



**PENGARUH RELIGIUSITAS, PELAYANAN
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MEMILIH MENABUNG
DI BSI KCP GUNUNG TUA**

SKRIPSI

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

Oleh

**RINI OCTAVIA HARAHAHAP
NIM. 18 401 00281**

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



**PENGARUH RELIGIUSITAS, PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MEMILIH MENABUNG
DI BSI KCP GUNUNG TUA**

SKRIPSI

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

Oleh

**RINI OCTAVIA HARAHAHAP
NIM. 18 401 00281**

PEMBIMBING I

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIP.19830317 201801 2 010

PEMBIMBING II

Sarmiana Batubara, M.A
NIP. 198603272 01903 2 012

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANG SIDIMPUAN**

2023



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

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **RINI OCTAVIA HARAHAHAP**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, 06 Maret 2023
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary
Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **RINI OCTAVIA HARAHAHAP** yang berjudul "**Pengaruh Religiusitas, Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Menabung di BSI 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 Syekh Ali Hasan Ahmad Addary 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

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIP. 19830317201801001

PEMBIMBING II

Sarmiana Baunara, M.A
NIP.198603272019032012

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : RINI OCTAVIA HARAHAHAP

NIM : 18 401 00281

Fakultas/Prodi: Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **Pengaruh Religiusitas, Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Menabung di BSI 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 pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

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

Padangsidempuan, April 2023

Saya yang menyatakan,



RINI OCTAVIA HARAHAHAP
NIM. 18 401 00281

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

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **RINI OCTAVIA HARAHAAP**
NIM : 18 401 00281
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Religiusitas, Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Menabung di BSI KCP Gunung Tua”**.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidimpuan

Pada tanggal : April 2023

Yang menyatakan,



RINI OCTAVIA HARAHAAP
NIM. 18 401 00281



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARYPADANGSIDIMPUNAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpunan 22733
Telepon.(0634) 22080 Faximile (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : Rini Octavia Harahap
NIM : 18 401 00281
FAKULTAS/PROGRAM STUDI : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Religiusitas, Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Menabung di BSI KCP Gunung Tua

Ketua

Sekretaris

Dra. Hj. Replita, M.Si
NIP. 19690526 199503 2 001

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

Anggota

Dra. Hj. Replita, M.Si
NIP. 19690526 199503 2 001

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

Sarmiana Batubara, M.A
NIP. 19860327 01903 2 012

Ja'far Nasution, M.E.I
NIDN. 2004088205

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpunan
Hari/Tanggal : Kamis / 18 April 2023
Pukul : 09.00 WIB – Selesai
Hasil/Nilai : Lulus / 70,75 (B)



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

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Religiusitas, Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Menabung di BSI KCP Gunung Tua
Nama : Rini Octavia Harahap
NIM : 18 401 00281
IPK : 3.37
Predikat : Sangat Memuaskan

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

Padangsidimpuan, 20 Juni 2023

Dekan,




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

ABSTRAK

NAMA : RINI OCTAVIA HARAHAHAP
NIM : 18 401 00281
Judul Skripsi : Pengaruh Religiusitas, Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Menabung di BSI KCP Gunung Tua.

Jumlah nasabah pada BSI KCP Gunung Tua mengalami penurunan dari tahun 2016-2020, hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya faktor religiusitas, faktor kualitas pelayanan serta ketersediaan fasilitas yang diberikan BSI KCP Gunung Tua. Rumusan masalah dalam penelitian ini apakah terdapat pengaruh religiusitas, pelayanan dan fasilitas secara parsial dan simultan terhadap keputusan nasabah memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh religiusitas, pelayanan dan fasilitas secara parsial dan simultan terhadap keputusan nasabah memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan keputusan nasabah, faktor-faktor keputusan nasabah yaitu faktor internal meliputi faktor religiusitas nasabah, faktor eksternal atau faktor yang berasal dari luar meliputi faktor pelayanan dan ketersediaan fasilitas bank juga turut mempengaruhi nasabah dalam mempertimbangkan mencari kepuasan dalam menggunakan jasa bank.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan regresi linear berganda. Populasi dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 92.400 nasabah. Jumlah responden yang diteliti sebanyak 100 responden. Teknik sampel yang digunakan adalah *sampling insidental*. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan perhitungan statistik dengan bantuan program SPSS Versi 23. Uji yang dilakukan adalah uji deskriptif statistik, uji normalitas, uji linearitas, dan analisis regresi linear berganda, dengan uji simultan (F) dan uji parsial (t) kemudian koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah menabung di BSI KCP Gunung Tua, terdapat pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di BSI KCP Gunung Tua, tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap keputusan nasabah menabung di BSI KCP Gunung Tua, dan terdapat pengaruh religiusitas, pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap keputusan nasabah menabung di BSI KCP Gunung Tua. *Adjusted R Square* menyatakan bahwa secara bersama-sama religiusitas, pelayanan dan fasilitas memberikan kontribusi dalam mempengaruhi keputusan nasabah memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua sebesar 32,1%.

Kata Kunci : Fasilitas, Keputusan Nasabah Memilih Menabung, Pelayanan, Religiusitas

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya. Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Religiusitas, Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Menabung di BSI KCP Gunung Tua”**, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada bidang Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

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

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A 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.HI, M.Si Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E, M.Si Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah Lubis, S.E, M.M Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Ibu Dra. Replita, M.Si Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A, sebagai ketua program studi Ekonomi Syariah dan sekretaris Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd., Program Studi Ekonomi Syariah, Serta seluruh Civitas Akademika UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd, selaku pembimbing I dan Ibu Sarmiana Batunara, M.A selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, yang telah sabar memberi bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum 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.

6. Pimpinan BSI KCP Gunung Tua beserta para karyawan dan nasabah yang telah memberikan kesempatan dalam mengumpulkan data yang sangat dibutuhkan oleh penelitian dalam proses penelitian ini.
7. Bapak serta Ibu dosen UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
8. Teristimewa saya haturkan kepada keluarga yaitu kepada Ayahanda Raja Tonga Harahap dan Ibunda Rostina Nasution yang telah memberikan curahan kasih sayang yang tiada hentinya. Memberikan dukungan moril dan materil demi kesuksesan studi sampai saat ini. Memberikan doa yang tiada hentinya serta perjuangan yang tiada mengenal lelah untuk pendidikan peneliti. Dan untuk adik-adik saya Rialdi Alam Harahap dan Rossi Sazkia Harahap serta seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Terimakasih kepada sahabat-sahabat peneliti yaitu Nur Jannah Pohan, Putri Syafitri Siregar, Widya Astuti siregar, Ahmad Khoiri Harahap, Linda Sari Hasibuan, Feby Saima Putri Harahap, Abdullah Al Amin Siregar, Andi Aziz Lubis, Hikma Arizah Harahap dan sahabat yang tidak dapat peneliti sebutkan semuanya, yang selalu membantu, memberikan dukungan serta semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

10. Seluruh mahasiswa Prodi Perbankan Syariah 7 angkatan 2018 yang telah memberikan bantuan, semangat, dorongan, dan motivasi kepada penulis. Serta semua pihak yang telah berperan membantu menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
11. Ucapan terima kasih untuk teman-teman KKL, dan Magang tahun 2022 yang telah memberikan semangat kepada peneliti.
12. 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.

Disini peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. *Aamiin ya robbal' alamin.*

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

Padangsidempuan, April 2023
Peneliti,

RINI OCTAVIA HARAHAHAP
NIM. 18 402 00281

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi adalah pengalihan tulisan dari satu bahasa ke dalam tulisan bahasa lain. Dalam skripsi transliterasi yang dimaksud adalah pengalihan bahasa ‘Arab ke bahasa latin.

Penulisan transliterasi ‘Arab-Latin disini menggunakan transliterasi dari keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 Tahun 1987 dan No. 0543 b/U/1987. Secara garis besar uraiannya adalah sebagai berikut:

1. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	‘a	.	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je(dengan titik di bawah)
ح	ḥa	ḥ	Ha
خ	Kha	Kh	Kadan ha (dengan titik di atas)

د	Dal	D	De
ذ	ḏal	·	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	ṣad	ṣ	Es
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di atas)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge (dengan titik di atas)
ف	Fa	F	Ef (dengan titik di atas)
ق	Qaf	Q	Ki (dengan titik di atas)
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	fathah	A	A
—	Kasrah	I	I
—	ḍommah	U	U

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

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

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا...َ... ...َ...	fathah dan alif atau ya	-	a dan garis atas
ي...ِ...	Kasrah dan ya	-	i dan garis di bawah
وُ...ُ...	ḍommah dan wau	-	u dan garis di atas

3. TaMarbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua, yaitu sebagai berikut:

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

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

4. Syaddah(Tasydid)

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

5. Kata Sandang

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

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

6. Hamzah

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan

di akhir kata. Bila hamzah itu diletakkan di awal kata, ia tidak dilambangkan. Karena dalam penulisan Arab berupa Alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim, mau pun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaiakan 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 dirangkaiakan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

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

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid.

Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

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

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Definisi Operasional Variabel.....	7
E. Rumusan Masalah.....	9
F. Tujuan Penelitian.....	9
G. Kegunaan Penelitian	10
H. Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Kerangka Teori	12
1. Keputusan Nasabah	12
2. Religiusitas	16
3. Pelayanan	22
4. Fasilitas.....	28
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Pikir	36
D. Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
B. Jenis Penelitian.....	36
C. Populasi dan Sampel.....	36
1. Populasi.....	36
2. Sampel.....	37
D. Sumber Data	38
1. Data Primer	38
2. Data Sekunder	38
E. Instrumen Pengumpulan Data.....	39
1. Teknik Kepustakaan.....	39
2. Observasi.....	39
3. Kuesioner/ Angket.....	39

4. Dokumentasi.....	40
F. Teknik Analisis Data.....	40
1. Uji Validitas dan Reabilitas.....	40
2. Uji Statistik Deskriptif	41
3. Uji Normalitas	42
4. Uji Asumsi Klasik	42
5. Koefisien Determinasi (R^2).....	44
6. Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
7. Uji Hipotesis.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua..	47
1. Sejarah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua	47
2. Ruang Lingkup PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua	50
3. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua	50
4. Struktur Organisasi pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua	51
5. Produk dan Jasa pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua	53
B. Hasil Analisis Data	57
1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	57
2. Hasil Uji Statistik Deskriptif	60
3. Hasil Uji Normalitas.....	62
4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	63
5. Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2).....	64
6. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	65
7. Hasil Uji Hipotesis	67
C. Pembahasan Hasil Penelitian	69
1. Pengaruh Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Menabung di BSI KCP Gunung Tua	69
2. Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Menabung di BSI KCP Gunung Tua	70
3. Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Menabung di BSI KCP Gunung Tua	72

4. Pengaruh Religiusitas, Pelayanan dan Fasilitas Secara Simultan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Menabung di BSI KCP Gunung Tua	73
D. Keterbatasan Penelitian	74
BAB V PENUTUP.....	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	74
DOKUMENTASI.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN-LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua Tahun 2016-2020	3
Tabel I.2	Definisi Operasional Variabel	8
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel IV.1	Hasil Uji Validitas Religiusitas (X1).....	58
Tabel IV.2	Hasil Uji Validitas Pelayanan (X2)	58
Tabel IV.3	Hasil Uji Validitas Fasilitas (X3)	59
Tabel IV.4	Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah Memilih Menabung (Y)	59
Tabel IV.5	Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel IV.6	Hasil Uji Statistik Deskriptif	61
Tabel IV.7	Hasil Uji Normalitas	62
Tabel IV.8	Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel IV.9	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	64
Tabel IV.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	65
Tabel IV.11	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	65
Tabel IV.12	Hasil Uji Parsial (Uji t)	67
Tabel IV.13	Hasil Uji Simultan (Uji F)	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Pikir.....	33
Gambar IV.1	Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.....	52

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ramainya peminat dari perbankan syariah dewasa ini bukan merupakan gejala baru dalam dunia bisnis di kalangan masyarakat. Keadaan ini ditandai dengan semangat tinggi dari berbagai kalangan yaitu, ulama akademisi, dan praktisi untuk mengembangkan perbankan tersebut dari sekitar pertengahan abad ke-20. Bank syariah sendiri tertuang dalam UU No 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).¹

Seiring dengan perkembangan dan pertumbuhan industri perbankan syariah, Bank Umum Syariah (BUS) bersaing ketat dalam menarik minat masyarakat untuk menabung pada bank masing-masing. Berbagai strategi pun ditempuh agar masyarakat yang telah menabung menjadi loyal, Salah satu strategi yang dilakukan adalah dengan menyediakan produk-produk bank kepada masyarakat untuk dipromosikan melalui media cetak maupun elektronik dan lain sebagainya.

Namun masih banyak permasalahan yang ditemukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Gunung Tua. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu nasabah di Bank Syariah

¹Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2019), hlm 56.

Indonesia Kantor Cabang Gunung Tua menyebutkan bahwa pelayanan yang dikeluhkan nasabah adalah antrian yang selalu panjang sehingga membuat jenuh nasabah. Fasilitas yang disediakan oleh pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Gunung Tua belum mampu memuaskan para nasabah.²

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat Gunung Tua menyatakan bahwa Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Gunung Tua belum mampu memberikan pelayan yang baik dan semestinya seperti pelayanan jasa pada perbankan lainnya. Kemudian fasilitas yang disediakan juga belum maksimal sehingga menjadi pertimbangan bagi masyarakat dalam memilih Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Gunung Tua.³

Hal ini juga disampaikan oleh salah satu nasabah di BSI KCP Gunung Tua menyebutkan bahwa kualitas fasilitas yang diberikan pegawai BSI KCP Gunung Tua masih kurang hal ini karena menumpuknya antrian di ATM membuat para nasabah kurang nyaman untuk antri sedangkan di CS juga antrian sangat panjang.⁴

Jumlah nasabah pada suatu bank dapat mengalami peningkatan dikarenakan adanya hal-hal yang memengaruhi peningkatan jumlah nasabahnya. Begitu juga dengan sebaliknya sedikitnya jumlah nasabah suatu bank juga pasti ada hal-hal yang memengaruhi penurunan jumlah

² Hasil Wawancara dengan Ibu Julianti Harahap, Selaku Nasabah BSI KCP Gunung Tua, pada tanggal 18 Mei 2022, Pukul 10:00 WIB.

³ Hasil Wawancara dengan Ika pUrana Sari Harahap, Selaku Masyarakat Gunung Tua, pada tanggal 20 Mei 2022, Pukul 11:30 WIB.

⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Makmur Siregar, Selaku Nasabah BSI KCP Gunung Tua, pada tanggal 20 Mei 2022, Pukul 10:00 WIB.

nasabahnya.⁵ Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan di BSI KCP Gunung Tua dengan salah satu *Customer Service* yakni Siti Azizah Resni diperoleh bahwa jumlah nasabah 5 tahun terakhir dimulai sejak tahun 2016-2020, adapun jumlah nasabah yang terdapat di BSI KCP Gunung Tua dapat dilihat pada tabel berikut ini:⁶

Tabel I.1
Jumlah Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua
Tahun 2016-2020

No.	Tahun	Nasabah
1.	2016	21. 840
2.	2017	20. 160
3.	2018	18. 480
4.	2019	16. 800
5.	2020	15. 120
	Total	92.400

Sumber: PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua (2021)⁷

Berdasarkan tabel I.1 di atas menunjukkan bahwa total jumlah nasabah pada tahun 2016-2020 mengalami penurunan pada setiap tahunnya, di tahun 2016 total nasabah berjumlah 21.840 nasabah dan menurun menjadi 15.120 nasabah pada tahun 2020 dari hal itu PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua akan berusaha mencari setiap strategi yang terbaik untuk menarik pelanggan dan mempertahankan pelanggan. Permasalahan lainnya adalah sekarang ketatnya persaingan dunia perbankan setelah berkembangnya transaksi keuangan berbasis online yang memberikan kemudahan bagi para masyarakat. Hal ini mengharuskan setiap

⁵Muhammad Fajar Fahrudin, "Pengaruh Peromosi Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Pada Bank Mandiri di Surabaya," *Ilmiah Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya*, 2015, hlm 1.

⁶Observasi pada BSI KCP Gunungtua, Senin 9 Mei 2022, pukul 14.30. WIB.

⁷ Wawancara dengan B Siti Azizah Resni selaku *Customer Servis* diPT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua, pada tanggal 9 Mei 2022, Pukul 14.30 WIB.

perbankan menghadapi permasalahan dalam hal persaingan mendapatkan nasabah.

Pada dasarnya ada beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan seorang nasabah dalam memilih perbankan syariah dapat dikelompokkan pada beberapa faktor. Beberapa faktor tersebut berasal dari luar maupun dari nasabah itu sendiri.⁸ Faktor internal meliputi faktor religiulitas nasabah. Nasabah yang memahami hukum dan memiliki tingkat religiulitas yang baik akan menjadi pertimbangannya dalam memilih jasa perbankan. Selain itu faktor eksternal atau faktor yang berasal dari luar meliputi Faktor pelayanan dan ketersediaan fasilitas bank juga turut mempengaruhi nasabah dalam mempertimbangkan mencari kepuasan dalam menggunakan jasa bank, karena bagaimanapun nasabah dalam perilakunya akan mencari kepuasan yang maksimal dalam memenuhi kebutuhannya.

Faktor religiusitas nasabah merupakan salah satu yang mempengaruhi keputusan masyarakat menjadi nasabah. Masyarakat dapat menjadi nasabah Bank Syariah, itu berarti tindakan yang sesuai dengan ajaran Islam dan juga menguntungkan.⁹ Hubungan faktor religiusitas terhadap keputusan nasabah untuk memilih jasa atau tetap mempertahankan bank syariah berkaitan dengan masalah keimanan dan keyakinan terhadap pengharaman riba bagi umat Islam, sedangkan faktor tidak berhubungannya adalah ada beberapa nasabah yang tergolong religiusitas tapi tetap tidak

⁸ Boyd Dkk, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga. 2018), hlm. 45.

⁹Bambnag Suryadi dan Bahrul Hayat. *Religiusitas Konsep, Pengukuran, dan Implementasi di Indonesia*, (Jakarta: Bibliosmia Karya Indonesia. 2021), hlm. 3.

memilih BSI karena faktor lain seperti hubungan dengan tempat kerja dan sebagainya. Pengambilan keputusan nasabah ini terkait dengan pilihan para nasabah dalam menggunakan jasa dan produk perbankan yang ada.¹⁰

Selain faktor religiusitas faktor lainnya adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Kualitas pelayanan adalah sebagian ukuran seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Hubungan kualitas pelayanan dengan keputusan nasabah adalah semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan semakin mendorong masyarakat menjadi nasabah dan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang maksimal maka masyarakat akan memilih bank lain.¹¹ Dengan menjamurnya lembaga keuangan ditengah-tengah masyarakat terlebih di era digital saat ini maka pihak Bank Syariah Indonesia perlu meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan pada dasarnya juga diiringi dengan ketersediaan fasilitas sebagai daya tarik bagi para nasabah. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan.¹² Hubungan fasilitas terhadap keputusan nasabah adalah dengan ketersediaannya fasilitas yang baik yang memudahkan para nasabah dalam mendapatkan berbagai pelayanan dan jasa keuangan serta mendapatkan kemudahan dalam melakukan transaksi maka akan menjadi

¹⁰ Rizky Dermawan, *Pengambilan Keputusan* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 69.

¹¹Rokhmat Subagiyo, *Mengukur Kualitas Pelayanan Bank Syariah* (Jakarta: Alim's Publishing. 2017). hlm. 25.

¹²Sudarsono Heri, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi Dan Ilustrai*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2018), hlm. 3.

daya tarik bagi nasabah. Fasilitas merupakan sarana prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan dan kenyamanan bagi para nasabah. Meningkatkan fasilitas dan pelayanan Perbankan Syariah harus tetap dilakukan agar memperoleh citra yang baik dimata masyarakat, jangan sampai nasabah enggan datang karena merasa tidak puas terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah tersebut.

Tolak ukur keberhasilan suatu bank salah satunya bergantung pada keterkaitan nasabah. Semakin banyak nasabah yang tertarik, maka semakin banyak dana yang terhimpun dan dana diputar kembali dengan meraih profitabilitas secara maksimal. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Religiusitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Menabung di BSI KCP Gunung Tua”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi identifikasi masalah adalah:

1. Penurunan jumlah nasabah di BSI KCP Gunung Tua dari tahun 2018-2020.
2. Masyarakat sudah memiliki religiusitas namun tidak menjadi nasabah pada bank syariah akan tetapi memilih pada bank konvensional.
3. Kualitas pelayanan yang baik diberikan namun masyarakat lebih memilih bertransaksi di bank konvensional.

4. Fasilitas yang diberikan di BSI KCP Gunung Tua sama dengan bank konvensional namun masih banyak yang memilih bank konvensional.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, tidak semua masalah diteliti karena adanya keterbatasan waktu, tenaga, serta biaya. Oleh karena itu dilakukan pembatasan masalah. Penelitian ini dibatasi pada variabel yang dapat memengaruhi keputusan nasabah memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua yaitu religiositas, kualitas pelayanan dan fasilitas.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan suatu definisi yang menyatakan secara jelas dan akurat suatu variabel yang dapat diukur. Definisi operasional variabel pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel I. 2
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Keputusan Nasabah Menabung (Y)	Tahap keputusan akhir dan merupakan hasil seleksi dari satu atau lebih dari beberapa pilihan. ¹³	<ul style="list-style-type: none"> - Pencarian informasi produk - Kebiasaan dalam membeli produk, - Memberikan rekomendasi pada orang lain. - Melakukan pembelian ulang. 	Interval

¹³ Arman Syah. *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan* (Bandung Widina Bhakti Persada, 2021). hlm 15

2	Religiusitas (X ₁)	Religiusitas adalah suatu sikap atau kesadaran yang muncul yang didasarkan atas keyakinan atau kepercayaan seseorang terhadap suatu agama yang di aktualisasikan dalam sikap dan tindakan sehari-hari. ¹⁴	<ul style="list-style-type: none"> - Akidah - Pemahaman hukum agama - Mengamalkan ilmu agama 	Interval
3	Pelayanan (X ₂)	Pelayanan adalah sebuah bentuk jasa/menolong menyediakan segala sesuatu yang diperlukan dalam proses pemenuhan kebutuhan orang lain. ¹⁵	<ul style="list-style-type: none"> - Keandalan - Daya Tangkap - Jaminan - Bukti Fisik - Empati 	Interval
	Fasilitas (X ₃)	Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang disediakan untuk kepentingan bersama dalam melakukan suatu kegiatan yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan. ¹⁶	<ul style="list-style-type: none"> - Penampilan dan keadaan lingkungan disekitarnya - Ketersediaan dalam sarana dan prasarana - Perlengkapan serta peralatan yang memudahkan nasabah. 	Interval

¹⁴ Muhammad Zuhirsyan. Pengaruh Religiusitas dan Persepsi Nasabah terhadap Keputusan Memilih Bank Syariah. *Jurnal Al-Amwal*, Volume 10, No. 1 Tahun 2018. hlm. 52

¹⁵ Muhtosim Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan* (Malang: Bayu Media Publishing, 2006), hlm. 117.

¹⁶ Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), hlm. 34.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah di kemukakan di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua?
2. Apakah terdapat pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua?
3. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap keputusan nasabah memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua?
4. Apakah terdapat pengaruh religiusitas, pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua?

F. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua.
2. Untuk mengetahui apakah pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua.
3. Untuk mengetahui apakah pengaruh fasilitas terhadap keputusan nasabah memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua.

4. Untuk mengetahui apakah pengaruh religiusitas, pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua.

G. Kegunaan Penelitian

1. Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran mengenai nasabah menabung serta menambah literatur atau bahan-bahan informasi ilmiah yang dapat digunakan untuk melaksanakan kajian dan penelitian selanjutnya.

2. Praktis

Memberikan saran dan masukan pada penelitian ini dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan pengetahuan religiusitas tingkat bagi hasil produk, pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan nasabah memilih menabung.

3. Bagi Peneliti Lainnya

Meningkatkan pengetahuan tentang perbankan syariah dan diharapkan agar berguna bagi pihak-pihak berminat terhadap masalah yang sama.

H. Sistematika Pembahasan

Pada penelitian ini terdapat lima bab sistematika pembahasan penelitian yang bertujuan agar penulisan penelitian dapat tersusun secara sistematis dan mudah dipahami oleh pembaca. Untuk bab yang ada terdiri dari beberapa rincian sub yaitu:

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

Bab II Landasan Teori, yaitu sub yang terdiri dari kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka pikir serta hipotesis. Teori yang ada akan dibandingkan dengan pengaplikasiannya. Variabel dalam penelitian akan digambarkan dalam kerangka pikir dan akan dilanjutkan dengan adanya hipotesis yaitu jawaban sementara atas masalah yang ada dalam penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian, yaitu sub yang terdiri dari waktu, lokasi, jenis penelitian, populasi, sampel dan teknik analisis data. Pada sub ini membahas mengenai waktu yang dilakukan, lokasi penelitian dan jenis penelitian serta populasi yang berkaitan dengan seluruh orang dengan mengambil beberapa orang sebagai sampel penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian, yaitu hasil penelitian yang membahas secara rinci mengenai deskripsi pengaruh religiusitas, pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan nasabah di BSI KCP Gunung Tua yang diteliti menggunakan teknik analisis data yang sudah tercantum dalam bab III.

Bab V Penutup, yaitu sub bagian yang berisi mengenai kesimpulan serta saran. Pada sub bagian penutup yang ada dalam bab ini membahas mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti berdasarkan analisis data. Pada sub ini adalah langkah terakhir dalam penelitian dan membuat saran yang dapat membangun dari berbagai pihak.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Keputusan Nasabah

a. Pengertian Keputusan Nasabah

Menurut Khotler dan Armstrong keputusan adalah suatu keputusan sebagai pemeliharaan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif.¹ Seorang nasabah hendak melakukan pilihan maka ia harus memiliki pilihan alternatif. Dengan demikian ia harus mengambil keputusan produk apa yang akan ia pilih.

Keputusan pembelian merupakan keputusan konsumen untuk membeli suatu produk setelah sebelumnya memikirkan tentang layak tidaknya membeli produk itu dengan mempertimbangkan informasi-informasi yang diketahui dengan realitas tentang produk itu setelah konsumen menyaksikannya.

Pengambil keputusan (*Decision maker/taker*) merupakan seseorang atau kelompok yang berwenang untuk membuat pilihan akhir atau keputusan memilih, satu diantara beberapa alternatif solusi terhadap masalah atau pencapaian tujuan. Pengambil keputusan dengan demikian merupakan pelaku aktif, yang melakukan tindakan atas dan siap untuk menanggung konsekuensi yang kelak akan muncul dari

¹ Philip Khotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2014), hlm. 181.

alternative yang telah dipilih. Dalam hal ini, pengambil keputusan berada pada dua posisi yaitu melakukan pilihan, dan siap untuk menerima segala bentuk konsekuensi atas hasil dari pilihan yang diambilnya. Konsekuensi yang siap diterima didasarkan pada sejumlah perhitungan untung dan rugi dari tindakan yang harus diambil.²

Dengan demikian dapat dipahami bahwa Pengambilan keputusan adalah pemilihan diantara alternatif mengenai sesuatu cara bertindak adalah inti dari permasalahan. Suatu rencana dapat dikatakan tidak ada, jika tidak ada keputusan suatu sumber yang dapat dipercaya, petunjuk atau reputasi yang telah dibuat.

b. Tahapan Pengambilan Keputusan

Dalam pengambilan keputusan ada beberapa tahapan yang dapat diterapkan Fahmi menyatakan ada empat tahap, yaitu:

- 1) *Intelligence*
- 2) *Design*
- 3) *Choice*
- 4) *Implementasi.*

Secara lebih dalam beliau menegaskan bahwa, *Intelligence* adalah proses pengumpulan informasi yang bertujuan mengidentifikasi permasalahan. *Design* adalah tahap perancangan solusi terhadap masalah. Biasanya pada tahap ini dikaji berbagai macam alternative pemecahan masalah. *Choice* adalah tahap mengkaji kelebihan dan

² Rizky Dermawan, *Pengambilan Keputusan*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 69.

kekurangan dari berbagai macam alternative yang ada dan memilih yang terbaik. Implementtion adalah tahap pengambilan keputusan dan melaksanakannya.³

Selanjutnya motif rasional ialah sebelum berbelanja seseorang individu memikirkan secara matang apa yang akan dibelinya terlebih dalam memilih jasa suatu perbankan. Hendaknya kita selalu bertindak rasional dalam berbelanja jangan emosional sehingga melaupai batas.¹¹ Allah berfirman dalam Q.S. Al-Isra ayat 26-27 berikut ini:

وَاتِ ذَا الْقُرْبَىٰ حَقَّهُ وَالْمِسْكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَلَا تُبَذِّرْ تَبْذِيرًا ﴿٢٦﴾
 إِنَّ الْمُبَذِّرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيْطَانِ طٰغٰوٓةً وَكَانَ الشَّيْطٰنُ لِرَبِّهِ كَفُوْرًا ﴿٢٧﴾

Artinya : “Dan berikanlah haknya kepada kerabat dekat, juga kepada orang miskin dan orang yang dalam perjalanan dan janganlah kamu menghambur-hamburkan (hartamu) secara boros. Sesungguhnya orang-orang pemboros itu adalah saudara-saudara setan dan setan itu sangat ingkar kepada Tuhan nya”.⁴

Adapun tafsir ayat di atas sesuai dengan tafsir Jalalayn menyatakan bahwa ayat 26 pada Surah Al-Isra menyatakan (Dan berikanlah) kasihkanlah (kepada keluarga-keluarga yang dekat) famili-famili terdekat (akan haknya) yaitu memuliakan mereka dan menghubungkan silaturahmi kepada mereka (kepada orang-orang miskin dan orang-orang yang dalam perjalanan; dan janganlah kamu menghambur-hamburkan hartamu secara boros) yaitu

³ Irham Fahmi, *Manajemen (Teori, Kasus Dan Solusi)*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 163.

⁴ Departemen Agama Republik Indonesia, *Mushaf Al-Quran*, (Jakarta:CV Al-Kautsar, 2018), 284

menginfakkannya bukan pada jalan ketaatan kepada Allah. Sedangkan ayat ke 27 surah Al-Isra (Sesungguhnya orang-orang pemboros itu adalah saudara-saudara setan) artinya berjalan pada jalan setan (dan setan itu adalah sangat ingkar kepada Rabbnya) sangat ingkar kepada nikmat-nikmat yang dilimpahkan oleh-Nya, maka demikian pula saudara setan yaitu orang yang pemboros.⁵

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah

Faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan yaitu faktor yang berasal dari nasabah itu sendiri, yang terdiri dari proses kognitif yang meliputi kebutuhan atau motivasi, persepsi, sikap dan karakteristik nasabah yang sifatnya non kognitif yaitu aspek demografi, gaya hidup dan kepribadian nasabah. Lima atribut penting yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih bank antara lain:

- 1) Lokasi ATM yang mudah dijangkau,
- 2) Ketersediaan ATM di lokasi,
- 3) Reputasi bank,
- 4) Layanan ATM 24 jam, dan
- 5) Ketersediaan tempat parkir yang memadai.⁶

⁵<https://tafsirq.com/17-al-isra/ayat-27#tafsir-jalalayn>. Diakses Pada tanggal 29 September 2022 Pukul 12.21 WIB.

⁶ Rudi Haryanto. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah.*, hlm.44.

d. Indikator Keputusan Nasabah

Menurut Philip Kotler and Kevin Lane Keller terdapat empat indikator dari keputusan pembelian konsumen, yaitu: kebutuhan, publikasi, manfaat, kepuasan.⁷ Terdapat indikator dari keputusan pembelian, yaitu: Kemantapan pada sebuah produk adalah

- 1) Kualitas produk yang sangat baik akan membangun kepercayaan konsumen sehingga merupakan penunjang kepuasan konsumen.
- 2) Kebiasaan dalam membeli produk.

Kebiasaan adalah pengulangan sesuatu secara terus-menerus dalam melakukan pembelian produk yang sama.

- 3) Memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Memberikan rekomendasi kepada orang lain adalah menyarankan, mengajak untuk bergabung, menganjurkan suatu bentuk perintah.

- 4) Melakukan pembelian ulang.

Pengertian pembelian ulang adalah individu melakukan pembelian produk atau jasa dan menentukan untuk membeli lagi, maka pembelian kedua dan selanjutnya disebut pembelian ulang.⁸

2. Religiusitas

a. Pengertian Religiusitas

Dalam Al-Quran konsep religiusitas dijelaskan secara jelas melalui nilai-nilai ketauhidan. Nilai tauhid diwujudkan dalam keimanan

⁷ Rudi Haryanto. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah.*, hlm.56.

⁸ Tjiptono, F. (2013). *Pemasaran Strategik.* (Yogyakarta: Andi. 2019) hlm. 59.

kepada keesaan Allah sebagai pencipta alam semesta. Ketika keyakinan pada keesaan Allah terbentuk, semua perintahnya akan berdampak besar bagi kehidupan umatnyadunia.⁹ Religiusitas merupakan integrasi secara kompleks antara pengetahuan agama, perasaan serta tindakan keagamaan dalam diri seseorang. Religiusitas diwujudkan dalam berbagai sisi kehidupan manusia. Aktifitas beragam bukan hanya terjadi ketika seseorang melakukan perilaku ritual (beribadah), akan tetapi juga ketika melakukan aktivitas lainnya yang didorong oleh kekuatan akhir (secara intrinsik). Bukan hanya berkaitan dengan yang tampak dan dapat dilihat mata tetapi juga aktivitas yang tidak tampak dan terjadi dalam hati seseorang.¹⁰

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Religiusitas memiliki kesamaan dari beberapa istilah, diantaranya kepercayaan, kesalehan, pengabdian dan kesucian. Religiusitas merupakan tingkat keyakinan, praktik agama, pengalaman, pengetahuan agama, dan konsekuensi seseorang dalam berhubungan dengan Allah SWT sebagai upaya untuk mencari makna kehidupan.

b. Aspek-Aspek Religiusitas

Dalam pelaksanaan ajaran agama Islam dikenal lima aspek religiusitas, yaitu:

⁹Ahmad Fathurrahman, Pengaruh religiusitas Terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah Studi Kasus Pada BNI Syariah Kota Bekasi . diakses pada 09 Mei 2022, pukul 15.00 WIB.

¹⁰ Muhammad Zuhirsyan. *Pengaruh Religiusitas.*, hlm. 52

- 1) Aspek Iman yaitu menyangkut keyakinan dan hubungan manusia dengan Tuhan, Malaikat, para Nabi dan sebagainya.
- 2) Aspek Islam yaitu menyangkut frekuensi, intensitas pelaksanaan ibadah yang telah ditetapkan, misalnya: shalat, zakat, puasa dan haji.
- 3) Aspek Ihsan yaitu menyangkut pengalaman dan perasaan tentang kehadiran Tuhan, takut larangan dan sebagainya.
- 4) Aspek Ilmu yaitu menyangkut pengetahuan seseorang tentang ajaran agamanya. Misalnya pengetahuan tentang fiqh, tauhid dan sebagainya.
- 5) Aspek Amal yaitu menyangkut bagaimana tingkah laku seseorang dalam kehidupan bermasyarakat. Misalnya menolong orang lain, membela orang yang lemah dan sebagainya.¹¹

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan beberapa aspek keberagamaan yaitu:

- 1) Iman yaitu keyakinan dan hubungan dengan Tuhan beserta perkara ghaib dalam ajaran agama.
- 2) Islam yaitu frekuensi dan intensitas pelaksanaan ibadah.
- 3) Ihsan yaitu pengalaman, perasaan dan pengahayatan seseorang.
- 4) Ilmu yaitu pengetahuan seseorang tentang ajaran agamanya.
- 5) Amal yaitu perilaku seseorang dalam kehidupan sosial.

¹¹ Muhammad Zuhirsyan. Pengaruh Religiusitas .,hlm. 52

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Religiusitas

Keadaan religiusitas seseorang dipengaruhi beberapa faktor, menurut Daradjat mengemukakan dua faktor, yaitu faktor perkembangan yang berhubungan dengan perkembangan psikis yang dilalui seseorang, serta faktor lingkungan yang merupakan faktor luar yang mempengaruhi kehidupan beragama yakni keluarga, sekolah masyarakat dan latar belakang keagamaan. Sementara itu, sejalan dengan pandangan Islam, mengemukakan, religiusitas dalam ajaran Islam terdiri dari tiga bagian, yaitu: akidah (kepercayaan dan keimanan), syariah (hukum-hukum agama yang meliputi ibadah dan muamalah), dan akhlak (budi pekerti).¹²

Faktor-faktor yang mempengaruhi sikap keagamaan menjadi empat macam, yaitu

- 1) Pengaruh pendidikan atau pengajaran dan berbagai tekanan sosial. Faktor ini mencakup semua pengaruh sosial dalam perkembangan keagamaan itu, termasuk pendidikan dari orang tua, tradisi-tradisi sosial, tekanan dari lingkungan sosial untuk menyesuaikan diri dengan berbagai pendapat dan sikap yang disepakati oleh lingkungan itu.
- 2) Faktor pengalaman. Berkaitan dengan berbagai jenis pengalaman yang membentuk sikap keagamaan. Terutama pengalaman mengenai keindahan, konflik moral dan pengalaman emosional

¹² Muhammad Zuhirsyan. Pengaruh Religiusitas., hlm. 52

keagamaan. Faktor ini umumnya berupa pengalaman spiritual yang secara cepat dapat mempengaruhi perilaku individu.

- 3) Faktor kehidupan. Kebutuhan-kebutuhan ini secara garis besar dapat menjadi empat, yaitu: kebutuhan akan keamanan atau keselamatan, kebutuhan akan cinta kasih, kebutuhan untuk memperoleh harga diri, dan kebutuhan yang timbul karena adanya ancaman kematian.
- 4) Faktor intelektual Berkaitan dengan berbagai proses penalaran verbal atau rasionalisasi.¹³

d. Indikator Religiusitas

Ada beberapa indikator dari religiusitas dalam ajaran Islam terdiri dari tiga bagian, yaitu: akidah (kepercayaan dan keimanan), syariah (hukum-hukum agama yang meliputi ibadah dan muamalah), dan akhlak (budi pekerti).

1) Akidah

Aqidah adalah hal yang mendasar dalam agama Islam. Dalam setiap aspek kehidupan, aqidah menjadi dasar kehidupan seorang muslim. Mulai dari syari'ah, akhlak, hingga tarbiyah pun didasari oleh pemahaman tentang aqidah. Hal ini terjadi karena hakikat penciptaan manusia adalah untuk menyembah kepada Sang Pencipta. Bahkan, hal pertama yang diperintahkan Allah kepada

¹³ Thouless, H. Robert, *Pengantar Psikologi Agama* (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2015), hlm. 34.

mahluknya adalah untuk beriman kepada-Nya. Yang setelah itu diikuti dengan rukun-rukun iman yang lain.¹⁴

2) Pemahaman Hukum Agama

Pemahaman hukum agama adalah kemampuan individu dalam menafsirkan serta mengungkapkan ajaran agama atau keyakinan yang menjadi jalan hidup yang harus ditempuh oleh individu tersebut dalam kehidupannya di dunia ini supaya lebih teratur. Pemahaman yaitu suatu kemampuan dari seseorang dalam mengartikan, menafsirkan, menterjemahkan atau menyatakan sesuatu dengan caranya sendiri tentang pengetahuan yang pernah diterima.¹⁵

3) Mengamalkan Ilmu Agama

Ajaran agama Islam difungsikan sebagai sistem acuan sikap dan dasar pijakan para pemeluknya dalam interaksi sosial yang toleran, rasa solidaritas, menjaga kerukunan di dalam masyarakat. Isyarat ini dapat dilihat dalam berbagai aspek ajaran agama Islam. Begitu pula pada agama-agama lain. Pesan cinta dan kasih, menebar kedamaian terhadap sesama manusia serta kerukunan antar masyarakat. Religius menurut Islam adalah menjalankan ajaran agama secara menyeluruh. Allah berfirman dalam Al-Qur'an:

¹⁴ Nur Akhda Sabila, Integrasi Aqidah dan Akhlak (Telaah Atas Pemikiran Al-Ghazali), Nalar: *Jurnal Peradaban dan Pemikiran Islam*, Vol. 3, No. 2, Desember 2019. hlm. 75.

¹⁵ Jalaludin, *Psikologi Agama*, (Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2012), hlm. 317.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا ادْخُلُوا فِي السِّلْمِ كَآفَّةً وَلَا تَتَّبِعُوا
خُطُوٰتَ الشَّيْطٰنِ ۚ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ (208)

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, masuklah kamu ke dalam Islam keseluruhan, dan janganlah kamu turut langkah-langkah syaitan. Sesungguhnya syaitan itu musuh yang nyata bagimu.” (Surah Al-Baqarah: 208).

Allah Ta’ala memerintahkan kepada hamba-hamba Nya yang beriman kepada-Nya dan membenarkan Rasul-Nya, agar berpegang kepada seluruh tali Islam dan syari’atnya, mengerjakan perintah-Nya, serta menjauhi semua larangan-Nya sekuat tenaga. Hal ini lah yang menjadi dasar bagi masyarakat muslim untuk taat menjalankan kehidupan sehari-hari sesuai dengan syariat Islam termasuk dalam memilih dan menentukan putusan dalam memilih menjadi nasabah bank konvensional atau syariah.

3. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan terhadap sesuatu. Kata pelayanan secara etimologi mengandung arti “usaha melayani suatu kebutuhan orang lain.”¹⁶

¹⁶ Muhtosim Arief, *pemasaran jasa dan kualitas pelayanan* (Bogor: Ghalia Indonesia 2010), hlm. 91.

Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.¹⁷

Ciri-ciri kualitas pelayanan dapat dievaluasi dalam lima dimensi besar sebagai berikut:

- 1) *Reliability* (keandalan), untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang tepat dan dapat diandalkan.
- 2) *Responsiveness* (ketanggapan), untuk membantu memberikan pelayanan kepada pelanggan secara cepat.
- 3) *Assurance* (jaminan), untuk mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan.
- 4) *Empathy* (empati), untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan nasabah serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.
- 5) *Tangible* (kasat mata), untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta komunikasi.¹⁸

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kunci untuk menciptakan nilai dan kepuasan,

¹⁷ Kotler dan Keller. *Promosi Pemasaran* (Penerbit Pustaka Pelajar: Yogyakarta), hlm. 204.

¹⁸ Laurensius Boro Kereta. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flores Timur. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*. Vol. 1 No. 3, Tahun 2014. hlm. 99.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan.

b. Perspektif Terhadap Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah merupakan penilaian global, berhubungan dengan suatu transaksi spesifik, lebih abstrak dan eksklusif karena didasarkan pada persepsi-persepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan serta komparasi harapan-harapan dengan persepsi-persepsi kinerja produk jasa bank, fleksibilitas respons terhadap perubahan permintaan pasar (*flexibility to meet customer demands and market changes, responded to customer market*). Kualitas merupakan kunci menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan dan ini merupakan pekerjaan setiap orang (karyawan).¹⁹

Dalam konsep *service of excellent* ada empat pokok unsur pelayanan yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempat unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pelayanan jasa yang terintegrasi, sehingga apabila salah satu tidak terpenuhi maka pelayanan atau jasa yang diberikan dinilai tidak baik.²⁰

Dengan demikian kualitas pelayanan merupakan kunci untuk menciptakan nilai dan kepuasan, Apabila pelayanan yang diterima atau

¹⁹ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*, (Bogor:Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 91

²⁰ Alfi Mulikhah Lestari, Pengaruh Religiusitas, Produk Bank, Kepercayaan, Pengetahuan, dan Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Pada Perbankan Syariah, Forum Ilmu Ekonomi, Skripsi Ekonomi dan Bisnis. *Skripsi*. (Malang:UBM, 2015), hlm.72.

dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan.

Permasalahan pelayanan menjadi salah satu hal yang penting dan perlu diperhatikan agar para nasabah tidak perlu mengantri lama untuk melakukan berbagai transaksi sehingga mendorong peningkatan minat para nasabah dalam bertransaksi. Terlebih pada perkembangan era teknologi digital sekarang. Dalam perspektif Islam kualitas pelayanan dalam pandangan Islam menyatakan bahwa, Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan atau jasa, hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain Hal ini terdapat dalam firman Allah SWT, sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ
مِّنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا
أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ (267)

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji.”²¹

²¹ Depag RI, *Alqur'an dan Terjemahan*, QS. Al-Baqarah: 267. (Bandung: Syamil Al-Qur'an, 2015).

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian maka penyampaian akan sampai pada *heart share* dan memperkokoh posisi di dalam *mind share* konsumen. Adanya kedua unsur tersebut, tentu loyalitas konsumen semakin kokoh pula. Tolok ukur kualitas pelayanan dalam Islam disebut dengan standarisasi syariah. Inilah yang kemudian dijadikan sebagai standar penilaian. Sebut saja yang *pertama* adalah daya tanggap (*responsiveness*) dan menepati komitmen.²²

c. Indikator Kualitas Pelayanan

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *service anquality*. Ada lima dimensi layanan yang harus dipenuhi dalam pelayanan menurut Zeithaml, yaitu *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Emphaty* Kelima dimensi tersebut disebut juga dengan dimensi *Service Quality*.²³

²² Sunardi. Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia. *Islamonomic Jurnal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. Volume 1 Nomor 4. Tahun 2017. hlm. 87.

²³ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2018) hlm. 175.

Adapun beberapa indikator dari Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini yaitu:

1) *Reliability* (Kehandalan)

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

2) *Responsiveness* (Daya tanggap)

Responsiveness adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

3) *Assurance* (Jaminan)

Assurance yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

4) *Tangible* (Bukti Fisik)

Bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan

lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

5) *Emphaty*

Kepedulian atau empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.²⁴

4. Fasilitas

a. Pengertian Fasilitas

Fasilitas yaitu penyediaan perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada seseorang dalam melaksanakan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan, agar kebutuhan-kebutuhan dapat terpenuhi. Peralatan fisik yang dimaksud yaitu benda-benda yang dapat mendukung terjadinya suatu kegiatan seperti gedung, perlengkapan, peralatan dan lain-lain.²⁵

²⁴ Nina Indah Febriana. Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *Jurnal An-Nisbah*, Vol. 03, No. 01, Oktober 2016. hlm. 152.

²⁵ Andi Fasha Nurhadian, "Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan", *Jurnal Bisnis dan Iptek* 12, nomor.1, April 2019, hlm. 8.

Menurut Rhenald Kasali, fasilitas dapat didefinisikan sebagai sarana dan prasarana yang disertakan perusahaan untuk diberikan kepada nasabah. Biasanya fasilitas disertakan pada produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada nasabah mereka. Seperti halnya standar kualitas pelayanan, fasilitas yang tersedia berada pada fungsi yang maksimal, dimana dalam hal ini adalah untuk kepuasan nasabah. Segala fasilitas yang disediakan diharapkan dapat memenuhi semua kebutuhan nasabah yang akan bertransaksi di bank, sehingga bank mampu melaksanakan fungsinya sebagai lembaga penyedia jasa dibidang keuangan.

Fasilitas merupakan sarana prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka nasabah akan merasa puas. Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi.²⁶

b. Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas

Berikut ini adalah beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi fasilitas, antara lain :

- 1) Sifat dan tujuan organisasi

²⁶Saenawati, Desi, "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Mandiri Persero TBK di Sampit," *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, 1 (2017), hlm. 60.

Sifat suatu jasa sering kali menentukan berbagai persyaratan desainnya. Setiap perusahaan jasa yang membutuhkan tanah untuk mendirikan lokasi fasilitasnya perlu memperhatikan kemampuan finansalnya, peraturan pemerintah yang berkaitan dengan kepemilikan tanah, dan lain-lain.

2) *Fleksibilitas*

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berubah dan apabila spesifikasi jasa cepat berkembang. Kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan mudah dan memperhitungkan pada kemungkinan perkembangan dimasa yang akan datang.

c. Indikator Fasilitas

Untuk mempresentasikan variabel fasilitas agar dapat memenuhi tujuan yang diinginkan, maka disusun indikator-indikator, yang selanjutnya indikator tersebut dijabarkan dalam item-item pernyataan di dalam kuesioner yaitu penampilan dan keadaan lingkungan sekitar, kemampuan sarana dan prasarana, perlengkapan dan peralatan. Indikator-indikator tersebut dijabarkan berdasarkan perusahaan jasa, bank termasuk dalam perusahaan jasa karena jasa dapat diartikan sebagai sesuatu yang tidak berwujud dalam bentuk fisik atau konstruksi, seperti kenyamanan, hiburan, kesehatan, kesenangan dan pemecahan masalah yang dihadapi oleh konsumen. Dengan begitu indikator-indikator tersebut dapat digunakan untuk mempresentasikan variabel

fasilitas pada Bank Syariah. Beberapa indikator yang ditetapkan antara lain:

- 1) Penampilan dan keadaan lingkungan disekitarnya seperti gedung dan lingkungan.
- 2) Ketersediaan dalam sarana dan prasarana seperti kursi dan pendingin ruangan (AC).
- 3) Perlengkapan serta peralatan yang memudahkan nasabah seperti mesin ATM, dan peralatan pendukung transaksi lainnya seperti pulpen, kertas buku, dan meja.²⁷

5. Perbankan Syariah

Perbankan syariah menjadi alternatif bagi masyarakat Indonesia yang ingin melakukan transaksi keuangan sesuai dengan ajaran Islam dan jauh dari berbagai bentuk transaksi ribawi. Masyarakat saat ini mulai melirik perbankan syariah, bahkan akhirnya menjadi nasabah perbankan syariah. Keinginan menjadi nasabah perbankan syariah sangat variatif bentuknya, diantaranya adalah pemahaman agama dan juga pandangan pribadi atau persepsi terhadap perbankan syariah. Setiap orang memiliki tingkatan pemahaman agama yang berbeda-beda dengan yang lainnya. Demikian juga dengan motivasi pribadi dalam memutuskan sesuatu hal.²⁸

²⁷ Arman Syah. *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan* (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2021) hlm. 22

²⁸Nur Afni Alwahidin, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah Indonesia*, *Journal of Economics and Accounting*, No. 1, Vol. 3, 2022. hlm. 57.

Dalam system perbankan Indonesia terdapat dua macam system operasional perbankan, yaitu bank konvensional dan bank syariah, sesuai UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum islam yang diatur dalam fatwa majelis ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan ('adlwatawazun), kemaslahatan (maslahah), Universalisme (alamiah), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan objek yang haram.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah dimulai pada tahun 1992 dengan diundangkannya Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan yang memuat ketentuan-ketentuan yang secara implicit memperbolehkan pengelolaan Bank berdasarkan prinsip bagi hasil (Profit and loss sharing), terutama melalui peraturan pemerintah No. 72 tahun 1992 tentang Bank berdasarkan prinsip bagi hasil. Kemudian dipertegas lagi oleh melalui Undang-Undang No. 10 tahun 1998 yang merupakan amandemen dari Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992. Dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 ini, secara tegas membedakan Bank berdasarkan pada pengelolaannya terdiri dari Bank konvensional dan Bank Syariah, baik itu Bank umum maupun Bank perkreditan rakyat.²⁹

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industry perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami

²⁹ *Ibid.*, hlm. 58.

peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga decade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ketahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk menguatkan penelitian ini, maka peneliti melampirkan beberapa penelitian terdahulu, yaitu sebagai berikut:

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Lili Suganda, Skripsi UIN Raden Fatah Palembang, 2018. ³⁰	Pengaruh pengetahuan nasabah, religiusitas, dan reputasi bank terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang.	Pengetahuan nasabah dan reputasi bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang.
2	Fadillatul Hasanah, UIN Raden Fatah Palembang, 2019. ³¹	Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Mahasiswa Universitas	Tingkat <i>religiusitas</i> berpengaruh terhadap preferensi menabung mahasiswa UMP pada bank syariah yaitu berupa kepatuhan agama karena bagi mahasiswa menggunakan bank syariah

³⁰Lili Suganda, "Pengaruh pengetahuan nasabah, religiusitas, dan reputasi bank terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang", Skripsi UIN Raden Fatah Palembang, 2018.

³¹Fadhilatul Hasanah, "Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang Pada Bank Syariah", dalam Jurnal Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Volume 4, Nomor. 1, 20119.

		Muhamadiyah Palembang Pada Bank Syariah.	berkaitan dengan masalah keimanan dan keyakinan terhadap pengharaman riba bagi umat Islam namun secara parsial tidak ada pengaruh pengetahuan, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap preferensi menabung mahasiswa UMP pada Bank Syariah, sehingga tingkat <i>religiusitas</i> , pengetahuan, kualitas produk dan kualitas pelayan berpengaruh terhadap preferensi menabung mahasiswa UMP pada Bank Syariah.
3.	Sarwinda Puspita Sari, Skripsi UIN Sultah Thaha Saifuddin, Jambi, 2021. ³²	Pengaruh promosi, kualitas pelayanan, dan religiusitas terhadap keputusan menabung masyarakat kecamatan Sungai Lilin pada Bank Syariah KCP Sungai Lilin.	Promosi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menabung. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan, religiusitas berpengaruh secara negatif terhadap keputusan menabung. Sedangkan secara simultan promosi, religiusitas, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menabung.
4.	Luthfi Firman Rabbani. Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2020	Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Pusat)	Variabel pengetahuan, religiusitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah Mandiri.

³²Sarwinda Puspita Sari, "Pengaruh promosi, kualitas pelayanan, dan religiusitas terhadap keputusan menabung masyarakat kecamatan Sungai Lilin pada Bank Syariah KCP Sungai Lilin", Skripsi UIN Sultah Thaha Jambi, 2021.

5.	Salman Alfikri, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021. ³³	Pengaruh persepsi, tingkat religiusitas nasabah, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung di PT. Bank Syariah Indonesia TBK Cabang Radio Dalam.	Persepsi, tingkat religiusitas, dan kualitas layanan masing-masing berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung.
----	--	---	--

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas, terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti, sebagai berikut:

1. Pada penelitian Lili Suganda terdapat persamaan yaitu sama-sama menggunakan variabel religiusitas dan keputusan nasabah, perbedaan pada penelitian ini adalah peneliti menggunakan variabel pelayanan dan fasilitas, sedangkan peneliti Lili Suganda menggunakan variabel pengetahuan nasabah dan reputasi bank.
2. Pada penelitian Fadillatul Hasanah memiliki persamaan yaitu sama-sama menggunakan variabel religiusitas dan pelayanan, perbedaan pada penelitian ini adalah peneliti menggunakan variabel fasilitas sedangkan peneliti Fadillatul Hasanah menggunakan variabel pengetahuan dan kualitas produk.
3. Pada penelitian Sarwinda Puspita Sari terdapat persamaan yaitu sama-sama menggunakan variabel pelayanan dan religiusitas, perbedaan pada penelitian ini adalah peneliti menggunakan variabel fasilitas sedangkan peneliti Sarwinda Puspita Sari menggunakan variabel promosi.
4. Pada penelitian Luthfi Firman Rabbani terdapat persamaan yaitu sama-sama menggunakan variabel religiusitas dan pelayanan, perbedaan pada penelitian

³³Salman Alfikri, "Pengaruh persepsi, tingkat religiusitas nasabah, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung di PT. Bank Syariah Indonesia TBK Cabang Radio Dalam.", Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021.

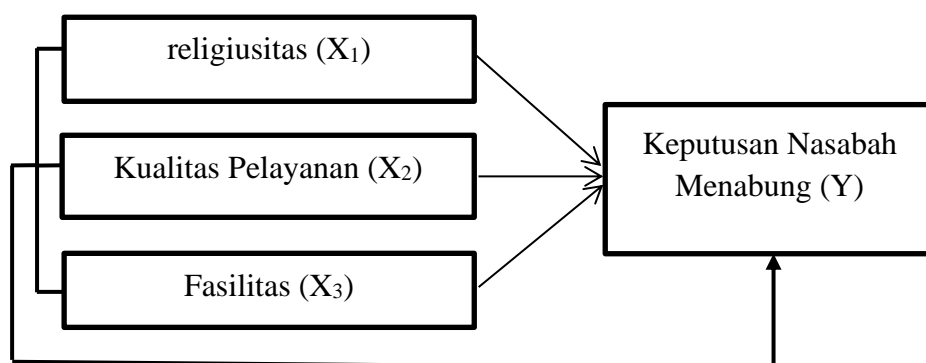
ini adalah peneliti menggunakan variabel fasilitas sedangkan peneliti Luthfi Firman Rabbani menggunakan variabel pengetahuan.

5. Pada peneliti Salman Alfikri terdapat persamaan yaitu sama-sama menggunakan variabel religiusitas dan pelayanan, perbedaan pada penelitian ini adalah peneliti menggunakan variabel fasilitas sedangkan peneliti Salman Alfikri menggunakan variabel persepsi.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Berdasarkan teori-teori yang telah dideskripsikan tersebut, selanjutnya di analisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antara variabel yang diteliti. Sintesa tentang hubungan antara variabel tersebut, selanjutnya digunakan untuk merumuskan hipotesis.³⁴

Gambar II.1
Kerangka Pikir



Pada gambar diatas dijelaskan bahwa religiusitas tingkat bagi hasil produk (X₁), Pelayanan (X₂) dan Fasilitas (X₃) merupakan variabel bebas yang

³⁴Sugiono, Metode Penelitian Bisnis (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 89.

memengaruhi Keputusan Nasabah Menabung yang merupakan variabel terikat atau variabel (Y).

D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara yang harus diuji keabsahannya dengan fakta-fakta. Disebut sementara karena jawaban yang diberikan masih disandarkan dari teori yang relevan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis merupakan dugaan sementara yang perlu dibuktikan kebenarannya. Adapun hipotesis yang peneliti rumuskan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh religiusitas, pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan nasabah menabung di BSI KCP Gunungtua.

H_{a1} :Terdapat pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua.

H_{o1} :Tidak terdapat pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua.

H_{a2} :Terdapat pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua.

H_{o2} :Tidak terdapat pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua.

H_{a3} :Terdapat pengaruh fasilitas terhadap keputusan nasabah memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua.

- H₀₃ :Tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap keputusan nasabah memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua.
- H_{a4} :Terdapat pengaruh religiusitas, pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua.
- H₀₄ :Tidak terdapat pengaruh religiusitas, pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BSI KCP Gunung Tua Jl. Sisingamangaraja No. 234 Kel. Pasar Sumatra Utara 22753, Indonesia. Adapun waktu penelitian dimulai pada bulan November 2022 sampai dengan bulan April 2023.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kuantitatif.¹ Penelitian dengan kuantitatif menekankan analisisnya pada data berbentuk *numeric* (angka) yang diolah dengan metode statistik.² Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan rumus-rumus tertentu yang disesuaikan dengan topik permasalahan yang diteliti.³

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BSI KCP Gunung tua tahun 2016-2020 yang berjumlah sebanyak 92.400 nasabah.⁴

¹Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), hlm.7.

²Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: PT. Pustaka Pelajar, 2014), hlm.7.

³Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan sosial* (Jakarta: Gaung Persada Press, 2008), hlm.17.

⁴Laporan Administrasi BSI KCP Gunung Tua.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili).⁵ Adapun Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Taro Yamane dengan tingkat presisi 10% maka sampel pada penelitian ini adalah:⁶

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = jumlah anggota sampel

N = jumlah anggota populasi

e = presisi (berdasarkan α yang diinginkan)

Dengan mengikuti perhitungan diatas maka perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{92.400}{1 + 92.400 \cdot (0,1)^2}$$

⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, hlm 116.

⁶Glenn D. Israel, "Determining Sample Size," *Ifas Extension Peod* 6: hlm 4.

$$n = \frac{92.400}{1 + 92.400 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{92.400}{1 + 924}$$

$$n = \frac{92.400}{925}$$

$$n = 99,89$$

Maka jumlah sampelnya adalah 100

Berdasarkan perhitungan data dengan jumlah populasi 92.400 nasabah maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 99,89 namun karena subjeknya bukan bilangan pecahan maka dibulatkan menjadi 100 responden.

D. Sumber Data

Dalam pengumpulan data, jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder:

1. Data Primer

Data primer ialah data yang diperoleh peneliti dari sumber asli (tidak melalui media perantara).⁷ Adapun data primer pada penelitian ini diperoleh dari nasabah dengan jawaban koesioner/angket dari responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah di olah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram. Data

⁷Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Remaja Rosda Karya, 2013), hlm 188.

sekunder pada penelitian ini diperoleh dari PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua dengan data jumlah seluruh nasabah di tahun 2016-2020 pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk mengumpulkan data, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Teknik Kepustakaan

Sumber kepustakaan merupakan sumber penunjang teori dari buku-buku atau informasi dari sumber lain. Studi kepustakaan yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari jurnal, skripsi, buku-buku yang terkait dengan religiusitas, pelayanan, fasilitas dan buku-buku yang terkait dengan nasabah.⁸

2. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.⁹

3. Kuesioner/ Angket

Teknik angket merupakan suatu pengumpulan data dengan memberi atau menyebarkan daftar pertanyaan/ pernyataan kepada

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm 216.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, hlm. 145

responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.¹⁰

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden. Dokumentasi merupakan pengumpulan data yang berhubungan dengan penelitian, baik berupa data-data tertulis ataupun tabel yang memberikan informasi sesuai dengan masalah peneliti.

F. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data, maka akan dilakukan analisis dan atau pengolahan data, koefisien korelasi salah satu alat statistik yang dapat digunakan untuk membandingkan hasil pengukuran dua variabel yang berbeda agar dapat menentukan tingkat hubungan ataupun pengaruh antara variabel. Dalam teknik analisis pengukuran menggunakan SPSS Versi 25. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini ialah:

1. Uji Validitas dan Reabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan sah jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner yang harus diganti

¹⁰ Umar Husein. *Metode Penelitian Bisnis* (Jakarta: Bumi Aksara, 2017) hlm.49.

karena dianggap tidak relevan.¹¹ Uji validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS Versi 23.

Jika hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$, pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Jika hasil $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. jika koefisien Cronbach Alpha $> 0,70$ maka pertanyaan dinyatakan andal atau suatu konstruk maupun variabel dinyatakan reliabel. Sebaliknya, jika koefisien Cronbach Alpha $< 0,70$ maka pertanyaan dinyatakan tidak andal. Perhitungan reliabilitas formulasi Cronbach Alpha ini dilakukan dengan bantuan program SPSS Versi 23.¹²

2. Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif adalah teknik yang digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan objek baik dari sampel atau populasi yang ada dan tidak harus mengambil kesimpulan secara umum. Penggunaan statistik deskriptif ini mengetahui seberapa jauh data-data

¹¹Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), hlm 166.

¹²Maman Abdurrahman dan Sumbas Ali Muhidin, hlm 110.

bervariasi, berapa standar deviasinya, nilai maksimum, nilai minimum dan rata-rata (mean).¹³

3. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, likert, interval, maupun rasio. Dalam penelitian ini digunakan uji *one sample kolmogrov-smirnov* yaitu uji yang digunakan untuk mengetahui kenormalan distribusi beberapa data melalui SPSS Versi 25.¹⁴ Kriteria pengujian *kolmogrov-smirnov* yaitu:

- a. Signifikan $> 0,1$ maka data berdistribusi normal
- b. Signifikan $< 0,1$ maka data tidak berdistribusi secara normal.¹⁵

4. Uji Asumsi Klasik

Untuk menghasilkan nilai yang efisien dari persamaan regresi linier berganda dengan menggunakan metode kuadrat terkecil, maka diperlukan pengujian secara asumsi klasik, pengujian tersebut seperti:

a. Uji Multikolinearitas

Uji ini digunakan agar dapat mengetahui apakah terdapat kolerasi antar variabel bebas pada model regresi. Apabila terjadi kolerasi maka dalam data terdapat masalah multikolinearitas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi kolerasi

¹³Rochmat Aldi Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS* (Ponorogo: CV Wade Group, 2017), hlm. 17-18.

¹⁴Sofiyan Siregar, *Statistik Parametrik dan Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Bumi Asara, 2014), hlm 90.

¹⁵Sofiyan Siregar, hlm. 245.

antar dua variabel bebas. Agar dapat mengetahui apakah terjadi multikolinearitas adalah dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*.¹⁶

- 1) Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) yaitu apabila nilai VIF < dari 10,00 maka tidak terjadi multikolinearitas. Begitupula sebaliknya apabila nilai VIF > dari 10,00 maka terjadi multikolinearitas.
- 2) *Tolerance* yaitu apabila nilai *tolerance* < dari 0,1 maka terjadi multikolinearitas. Begitupula sebaliknya apabila nilai *tolerance* > dari 0,1 maka tidak terjadi multikolinearitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Apabila terjadi kesalahan atau residual pada model yang diamati tidak terdapat varian yang konstan dari observasi ke observasi lain, maka observasi tersebut dinyatakan memiliki reliabilitas yang beda karena perubahan kondisi yang tidak terangkum dalam spesifikasi model. Regresi yang baik adalah regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian menggunakan teknik uji koefisien *Spearman's rho*, yaitu mengkorelasikan variabel independen dengan residualnya. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,1 dengan uji 2 sisi. Jika korelasi antara variabel independen dengan residual di dapat

¹⁶Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), hal. 139.

signifikansi lebih dari 0,01 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

- 1) Jika nilai signifikansi (sig) >0,1 maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikansi (sig) <0,1 maka kesimpulannya adalah terjadi gejala heteroskedastisitas.

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan suatu model yang digunakan untuk menjelaskan variabel dependen. Jika determinasi (R^2) semakin besar (mendekati satu) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen adalah besar terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika determinasi (R^2) semakin kecil (mendekati nol) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel dependen semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis koefisien determinasi menggunakan program SPSS Versi 23.¹⁷

6. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah suatu metode statistik yang mengamati hubungan antar variabel terikat dan variabel bebas. Adapun guna dari regresi linier berganda ialah untuk melakukan prediksi terhadap variabel tersebut. Persamaan regresi linier berganda untuk penelitian ini adalah:

$$KN = \alpha + b_1 R + b_2 P + b_3 F + e$$

¹⁷Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm 216.

Keterangan:

KN : Keputusan Nasabah

α : Konstanta

R : Religiusitas Tingkat Bagi Hasil

P : Pelayanan

F : Fasilitas

B1 b2 b3 : Koefisien Regresi variabel Independen

e : Error

7. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel. Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu penjelasan variabel secara individual dalam menerangkan variabel terikat. Untuk mengetahui apakah koefisien regresi signifikan maka digunakan Uji t untuk mengetahui signifikan konstanta variabel berlaku ketentuan sebagai berikut:¹⁸

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$ maka H_a ditolak
- 2) Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $t_{hitung} \geq -t_{tabel}$ maka H_a diterima

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Hipotesis simultan adalah hipotesis yang dilakukan secara bersamaan pada variabel penelitian yang dilakukan secara

¹⁸Dwi Priyatno, *SPSS 22 Pengelolaan Data Praktis* (Yogyakarta: Andi, 2014), hlm 161.

bersamaan adapun pada penelitian hipotesis simultan dalam menggunakan SPSS Versi 23 dapat diperoleh melalui uji ANOVA.¹⁹ Untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak.

- 1) Apabila nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak ($\alpha=0,05$).
- 2) Apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima ($\alpha=0,05$).

¹⁹Rina Novianty Ariawaty dan Siti Noni Evita, hlm 35.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

1. Sejarah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Situasi kehadiran Bank Syariah Mandiri sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat di seluruh kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi ekonomi yang krisis, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis moneter yang luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.¹

PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dengan merger beberapa Bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat Bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo)

¹<https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/sejarah>, diakses pada 10 Januari 2023, pukul 10:56 WIB

menjadi satu Bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok 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 Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.²

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi Bank Umum Syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI\No.1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/

²*Ibid*

Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Gunung Tua pertama kali berdiri pada tahun 2010.

Proses bergantinya Bank Syariah Mandiri menjadi Bank Syariah Indonesia pada tahun 2016, Otoritas jasa keuangan menyiapkan peta jalan atau roadmap pengembangan keuangan syariah. Pada tahun 2019, Otoritas jasa keuangan atau OJK mendorong bank syariah dan unit usaha syariah milik pemerintah berkonsolidasi atau merger perbankan. Di antaranya PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Pada tanggal 2 Juli 2020, Menteri Badan Usaha Milik Negara Erick Thohir berencana menggabungkan bank syariah BUMN yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, BTN Syariah, dan Mandiri Syariah.³

Pada bulan Oktober 2020, Pemerintah secara resmi mengumumkan rencana merger bank syariah dari tiga bank Himbara yaitu Mandiri Syariah, BNI Syariah dan BRI Syariah. Pada tanggal 11 Desember 2020, Konsolidasi bank syariah Himbara menetapkan nama perusahaan hasil merger menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Pada tanggal 27 Januari 2021, OJK secara resmi mengeluarkan izin merger usaha tiga bank syariah. Surat itu terbit dengan Nomor SR03/PB.1/2021. Pada tanggal 1

³*Ibid*

Februari 2021, Presiden Jokowi meresmikan PT Bank Syariah Indonesia Tbk atau Bank Syariah Indonesia (BSI).⁴

2. Ruang Lingkup PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua merupakan badan usaha yang bergerak dibidang jasa keuangan kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit. PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) menganut prinsip-prinsip syariah dan prinsip operasional bank syariah sebagai berikut:

Bank syariah adalah bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Adapun prinsip operasional PT. Bank Syariah Indonesia yaitu prinsip keadilan, prinsip keterbukaan, prinsip kemitraan, univerealitas.

3. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Profil PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua:⁵

Nama: PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua

Alamat : Jln. SM. Raja No. 234

Telepon : (0635) 510919

Faksimile : (0635) 210929

Website : www.syariahindonesia.co.id

⁴<https://indonesia.id/infografis/berdirinya-bank-syariah-indonesia>, diakses pada tanggal 08 Januari 2023 pukul 12.00.

⁵Buku Pedoman PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua

a. Visi PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

“Bank Syariah terdepan dan Modren”

b. Misi PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Berikut Misi PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua yaitu:

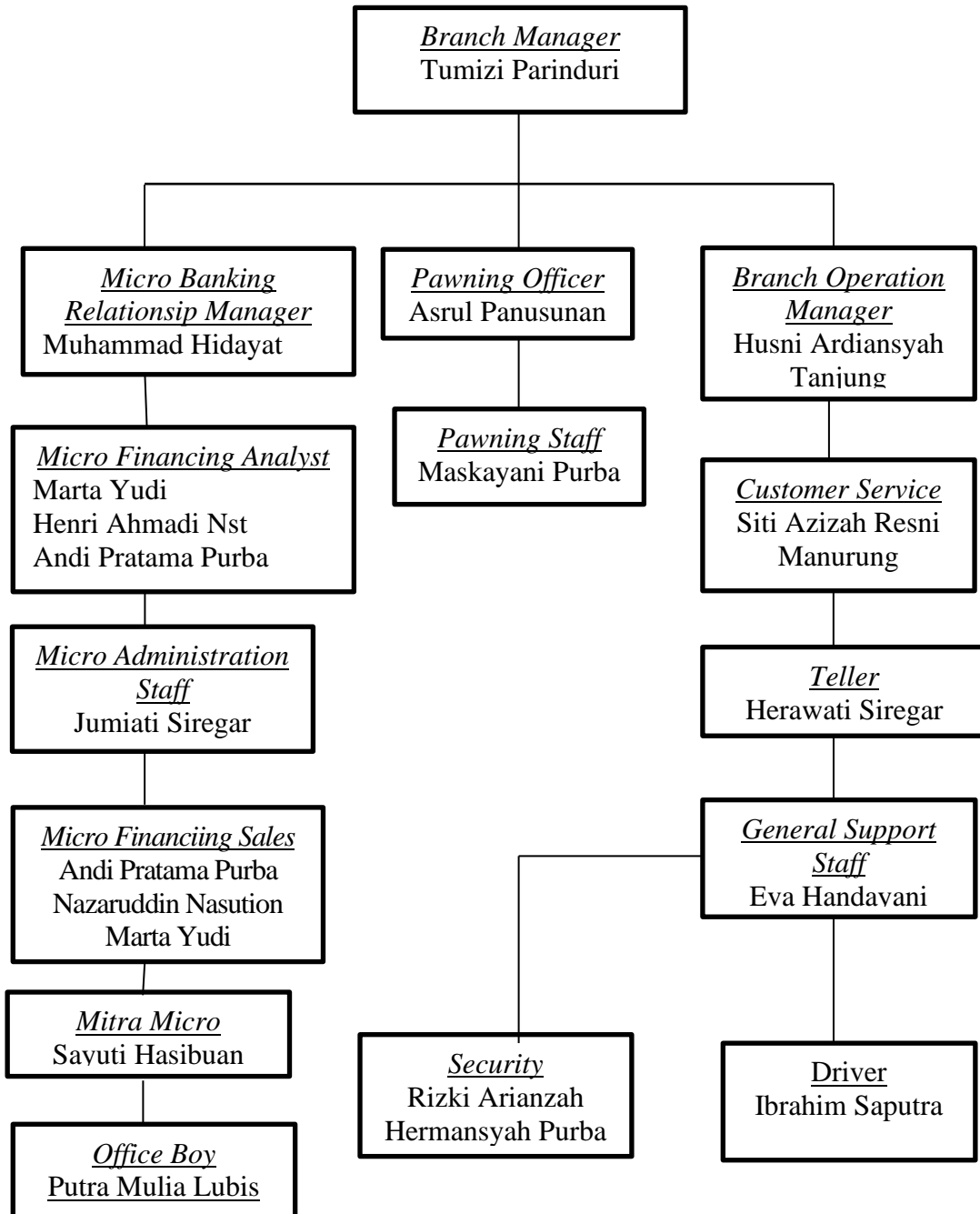
- 1) Meningkatkan layanan berbasis teknologi dan kualitas produk yang melampaui harapan nasabah.
- 2) Mewujudkan keuntungan dan pertumbuhan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 3) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai Islam.
- 4) Mengutamakan penyaluran pembiayaan dan penghimpunan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

4. Struktur Organisasi pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Struktur organisasi PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua senantiasa menyesuaikan diri dengan perkembangan bisnis, Manajemen PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua melakukan restrukturisasi, tujuan untuk menjadikan organisasi lebih fokus dan efisien. Struktur organisasi PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua dapat dilihat pada gambar sebagai berikut

⁶*Ibid.*

Gambar IV. 1
Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua



Sumber: PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua

5. Produk dan Jasa pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

a. Produk Penghimpunan Dana

Produk tabungan Bank Syariah Indonesia terbagi menjadi dua jenis yaitu *Mudharabah Muthlaqah* dan *Wadi'ah yad dhamamah*.

1) Tabungan Bank Syariah Indonesia

Tabungan BSI adalah simpanan dalam valuta rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka (menggunakan prinsip *Mudharabah Muthlaqah*).

2) Tabungan Mabruur

Tabungan mabrur adalah simpanan dalam valuta rupiah yang bertujuan membantu masyarakat muslim dalam merencanakan ibadah haji dan umrah (menggunakan prinsip *mudharabah muthlaqah*).

3) Tabungan Investa Cendikia

Tabungan investa cendikia adalah simpanan berjangka dalam valuta rupiah dengan jumlah setoran bulanan tetap yang disertai pemberian manfaat asuransi (menggunakan prinsip *mudharabah muthlaqah*).

4) Tabungan Berencana

Tabungan berencana adalah simpanan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian bagi penabung maupun ahli waris untuk memperoleh dananya sesuai

target pada waktu yang diinginkan (menggunakan prinsip *mudharabah muthlaqah*).

5) Tabunganku

Tabunganku untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat (prinsip *wadi'ah yad dhamanah*).

6) Giro BSI

Giro Syariah Indonesia adalah sarana penyimpanan dana yang disediakan bagi nasabah dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadi'ah yad dhamamah*.

7) Deposito BSI

Deposito Syariah Indonesia adalah produk investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *muthlaqah*.

c. Penyaluran Dana

Kegiatan pembiayaan yang dijalankan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua terdiri dari:⁷

⁷Wawancara dengan Bapak Muhammad Ridwan, sebagai *Micro Banking Manager* PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, pada tanggal 05 September 2022.

1) *Mudharabah*

Pembiayaan *mudharabah* adalah pembiayaan dimana seluruh modal kerjasama yang dibutuhkan nasabah ditanggung oleh bank. Keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

2) *Musyarakah*

Pembiayaan *musyarakah* adalah pembiayaan khusus untuk modal kerja, dimana dana dari bank maupun bagian dari modal usaha nasabah dan keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati. Salah satu produk dari musyarakah BSI MMOB Dana Putar Pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja sementara dan bukan untuk *Permanent Working Capital*. Bersifat *Self Liquidating* seiring dengan menurunnya aktivitas bisnis pada periode terkait.

3) *Murabahah*

Pembiayaan *murabahah* adalah pembiayaan yang menggunakan akad jual beli antara bank dan nasabah. Bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati. Salah satu produk murabahah yaitu BSI OTO yang memberikan kemudahan kepada nasabah untuk memiliki kepemilikan kendaraan roda empat baik baru maupun bekas dengan sistem *murabahah*.

4) Gadai Emas Syariah

Gadai emas Syariah Indonesia adalah pinjaman kepada perorangan dengan jaminan emas atau barang.

d. Jasa Pelayanan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Kegiatan jasa yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua terdiri dari:

1) Reksadana Syariah

Wadah untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal untuk selanjutnya diinvestasikan dalam portofolio efek oleh manajer investasi bentuk hukum reksadana yang dipasarkan melalui BSI adalah kontrak investasi kolektif.

1) BSI Card

Sebagai kartu ATM, kartu debit, dan kartu diskon. Jenis transaksi berupa tarik tunai, transfer antar rekening BSI dan antar bank, pembayaran dan pembelian dan belanja.

2) BSI Mobile Banking

Layanan transaksi perbankan melalui *mobile banking* (Handphone).

3) BSI Notifikasi

Layanan untuk memberikan informasi segera dari setiap mutasi transaksi nasabah sesuai dengan jenis transaksi yang didaftarkan oleh nasabah yang dikirimkan melalui media sms atau email.

4) Layanan ATM

Layanan perbankan berupa mesin anjungan tunai Indonesia yang dimiliki oleh BSI dimana dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi tunai maupun non tunai, BSI ATM juga dapat digunakan untuk nasabah dari bank anggota bersama, prima dan *Bancard*.

B. Hasil Analisis Data

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis data menggunakan SPSS 23 sebagai berikut:

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk dapat melihat apakah data yang diperoleh valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Dimana r_{tabel} (r_{tabel} terlampir) dengan taraf signifikansi 10% atau 0,1 dan derajat kebebasan (df) = $n-3$, dimana n = jumlah sampel, maka $df = 100-3 = 97$ jadi diperoleh r_{tabel} sebesar 0,1663. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation*. Syarat valid nya suatu data jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

1) Hasil Uji Validitas Religiusitas (X1)

Hasil uji validitas religiusitas (X1) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.1
Hasil Uji Validitas Religiusitas (X1)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Item 1	0,779	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan df = 97. Pada taraf signifikansi 0,1 sehingga $r_{tabel} =$ 0,1663	Valid
Item 2	0,825		Valid
Item 3	0,756		Valid
Item 4	0,867		Valid
Item 5	0,761		Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS 23

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa untuk menguji apakah angket yang disebarkan valid atau tidak, maka $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan df = 100-3= 97, maka r_{tabel} pada taraf signifikan 0,1 adalah 0.1663. Dari data yang diperoleh diketahui bahwa 5 item angket religiusitas valid.

2) Hasil Uji Validitas Pelayanan (X2)

Hasil uji validitas pelayanan (X2) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.2
Hasil Uji Validitas Pelayanan (X2)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Item 1	0,664	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan df = 97. Pada taraf signifikansi r_{tabel} 0,1 sehingga = 0,1663	Valid
Item 2	0,844		Valid
Item 3	0,693		Valid
Item 4	0,827		Valid
Item 5	0,656		Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS 23

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai dari r_{hitung} dari masing-masing pernyataan menunjukkan angka yang lebih besar dari r_{tabel} . Hal tersebut membuktikan pernyataan 1 sampai dengan 5 dinyatakan valid.

3) Hasil Uji Validitas Fasilitas (X_3)

Hasil uji validitas fasilitas (X_3) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.3
Hasil Uji Validitas Fasilitas (X_3)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Item 1	0,762	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 97$. Pada taraf signifikansi $r_{tabel} 0,1$ sehingga = 0,1663	Valid
Item 2	0,672		Valid
Item 3	0,799		Valid
Item 4	0,818		Valid
Item 5	0,741		Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS 23

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai dari r_{hitung} dari masing-masing pernyataan menunjukkan angka yang lebih besar dari r_{tabel} . Hal tersebut membuktikan pernyataan 1 sampai dengan 5 dinyatakan valid.

4) Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah Memilih Menabung (Y)

Hasil uji validitas Keputusan Nasabah Memilih Menabung (Y) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.4
Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah Memilih Menabung (Y)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Item 1	0,721	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 97$. Pada taraf signifikansi $r_{tabel} 0,1$ sehingga = 0,1663	Valid
Item 2	0,564		Valid
Item 3	0,771		Valid
Item 4	0,677		Valid
Item 5	0,641		Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS 23

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai dari r_{hitung} dari masing-masing pernyataan menunjukkan angka yang lebih besar dari

r_{tabel} . Hal tersebut membuktikan pernyataan 1 sampai dengan 5 dinyatakan valid.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menentukan apakah instrumen reliable atau tidak. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,70$ maka dapat dikatakan reliabilitas. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV. 5hmj
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	N Of Items	Cronbach's Alpha	Keterangan
Religiusitas	5	0,849	Reliabel
Pelayanan	5	0,773	Reliabel
Fasilitas	5	0,798	Reliabel
Keputusan Nasabah	5	0,673	Reliabel

Sumber: Data diolah dengan SPSS 23

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas instrumen dengan *cronbach's alpha* pada variabel Religiusitas, Pelayanan, Fasilitas, dan Keputusan Nasabah memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,70 sehingga semua data variabel reliabel. Dengan demikian pengolahan data dapat dilanjutkan ketahap berikutnya.

2. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti. Analisis deskriptif meliputi penyajian data melalui tabel, *mean*, *minimum*, *maximum* dan

perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel IV.6
Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Religiusitas	100	15	25	20.91	2.429
Pelayanan	100	14	25	21.13	2.228
Fasilitas	100	15	25	20.58	2.679
Keputusan Nasabah	100	15	25	21.74	2.250
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data diolah dengan SPSS 23

Berdasarkan hasil output SPSS versi 23 di atas dapat dilihat pada variabel religiusitas, pelayanan, fasilitas, dan keputusan nasabah dengan jumlah sampel 100. Pada variabel religiusitas diketahui nilai terendah pada variabel religiusitas adalah 15 dan nilai tertinggi 25, nilai rata-rata sebesar 20,91 dan standar deviasinya 2,429. Pada variabel pelayanan diketahui nilai terendah adalah 14 dan nilai tertinggi 25, nilai rata-ratanya sebesar 21,13 dan standar deviasinya 2,228 .

Variabel fasilitas diketahui nilai terendah dalam variabel fasilitas 15 dan nilai tertinggi 25, nilai rata-ratanya sebesar 20,58 dan standar deviasinya 2,679. Pada variabel keputusan diketahui nilai terendah dalam variabel keputusan nasabah 15 dan nilai tertinggi 25, nilai rata-ratanya sebesar 21,74 dan standar deviasinya 2,250 yang menunjukkan bahwa nilai rata-rata lebih besar dari standar deviasi sehingga mengindikasikan

hasil yang baik. Sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal.

3. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah sampel yang diambil berdistribusi normal atau tidak. Uji ini dilakukan dengan uji *kolmogorov smirnov* (KS) dengan nilai p dua sisi (*two tailed*) dengan ketentuan apabila nilai signifikansi lebih besar dari 10% atau 0,1 maka data berdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel IV.7
Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal	Mean	.0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	1.82535863
Most Extreme	Absolute	.077
Differences	Positive	.077
	Negative	-.072
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.155 ^c

Sumber: Data diolah dengan SPSS 23

Berdasarkan tabel IV.7 di atas dapat dilihat bahwa nilai *asymp. Sig* (*2-tailed*) adalah 0,155 sehingga lebih besar dari nilai signifikansi 0,1 ($0,155 > 0,1$). Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual data berdistribusi normal. Normalitas data merupakan syarat yang harus dipenuhi untuk melakukan analisis statistik parametric. Oleh karena itu, data berdistribusi normal maka analisis dapat dilanjutkan dengan analisis parametrik.

4. Hasil Uji Asumsi Klasik

c. Hasil Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.8
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.117	2.103		3.384	.001		
Religiusitas	.221	.101	.238	2.175	.032	.572	1.749
Pelayanan	.361	.095	.358	3.811	.000	.779	1.284
Fasilitas	.116	.083	.138	1.386	.169	.695	1.439

Sumber: Data diolah dengan SPSS 23

Berdasarkan tabel IV.8 di atas dapat diketahui nilai VIF dari variabel religiusitas (X1) adalah $1,749 < 10$ dan nilai *Tolerance* $0,572 > 0,1$ maka dapat disimpulkan variabel religiusitas tidak terjadi multikolinieritas. Variabel pelayanan kemudahan memiliki nilai VIF $1,284 < 10$ dan nilai *Tolerance* $0,779 > 0,1$ maka dapat disimpulkan variabel pelayanan kemudahan tidak terjadi multikolinieritas. Variabel fasilitas memiliki nilai VIF $1,439 < 10$ dan nilai *Tolerance* $0,695 > 0,1$ maka dapat disimpulkan variabel fasilitas tidak terjadi multikolinieritas.

d. Hasil Uji Heteroskedasitas

Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.9
Hasil Uji Heterokedasitas

			Religiusitas	Pelayanan	Fasilitas	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Religiusitas	Correlation Coefficient	1.000	.376**	.513**	-.004
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.971
		N	100	100	100	100
Pelayanan	Pelayanan	Correlation Coefficient	.376**	1.000	.139	-.030
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.169	.767
		N	100	100	100	100
Fasilitas	Fasilitas	Correlation Coefficient	.513**	.139	1.000	.017
		Sig. (2-tailed)	.000	.169	.	.864
		N	100	100	100	100
Unstandardized Residual	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-.004	-.030	.017	1.000
		Sig. (2-tailed)	.971	.767	.864	.
		N	100	100	100	100

Sumber: Data diolah dengan SPSS 23

Berdasarkan tabel IV.9 di atas hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat bahwa variabel religiusitas dengan *unstandardized residual* memiliki *sig. (2-tailed)* $0,971 > 0,1$ sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas. variabel pelayanan dengan *unstandardized residual* memiliki *sig. (2-tailed)* $0,767 > 0,1$ sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas. variabel fasilitas dengan *unstandardized residual* memiliki *sig. (2-tailed)* $0,864 > 0,1$ sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.

5. Hasil Uji Koefisien Determinan (R²)

Hasil Uji Koefisien Determinan(R²) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.10
Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.585 ^a	.342	.321	1.854

Sumber: Data diolah dengan SPSS 23

Berdasarkan tabel IV.10, hasil uji determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0.321 sama dengan 32,1%, artinya bahwa secara bersama-sama religiusitas, pelayanan dan fasilitas memberikan kontribusi dalam mempengaruhi keputusan nasabah memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua sebesar 32,1%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar (100%-32,1% =65,8%). Jadi sebesar 67,9% merupakan sumbangan dari variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian.

6. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua atau lebih variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah religiusitas, pelayanan dan fasilitas sedangkan variabel terikat adalah keputusan nasabah memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua. Selain itu juga analisis regresi digunakan untuk mengetahui kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

Tabel IV. 11
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.117	2.103		3.384	.001

Religiusitas	.221	.101	.238	2.175	.032
Pelayanan	.361	.095	.358	3.811	.000
Fasilitas	.116	.083	.138	1.386	.169

Sumber: Data diolah dengan SPSS 23

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel penelitian. Persamaan regresinya sebagai berikut:

$$KN=7,117+0,221R+0,361P+0,116F$$

Dari persamaan regresi diatas dapat diartikan bahwa:

- a. Nilai konstanta adalah sebesar 7,117 satuan memiliki nilai positif menyatakan bahwa jika variabel religiusitas, variabel pelayanan dan variabel fasilitas diasumsikan 0 maka keputusan nasabah memilih menabung sebesar 7,117 satuan.
- b. Nilai koefisien regresi variabel religiusitas bernilai positif sebesar 0,221, artinya apabila religiusitas meningkat 1 satuan, maka keputusan nasabah memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua akan meningkat sebesar 0,221 satuan dengan asumsi nilai variabel independen lainnya tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel pelayanan bernilai positif sebesar 0,36, artinya apabila pelayanan meningkat 1 satuan, maka keputusan nasabah memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua akan meningkat sebesar 0,361 satuan dengan asumsi nilai variabel independen lainnya tetap.
- d. Nilai koefisien regresi variabel pelayanan bernilai positif sebesar 0,116, artinya apabila fasilitas meningkat 1 satuan, maka keputusan

nasabah memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua akan meningkat sebesar 0,116 satuan dengan asumsi nilai variabel independen lainnya tetap.

7. Hasil Uji Hipotesis

a. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Hasil datanya bisa dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel IV.12
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.117	2.103		3.384	.001
	Religiusitas	.221	.101	.238	2.175	.032
	Pelayanan	.361	.095	.358	3.811	.000
	Fasilitas	.116	.083	.138	1.386	.169

Sumber: Data diolah dengan SPSS 23

Berdasarkan pada tabel diatas diperoleh nilai t_{tabel} pada $\alpha = 0,10$ dengan $df = 100 - 3 - 1 = 96$. dengan demikian nilai t_{tabel} diperoleh sebesar 1,660. Dengan pengujian dua sisi (signifikan 0,1) diperoleh t_{tabel} sebesar 1,660. Berdasarkan hasil uji signifikan parsial (uji t) dapat disimpulkan hasilnya sebagai berikut:

- 1) Variabel religiusitas terhadap keputusan nasabah memilih menabung diperoleh nilai t_{hitung} 2,175 sedangkan t_{tabel} 1,660. Sehingga $t_{\text{hitung}} (2,175) > t_{\text{tabel}} (1,660)$. Maka H_{a1} diterima H_{o1} ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh

religiusitas terhadap keputusan nasabah menabung di BSI KCP Gunung Tua.

- 2) Variabel pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih menabung diperoleh nilai t_{hitung} 3,811 sedangkan t_{tabel} 1,660. Sehingga t_{hitung} (3,811) > t_{tabel} (1,660). Maka H_{a2} diterima H_{o2} ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di BSI KCP Gunung Tua.
- 3) Variabel fasilitas terhadap terhadap keputusan nasabah memilih menabung diperoleh nilai t_{hitung} 1,386 sedangkan t_{tabel} 1,660. Sehingga t_{hitung} (1,386) < t_{tabel} (1,660). Maka H_{o3} diterima H_{a3} ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap keputusan nasabah menabung di BSI KCP Gunung Tua.

b. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Berikut hasil uji simultan pada penelitian ini yaitu:

Tabel IV.13
Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	171.379	3	57.126	16.626	.000 ^b
Residual	329.861	96	3.436		
Total	501.240	99			

Sumber: Data diolah dengan SPSS 23

Berdasarkan tabel IV.13 di atas dapat dijelaskan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 16,626 dan Selanjutnya F_{tabel} dapat dilihat pada tabel

statistik dengan rumus $F_{tabel} = F(k ; n-k) = F(3 ; 97)$ sehingga diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2,14 yang berarti $F_{hitung}(16,626) > F_{tabel}(2,14)$. Maka H_{a4} diterima H_{o4} ditolak, yang berarti bahwa terdapat pengaruh terdapat pengaruh religiusitas, pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan nasabah menabung di BSI KCP Gunung Tua.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dilakukan analisis sebagai berikut:

1. Pengaruh Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Menabung di BSI KCP Gunung Tua

Religiusitas memiliki kesamaan dari beberapa istilah, diantaranya kepercayaan, kesalehan, pengabdian dan kesucian. Religiusitas merupakan tingkat keyakinan, praktik agama, pengalaman, pengetahuan agama, dan konsekuensi seseorang dalam berhubungan dengan Allah SWT sebagai upaya untuk mencari makna kehidupan.

Hasil uji variabel religiusitas terhadap keputusan nasabah memilih menabung diperoleh nilai t_{hitung} 2,175 sedangkan t_{tabel} 1,660. Sehingga $t_{hitung}(2,175) > t_{tabel}(1,660)$. Maka H_{a1} diterima H_{o1} ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah menabung di BSI KCP Gunung Tua.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Rizky Dermawan yang menyatakan bahwa hubungan faktor religiusitas terhadap keputusan

nasabah untuk memilih jasa atau tetap mempertahankan bank syariah berkaitan dengan keimanan dan keyakinan terhadap riba bagi umat Islam.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Lili Suganda yang menunjukkan bahwa pengetahuan nasabah *religiusitas* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang.⁸ Demikian pula pada penelitian Luthfi Firman Rabbani yang menyatakan bahwa variabel *religiusitas* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah.⁹

Berdasarkan penelitian tersebut, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pengaruh *religiusitas* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua.

2. Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Menabung di BSI KCP Gunung Tua

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan

⁸Lili Suganda, "Pengaruh pengetahuan nasabah, *religiusitas*, dan reputasi bank terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang", Skripsi UIN Raden Fatah 2018.

⁹Luthfi Firman Rabbani, "Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, dan *Religiusitas* terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Pusat)". Skripsi UIN Syarif Hidayatullah 2020.

keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan padan konsumen itu sendiri.

Hasil uji variabel pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih menabung diperoleh nilai t_{hitung} 3.811 sedangkan t_{tabel} 1,660. Sehingga t_{hitung} (3.811) > t_{tabel} (1,660). Maka H_{a2} diterima H_{o2} ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di BSI KCP Gunung Tua.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang Rokhman Subagiyo yang menyatakan bahwa hubungan kualitas pelayanan dengan keputusan nasabah adalah apabila semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan semakin mendorong masyarakat menjadi nasabah dan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang maksimal maka masyarakat akan memilih bank lain.

Hasil penelitian ini sesuai dengan dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian Fadillatul Hasanah yang dimana hasilnya diketahui bahwa kualitas pelayan berpengaruh terhadap preferensi menabung mahasiswa UMP pada Bank Syariah.¹⁰ Begitu pula pada penelitian Sarwinda Puspita Sari yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan

¹⁰Fadhilatul Hasanah, "Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang Pada Bank Syariah", dalam Jurnal Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Volume 4, Nomor. 1, 20119.

menabung.¹¹ Berdasarkan penelitian tersebut, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pengaruh pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua.

3. Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Menabung di BSI KCP Gunung Tua

Fasilitas merupakan sarana prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka nasabah akan merasa puas. Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi.

Hasil uji variabel fasilitas terhadap keputusan nasabah memilih menabung diperoleh nilai t_{hitung} 1,386 sedangkan t_{tabel} 1,660. Sehingga $t_{hitung} (1,386) < t_{tabel} (1,660)$. Maka H_{03} diterima H_{a3} ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap keputusan nasabah menabung di BSI KCP Gunung Tua.

Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa semakin tinggi fasilitas yang disediakan akan semakin mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih menabung pada bank BSI.. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka nasabah akan

¹¹Sarwinda Puspita Sari, "Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Religiusitas terhadap Keputusan Menabung Masyarakat Kecamatan Sungai Lilin pada Bank Syariah KCP Sungai Lilin", Skripsi UIN Sultah Thaha Saifuddin, Jambi 2021.

merasa puas. Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi.¹²

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam membuka produk tabungan di PT. Bank Sumut Kantor cabang syariah Tebing Tinggi antara fasilitas bank terhadap keputusan menabung di Bank Syariah. Dengan demikian peneliti dapat menyimpulkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang negatif terhadap keputusan nasabah memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua.

4. Pengaruh Religiusitas, Pelayanan dan Fasilitas Secara Simultan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Menabung di BSI KCP Gunung Tua

Hasil uji signifikan simultan uji F dijelaskan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 16,626 dan Selanjutnya F_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik dengan rumus $F_{tabel} = F(k ; n-k) = F(3 ; 97)$ sehingga diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2,14 yang berarti $F_{hitung}(16,626) > F_{tabel}(2,14)$. Maka H_{a4} diterima H_{o4} ditolak, yang berarti bahwa terdapat pengaruh terdapat pengaruh religiusitas, pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan nasabah menabung di BSI KCP Gunung Tua.

¹² Saenawati, Desi, "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Mandiri Persero TBK di Sampit," *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, 1 (2017), hlm. 60.

Dalam Skripsi Lutfhi Firman Rabbani menunjukkan pengaruh religiusitas terhadap preferensi utama menabung pada perbankan syariah adalah kepatuhan agama. Pengaruh pelayanan terhadap preferensi utama menabung pada perbankan syariah adalah penggunaan fasilitas yang mudah.¹³

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sarwinda Puspita Sari yang menunjukkan bahwa Promosi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menabung. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan, religiusitas berpengaruh secara negatif terhadap keputusan menabung. Sedangkan secara simultan promosi, religiusitas, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menabung.¹⁴

Dengan demikian peneliti dapat menyimpulkan bahwa religiusitas, pelayanan dan fasilitas secara simultan memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan nasabah memilih menabung di BSI KCP Gunung Tua.

D. Keterbatasan Penelitian

¹³Lutfhi Firman Rabbani, "Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Pusat)", Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020.

¹⁴Sarwinda Puspita Sari, "Pengaruh promosi, kualitas pelayanan, dan religiusitas terhadap keputusan menabung masyarakat kecamatan Sungai Lilin pada Bank Syariah KCP Sungai Lilin", Skripsi UIN Sultah Thaha Jambi, 2021.

Seluruh hasil kegiatan penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang ditetapkan dalam metode penelitian. Hal ini bertujuan agar hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis, namun peneliti berusaha agar keterbatasan ini tidak sampai mengurangi makna dari hasil penelitian yang telah diperoleh. Keterbatasan dalam penelitian ini sebagai berikut yaitu:

1. Dalam menyebar angket, peneliti tidak mengetahui kejujuran para responden dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas yang diperoleh.
2. Penelitian ini hanya menggunakan metode linier berganda. Penelitian ini dapat dikembangkan dengan pendekatan penelitian multivariat yang lain yaitu maksudnya menambah variabel modern dengan analisis jalur.
3. Pada penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel bebas.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan antara lain sebagai berikut:

1. H_{a1} diterima H_{o1} ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah menabung di BSI KCP Gunung Tua.
2. H_{a2} diterima H_{o2} ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di BSI KCP Gunung Tua.
3. H_{a3} ditolak H_{o3} diterima jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap keputusan nasabah menabung di BSI KCP Gunung Tua.
4. H_{a4} diterima H_{o4} ditolak, yang berarti bahwa terdapat pengaruh religiusitas, pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap keputusan nasabah menabung di BSI KCP Gunung Tua.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ada beberapa saran yang ingin disampaikan peneliti:

1. Untuk pihak bank adalah agar lebih meningkatkan pelayanan dan fasilitas bank agar lebih menarik masyarakat menjadi nasabah BSI.

2. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian selanjutnya terutama berkaitan dengan keputusan nasabah dalam memilih menabung di BSI.
3. Hasil penelitian ini selanjutnya, peneliti dapat menambah sampel dan variabel penelitian sehingga informasi lebih mewakili apa yang terjadi di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Fathurrahman, Pengaruh religiusitas Terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah Studi Kasus Pada BNI Syariah Kota Bekasi . diakses pada 09 Mei 2022, pukul 15.00 WIB.
- Andi Fasha Nurhadian, “Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan , Jurnal Bisnis dan Iptek 12, nomor.1, April 2019.
- Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* Jakarta: Kencana, 2009.
- Dwi Priyatno, *SPSS 22 Pengelolaan Data Praktis*, Yogyakarta: Andi, 2014.
- Fadhilatul Hasanah, “Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang Pada Bank Syariah”, dalam Jurnal Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Volume 4, Nomor. 1, 2019.
- Hesti Kandi Pratiwi, “ pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap minat masyarakat menabung di bank syariah mandiri palopo”, Skripsi IAIN Palopo, 2021.
- Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.
- Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009.
- Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan sosial*, Jakarta: Gaung Persada Press, 2008.
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Remaja Rosda Karya, 2013.
- Lili Suganda, “Pengaruh pengetahuan nasabah, religiusitas, dan reputasi bank terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang”, Skripsi UIN Raden Fatah 2018.
- Muhammad Fajar Fahrudin, “Pengaruh Peromosi Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Pada Bank Mandiri di Surabaya,” *Ilmiah Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya*, 2015, hlm 1.
- Muhtosim Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan* (Malang: Bayu Media Publishing, 2006.
- Observasi pada BSI KCP Gunungtua, Senin 9 mei 2022, pukul 14.30. WIB.

Philip Kotler dan Keller, Manajemen Pemasaran Jilid 1 edisi kedua belas (Jakarta: PT. Lades, 2007).

Salman Alfikri, “Pengaruh persepsi, tingkat religiusitas nasabah, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung di PT. Bank Syariah Indonesia TBK Cabang Radio Dalam.”, Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021.

Sarwenda Puspita Sari, “Pengaruh promosi, kualitas pelayanan, dan religiusitas terhadap keputusan menabung masyarakat kecamatan Sungai Lilin pada Bank Syariah KCP Sungai Lilin”, Skripsi UIN Sultah Thaha Jambi, 2021.

Sofiyan Siregar, *Statistik Parametrik dan Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Bumi Asara, 2014.

Sugiono, Metode Penelitian Bisnis (Bandung: Alfabeta, 2012).

Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: PT. Pustaka Pelajar, 2004.

Wawancara dengan Bapak Husni Ardiansyah Tanjung Selaku Branch Operation dan Service Manager di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua, pada tanggal 9 Mei 2022, Pukul 14.30 WIB.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. DATA PRIBADI

Nama : Rini Octavia Harahap
Nim : 18 401 00281
Tempat/Tanggal Lahir : Gunung tua, 10 Oktober 2000
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat : Desa Hutaimbaru Kec. Halongonan
Kab. Padang Lawas Utara
Prov. Sumatera Utara
Telepon/Hp : 0821-5944-7641
Email : harahaprinioctavia@gmail.com

II. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2006-2012 : SD 100670 Hutaimbaru
Tahun 2012 -2015 : SMP MTS Al-Yunusiyah Hutaimbaru
Tahun 2015-2018 : SMA di SMAN 1 Halongonan
Tahun 2014-2021 : Program Sarjana (S1) Perbankan Syariah
UIN SYAHADA Padangsidempuan

III. ORANG TUA

Nama Ayah : Raja Tonga Harahap
Nama Ibu : Rostina Nasution
Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : Desa Hutaimbaru Kec. Halongonan
Kab. Padang Lawas Utara
Prov. Sumatera Utara

ANGKET PENELITIAN

PENGARUH RELIGIUSITAS, PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DI BSI KCP GUNUNG TUA

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Agama :

Alamat :

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan yang tersedia.
2. Jawablah pernyataan berikut dengan memberi tanda *chek list* (√) pada kolom yang sudah disediakan. Setiap butir pernyataan berikut terdiri dari 5 pilihan jawaban. Adapun makna dari jawaban tersebut adalah:

No.	Tanggapan Responden	Skor	
		Positif	Negatif
1	Sangat Setuju (SS)	5	1
2	Setuju (S)	4	2
3	Kurang Setuju (KS)	3	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

3. Pertanyaan ini semata untuk tujuan penelitian.

DAFTAR PERNYATAAN

A. Angket Variabel Dependen (Y) Keputusan Nasabah Menabung

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Menurut saya kualitas produk gabungan di BSI KCP Gunung Tua sesuai kebutuhan.					
2	Menurut saya menyimpan uang di BSI KCP Gunung Tua secara berulang					
3	Menurut saya BSI KCP Gunung Tua memberi informasi mengenai pembelian produk yang sama.					
4	Saya merekomendasikan informasi kepada teman dan keluarga saya tentang produk BSI KCP Gunung Tua.					
5	Saya selalu bertransaksi menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> BSI.					

B. Angket Variabel Independen (X₁) Religiusitas

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya memilih BSI karena menurut saya tidak melanggar ajaran Islam.					
2	Saya memilih menggunakan jasa dan produk BSI karena tidak mengandung riba.					
3	Pemahaman hukum agama menjadikan saya yakin untuk memilih menggunakan BSI.					
4	Saya merasa nyaman menggunakan BSI karena sesuai dengan hukum Islam.					
5	Untuk menghindari <i>gharar</i> dan riba saya memilih bertransaksi menggunakan BSI.					

C. Angket Variabel Independen (X₂) Pelayanan

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Menurut saya layanan BSI sangat membantu dalam melakukan transaksi keuangan.					
2	<i>Customer Service</i> BSI selalu melayani dengan cepat dan tepat sesuai dengan keinginan nasabah.					
3	Pihak BSI selalu siap dan cepat dalam menanggapi setiap keluhan nasabah.					
4	Pelayanan yang diberikan BSI dijamin cepat dan nyaman.					
5	<i>Customer Service</i> memahami dengan baik setiap keinginan dan kebutuhan nasabah.					

D. Angket Variabel Independen (X₃) Fasilitas

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Keadaan fasilitas di BSI mendukung untuk melakukan transaksi dengan cepat.					
2	Ketersediaan mesin ATM BSI sangat nyaman dan aan digunakan.					
3	Ketersediaan fasilitas BSI memudahkan nasabah bertransaksi.					
4	Bank menyediakan <i>Mobile Banking</i> sehingga memudahkan para nasabah.					
5	Fasilitas di BSI lengkap memudahkan transaksi.					

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Jumlah Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua Tahun 2016-2020

No.	Tahun	Nasabah
1.	2016	21.840
2.	2017	20.160
3.	2018	18.480
4.	2019	16.800
5.	2020	15.120
	Total	92.400

Hasil Uji Validitas Religiusitas (X1)

Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Item 1	0,779	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan df = 97. Pada taraf signifikansi r_{tabel} 0,1 sehingga = 0,1663	Valid
Item 2	0,825		Valid
Item 3	0,756		Valid
Item 4	0,867		Valid
Item 5	0,761		Valid

Hasil Uji Validitas Pelayanan (X2)

Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Item 1	0,664	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan df = 97. Pada taraf signifikansi r_{tabel} 0,1 sehingga = 0,1663	Valid
Item 2	0,844		Valid
Item 3	0,693		Valid
Item 4	0,827		Valid
Item 5	0,656		Valid

Hasil Uji Validitas Fasilitas (X3)

Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Item 1	0,762	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan df = 97. Pada taraf signifikansi r_{tabel} 0,1 sehingga = 0,1663	Valid
Item 2	0,672		Valid
Item 3	0,799		Valid
Item 4	0,818		Valid
Item 5	0,741		Valid

Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah Memilih Menabung (Y)

Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Item 1	0,721	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan df = 97. Pada taraf signifikansi r_{tabel} 0,1 sehingga = 0,1663	Valid
Item 2	0,564		Valid
Item 3	0,771		Valid
Item 4	0,677		Valid
Item 5	0,641		Valid

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	N Of Items	Cronbach`s Alpha	Keterangan
Religiusitas	5	0,849	Reliabel
Pelayanan	5	0,773	Reliabel
Fasilitas	5	0,798	Reliabel
Keputusan Nasabah	5	0,673	Reliabel

Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Religiusitas	100	15	25	20.91	2.429
Pelayanan	100	14	25	21.13	2.228
Fasilitas	100	15	25	20.58	2.679
Keputusan Nasabah	100	15	25	21.74	2.250
Valid N (listwise)	100				

Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.82535863
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.077
	Negative	-.072
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.155 ^c

Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.117	2.103		3.384	.001		
Religiusitas	.221	.101	.238	2.175	.032	.572	1.749
Pelayanan	.361	.095	.358	3.811	.000	.779	1.284
Fasilitas	.116	.083	.138	1.386	.169	.695	1.439

Hasil Uji Heterokedasitas

			Religiusitas	Pelayanan	Fasilitas	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Religiusitas	Correlation Coefficient	1.000	.376**	.513**	-.004
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.971
		N	100	100	100	100
	Pelayanan	Correlation Coefficient	.376**	1.000	.139	-.030
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.169	.767
		N	100	100	100	100
	Fasilitas	Correlation Coefficient	.513**	.139	1.000	.017
		Sig. (2-tailed)	.000	.169	.	.864
		N	100	100	100	100
Unstandardized Residual		Correlation Coefficient	-.004	-.030	.017	1.000
		Sig. (2-tailed)	.971	.767	.864	.
		N	100	100	100	100

Hasil Uji Koefisien Determinan (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.585 ^a	.342	.321	1.854

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.117	2.103		3.384	.001
Religiusitas	.221	.101	.238	2.175	.032
Pelayanan	.361	.095	.358	3.811	.000
Fasilitas	.116	.083	.138	1.386	.169

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.117	2.103		3.384	.001
	Religiusitas	.221	.101	.238	2.175	.032
	Pelayanan	.361	.095	.358	3.811	.000
	Fasilitas	.116	.083	.138	1.386	.169

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	171.379	3	57.126	16.626	.000 _b
	Residual	329.861	96	3.436		

DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara penelitian kepada nasabah a.n Ibu Linda di BSI KCP Gunung Tua



Wawancara penelitian kepada nasabah a.n Ibu Marwati Siregar di BSI KCP Gunung Tua.



Wawancara penelitian kepada nasabah a.n Ibu Ratna Sari di BSI KCP Gunung Tua



Wawancara penelitian kepada nasabah a.n Ibu Tuti di BSI KCP Gunung Tua.



Wawancara penelitian kepada nasabah a.n Bapak Burhanuddin di BSI KCP Gunung Tua



Wawancara penelitian dengan *Costumer Service* a.n Ibu Siti Azizah Resni di BSI KCP Gunung Tua.



Wawancara penelitian kepada nasabah a.n Ibu Putri Hasibuan di BSI KCP Gunung Tua



Wawancara penelitian kepada nasabah a.n Ibu Eka Harahap di BSI KCP Gunung Tua.