilih tabungan pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua?
2. Apakah terdapat pengaruh biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih tabungan pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua?
3. Apakah terdapat pengaruh antara produk dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih tabungan pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh produk terhadap keputusan nasabah memilih tabungan pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua

¹⁵Safrida Hafni Sahir, Dkk. Dasar-Dasar Pemasaran, (Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2021), hlm. 26-28.

2. Untuk mengetahui pengaruh biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih tabungan pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua
3. Untuk mengetahui pengaruh antara produk dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih tabungan pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua.

G. Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai Pengaruh Produk Dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan, peneliti juga dapat memahami dan mengetahui bagaimana peranan yang dilakukan tersebut dan supaya menambah pengetahuan serta menjadi bekal dalam menerapkan ilmu yang diperoleh dari perkuliahan menuju dunia kerja.

2. Bagi BSI KCP Gunungtua

Bagi Bank Syariah Indonesia khususnya cabang gunungtua dapat mengetahui apa saja yang perlu diberlakukan untuk meningkatkan minat nasabah dan juga sebagai acuan meningkatkan kualitas kedepannya.

3. Bagi Akademisi

Sebagai bahan acuan dan referensi bagi peneliti yang berkeinginan untuk melakukan penelitian pada masa yang akan datang dan untuk

pembaca lainnya, penelitian ini dapat menjadi dasar dan pedoman bacaan bagi penelitian-penelitian lebih lanjut. Diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan juga untuk landasan penelitian selanjutnya.

H. Sistematika Pembahasan

Dalam proposal penelitian ini, sistematika pembahasan digunakan peneliti guna untuk mempermudah peneliti dalam menyusun proposal dan skripsi selanjutnya. Adapun sistematikanya adalah sebagai berikut:

Bab I yaitu pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, kegunaan penelitian, serta sistem pembahasan dan sistematika penulisan.

Bab II yaitu landasan teori yang didalamnya tercantum pengertian produk dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih tabungan di PT Bank Syariah Indonesia Cabang Gunungtua.

Bab III yaitu metode penelitian yang terdiri dari waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, instrumen pengumpulan data, uji validitas dan reabilitas instrumen, uji regresi linear berganda, uji asumsi klasik, dan analisis data.

Bab IV yaitu hasil penelitian yang didalamnya tercantum di pembahasan penelitian.

Bab V yaitu bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Keputusan Nasabah

a. Pengertian keputusan nasabah

Konsumen cenderung meminimalkan resiko (konsekuensi dan ketidakpastian), berdasarkan kepada kualifikasi jasa tertentu yang diterimanya. Apabila seorang konsumen mau menerima resiko yang lebih besar, mungkin hal tersebut lebih dikarenakan loyalitas mereka terhadap organisasi jasa tertentu, daripada loyalitas mereka terhadap barang jasa tertentu.

Loyalitas kepada organisasi jasa tertentu digambarkan sebagai maksud mengakomodasikan upaya penggantian pengambilan keputusan pembelian berulang, yang didasari kepada kebiasaan atau keputusan yang disadari. Dengan kata lain, kesetiaan terhadap organisasi jasa, berfungsi sebagai alat untuk mengurangi resiko-resiko keputusan beli konsumen.

Alasan terakhir, mengapa konsumen setia kepada merek dalam jasa mungkin dimaksudkan untuk memperoleh kepuasan secara maksimal dari si penjual.¹⁶

¹⁶Manulang, M. Dan Hutabarat Esterlina, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta : Indomedia Pustaka, 2016), Hlm. 48.

Oleh karena itu besarnya pengaruh yang akan terjadi jika seandainya rekomendasi yang dihasilkan tersebut terdapat kekeliruan atau adanya kesalahan-kesalahan yang tersembunyi karena faktor ketidak hati-hatian dalam melakukan pengkajian masalah.¹⁷

Menurut Dwi Swikinyo “nasabah adalah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atauyangdipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.”¹⁸

b. Proses pengambilan keputusan

Proses pengambilan keputusan yang rumit sering melibatkan beberapa keputusan. Suatu keputusan melibatkan pilihan antara dua atau lebih alternative tindakan (perilaku). Keputusan selalu mempunyai syarat antara beberapa perilaku yang berbeda.¹⁹

Pengambilan keputusan sangat penting dalam manajemen dan merupakan tugas utama dari seorang pemimpin atau manajer. Dalam penelitian ini nasabah adalah manajer bagi dirinya sendiri dalam memutuskan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan. Pengambilan keputusan diproses oleh

¹⁷ IKAPI, *Manajemen Pengambilan Keputusan Teori Dan Aplikasi*, (Bandung: ALVABETA, 2016), Hlm. 195.

¹⁸ Dwi Suwiknyo, *Kamus Lengkap Ekonomi Islam*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), Hlm. 775.

¹⁹ NugrohoJ Setiadi, *Perilaku Konsumen*, (Bandung: Kencana Predana Media Group, 2010), Hlm. 331.

pengambilan keputusan yang hasilnya keputusan. Keputusan-keputusan ini akan menimbulkan aktivitas-aktivitas, sehingga proses manajemen dapat terlaksana.²⁰

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

Menurut Peter-olson dalam *The American Marketing Association*, menegaskan bahwa pengambilan keputusan konsumen merupakan proses interaksi antara sikap efektif, sikap kognitif, sikap behavioral dengan faktor lingkungan mana manusia melakukan pengukuran dengan semua aspek kehidupannya.²¹

Adapun model keputusan ada empat pandangan mengenai pengambilan keputusan konsumen yaitu: pandangan ekonomi, pandangan pasif, pandangan kognitif, pandangan emosional. Indikator dalam proses pengambilan keputusan pembelian dapat diketahui sebagai berikut²² :

²⁰Malayu SP Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 53.

²¹J. Paul Peter, Jerry C. Olson, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran, Edisi keempat, Jilid I*, (Jakarta : Erlangga, 2000), Hlm. 185.

²²Jamilah Iriany Nur, Bauran Pemasaran Jasa Sebagai Pemicu Keputusan Nasabah Memilih Produk Bank Syariah, *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 1, No. 1, 2017.

a) Pengenalan masalah

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

b) Pencarian informasi

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

c) Evaluasi alternatif

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

d) Keputusan Membeli

Dalam tahap evaluasi, konsumen telah memilih merek-merek yang telah dikumpulkan dan diinginkan. Konsumen mungkin memilih satu produk yang paling disukai dan akan

dibeli. Dan tahap ini konsumen akan memutuskan produk apa yang akan dibeli berdasarkan apa yang akan diinginkannya dan paling disukainya setelah melakukan pertimbangan.

e) Perilaku Pasca Pembelian

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

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan

Dalam memilih atau mengambil keputusan tentunya ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keputusan, yaitu²³ :

- 1) *Initiator* yaitu orang yang pertama kali menyadari adanya kebutuhan yang belum terpenuhi dan berinisiatif mengusulkan untuk menggunakan suatu produk tertentu.
- 2) *Influencer* yaitu orang yang sering berperan sebagai pemberi pengaruh karena pandangan dan nasihatnya mempengaruhi keputusan.

²³Ali Hasan. Marketing Bank Syariah (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 64-65.

- 3) *Decider* yaitu orang berperan sebagai pengambilan keputusan dalam menekankan apakah produk jadi digunakan dan produk apayang akan digunakan.
- 4) *Buyer* yaitu orang orang yang melakukannya secara akttual.
- 5) *User* yaitu orang yang mengkonsumsi atau menggunakan produk.

d. Keputusan dalam Perspektif Islam

Setiap hari kita membuat sejumlah keputusan mengenai bagaimana mengalokasikan sumber daya untuk memenuhi berbagai kebutuhan. Misalnya kita harus memilih barang atau jasa yang kita butuhkan. Dalam menentukan pilihan kita harus menyeimbangkan antara kebutuhan, preferensi, dan ketersediaan sumber daya.²⁴

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

²⁴Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam, *Ekonomi Islam* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), Hlm. 127.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تُحَرِّمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا ۚ
 إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ وَكُلُوا مِمَّا رَزَقَكُمُ اللَّهُ
 حَلَّالًا طَيِّبَاتٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي أَنْتُمْ بِهِ مُؤْمِنُونَ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas. Dan makanlah makanan yang halal lagi baik dari apa yang Allah telah rezekikan kepadamu, dan bertakwalah kepada Allah yang kamu beriman kepada-Nya.”²⁵

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

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

²⁵ Departemen Agama, *Alquran dan Terjemahannya*, (Bandung: Dipenegoro, 2015), Hlm.

bisa jadi sesuatu yang kita anggap buruk adalah hal yang baik untuk diri kita.

2. Produk

a. Pengertian Produk

Produk adalah sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Produk dapat berupa barang (benda berwujud) seperti buku, meja, kursi, rumah, mobil, dan lain-lain, jasa (tidak berwujud) seperti jasa dokter, jasa perbankan, jasa perhotelan, dan jasa lainnya.²⁶

Pengertian produk menurut Kotler dan Philip adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar guna mendapatkan perhatian untuk dibeli, digunakan, atau dikonsumsi sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan. Atribut produk adalah pengembangan suatu produk atau jasa melibatkan penentuan manfaat yang akan diberikan. Pengertian tersebut menunjukkan produk memiliki dimensi yaitu merek, kemasan, label dan kualitas. Keempat dimensi ini membuat produk berpengaruh besar terhadap keputusan nasabah. Dari pengertian ini dapat dijabarkan bahwa produk merupakan sesuatu, baik berupa barang maupun jasa, yang ditawarkan ke konsumen agar diperhatikan dan dibeli konsumen.²⁷

²⁶ Kasmir dan Jakfar, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Jakarta: Kencana, 2008), Hlm.52.

²⁷ Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2006), Hlm.174.

Secara umum produk adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk akan memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen. Produk biasanya berguna untuk dikonsumsi baik untuk kebutuhan rohani maupun jasmani. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan akan produk, maka konsumen harus mengorbankan sesuatu sebagai balas jasa tersebut. misalnya dengan cara pembelian.²⁸

Produk dalam perspektif Islam terdapat dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 172 :

ءَامِنُوا الَّذِيْنَ يَأْتِيهَا رِزْقُكُمْ مِمَّا طَيَّبْتِ مِنْ كُلُوا لِلّٰهِ وَاشْكُرُوا
تَعْبُدُونَ اِيَّاهُ كُنْتُمْ اِنْ

"Hai orang-orang yang beriman, makanlah diantara rezeki yang baik-baik yang Kami berikan kepadamu dan bersyukurlah kepada Allah, jika benar-benar kepada-Nya kamu menyembah."²⁹

Ayat ini adalah perintah kepada kaum muslimin secara khusus setelah perintah kepada manusia umumnya. Yang demikian itu karena pada dasarnya mereka lah yang mengambil manfaat dari perintah-perintah dan larangan-larangan, disebabkan keimanan mereka,

²⁸ Kasmir, Hlm. 123.

²⁹Dapartemen Agama RI, Al- Jumanatul Ali *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV PENERBIT J-ART, 2004), Hlm. 224.

perintah Allah untuk makan hal-hal yang baik dari rezki dan bersyukur kepada Allah atas segala nikmat nikmat-Nya dengan menggunakannya dalam ketaatan kepada Allah dan taqwa dengan nikmat nikmat tersebut yang dapat menyampaikan kepada hakikat syukur. Maka Allah memerintahkan kepada mereka apa yang diperintahkan kepada para Nabi dalam Firman-Nya :

"Hai Rasul-Rasul, makanlah dari makanan yang baik-baik, dan kerjakanlah amal yang saleh. Sesungguhnya Aku Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan." QS. al-mu'minun ayat 51. Bersyukur dalam ayat ini adalah amal yang Shalih.

Di sini Allah tidak berkata yang halal, karena seorang mukmin itu Allah bolehkan baginya hal-hal yang baik dari rezki yang terlepas dari akibat buruk, dan juga karena keimanan seorang mukmin itu menghalangi dirinya dari menikmati apa yang bukan miliknya.

Dan Firman-Nya "Jika benar-benar kepada-Nya kamu menyembah." Maknanya, maka bersyukurlah kepada-Nya. Hal ini menunjukkan bahwa barangsiapa yang tidak bersyukur kepada Allah, berarti ia tidak menyembah semata-mata hanya kepada-Nya, sebagaimana orang yang bersyukur kepada-Nya, berarti ia telah beribadah kepada-Nya dan menunaikan apa yang telah diperintahkan.

Ayat ini juga menunjukkan bahwa memakan hal-hal yang baik adalah penyebab amal sholeh dan diterimanya amal tersebut.

Allah memerintahkan untuk bersyukur setelah mendapatkan kenikmatan, karena dengan bersyukur akan memelihara kenikmatan yang ada tersebut, dan akan memunculkan kenikmatan-kenikmatan yang sebelumnya tidak ada, sebagaimana sikap kufur nikmat akan menjauhkan kenikmatan yang tidak ada dan menghilangkan kenikmatan yang telah ada.³⁰

b. Indikator Produk

Indikator yang terdapat dalam produk dapat diketahui sebagai berikut :³¹

1) Penentuan Logo dan Moto

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

³⁰ Abdurrahman Bin Nashir As-Sa'di, *Tafsir As-Sa'di*, (Yogyakarta: Darul Haq, 2018), Hlm. 384.

³¹Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), Hlm. 143.

a)Memiliki arti (dalam arti positif)

b) Menarik perhatian

c)Mudah diingat

2) Menciptakan Merek

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

a) Mudah diingat

b) Terkesan hebat dan modern

c) Memiliki artipositif

d) Menarik perhatian

3) Menciptakan kemasan

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

4) Keputusan Label

Label merupakan sesuatu yang dilengketkan pada produk yang ditawarkan dan merupakan bagian dari kemasan. Di dalam label

menjelaskan siapa yang membuat, dimana dibuat, kapan dibuat, cara menggunakannya, dan informasi lainnya.³²

Produk yang terdapat dalam Bank Syariah Indonesia antara lain yaitu³³ :

a) Pendanaan

(1) Giro

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

(2) Tabungan

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

³² Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), Hlm. 221-224.

³³ Kasmir, Hlm. 245.

dengan hal itu. Prinsip syariah tabungan diatur dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 02/DSN-MUI/IV/2000 tentang tabungan.

Beberapa jenis tabungan pada Bank Syariah Indonesia adalah sebagai berikut³⁴ :

(a) BSI Tabungan Valas

Yaitu tabungan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan Bank.

(b) BSI Tabungan Haji Indonesia

Yaitu tabungan perencanaan haji dan umroh yang berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad Wadiah dan Mudharabah.

(c) BSI Tabungan Easy Mudharabah

Yaitu tabungan dalam mata uang Rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM. Tabungan *easy mudharabah* merupakan produk tabungan yang menggunakan prinsip mudharabah muthlaqah yang bersifat investasi, dimana pihak

³⁴<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/tabungan> ,diakses pada hari Jum'at, 23 Desember 2022 pukul 10:21.

nasabah memberikan dana kepada pihak bank untuk dikelola untuk memperoleh keuntungan. Tidak hanya itu dalam tabungan ini juga memiliki keunggulan yaitu adanya bagi hasil antara nasabah dan juga pihak bank, jumlah bagi hasil pada tabungan ini tergantung pada jumlah tabungan nasabah pula apabila saldo nasabah < Rp.100.000.000 maka nasabah mendapat bagi hasil sebesar 8% sedangkan pihak bank mendapat bagi hasil sebesar 92% dan apabila saldo nasabah > Rp.100.000.000 maka nasabah mendapat bagi hasil sebesar 13% dan pihak bank mendapat bagi hasil sebesar 87%.

(d) BSI Tabungan Pendidikan

Yaitu tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan pendidikan dengan sistem auto debet dan mendapat perlindungan asuransi.

(e) BSI Tabungan Bisnis

Yaitu tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian lebih besar dan fitur bebas biaya RTGS, transfer

SKN dan setoran kliring masuk melalui teller dan net banking.

(f) BSI Tabunganku

Yaitu tabungan dengan akad Wadiah Yad Dhamanah untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

(g) BSI Tabungan Pensiun

Yaitu tabungan dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudhrabah Muthlaqah diperuntukan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerjasama dengan Bank.

(h) BSI Tabungan Easy Wadiah

Yaitu tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip Wadiah Yad Dhamanah. Tabungan *easy wadiah* Bank Syariah Indonesia adalah tabungan yang menggunakan *easy wadiah* skema penitipan. Selain itu, pada tabungan ini tidak ada perjanjian pemberian bonus secara tertulis. Namun, pihak bank bisa saja memberikan insentif secara sukarela tanpa melalui

kesepakatan. Artinya, tabungan *easy wadiah* tidak ditujukan untuk menambah nilai tabungan nasabah tapi hanya menabung saja.

(i) BSI Tabungan Mahasiswa

Yaitu tabungan dengan akad wadiah dari para mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri/Perguruan Tinggi Swasta (PTN/PTS) atau pegawai/anggota Perusahaan/Lembaga/Asosiasi/Organisasi Profesi yang bekerja sama dengan Bank.

(3) Biaya Administrasi

a. Pengertian Biaya Administrasi

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

Sedangkan menurut Supriyono, biaya adalah pengorbanan ekonomis untuk memperoleh barang dan jasa.³⁵

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

³⁵Supriyono, *Akuntansi Biaya Edisi 2*, (Yogyakarta: BPFE, 1999), Hlm. 185.

Jadi biaya administrasi adalah *maintenance fee* yaitu biaya yang dibebankan secara berkala kepada pemegang rekening pada suatu bank, misalnya biaya administrasi rekening koran, iuran tahunan kartu kreditnasabah mungkin tidak dikenai biaya tersebut jika dapat memelihara saldo minimum tertentu.

Menurut Jamilah Iriany Nur dalam penelitiannya tentang “Bauran Pemasaran Jasa Sebagai Pemicu Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Bank Syariah”. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa biaya administrasi berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah³⁶.

Biaya administrasi adalah biaya yang bersifat umum dalam perusahaan, misalnya upah dan gaji tenaga kerja tak langsung, iuran, sumbangan dan lain-lain. Sehingga dapat dikatakan bahwa biaya administrasi adalah biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan kegiatan usaha.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat adanya hubungan yang saling terkait antara Keputusan Nasabah dengan Biaya Administrasi karena biaya administrasilah yang menentukan keputusan yang akan dilakukan oleh nasabah.

³⁶ Jamilah Iriany Nur, Bauran Pemasaran Jasa Sebagai Pemicu Keputusan Nasabah Memilih Produk Bank Syariah, Jurnal Hukum Ekonomi Syariah, Vol. 1, No. 1, 2017.

b. Faktor-Faktor Biaya Administrasi

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

1) Keunggulan Kompetitif

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

a) *Cost Leadership*

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

b) *Differentiation*

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

c) *Focus*

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

2) Kualitas Pelayanan

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

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

Pengertian administrasi dapat dibedakan menjadi 2 yaitu :

a) Administrasi dalam arti sempit

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

b) Administrasi dalam arti luas

Merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan

oleh sekelompok orang dalam suatu kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

c. Klasifikasi Biaya

Biaya-biaya secara umum dapat diklasifikasikan menurut fungsinya, yaitu : biaya berdasarkan hubungan dengan produk, biaya berdasarkan waktu dan biaya berdasarkan volume produk.³⁷

a. Klasifikasi biaya berdasarkan hubungan dengan produk yaitu :

1. Biaya produksi

Adalah biaya yang digunakan dalam proses produksi yang terdiri dari bahan baku langsung, tenaga kerja langsung dan biaya *overhead*.

2. Biaya non produksi

Adalah biaya yang tidak berhubungan dengan proses produksi, yang terdiri dari biaya penjualan dan biaya yang diperlukan untuk menjual suatu barang/jasa.

b. Klasifikasi biaya berdasarkan waktu yaitu :

1. Biaya pengeluaran modal

Adalah biaya yang dikeluarkan untuk memberikan manfaat di masa depan dan dalam rangka waktu yang panjang dan dilaporkan sebagai aktiva.

³⁷ Sinurat Mangasa. Dkk, *Akuntansi Biaya*, (Medan: Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen, 2015), Hlm. 12-29.

2. Biaya pengeluaran pendapatan

Adalah biaya yang memberikan manfaat untuk periode sekarang dan dilaporkan sebagai beban.

c. Klasifikasi biaya berdasarkan volume yaitu :

1. Biaya variabel

Adalah biaya yang berubah sebanding dengan perubahan volume produksi dalam rentang relevan, tetapi secara per unit tetap.

2. Biaya tetap

Adalah biaya yang secara totalitas bersifat tetap dalam rentang relevan tertentu, tetapi secara perunit berubah.

3. Biaya semi variabel

Adalah biaya didalamnya mengandung unsur tetap dan mengandung unsur variabel.

d. Jenis Pembiayaan

Jenis pembiayaan bank dapat dikelompokkan berdasarkan jangka waktu, sifat penggunaan dan keperluan. Pembiayaan juga dapat dikelompokkan berdasarkan sifat penarikan dan cara pelunasan.

1) Jenis Pembiayaan Berdasarkan Tujuan Penggunaan

Berdasarkan tujuan penggunaan, pembiayaan dapat dibedakan menjadi :

a) Pembiayaan Konsumtif, yaitu pembiayaan yang diberikan

kepada nasabah yang dipergunakan untuk membiayai barang-barang konsumtif. Pembiayaan ini umumnya untuk perorangan, seperti untuk pembelian rumah tinggal, pembelian mobil untuk keperluan pribadi. Pembayaran kembali pembiayaan, berupa angsuran berasal dari gaji atau pendapatan lainnya, bukan dari objek yang dibiayainya. Jenis pembiayaan yang termasuk dalam jenis pembiayaan konsumtif antara lain :

- (1) Pembiayaan Perumahan, yaitu fasilitas pembiayaan untuk pembelian/pembangunan/renovasi rumah tinggal, rumah susun, apartemen dan lain-lain dengan jaminan berupa objek yang dibiayai
- (2) Pembiayaan Mobil, yaitu fasilitas pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan jaminan berupa kendaraan bermotor yang dibiayai tersebut
- (3) Pembiayaan Multiguna, yaitu fasilitas pembiayaan untuk segala keperluan yang bersifat konsumtif, dengan jaminan penghasilan sebagai pegawai atau professional, dan/atau tanah berikut bangunan tempat tinggal
- (4) Kartu Pembiayaan, yaitu fasilitas pembiayaan tanpa agunan untuk keperluan kemudahan pembayaran dan transaksi pengambilan tunai. Transaksi dilakukan melalui sarana

(5) kartu yang diberikan kepada perorangan pemegang kartu.

Kartu pembiayaan diterbitkan oleh bank setelah aplikasi permohonannya disetujui bank yang bersangkutan³⁸.

b) Pembiayaan Komersial, yaitu pembiayaan yang diberikan kepada perorangan atau badan usaha yang dipergunakan untuk membiayai suatu kegiatan usaha tertentu. Pembayaran kembali pembiayaan komersial berasal dari hasil usaha yang dibiayai. Pembiayaan yang termasuk dalam jenis pembiayaan komersial, antara lain:

(1) Pembiayaan Mikro, yaitu fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membiayai kegiatan usaha mikro

(2) Pembiayaan Usaha Kecil, yaitu fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membiayai kegiatan usaha kecil

(3) Pembiayaan Usaha Menengah, yaitu fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membiayai kegiatan usaha menengah

(4) Pembiayaan Korporasi, yaitu fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membiayai usaha perusahaan/korporasi. Penentuan besar kecilnya pembiayaan mikro, kecil dan

³⁸ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), Hlm. 207-208.

menengah ditentukan oleh kebijakan masing-masing bank³⁹.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan kumpulan dari hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penelitian-penelitian terdahulu dan mempunyai kaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Meli Antika Rambe (Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan 2017)	Analisis Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Simpatik Pada PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidimpuan.	Nasabah memilih produk tabungan simpatik karna tabungan yang menggunakan prinsip syariah menggunakan akad wadiah yad dhamanah atau titipan yang dapat diambil setiap saat, pembukaan rekening yang mudah dan tabungan yang transaksinya tidak ada potongan dan biaya administrasi juga murah dan sudah menggunakan fasilitas ATM dan merupakan tabungan yang simpel.
2.	Rini Rosalinda (Skripsi IAIN Padangsidimpuan, 2016)	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Pembiayaan KPR Ib Griya pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari variabel harga berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam pembiayaan KPR Ib Griya, promosi berpengaruh positif

³⁹ Ikatan Bankir Indonesia, Hlm. 208.

			terhadap minat nasabah dalam memilih Pembiayaan KPR Ib Griya dan lokasi juga berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam memilih pembiayaan KPR Ib Griya.
3.	Khairul Uyun (Skripsi IAIN Walisongo Semarang, 2012)	Pengaruh Produk Syariah dan Bauran Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di. BNI Syariah Cabang Semarang.	Pada hasil penelitian ini R square sebesar 0,826 menunjukkan bahwa korelasi hubungan antara produk syariah dan bauran promosi adalah kuat. R 68,3% sedangkan sisanya 31,7%.
4.	Made Laksmi Saraswati, Ari Pradhanawati dan Wahyu Hidayah (Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro)	Pengaruh Desain Produk, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Keputusan pembelian Pada Kampung Batik Wiradesa, Kabupaten Pekalongan”	Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa desain produk, kualitas produk, dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian baik secara persial maupun simultan. Berdasarkan kesimpulan tersebut maka sarana yang diberikan untuk pemilik UKM adalah memperhatikan hal-hal mengenai pengembangan desain produk agar lebih bervariasi corak, warna dan modelnya, meningkatkan kualitas dari produk yang ditawarkan, serta memberikan harga yang sesuai

			dengan kualitas produk.
5.	Hotmanida Matondang (Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan 2017).	Pengaruh Produk Dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih BSM Griya Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.	Secara parsial produk memiliki nilai $> (19,158 > 1,664)$ atau H_{a1} diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara produk terhadap keputusan nasabah memilih Bsm Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan. Secara parsial biaya administrasi memiliki nilai $< (0,943 < 1,664)$ atau H_{o1} diterima, artinya tidak ada pengaruh biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih Bsm Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan. Secara bersama-sama (simultan) antara produk dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih Bsm Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan. Hal ini dapat dilihat dari uji simultan (uji F) $> (184,73 > 2,72)$, maka dapat disimpulkan H_{a2} diterima, artinya secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara variabel produk dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih Bsm Griya pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.
6.	Rodame Monitorir Napitupulu,	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan	Secara parsial harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap

	Aswadi Lubis dan Rosnita Fitri (Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman 5 (2), 38-57, 2017).	Pembelian Hijab Merek Rabbani Pada CV. Rabbani Asysa Cabang Padangsidempuan.	keputusan pembelian hijab merek Rabbani $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,185 > 1,989), kualitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian hijab merek Rabbani $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,571 > 1,989) dan merek mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian hijab merek Rabbani $t_{hitung} > t_{tabel}$ (10,953 > 1,989). Secara stimulan harga, kualitas dan merek mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian hijab merek Rabbani pada CV. Rabbani Asysa Cabang Padangsidempuan yakni $t_{hitung} > t_{tabel}$ (85,141 > 2,72). Berdasarkan uji koefisien determinasi (R^2) diketahui bahwa 75% harga, kualitas dan merek memengaruhi keputusan pembelian hijab merek Rabbani pada CV. Rabbani Asysa Cabang Padangsidempuan sedangkan 25% lagi dipengaruhi oleh variabel yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
7.	Budi Gautama Siregar, Hamni	Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Atribut Produk Terhadap Keputusan	Koefisien determinasi (R^2) dapat diketahui bahwa nilai $r=0,727$ artinya korelasi antara

	<p>Fadlilah Nasution dan Siti Aisyah (Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman 5 (2), 58-81, 2017)</p>	<p>Pembelian Pasta Gigi Pepsodent Pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.</p>	<p>variabel kualitas produk, harga, promosi dan atribut produk terhadap keputusan pembelian terjadi hubungan yang kuat. Nilai adjust (R^2) sebesar 0,507 atau 50,7% menunjukkan variabel kualitas produk, harga, promosi dan atribut produk memengaruhi keputusan pembelian dan sisanya 49,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Berdasarkan hasil penelitian ini ada pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pasta gigi pepsodent dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel} (5,111 > 1,663)$. Variabel harga ada pengaruh terhadap keputusan pembelian pasta gigi pepsodent dengan nilai $(1,670 > 1,663)$. Variabel promosi ada pengaruh terhadap keputusan pembelian pasta gigi pepsodent dengan nilai $(1,755 > 1,663)$. Variabel atribut produk ada pengaruh terhadap keputusan pembelian pasta gigi pepsodent dengan nilai $(4,552 > 1,663)$.</p>
--	---	---	---

Persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perbedaan dan persamaan antara peneliti dengan yang dilakukan oleh Meli Antika Rambe

Penelitian ini memiliki kesamaan yaitu menggunakan variabel keputusan nasabah. Sedangkan perbedaan antara keduanya adalah terletak di lokasi penelitiannya.

2. Perbedaan dan persamaan antara peneliti dengan yang dilakukan oleh Rini Rosalinda

Penelitian ini memiliki kesamaan yaitu menggunakan variabel keputusan nasabah. Sedangkan perbedaan antara keduanya adalah terletak di lokasi dan teknik analisis data.

3. Perbedaan dan persamaan antara peneliti dengan yang dilakukan oleh Khairul Uyun

Penelitian ini memiliki kesamaan yaitu menggunakan variabel keputusan nasabah. Sedangkan perbedaan antara keduanya adalah terletak dalam variabel terikat oleh Khairul Uyun adalah menggunakan variabel terikat (X_2) yaitu bauran promosi, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel terikat (X_2) yaitu biaya administrasi.

4. Perbedaan dan persamaan antara peneliti dengan yang dilakukan oleh Made Laksmi Saraswati, Ari Pradhanawati dan Wahyu Hidayah

Penelitian ini memiliki kesamaan yaitu menggunakan variabel keputusan nasabah. Sedangkan perbedaan antara keduanya adalah terletak di lokasi penelitiannya.

5. Perbedaan dan persamaan antara peneliti dengan yang dilakukan oleh Hotmaida Matondang

Penelitian ini memiliki kesamaan yaitu sama-sama meneliti tentang produk dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah. Sedangkan perbedaan antara keduanya adalah terletak di lokasi penelitiannya.

6. Perbedaan dan persamaan antara peneliti dengan yang dilakukan oleh Rodame Monitorir Napitupulu, Aswadi Lubis dan Rosnita Fitri

Penelitian ini memiliki kesamaan yaitu menggunakan variabel harga. Sedangkan perbedaan antara keduanya adalah terletak dalam variabel terikat oleh Rodame Monitorir Napitupulu, Aswadi Lubis dan Rosnita Fitri adalah menggunakan variabel terikat (X2) yaitu kualitas, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel terikat (X2) yaitu biaya administrasi.

7. Perbedaan dan persamaan antara peneliti dengan yang dilakukan oleh Budi Gautama Siregar, Hamni Fadlilah Nasution dan Siti Aisyah

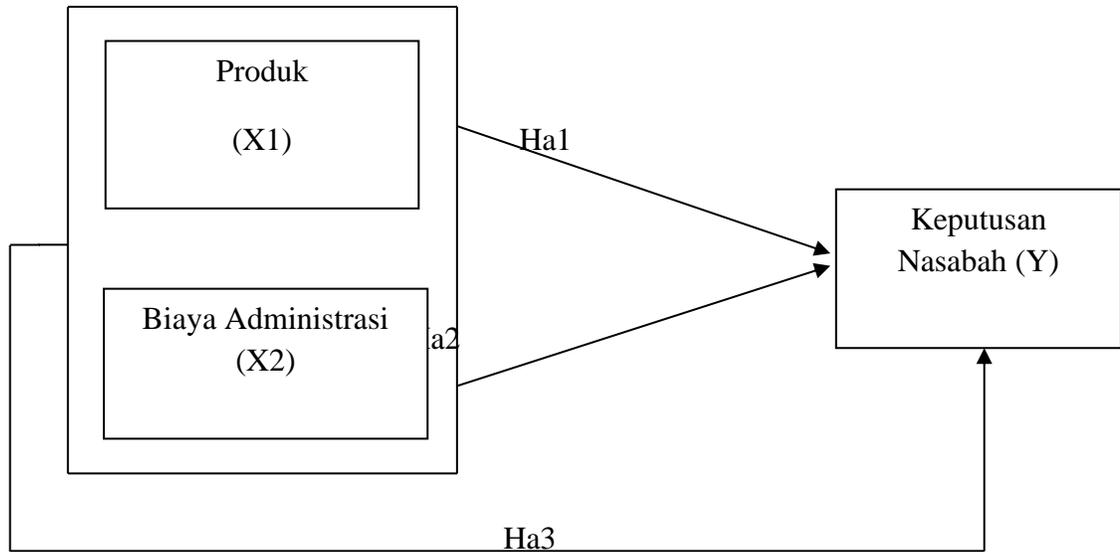
Penelitian ini memiliki kesamaan yaitu menggunakan variabel harga. Sedangkan perbedaan antara keduanya adalah terletak dalam variabel terikat oleh Budi Gautama Siregar, Hamni Fadlilah Nasution dan Siti Aisyah adalah menggunakan variabel terikat (X1) yaitu kualitas produk, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel terikat (X1) yaitu produk.

C. Kerangka Pikir

Produk adalah sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, baik berupa benda berwujud atau tidak berwujud. Produk merupakan sesuatu yang dapat ditawarkan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Biaya administrasi adalah biaya yang diberikan secara berkala kepada pemegang rekening pada suatu bank, misalnya biaya administrasi rekening koran, iuran tahunan kredit, nasabah mungkin tidak dikenai biaya tersebut jika dapat memelihara saldo minimum tertentu.

Keputusan nasabah merupakan perilaku nasabah yaitu dalam proses memilih sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhannya berdasarkan kemampuan yang dimiliki nasabah dan juga kualitas yang diberikan pihak bank. Berdasarkan landasan teori dan menurut penelitian terdahulu dapat disusun kerangka pemikiran pada penelitian ini. Model yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari dua variabel independen, variabel tersebut adalah pengaruh produk dan biaya administrasi. Kemudian terdapat satu variabel dependen yaitu keputusan nasabah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada skema dibawah ini:

Gambar II.1
Kerangka Pikir



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

D. Hipotesis

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

Ha1 :Terdapat pengaruh produk terhadap keputusan nasabah memilih tabungan pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua.

Ha2 : Terdapat pengaruh biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih tabungan pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua.

Ha3 : Terdapat pengaruhantara produk dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih tabungan pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan waktu penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian peneliti untuk mendapatkan data, informasi, keterangan-keterangan dan hal-hal yang berkaitan dengan kepentingan penelitian yang bertempat di Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua.

B. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian langsung dilakukan dilapangan atau pada responden. Dalam penelitian ini peneliti mencari data, meneliti, menganalisis dan melakukan observasi secara langsung di Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulan.⁴⁰ Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua dari tahun 2019-2021 yang berjumlah 155 nasabah sesuai tabel I yang merupakan data dari BSI KCP Gunungtua.

2. Sampel

Menurut Mardalis tujuan penentuan sampel adalah “untuk memperoleh mengenai objek penelitian dengan cara hanya mengamati dari populasi.⁴¹ Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan teknik *Sampling incidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Ukuran pengambilan sampel yang dilakukan adalah menggunakan rumus dari Yamane Taro sebagai berikut:⁴²

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

⁴⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), Hlm. 80.

⁴¹Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), Hlm. 55.

⁴²Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), Hlm. 138.

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan 5% (0,05)

Sehingga jumlah sampel yang diperoleh dengan ketentuan yang digunakan e : 5% dan jumlah populasi adalah 155 orang seperti terlihat pada tabel I yang bersumber dari Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua, adalah:

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

$$n = \frac{155}{155 (0,05)^2 + 1}$$

$$= 111,7$$

Jadi sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 111,7 responden dan digenapkan menjadi 112 responden.

D. Sumber Data

Dalam penelitian ini analisis harga produk promosi dan lokasi di bagi menjadi dua kategori:

1. Sumber data primer, yaitu sumber data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya, yang diperoleh langsung melalui observasi dan wawancara dengan Bapak Husni Ardiansyah

selaku *service manager*. Dalam hal ini peneliti melakukan observasi dan wawancara di Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua.

2. Sumber data sekunder, yaitu sumber data pendukung dan pelengkap data penelitian. Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data sekunder dari dokumen-dokumen yang berkenaan dengan Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua, jurnal penelitian buku-buku, artikel, website dan sumber lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang digunakan untuk mengumpulkan data atau mengukur objek dari suatu variabel penelitian untuk mendapatkan data yang benar demi kesimpulan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya, maka diperlukan instrumen yang valid dan konsisten serta tepat dalam memberikan data hasil penelitian.⁴³ Instrumen pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah menggunakan angket/kuesioner. Dimana tehnik angket (kuesioner) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan jawaban ataupun respon terhadap daftar pertanyaannya.

⁴³Febrinawati Yusup, "Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif", *Jurnal Ilmiah Kependidikan*, Volume 7, No. 1, Januari-Juni 2018, Hlm. 17.

F. Teknik Pengumpulan Data

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

1) Angket (Kuesioner)

Angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada objek penelitian yang mau memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna. Angket juga ditujukan untuk mengumpulkan data melalui formulir yang berisi pernyataan-pernyataan yang diajukan secara tertulis kepada responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua.

Adapun skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert merupakan cara paling sering digunakan dalam menentukan skor. Jawaban angket atau kuesioner akan dikuantifikasi dengan cara sebagai berikut:

Tabel III.1
Skala likert

Kategori	Pernyataan Positif
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Dengan menggunakan skala likert 5 kategori dengan nilai positif, caranya dengan menghadapkan responden pada sejumlah pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban atas tingkat pelaksanaan yang terdiri dari sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Tabel III.2
Kisi-Kisi kuesioner/Angket

No	Variabel	Indikator	No Soal
1	Produk (X1)	b. Jenis produk c. Logo d. Keunggulan	1,2,3 4,5 dan 6,7,8.
2	Biaya Administrasi (X2)	a. Biaya bulanan b. Biaya transfer	1,2,3 dan 4,5,6.
3	Keputusan Nasabah (Y)	a. Mengenali kebutuhan b. Rekomendasi produk dari orang lain c. Kepercayaan pada produk d. Penggunaan produk secara berulang	1 2,3 4 5 dan 6.

2) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan tertulis kepada informan untuk dijawab. Dalam penelitian ini peneliti menanyakan langsung kepada responden dengan jenis wawancara tidak terstruktur.⁴⁴

⁴⁴Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), Hlm. 80.

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan sumber manusia, seperti memberikan pertanyaan langsung dengan melalui wawancara langsung dengan pihak-pihak instansi. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pencatatan mengenai hasil dari wawancara yang dilakukan dengan pihak-pihak yang bersangkutan.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pencatatan mengenai jawaban dari wawancara oleh pihak bank dan nasabah terkait dengan produk, biaya administrasi dari pihak nasabah terhadap keputusan yang ada dilakukan di bank tersebut.

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut yang benar-benar mengukur apa yang diukur.⁴⁵ Jika skala pengukuran tidak valid, maka tidak akan bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan. Kualitas data yang diperoleh oleh

⁴⁵Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana Pranamedia Group, 2011), Hlm. 138.

peneliti adalah tergantung pada kualitas instrumen pengumpulan data yang digunakan pada penelitian.

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor variabel jawaban masing-masing responden dengan total skor masing-masing variabel. Untuk mengetahui kevalidan data jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dikategorikan valid sebaliknya apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka data tidak signifikan/tidak valid.⁴⁶

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berkenaan dengan tingkat ketetapan hasil pengukuran. Suatu instrumen dikatakan memiliki tingkat reliabilitas apabila instrumen tersebut digunakan mengukur aspek yang diukur beberapa kali hasilnya sama atau relatif sama.⁴⁷

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

⁴⁶Ricki Yulardi dan Zuli Nuraeni, *Statistika Penelitian*, (Yogyakarta: Innosian,2017), Hlm. 113.

⁴⁷Ricki Yulardi dan Zuli Nuraeni, Hlm. 124.

adalah teknik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah suatu model dimana variabel terikat tergantung dua atau lebih variabel bebas. Analisis regresi adalah kelanjutan setelah uji instrumen dan uji asumsi klasik. Analisis regresi linier berganda ini akan dilakukan apabila jumlah variabel independen dua atau lebih.⁴⁸

Adapun regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian untuk mengetahui pengaruh produk (X_1), biaya administrasi (X_2) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua. (Y). Bentuk persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = Variabel dependen

α = Konstanta

b = Konstanta variabel X terhadap Y

X = Variabel independent

e = *Prediction error* (tingkat kesalahan)

⁴⁸Sugiyono dan Agus Santoso, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel*, (Bandung: Alfabeta, 2015), Hlm. 303.

4. Uji Hipotesis

1. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t adalah uji yang menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual (parsial) dalam menerangkan variasi variabel terikat.⁴⁹ Dalam uji t adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- 2) Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.⁵⁰

2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua independen variabel terhadap dependen variabel.⁵¹ Yang berarti seberapa besar pengaruh dari variabel-variabel Independen terhadap Dependen secara bersamaan.

- a. Jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.⁵²

Dengan kriteria hipotesis sebagai berikut:

Ho: Tidak terdapat pengaruh produk, biaya administrasi, terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungan di Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua.

⁴⁹Mudrajad Kuncoro, Hlm. 238.

⁵⁰ Muhajir Nasir, *Statistik Pendidikan*, (Yogyakarta: Media Akademia, 2016), Hlm.85.

⁵¹Mudrajad Kuncoro, Hlm.139.

⁵²Muhajir Nasir, Hlm. 156.

Ha: Terdapat pengaruh produk, biaya adminitrasi, terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungandi Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua.

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

1. Sejarah Berdirinya PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua

PT Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah salah satu Lembaga Keuangan yang sistem operasionalnya berdasarkan prinsip syariah yang berlandaskan Al-qur'an dan hadist. Dimana tugas utamanya yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang mempunyai dana lebih dan menyalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan.

PT Bank Syariah Indonesia juga memiliki tugas lain yaitu memberikan layanan jasa. Dimana layanan jasa tersebut untuk membantu mempermudah, dan menunjang Bank dalam menghimpun dan menyalurkan dana. PT Bank Syariah Indonesia berdiri sejak tahun 1999. Sebelum kehadiran Bank ini, Indonesia mengalami krisis ekonomi dan moneter yang begitu hebat sejak bulan juli 1997 yang berlanjut dengan dampak krisis di seluruh sendi kehidupan bangsa terutama yang terjadi didunia usaha. Dampak yang ditimbulkannya bagi Bank-Bank konvensional dimasa itu mengharuskan pemerintah mengambil kebijakan dengan melakukan restrukturisasi dan merekapitalisasi sejumlah Bank di Indonesia. Dominasi industri perbankan begitu meluas dampak krisis ekonomi dan moneter yang terjadi.

Bank konvensional saat itu yang merasakan dampak krisis diantaranya PT. Bank Susila Bakti (BSB) milik Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YPK), PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. Bank Susila Bakti saat itu berupaya untuk keluar dari krisis dengan melakukan merger atau penggabungan dengan sejumlah bank lain serta mengundang inovator asing. Kemudian disaat bersamaan, pada tanggal 31 Juli 1999 pemerintah melakukan merger empat bank, yaitu: Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo menjadi satu bank baru bernama PT. Bank Mandiri (Persero). Kebijakan ini juga menempatkan sekaligus menetapkan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, sebagai pemilik mayoritas baru PT. Bank Susila Bakti.

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, kemudian melakukan konsolidasi dan membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah (PSS) sebagai follow up atau tindak lanjut dari keputusan merger oleh pemerintah. Tim yang dibentuk tersebut bertujuan untuk mengembangkan layanan Perbankan Syariah dikelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system).

Tim yang bekerja tersebut memandang bahwa berlakunya UU No. 10 tahun 1998 menjadi momentum tepat untuk melakukan konversi PT. Bank Susila Bakti sebagai bank konvensional menjadi Bank Syariah. Karena itu, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera menyiapkan infrastruktur dan

sistemnya, system dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha PT. asnya dampak krisis ekonomi dan moneter yang terjadi. Bank Susila Bakti berubah dari Bank Konvensional menjadi Bank Syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri dengan Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Kegiatan usaha PT. Bank Susila Bakti yang berubah menjadi bank umum syariah dilakukan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, via Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. Dengan ini, PT. Bank Syariah Indonesia secara resmi mulai beroperasi sejak hari Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999 masehi sampai sekarang. Trampil, tumbuh dan berkembang sebagai bank yang meladasi kegiatan operasionalnya dengan memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai kegiatan rohani. Inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Indonesia dalam kiprahnya di perbankan Indonesia.

Bank Syariah Indonesia adalah salah satu lembaga perbankan besar di Indonesia. Bank Syariah Indonesia dibentuk oleh Bank Mandiri, untuk berperan didalam mengembangkan layanan Perbankan Syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri sebagai respon atas diberlakukannya UU No. Tahun 1998 yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system). Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan

UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi dari bank konvensional menjadi Bank Syariah. Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melalui kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulannya dan hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju yang lebih baik bersama Bank Syariah Indonesia.

PT. Bank Syariah Indonesia didirikan dengan aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain. Terutama berkaitan dengan penyimpanan dana dan pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah. Kedekatan nasabah akan diimbangi dengan keterbukaan dalam layanan produk sesuai syariah, modern dan universal.

PT. Bank Syariah Indonesia berharap visi sebagai Bank Syariah terpercaya pilihan mitra usaha bisa tercapai dengan melakukan kedekatan kepada seluruh masyarakat. Kedekatan itu akan diimbangi dengan keterbukaan dalam setiap layanan produk sesuai syariah untuk membangun image yang baik bagi Bank Syariah Indonesia.

Dan PT. Bank Syariah Indonesiasemakin berkembang dengan membangun beberapa kantor cabang dan kantor cabang pembantu di beberapa daerah. Salah satu kantor cabang pembantu yang didirikan berada di daerah Gunung Tua Kabupaten Padang Lawas Utara Provinsi Sumatera Utara.

Didirikan pada Tahun 2010 yang dipimpin oleh bapak M. Hafizh Akbar sebagai pimpinan pertama PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua dan berakhir masa jabatannya pada bulan Agustus 2013. Pimpinan kedua PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua dipimpin oleh Bapak Nauli Hasan Basri Lubis pada tahun 2013-2016 dan pimpinan ketiga PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu di pimpian oleh Bapak Julkarnain Lubis pada tahun 2016-2020 dan sekarang ini pimpinan Bank Syariah Indonesia setelah marger dari bank Syariah Mandiri ialah Bapak Catur Wiyono.⁵³

2. Visi dan Misi

a. Visi

Top 10 global Islamic Bank

b. Misi

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di indonesia

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) an nilai buku 50 T di tahun 2025.

2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

Top 5 bank yang paling profitabel di indonesia (ROE18%) dan valuasi kuat (PB>2)

⁵³Wawancara dengan bapak Husni Ardiansyah sebagai Service Manager Bank Syariah Indonesia KC. Gunung Tua, Jumat, 4 Juni 2021, Pukul 14.35 WIB.

3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

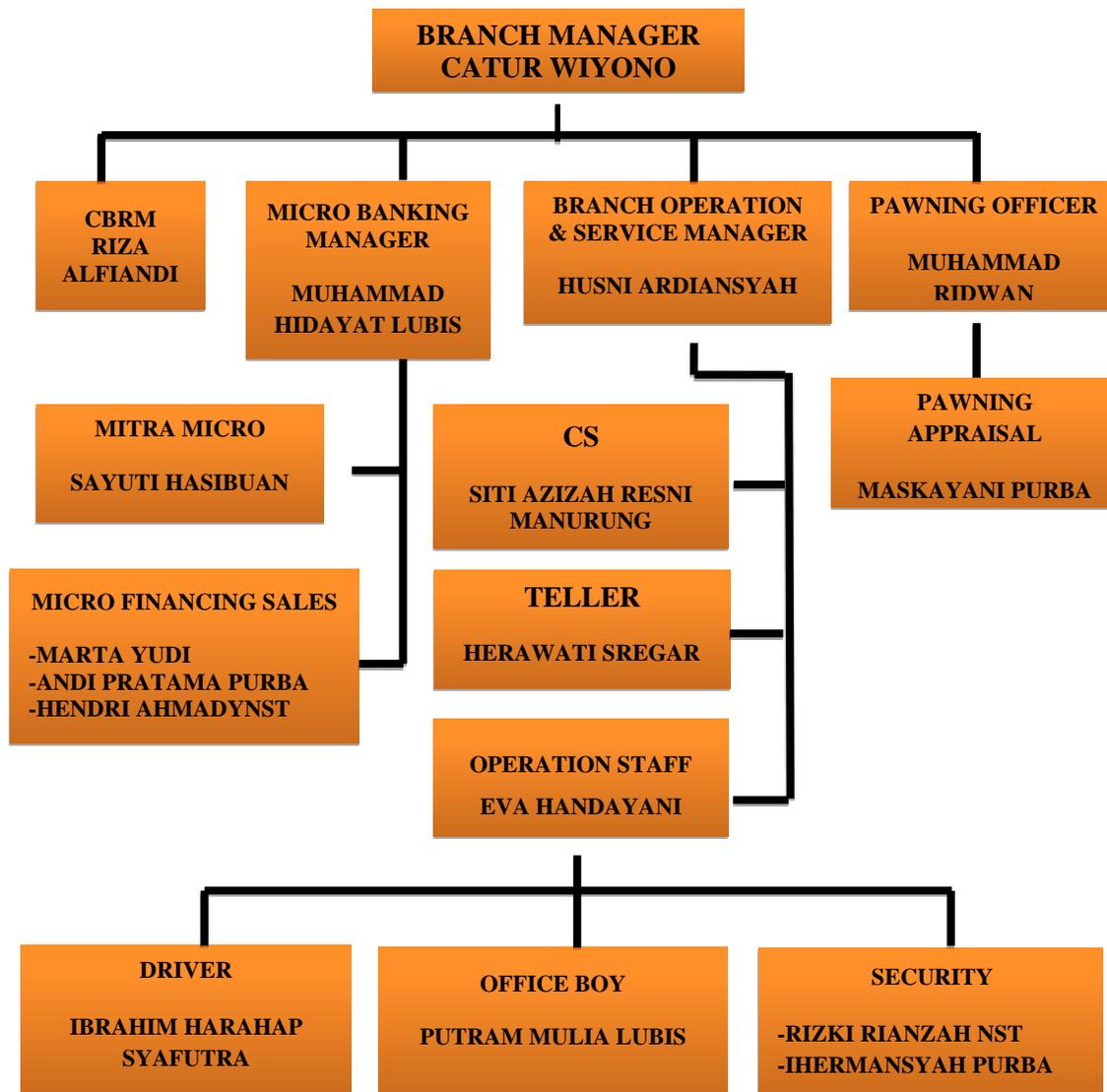
Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta komitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.⁵⁴

3. Struktur Organisasi dan Manajemen PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

Dalam suatu organisasi atau pemerintahan tentunya ada struktur kepemimpinan atau struktur organisasi. Hal ini bertujuan agar setiap kegiatan atau pekerjaan yang dilakukan oleh organisasi tersebut bisa terorganisir dengan baik serta agar bisa mencapai tujuan organisasi. Begitu juga dengan Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua yang memiliki struktur organisasinya sendiri dan terdiri dari beberapa bagian yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

⁵⁴<https://ir.bankbsi.co.id> (Jam Akses 10:42).

Gambar IV. I
Stuktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua



Dari gambar IV.1 dapat dilihat bahwa posisi *Branch Manager* memiliki fungsi mengelola dan mengoptimalkan sumber daya manusia dan kewenangannya mengevaluasi kinerja karyawan di kantor cabang. Posisi CBRM atau *Customer Banking Retail Manager* memiliki fungsi memasarkan pembiayaan dan

menganalisa pembiayaan serta bertanggungjawab atas pembiayaan tersebut. Posisi *Micro Banking Manager* memiliki fungsi untuk bertanggungjawab terhadap pencapaian target pembiayaan *outlet* warung *micro* dan kewenangannya adalah bertugas sebagai supervisi terhadap pegawai *outlet* pada warung *micro*. Posisi *Branch Operation & Service Manager* memiliki fungsi *support* terhadap tugas-tugas *branch manager*. Posisi *Pawning Officer* bertugas mengelola pembiayaan gadai emas dan cicil emas. Posisi *Pawning Appraisal* bertugas melakukan pengecekan dan verifikasi dan kelengkapan dokumen pinjaman dikantor cabang. Posisi *Mitra Micro* merupakan pegawai Bank yang diberi tanggungjawab *memonitoring* debitur dan penagihan. Posisi *Micro Financial Sales* bertugas memperkenalkan produk perusahaan pada pelanggan. Posisi *Costumer Service* bertugas memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Posisi *Teller* bertugas menangani, membantu, dan memberikan solusi bagi nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan. Posisi *Operation Staff* bertugas melakukan perencanaan dan pelaksanaan kegiatan operasional rutin kantor. Posisi *Driver* bertugas mengantar pejabat Bank menggunakan kendaraan mobil dan bertanggungjawab atas perawatan inventaris kantor. Posisi *Office Boy* bertugas membantu setiap karyawan dan merapikan ruang kantor. Posisi *Security* bertugas melakukan pengawasan terhadap seluruh wilayah Bank.

4. Kriteria Responden

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan mengenai data-data responden yang digunakan sebagai sampel yang akan diambil dari nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan berjumlah 112 responden/orang. Pertanyaan yang penulis ajukan kepada responden sebanyak 6-8 pertanyaan untuk masing-masing variabel. Keseluruhan kuesioner ini diolah dengan bantuan SPSS Versi 25.

a. Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini, data kuisisioner yang dikumpulkan sebanyak 112 kuisisioner dari 155 kuisisioner yang disebarkan. Adapun gambaran karakteristik dan deskriptif dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel IV.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	57	50,81
2.	Perempuan	55	49,19
	Jumlah	112	100

Sumber: Hasil Penelitian (data diperoleh pada 2022)

Tabel IV.2 menunjukkan hasil responden dengan jenis kelamin laki-laki ada 57 orang, sedangkan responden jenis kelamin perempuan 55 orang. Dapat disimpulkan bahwa nasabah lebih banyak jenis kelamin laki-laki dibandingkan perempuan.

b. Kriteria Responden Berdasarkan Usia

Adapun karakteristik data berdasarkan jenis usia responden nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua adalah sebagai berikut:

Tabel IV.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1.	< 30 Tahun	42	37,5
2.	31-40 Tahun	33	29,5
3.	41-50 Tahun	28	25
4.	> 50 Tahun	9	8
	Jumlah	112	100

Sumber: Hasil Penelitian (data diperoleh pada 2022)

Berdasarkan tabel IV.3 di atas diketahui bahwa dari jumlah yang diambil untuk menjadi responden nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua, jumlah responden yang berusia kurang dari 30 tahun berjumlah 42 orang, berusia 31-40 berjumlah 33 orang, 41-50 berjumlah 28 orang dan yang berusia lebih dari 50 ada 9 orang.

c. Kriteria Responden Berdasarkan Pekerjaan

Adapun karakteristik data berdasarkan pekerjaan responden nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua adalah sebagai berikut:

Tabel IV.4
Karakteristik Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Pedagang	36	32,2
2.	Wiraswasta	42	37,5
3.	PNS	28	25
4.	Lainnya	6	5,3
	Jumlah	112	100

Sumber: Hasil Penelitian (data diperoleh pada 2022)

Berdasarkan tabel IV.4 di atas diketahui bahwa dari jumlah yang diambil untuk menjadi responden nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua, jumlah responden yang pekerjaannya pedagang ada berjumlah 36 orang, wiraswasta berjumlah 42 orang, PNS berjumlah 28 orang dan lainnya berjumlah 6 orang.

B. Hasil Analisis Penelitian

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas yang telah diolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel IV.5
Hasil Uji Validitas Variabel Produk

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel 5%	Keterangan
Produk1	0,291	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2=112-2=110$ pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1857$	Valid
Produk 2	0,579		Valid
Produk 3	0,593		Valid
Produk 4	0,695		Valid
Produk 5	0,776		Valid
Produk 6	0,786		Valid
Produk7	0,789		Valid
Produk 8	0,803		Valid

Sumber Hasil Pengolahan Data, 2022

Berdasarkan tabel IV.5 diperoleh kesimpulan bahwa item pernyataan 1-8 untuk variabel produk adalah valid karena memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel IV.6
Hasil Uji Validitas Variabel Biaya Administrasi

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel 5%	Keterangan
Biaya administrasi 1	0,410	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2=112-2=110$ pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1857$	Valid
Biaya administrasi 2	0,587		Valid
Biaya administrasi 3	0,691		Valid
Biaya administrasi 4	0,786		Valid
Biaya administrasi 5	0,813		Valid
Biaya administrasi 6	0,802		Valid

Sumber Hasil Pengolahan Data, 2022

Berdasarkan tabel IV.6 diperoleh kesimpulan bahwa item pernyataan 1-6 untuk variabel biaya administrasi adalah valid karena memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel IV.7
Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel 5%	Keterangan
Keputusan nasabah 1	0,242	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2=112-2=110$ pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1857$	Valid
Keputusan nasabah 2	0,445		Valid
Keputusan nasabah 3	0,550		Valid
Keputusan nasabah 4	0,551		Valid
Keputusan nasabah 5	0,656		Valid
Keputusan nasabah 6	0,721		Valid
Keputusan nasabah 7	0,691		Valid

Sumber Hasil Pengolahan Data, 2022

Berdasarkan table IV.7 diperoleh kesimpulan bahwa item pernyataan 1-7 untuk variabel keputusan nasabah adalah valid karena memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas yang telah diolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel IV.8
Hasil Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
Produk	0,832	8
Biaya administrasi	0,779	6
Keputusan nasabah	0,635	7

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Pada tabel IV.8 diperoleh kesimpulan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel produk sebesar 0,832. Nilai *Cronbach's Alpha* $0,832 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel produk adalah *reliabel* dan dapat diterima, variabel biaya administrasi sebesar 0,779. Nilai *Cronbach's Alpha* $0,779 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel biaya administrasi adalah *reliabel* dan dapat diterima, sedangkan variabel keputusan nasabah sebesar 0,635 Nilai *Cronbach's Alpha* $0,635 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keputusan nasabah adalah *reliabel* dan dapat diterima.

2. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas

Hasil uji normalitas yang telah diolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel IV.9
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	112
Normal Mean	.0000000
Parameter Std. Deviation	2.49802476
rs ^{a,b}	
Most Absolute	.068
Extreme Positive	.039
Differences Negative	-.068
Test Statistic	.068
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Berdasarkan table IV.9 nilai signifikansi pada table One Sample *Kolmogrov-Smirnov Test* adalah sebesar 0,200 dan lebih besar dari pada nilai signifikansi 0,5 ($0,200 > 0,5$) dan dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

b. Hasil Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas yang telah diolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel IV.10
Hasil Uji Multi Kolineritas
coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standard izedcoef icients	T	Sig	Collinearity Statistics	
	B	Std Error	Beta			Toleranc e	VIF
1 (Constant)	16.787	1.593		10.541	.000		
Produk	.353	.072	.582	4.926	.000	.429	2.331
Biaya administrasi	.009	.099	.011	.090	.928	.429	2.331

a. Dependent Variable: Keputusan nasabah (Y)

Berdasarkan tabel IV.10 diketahui nilai VIF untuk variabel produk adalah $2,331 < 10$ Sementara itu nilai VIF biaya administrasi $2,331 < 10$ maka dapat disimpulkan nilai VIF dari kedua variabel diatas lebih kecil ($VIF < 10$). Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai VIF terjadi multikolineritas dalam model regresi.

Sementara itu untuk nilai nilai tolerance pada variabel produk $0,429 > 0,1$ sedangkan variabel biaya administrasi $0,429 > 0,1$ jadi dapat disimpulkan nilai X1 dan X2 tidak terjadi multikolinieritas.

c. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heterokedastisitas yang telah diolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel IV.11
Hasil Uji Heteroskedastitas
coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.558	.844		7.774	.000
Produk (X1)	.139	.038	.466	3.666	.000
Biaya administrasi (X2)	.016	.052	0.39	.303	.762

a. Dependent Variable: Abs_Res

Dari tabel IV.11 di atas diketahui nilai signifikan produk lebih kecil dari 0,01 ($0,000 < 0,01$), biaya administrasi lebih besar dari 0,01 ($0,762 > 0,01$) dapat maka dapat disimpulkan X1 terjadinya masalah heteroskedastisitas pada model regresi dan X2 tidak terjadi heteroskedastitas pada model regresi.

2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).

Hasil dari determinasi (R^2) yang telah diolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel IV. 12
Hasil Uji Koefisien Detererminasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.988 ^a	.977	.975	2,916

- a. Predictors: (Constant) Produk (X1), Biaya administrasi (X2)

Koefisien determinasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai R square. Berdasarkan tabel IV.12 hasil koefisien determinasi (R squer) 0,977 % hal ini berarti bahwa produk dan biaya administrasi mampu menjelaskan keputusan nasabah sebesar 0,977% atau 97,7 % dan sisanya terdapat pada variabel lainnya yang tidak dimasukan dalam penelitian ini yaitu, promosi, kualitas pelayanan, dan tingkat margin.

3. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.

Hasil uji analisis regresi linear berganda yang telah diolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini. Bentuk persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

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

$$Y = 16,787 + 0,353X_1 + 0,009X_2 + 0,05$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen

α = Konstanta

b= Konstanta variabel X terhadap Y

X=Variabel independent

e = *Prediction error*(tingkat kesalahan)

Tabel IV.13
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.787	1.593		10.541	.000
Produk (X1)	.353	.072	.582	4.926	.000
Biaya administrasi (X2)	.009	.099	.011	.090	.928

a. Dependent Variable: Keputusan nasabah (Y)

Dari persamaan regresi diatas dapat diartikan bahwa:

1. Konstanta 16,787 menunjukkan bahwa apabila produk dan biaya administrasi di anggap konstanta atau ditiadakan, maka keputusan nasabah sebesar 16,787%.
2. Nilai koefisien regresi variabel produk (b_1) bernilai positif sebesar 0,353 artinya jika motivasi meningkat sebesar 1% maka keputusan nasabah akan meningkat dengan nilai 0,353%.

3. Nilai koefisien regresi variabel biaya administrasi (b_2) bernilai positif sebesar 0,009 artinya jika biaya administrasi meningkat 1 % maka keputusan nasabah akan meningkat dengan nilai 0,009%.

4. Hasil Uji Hipotesis

a. Hasil Uji Secara Parsial (Uji t)

Hasil uji t (parsial) yang telah diolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel IV.14
Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16,787	1,593		10.541	.000
Produk (X1)	.353	.072	.582	4.926	.000
Biaya administrasi (X2)	.009	.099	.011	.090	.928

a. Dependent Variable: Keputusan nasabah (Y)

Berdasarkan tabel IV.14 dapat dilihat pengaruh setiap variabel nilai t_{tabel} dapat diperoleh dari rumus $df = n - k - 1$, dimana $n =$ jumlah sampel dan $k =$ variabel independen, jadi $df = 112 - 2 - 1 = 109$. Jadi diperoleh t_{tabel} sebesar 1,659.

Jadi berdasarkan uji t_{tabel} 1,659. Jadi untuk variabel produk $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,926 > 1,659$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Sedangkan variabel biaya administrasi t_{hitung} sebesar 0,090 dan

$t_{\text{tabel}} 2,393$ ini berarti $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ ($0,090 < 1,659$) maka H_a ditolak dan H_o diterima . Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel biaya administrasi tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

b. Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)

Hasil uji f (simultan) yang telah diolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel IV.15
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	369.408	2	184.704	29.066	.000 ^b
Residual	692.654	109	6.355		
Total	1062.063	111			

a. Dependent Variable: Keputusan nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Produk (X1), Biaya Administrasi (X2)

Berdasarkan tabel IV.15 dapat dilihat pengaruh setiap variabel nilai f_{tabel} dapat diperoleh dari rumus $df = n - k - 1$, dimana $n =$ jumlah sampel dan $k =$ variabel independen, jadi $df = 112 - 2 - 1 = 109$. Jadi diperoleh f_{tabel} sebesar 3,08.

Hasil uji signifikan simultan (uji F) bahwa nilai f_{hitung} sebesar 29,066, sedangkan f_{tabel} 3,08 sehingga $f_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($29,066 > 3,08$) maka H_o ditolak dan H_a diterima. artinya ada pengaruh signifikan antara produk dan biaya administrasi secara bersama-sama simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul pengaruh produk dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah dalam memilih tabungan pada Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua. Yang menjadi responden berjumlah 112 responden. Data hasil analisis data yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 25 diketahui bahwa:

1. Pengaruh Produk terhadap Keputusan Nasabah.

Pada variabel Produk memiliki nilai t_{hitung} sebesar , t_{tabel} sebesar 2,393. Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,926 > 2,393$). Maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh produk terhadap keputusan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu dari Drs. Handoyo Djoko Waluyo yang berjudul Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Menabung pada KJ KS BMT Binna Ummat Sejahtera Kecamatan Lasem bahwa produk tabungan berpengaruh terhadap keputusan menabung pada KJ KS BMT Binna Ummat Sejahtera Kecamatan Lasem⁵⁵.

Hal ini menunjukkan bahwa produk yang ditawarkan pihak Bank Syariah menimbulkan minat nasabah untuk melakukan keputusan memilih Bank Syariah Indonesia. Adanya produk yang

⁵⁵ Handoko Djoko Waluyo, Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung pada KJKS BMT Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem, Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol. 1, No.1, 2012.

semakin menarik maka semakin tinggi minat nasabah untuk menggunakan Bank Syariah dan juga pada sebagian pegawai memutuskan memilih produk Bank Syariah Indonesia karena berkaitan dengan gaji pegawai yang ditransfer melalui Bank Syariah Indonesia.

2. Pengaruh Biaya Administrasi terhadap Keputusan Nasabah

Pada variabel biaya administrasi memiliki nilai t_{hitung} sebesar -0,090 t_{tabel} sebesar 2,393. Sehingga $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,090 < 2,393$). Maka H_0 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh biaya administrasi dengan keputusan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu dari Khoiriyatun Nisai Lestari yang berjudul Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Administrasi, dan Biaya Pemeliharaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas pada Bank Syariah Mandiri Cabang Solo bahwa biaya administrasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Mandiri⁵⁶.

⁵⁶Khoiriyatun Nisai Lestari, "Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Administrasi, dan Biaya Pemeliharaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas pada Bank Syariah Mandiri Cabang Solo", (Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2019), Hlm. 46.

Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Syariah Gunung Tua tidak mementingkan atau tidak melihat dari segi biaya administrasi yang di tetapkan.

3. Pengaruh Produk dan Biaya Adminstrasi terhadap Keputusan Nasabah

Secara simultan variabel produk dan biaya administrasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($29,066 > 3,08$) maka H_a diterima. Selanjutnya untuk nilai Sig. sebesar 0,000 sehingga nilai Sig. $< 0,01$ ($0,000 < 3,08$) maka H_a Diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa produk dan biaya administrasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu dari Hotmaida Matondang yang berjudul Pengaruh Produk dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih BSM Griya Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan bahwa produk dan biaya administrasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih BSM Griya pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan⁵⁷.

⁵⁷Hotmaida Matondang, "Pengaruh Produk dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih BSM Griya Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan", (Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, 2017), Hlm. 67.

Hal ini menunjukkan bahwa produk dan biaya administrasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua.

D. Keterbatasan Penelitian

Keseluruhan rangkaian kegiatan dalam penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metodologi penelitian, hal ini dimaksud agar hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis. Namun untuk mendapatkan hasil yang sempurna dari suatu penelitian sangat sulit karena berbagai keterbatasan. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

a. Informasi

Keterbatasan informan dimana dalam penelitian ini informasi yang didapat dalam menjawab angket peneliti tidak mengetahui kejujuran informan dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh.

b. Metode

Keterbatasan metode dimana dalam penelitian ini hanya menggunakan metode kuantitatif padahal masih banyak lagi metode yang bisa digunakan dalam menganalisis keputusan nasabah.

c. Variabel

Keterbatasan variabel dimana dalam penelitian ini hanya menggunakan variabel produk dan biaya administrasi padahal masih banyak lagi variabel yang memengaruhi keputusan nasabah.

Walaupun demikian, peneliti mengupayakan agar keterbatasan dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini. Akhirnya dengan segala upaya hingga selesai.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada persamaan hipotesis uji-t jika $t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak dan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan persamaan hipotesis uji-F jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak dan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial terdapat pengaruh produk terhadap keputusan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua.
2. Secara parsial tidak terdapat pengaruh biaya administrasi dengan keputusan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua.
3. Secara simultan terdapat pengaruh antara produk dan biaya administrasi secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua.

B. Saran

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

1. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua

Diharapkan kepada pihak Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua untuk meningkatkan kualitas produk dan melakukan diversifikasi produk agar lebih menarik minat nasabah dan juga memberi opsi kepada nasabah dengan berbagai macam kebutuhan. Karena produk dan biaya administrasi berpengaruh atas minat dan keputusan nasabah dalam memilih tabungan pada Bank Syariah Indonesia.

2. Bagi Nasabah

Diharapkan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia agar nasabah bisa membedakan produk-produk yang ada pada Bank Syariah Indonesia serta memilih produk tabungan sesuai dengan kebutuhannya masing-masing agar terjalin hubungan serta pelayanan yang baik antara pihak Bank dan nasabah hingga terus berlanjut sebagai hubungan kerjasama yang baik.

3. Bagi Peneliti

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat menambah variabel selain variabel produk dan biaya administrasi untuk penelitian selanjutnya seperti promosi, kualitas pelayanan, dan tingkat margin serta variabel lainnya yang berkaitan dengan perbankan agar lebih baik dan berguna bagi pembaca maupun peneliti yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Kadir, Hukum Bisnis Syariah Dalam Alquran, Jakarta:

AMZAH, 2010.

Bambang Prasetyo, Metode Penelitian Kuantitatif, Jakarta: PT

Raja Grafindo Persada, 2005.

Basu Swastha, Manajemen Pemasaran Analisis Konsumen,

Yogyakarta: Andi Offset, 1987.

Dapartemen Agama RI, Al- Jumanatul Ali Al-Qur'an dan

Terjemahnya, Bandung: CV PENERBIT J-ART, 2004.

Dapartemen Agama, Alquran dan Terjemahannya, Bandung:

Dipenegoro, 2015.

Dwi Suwiknyo, Kamus Lengkap Ekonomi Islam, Jakarta: Balai

Pustaka, 2001.

Febrinawati Yusup, "Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Penelitian Kuantitatif", Jurnal Ilmiah Kependidikan , Volume

7, No. 1, Januari-Juni 2018.

Hermansyah, Hukum Perbankan Nasional Indonesia, Jakarta:

Kencana Prenada Media Group, 2014.

IKAPI, Manajemen Pengambilan Keputusan Teori Dan Aplikasi,

Bandung: ALVABETA, 2016.

Ikatan Bankir Indonesia, Memahami Bisnis Bank Syariah, Jakarta:

PT Gramedia, 2018.

Ismail Nurdin dan Sri Hartati, Metodologi Penelitian Sosial,

Surabaya: Media Sahabat Cenia, 2019.

J. Paul Peter, Jerry C. Olson, *Perilaku Konsumen dan Strategi*

Pemasaran, Edisi keempat, Jilid I, Jakarta : Erlangga, 2000.

Jamilah Iriany Nur, Bauran Pemasaran Jasa Sebagai Pemicu

Keputusan Nasabah Memilih Produk Bank Syariah, Jurnal

Hukum Ekonomi Syariah, Vol. 1, No. 1, 2017.

Juhaya S.Pradja, Manajemen Pemasaran Bank Syariah, Bandung:

Pustaka Setia, 2013.

Juliansyah Noor, Metodologi Penelitian, Jakarta: Kencana

Pranamedia Group, 2011.

Kasmir dan Jakfar, Studi Kelayakan Bisnis, Jakarta: Kencana,

2008.

Kasmir, Kewirausahaan, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2006,

Kasmir, Manajemen Perbankan, Jakarta: PT. Raja Grafindo

Persada, 2012.

Malayu SP Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan*

Masalah, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

Manulang, M. Dan Hutabarat Esterlina, *Manajemen Pemasaran*

Jasa, Yogyakarta : Indomedia Pustaka, 2016.

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

Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*,
Jakarta: Erlangga: 2013.

Muhajir Nasir, *Statistik Pendidikan*, Yogyakarta: Media
Akademia, 2016.

Nugroho J Setiadi, *Perilaku Konsumen*, Bandung: Kencana
Predana Media Group, 2010.

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

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

Ricki Yuliardi dan Zuli Nuraeni, *Statistika Penelitian*, Yogyakarta:
Innosian, 2017.

Sugiyono dan Agus Santoso, *Cara Mudah Belajar SPSS dan
Lisrel*, Bandung: Alfabeta, 2015.

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

Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*,
Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Iksan Nugi
Tempat Tanggal Lahir : Batang Pane II Blok A, 06 Oktober 1998
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Alamat : Batang Pane II Halongonan Timur Padang Lawas
Utara

KELUARGA

Nama Ayah Kandung : Saimin
Alamat : Batang Pane II Halongonan Timur Padang Lawas
Utara
Nama Ibu Kandung : Wasih
Alamat : Batang Pane II Halongonan Timur Padang Lawas
Utara

DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN

- SD Negeri 101370 Batang Pane II Padang Bolak
- SMP Negeri 5 Padang Bolak
- SMA Swasta Nurul Ilmi Padangsidimpuan
- Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan



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

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

Nomor : **2163** /In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/09/2021
Lampiran : -
Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

22 September 2021

Yth. Ibu:

1. Rodame Monitorir Napitupulu : Pembimbing I
2. Rini Hayati Lubis : Pembimbing II

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

Nama : Iksan Nugri
NIM : 1740100109
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Produk dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

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

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk

Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua

Jl. SM. Raja No.234

Kel. Pasar Gunung Tua

Kec. Padangbolak, Kab. Paluta 22753

Telp. (0635) 510919

30 Agustus 2022

No. 02/826-3/327

Kepada.
Dekan FEBI IAIN Padangsidempuan
Di tempat

Perihal : PERSETUJUAN IZIN MELAKSANAKAN RISET

Semoga Bapak dan seluruh *Staff* IAIN Padangsidempuan senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Menunjuk perihal diatas bersama ini kami menerangkan bahwa:

Nama : Iksan Nugri
NIM : 1740100109
Semester : X (sepuluh)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah diberikan izin melaksanakan Riset di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua dengan judul skripsi: **"Pengaruh Produk dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua"**

Demikian ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana diperlukan oleh yang bersangkutan dengan ketentuan tidak melanggar kode etik dan kerahasiaan nasabah dan Bank, atas perhatiannya kami mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk
BRANCH OFFICE GUNUNG TUA

 **BSI**  **BANK SYARIAH
INDONESIA**
KCP Gunung Tua

Husni Ardiansyah Tanjung
Branch Operation & Service Manager

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa saya yang bertanda
tangan dibawah ini; Nama : Rini
Hayati Lubis, M. P.

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

**Pengaruh Produk Dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah
Dalam Memilih Tabungan Pada Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung
Tua** yang disusun oleh:

Nama : Iksan Nugi
NIM : 17 401 00109
Fakultas : Ekonomi
dan Bisnis Islam Jurusan
: Perbankan
Syariah

Adapun masukan saya adalah

sebagai berikut: 1.

2.

3.

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

Padangsidempuan,
Agustus 2022

Rini Hayati Lubis, M. P.
NIP. 1987041320019032011

LEMBAR VALIDASI
ANGKET PRODUK

Petunjuk:

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

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Jenis-jenis produk	1,2,3			
Logo	4,5			
Keunggulan	6,7,8			

Catatan:

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

Padangsidempuan, Agustus 2022

Validator

Rini Hayati Lubis, M. P.
NIP. 1987041320019032011

LEMBAR VALIDASI
ANGKET BIAYA ADMINISTRASI

Petunjuk:

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

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Biaya bulanan	1,2,3			
Biaya transfer	4,5,6			

Catatan:

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

Padangsidempuan, 2022
Validator

Rini Hayati Lubis, M. P.
NIP. 1987041320019032011

LEMBAR VALIDASI
ANGKET KEPUTUSAN NASABAH

Petunjuk:

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

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Mengenal kebutuhan	1			
Rekomendasi produk dari orang lain	2,3			
Kepercayaan pada produk	4			
Penggunaan produk secara berulang	5,6			

Catatan:

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

Padangsidempuan, Agustus 2022
Validator

Rini Hayati Lubis, M. P.
NIP. 1987041320019032011

KATA PENGANTAR UNTUK ANGKET (KUESIONER)

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/saudari

Di

Tempat

Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam rangka menyelesaikan karya ilmiah (skripsi) pada program studi Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan maka saya,

Nama : Iksan Nugi

Nim : 1740100109

Untuk membantu kelancaran penelitian ini, dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berikan sangatlah berarti dalam penyelesaian skripsi penelitian dengan judul: **“Pengaruh Produk Dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan Pada Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua”**. Untuk mencapai maksud tersebut, peneliti mohon kesediaan bapak/ibu untuk mengisi kuesioner ini dengan memilih jawaban yang telah disediakan.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari meluangkan waktu membantu peneliti mengisi kuesioner ini, peneliti ucapkan terimakasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Kami mohon kesediaan bapak/ibu untuk menjawab beberapa pertanyaan berikut ini, dengan mengisi titik-titik dan memberi tanda centang (√) pada kotak yang tersedia.

Nama :
Jenis Kelamin : Perempuan Laki-laki
Usia :
Bidang Pekerjaan :

PETUNJUK PENGISIAN

- Bacalah dengan seksama setiap pernyataan dan jawaban yang tersedia.
- Jawab dan isilah sesuai dengan pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda centang (√) pada alternatif yang tersedia pada kolom jawaban.
- Mohon jawaban diberikan secara objektif untuk akurasi hasil penelitian, pada salah satu pilihan jawaban:

Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Kurang Setuju (KS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
5	4	3	2	1

- Semua jawaban bapak/ibu dijamin kerahasiaannya.
- Pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian.

1. Variabel (X1) Produk

No	Daftar Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Produk tabungan pada PT. Bank Syariah Indonesia ada dua jenis yaitu easy wadiah dan easy mudharabah.					
2.	Tabungan easy wadiah lebih dipilih masyarakat karena bebas biaya bulanan.					
3.	Tabungan easy mudharabah diminati karena adanya sistem bagi hasil.					
4.	Terdapat logo unik pada setiap jenis tabungan Bank Syariah Indonesia yang terletak pada kartu debitnya.					
5.	Penggunaan kartu debit yang memiliki logo VISA dapat digunakan untuk transaksi maupun penarikan sampai keluar negeri.					
6.	Menabung di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua sangat terasa nyaman karena memiliki akad yang sesuai syariat islam.					
7.	Kemudahan menabung pada Bnak Syariah Indonesia semakin terasa dengan adanya fasilitas <i>internet banking</i> .					
8.	Adanya jaminan secara penuh dari Lembaga Penjamin Simpanan apabila terjadi masalah pada nasabah.					

2. Variabel (X2) Biaya Administrasi

No	Daftar Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Biaya administrasi yang dikeluarkan untuk mendapatkan produk tabungan pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua sangat terjangkau.					
2.	Terdapat biaya bulanan pada tabungan easy mudharabah namun hal ini sepadan karena diimbangi dengan adanya sistem bagi hasil.					
3.	Tidak terdapat biaya bulanan pada tabungan easy wadiah.					
4.	Biaya transfer sesama bank pada Bank Syariah Indonesia adalah Rp.0,00 atau tidak dikenakan biaya sama sekali.					
5.	Biaya transfer antar Bank Syariah Indonesia dengan bank lain cukup terjangkau.					
6.	Adanya biaya transfer antar bank ini tidak menjadi suatu penghalang untuk tetap menabung pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua.					

3. Variabel (Y) Keputusan Nasabah

No	Daftar Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Pemilihan tabungan pada Bank Syariah Indonesia sangat tepat untuk memenuhi kebutuhan saya.					
2.	Mendapat rekomendasi dari orang lain juga merupakan alasan kuat dalam memilih PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua sebagai sarana transaksi keuangan.					
3.	Penggunaan akad sesuai syariat islam juga menjadi nilai tambah dalam memilih produk tabungan pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua.					
4.	Kedepannya saya akan tetap menggunakan produk tabungan easy wadiah maupun easy mudharabah.					
5.	Rasa aman yang tercipta pada saat bertransaksi pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua membuat saya merasa ingin selalu menggunakan produk-produk yang ada terutama produk tabungan.					
6.	Adanya jaminan pasti dan keamanan nasabah apabila terjadi masalah adalah bentuk tanggung jawab pihak bank yang perlu di apresiasi.					
7.	Saya merekomendasikan produk tabungan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua kepada orang lain.					

Lampiran 1

Daftar Jawaban Angket Pada Variabel Promosi

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Total
1	5	5	5	4	4	4	4	4	35
2	5	4	5	4	4	4	5	4	35
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	4	4	4	5	4	4	3	33
5	5	5	4	5	4	4	4	4	35
6	4	4	4	4	4	5	4	5	34
7	4	4	3	4	4	4	3	3	29
8	4	4	3	4	5	4	3	3	30
9	4	5	4	4	4	4	4	4	33
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	5	4	5	4	4	4	4	4	34
14	4	5	5	5	4	4	4	4	35
15	4	4	4	4	5	5	5	5	36
16	4	4	4	4	4	4	5	5	34
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	5	5	5	4	5	4	4	4	36
23	5	5	4	4	4	4	4	4	34
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	4	4	4	4	5	5	5	5	36
26	4	4	4	4	3	4	4	4	31
27	4	4	4	4	2	3	3	2	26
28	5	4	3	4	2	4	3	3	28
29	5	5	3	4	2	4	3	1	27
30	4	4	2	3	3	4	4	1	25
31	4	4	3	4	4	4	4	2	29
32	5	5	2	4	4	4	3	2	29
33	4	4	2	3	3	4	4	4	28
34	4	4	2	4	4	3	3	2	26

35	5	5	3	4	4	4	4	2	31
36	4	4	3	4	3	4	3	4	29
37	5	4	3	4	2	4	4	4	30
38	4	4	3	2	3	1	3	4	24
39	4	4	2	3	5	3	3	2	26
40	4	4	2	3	3	4	4	3	27
41	5	5	2	4	4	4	1	4	29
42	4	4	3	4	1	4	4	2	26
43	5	4	4	3	2	3	2	3	26
44	5	4	3	4	3	3	2	1	25
45	5	4	4	3	2	2	1	1	22
46	4	3	5	3	4	1	3	3	26
47	5	4	4	3	2	2	1	1	22
48	4	4	3	4	3	4	4	2	28
49	5	5	4	4	3	4	3	1	29
50	5	4	4	5	5	4	2	2	31
51	5	3	5	5	4	5	5	4	36
52	4	5	5	4	4	3	5	4	34
53	5	4	3	5	4	5	3	4	33
54	4	5	5	4	5	3	5	5	36
55	5	4	3	4	5	4	5	4	34
56	5	4	5	5	4	3	5	4	35
57	5	4	4	5	5	4	5	4	36
58	5	4	3	5	5	5	4	4	35
59	5	5	4	5	4	5	5	4	37
60	5	4	4	5	5	3	4	4	34
61	5	5	4	4	5	4	5	5	37
62	5	5	4	4	4	3	3	5	33
63	5	4	4	4	3	2	1	2	25
64	5	4	3	3	2	2	1	2	22
65	4	4	3	4	2	1	2	2	22
66	5	4	3	2	3	3	2	2	24
67	4	4	3	3	2	3	3	2	24
68	5	5	4	4	5	5	5	5	38
69	4	3	4	2	1	2	2	1	19
70	5	4	4	4	2	3	3	3	28
71	5	5	5	4	4	4	5	3	35
72	5	4	4	3	3	2	2	3	26
73	4	3	3	2	2	3	3	2	22
74	5	5	5	4	5	5	4	5	38
75	5	4	4	5	3	3	2	1	27

Daftar Jawaban Angket Pada Variabel Biaya Administrasi

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total
1	4	4	4	4	5	5	26
2	4	4	4	5	4	3	24
3	5	4	5	5	4	4	27
4	4	4	5	5	4	5	27
5	5	4	5	5	5	4	28
6	4	4	5	5	4	5	27
7	4	3	4	4	3	4	22
8	4	4	5	4	4	4	25
9	4	5	4	4	4	4	25
10	5	4	5	5	5	4	28
11	5	5	5	4	4	4	27
12	4	4	4	4	5	5	26
13	4	4	4	4	4	4	24
14	4	4	4	4	4	4	24
15	4	4	4	4	5	5	26
16	4	4	4	4	4	5	25
17	5	4	4	4	4	4	25
18	4	4	4	4	4	4	24
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	4	4	4	4	24
22	4	4	4	4	4	4	24
23	5	5	5	5	4	5	29
24	5	4	4	5	5	4	27
25	5	5	4	4	4	4	26
26	4	4	4	4	3	2	21
27	4	4	4	3	2	4	21
28	4	4	4	4	3	2	21
29	4	4	4	4	3	3	22
30	4	4	4	4	4	2	22
31	4	4	4	4	3	3	22
32	4	4	5	4	3	4	24
33	3	3	5	4	4	4	23
34	3	4	5	4	3	4	23
35	4	4	4	4	3	4	23
36	3	4	4	4	3	4	22
37	4	4	5	3	4	3	23

38	4	4	4	4	3	2	21
39	4	4	4	4	3	2	21
40	4	4	4	4	3	3	22
41	4	4	4	5	2	3	22
42	4	4	4	5	4	1	22
43	5	4	3	3	2	1	18
44	4	3	2	1	2	1	13
45	4	3	2	1	2	1	13
46	4	3	4	2	3	4	20
47	4	4	2	3	2	1	16
48	4	4	5	4	4	1	22
49	4	4	3	5	2	1	19
50	3	4	3	3	4	2	19
51	5	4	5	4	3	4	25
52	5	5	4	5	5	4	28
53	5	4	5	3	4	5	26
54	4	5	5	4	5	4	27
55	5	4	4	5	5	4	27
56	5	4	5	5	5	4	28
57	4	5	4	5	4	4	26
58	5	4	4	5	4	4	26
59	5	5	4	5	5	3	27
60	4	4	4	3	5	4	24
61	5	4	3	4	4	5	25
62	5	5	5	5	4	4	28
63	4	4	4	3	2	2	19
64	4	4	5	4	3	2	22
65	4	5	3	4	5	3	24
66	5	4	4	3	2	3	21
67	4	3	4	2	3	2	18
68	4	4	4	5	5	3	25
69	4	4	3	2	3	2	18
70	4	4	5	4	4	3	24
71	5	5	4	4	2	2	22
72	4	3	2	3	3	2	17
73	4	3	4	2	3	2	18
74	4	4	5	5	5	4	27
75	4	4	4	2	3	5	22
76	4	4	5	5	5	5	28
77	5	5	5	5	5	4	29
78	4	4	3	4	3	1	19

79	1	2	5	5	5	4	22
80	4	4	4	4	5	5	26
81	5	4	4	5	5	5	28
82	5	5	5	4	5	4	28
83	5	5	5	5	4	4	28
84	4	4	4	5	5	4	26
85	5	4	5	4	3	3	24
86	5	4	4	4	5	5	27
87	4	3	5	4	4	3	23
88	4	4	4	5	5	5	27
89	4	5	4	4	5	5	27
90	5	4	4	4	3	2	22
91	4	4	3	3	3	2	19
92	4	4	3	3	3	2	19
93	5	3	4	2	1	2	17
94	4	3	2	3	3	1	16
95	5	4	3	4	4	2	22
96	4	4	3	2	2	3	18
97	3	3	4	2	3	2	17
98	3	3	4	2	1	2	15
99	3	3	4	4	2	2	18
100	5	4	3	3	2	2	19
101	4	4	4	4	5	5	26
102	4	4	4	5	4	3	24
103	5	4	5	5	4	4	27
104	4	4	5	5	4	5	27
105	5	4	5	5	5	4	28
106	4	4	5	5	4	5	27
107	4	3	4	4	3	4	22
108	4	4	5	4	4	4	25
109	4	5	4	4	4	4	25
110	5	4	5	5	5	4	28
111	5	5	5	4	4	4	27
112	4	4	4	4	5	5	26

Daftar Jawaban Angket Pada Variabel Keputusan Nasabah

No.	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Total
1	4	4	4	4	5	4	4	29
2	4	3	5	5	5	4	5	31
3	5	4	5	3	5	4	4	30
4	4	4	4	5	4	4	4	29
5	4	3	3	4	4	5	4	27
6	4	4	5	4	5	5	4	31
7	4	4	3	4	4	4	4	27
8	5	4	5	4	5	4	4	31
9	5	4	4	3	4	4	4	28
10	4	4	5	4	5	5	4	31
11	4	3	5	4	5	4	4	29
12	5	4	4	4	4	5	5	31
13	4	2	3	5	4	5	4	27
14	5	4	4	4	4	5	4	30
15	5	4	4	3	4	4	3	27
16	4	3	4	4	4	5	4	28
17	4	4	5	3	5	5	4	30
18	5	5	5	4	4	4	3	30
19	3	5	3	4	5	5	4	29
20	4	4	4	3	2	5	4	26
21	3	4	4	5	5	4	3	28
22	4	4	4	4	4	5	4	29
23	5	4	4	4	4	4	4	29
24	4	3	4	4	4	4	4	27
25	4	3	5	4	4	4	4	28
26	4	4	5	4	3	5	5	30
27	2	4	5	4	4	5	4	28
28	3	4	5	3	5	4	4	28
29	3	4	4	4	3	4	4	26
30	5	4	4	4	3	3	4	27
31	4	3	4	4	3	5	4	27
32	4	3	3	3	4	4	4	25
33	3	4	3	3	4	5	4	26
34	5	4	4	4	4	4	5	30
35	4	5	4	4	5	4	5	31
36	3	3	4	4	5	4	3	26
37	4	4	4	4	5	4	4	29

38	4	4	3	5	4	4	4	28
39	5	4	4	4	5	3	4	29
40	5	4	4	4	3	4	4	28
41	3	4	3	4	4	4	3	25
42	3	4	3	3	4	4	4	25
43	4	2	4	3	5	4	4	26
44	4	4	4	4	4	5	5	30
45	5	4	4	3	4	5	4	29
46	2	4	5	3	4	4	4	26
47	4	3	5	2	3	4	4	25
48	3	4	4	4	5	4	3	27
49	5	4	4	4	5	4	3	29
50	4	5	2	4	3	4	5	27
51	4	5	4	3	5	5	4	30
52	4	4	3	4	5	4	3	27
53	5	4	4	4	4	4	2	27
54	5	3	4	4	4	4	3	27
55	4	3	4	2	4	4	4	25
56	4	3	4	5	3	4	5	28
57	4	3	3	5	5	4	4	28
58	4	4	4	3	5	4	4	28
59	4	4	3	4	3	4	5	27
60	5	4	3	4	3	4	3	26
61	5	4	4	4	3	4	5	29
62	4	4	4	4	4	5	5	30
63	5	4	4	3	4	5	4	29
64	2	4	5	3	4	4	4	26
65	4	3	5	2	3	4	4	25
66	3	4	4	4	5	4	3	27
67	4	3	4	4	4	5	4	28
68	4	4	5	3	5	5	4	30
69	5	5	5	4	4	4	3	30
70	3	5	3	4	5	5	4	29
71	4	4	4	3	2	5	4	26
72	3	4	4	5	5	4	3	28
73	4	4	4	4	4	5	4	29
74	5	4	4	4	4	4	4	29
75	4	3	4	4	4	4	4	27
76	4	4	4	4	5	4	4	29
77	4	3	5	5	5	4	5	31
78	5	4	5	3	5	4	4	30

79	4	4	4	5	4	4	4	29
80	4	3	3	4	4	5	4	27
81	4	4	5	4	5	5	4	31
82	4	4	3	4	4	4	4	27
83	4	4	4	5	4	4	5	30
84	5	5	4	4	4	5	5	32
85	5	5	4	4	4	5	5	32
86	4	4	4	5	5	5	5	32
87	4	4	1	3	2	4	3	21
88	5	5	4	4	2	5	5	30
89	5	4	5	5	5	5	5	34
90	4	3	3	4	3	2	1	20
91	4	3	3	2	1	2	2	17
92	4	3	4	3	4	3	2	23
93	4	3	4	2	1	1	2	17
94	5	4	3	4	2	1	2	21
95	4	3	2	2	3	3	4	21
96	5	4	2	4	3	2	1	21
97	4	4	3	3	2	3	4	23
98	5	4	4	4	3	3	2	25
99	4	3	3	2	2	1	2	17
100	4	4	3	4	4	4	3	26
101	5	5	5	4	4	4	4	31
102	5	4	5	4	4	4	5	31
103	4	4	4	4	4	4	4	28
104	5	4	4	4	5	4	4	30
105	5	5	4	5	4	4	4	31
106	4	4	4	4	4	5	4	29
107	4	4	3	4	4	4	3	26
108	4	4	3	4	5	4	3	27
109	4	5	4	4	4	4	4	29
110	4	4	4	4	4	4	4	28
111	4	4	4	4	4	4	4	28
112	4	4	4	4	5	5	5	31

Lampiran Dokumentasi



Foto bersama Bapak Husni Ardiansyah selaku *Branch Operational and Service Manager* ketika mengambil surat balasan riset pada hari Selasa tanggal 30 Agustus 2022.



Wawancara dengan Bapak M. Sirait selaku Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua.



Wawancara dengan Ibu Annisa selaku Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua.