



**DETERMINAN UMAT NON MUSLIM DALAM
MENGUNAKAN JASA BANK SYARIAH**

SKRIPSI

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

Oleh:

**IRMA SARI
NIM. 18 401 00239**

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



**DETERMINAN UMAT NON MUSLIM DALAM
MENGUNAKAN JASA BANK SYARIAH**

SKRIPSI

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

Oleh

**IRMA SARI
NIM. 18 401 00239**

PEMBIMBING I

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

PEMBIMBING II

*ACC
& perbaiki
10 Juli 23*

**Muhammad Wandisyah R. Hutagalung, M.E.
NIP. 19930227 201903 1 008**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2023



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

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

Hal : Lampiran Skripsi

a.n **IRMA SARI**

Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, 10 Juli 2023

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di-

Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsian **Irma Sari yang Berjudul "Determinan Umat Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah"**. 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 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary.

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

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

**Nofinawati, S.E.I, M.A.
NIP. 198211162011012003**

PEMBIMBING II

**Muhammad Wandisyah R. Hutagalung, M.E
NIP. 19930227 201903 1 008**

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : **Irma Sari**
NIM : 18 401 00239
Fakultas/Prodi : Ekonomi Dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Determinan Umat Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah**

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, 10 Juli 2023

Saya yang Menyatakan,



IRMA SARI

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

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

Nama : Irma Sari
NIM : 18 401 00239
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Determinan Umat Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah”**.

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidempuan

Pada tanggal : 10 Juli 2023

Yang menyatakan,


FF0AKX473913877

Irma Sari



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Faximile (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

NAMA : Irma Sari
NIM : 18 401 00239
FAKULTAS/PRODI : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
JUDUL SKRIPSI : Determinan Umat Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah

Ketua

Dra. Replita, M.Si.
NIDN.2026056902

Sekretaris

Rini Hayati Lubis, M.P
NIDN.2013048702

Anggota

Dra. Replita, M.Si.
NIDN.2026056902

Rini Hayati Lubis, M.P
NIDN.2013048702

M. Yarham, M.H.
NIDN.2009109202

Damri Batubara, M.A
NIP.2019108602

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Selasa/ 25 Juli 2023
Pukul : 09.00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus/69,25(C)



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidempuan 22733

Telepon.(0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

**Judul Skripsi : Determinan Umat Non Muslim Dalam Menggunakan
Jasa Bank Syariah**
Nama : Irma Sari
Nim : 18 401 00239

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

Padangsidempuan, 24 Agustus 2023

Dekan,



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

ABSTRAK

Nama : Irma Sari

Nim : 18 401 00239

Judul Skripsi : Determinan Umat Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Seiring dengan perkembangan zaman bank syariah mempunyai banyak keunggulan karena tidak hanya berdasarkan pada syariah saja sehingga transaksi dan aktivitasnya menjadi halal, tetapi sifatnya terbuka dan tidak mengkhususkan diri bagi nasabah muslim saja, tetapi juga bagi non muslim. Berdasarkan hasil observasi peneliti kepada beberapa nasabah non muslim berpendapat keuntungan bagi hasil di bank sumut cabang pembantu syariah rantauprat lebih besar dibanding dengan bank konvensional.

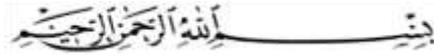
Adapun rumusan masalah pada penelitian ini, apakah terdapat pengaruh pelayanan, profit, dan promosi terhadap keputusan umat non muslim dalam menggunakan jasa bank syariah. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan, profit, dan promosi terhadap keputusan umat non muslim menggunakan jasa bank syariah. Teori dalam penelitian ini adalah bank syariah, produk dan jasa bank syariah, faktor yang mempengaruhi umat non muslim menggunakan jasa bank syariah yang terdiri dari pelayanan, profit dan promosi.

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, sumber data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan menggunakan angket dengan jumlah populasi 3085 nasabah non muslim dan sampel sejumlah 97 nasabah non muslim. Pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS Versi 26. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji analisis regresi linear berganda, uji hipotesis.

Berdasarkan hasil uji t bahwa variabel pelayanan tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap keputusan non muslim menggunakan jasa bank sumut cabang pembantu syariah rantauprat. Sedangkan variabel profit dan promosi mempunyai pengaruh secara parsial terhadap keputusan non muslim menggunakan jasa bank sumut cabang pembantu syariah rantauprat. Berdasarkan uji f dapat diketahui secara simultan variabel pelayanan, profit dan promosi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan non muslim menggunakan jasa bank sumut cabang pembantu syariah rantauprat.

Kata Kunci: Pelayanan, Profit, Promosi, Keputusan Nasabah

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur peneliti ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul penelitian **“Determinan Umat Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah”**. Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiannya yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari akhir.

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

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Rektor UIN SYAHADA Padangsidimpuan serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN AYAHADADA Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Dra. Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A., Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan Serta Bapak/Ibu Dosen dan juga *Staff* di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan yang telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan UIN SYAHADA Padangsidempuan.
4. Ibu Nofinawati, M.A., selaku pembimbing I dan Bapak Muhammad Wandisyah R. Hutagalung, M.E., selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, M. Hum., selaku Kepala Perpustakaan dan pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu Dosen UIN SYAHADA Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidempuan.

7. Bapak Muhammad Abu Dardak Suteja (Kepala Cabang Bank Sumut Syariah Rantauprapat) dan seluruh Staff Kepegawaian yang telah memberi izin dan informasi terkait dengan objek permasalahan skripsi ini.
8. Teristimewa ayahanda tercinta Amran serta ibunda tercinta Masni Maisaroh Batubara S.Pd.I. yang telah mengasuh, mendidik, membimbing dan memberikan dukungan moral serta doa tulus senantiasa mengiri langkah peneliti. Teristimewa juga kepada saudara-saudari peneliti yang peneliti sayangi dan cintai yaitu, Ita Khairani, S.Pd., Adelina S.Pd., Erwin Syahputra, Amd., Fredy Ferdiansyah, S.H.I., Rachmansyah Sinaga, S.Pi., Juny Arny A.Md. Kes dan keponakan tersayang Natsiyah Adara Sinaga, Kenzie Giandra, Kenzo Al Faeyza, Arshaka Maldini Najwin dan Farazka Tirta Sakhiy. Terimakasih atas segala perhatian, kasih sayang, motivasi dan doanya.
9. Untuk sahabat peneliti Tia Audinar Ms, S.Pd., Annisa Ms, Rafiqah Hamdani Hasibuan, S.E., Laila Purnama Sari Nasution, S.E., Feby Rahayu Damayanty, S.E., Fitriya Hairani, S.E., Feby Riswana, S.E., Afrah Afifah, S.E., Nelli Agustina Siregar, S.E., Nanda Gustina, S.E., Riska Syahputri Siregar, S.Kep. dan teman lainnya yang telah memberikan semangat dan telah membantu penelitian dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2018, khususnya Perbankan Syariah 6 yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E. semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.

11. Kepada teman-teman KKL Group 39 Desa Sikara-kara dan Magang Bank Syariah Indonesia KCP Aek Kanopan 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.

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

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

Wassalamu'alaikum Warahmatulahi Wabarakatuh.

Padangsidempuan, Juli 2023
Peneliti,

Irma Sari
18 401 00239

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	‘a	‘	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	‘al	‘	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	şad	ş	Es (dengan titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En

و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..''..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	<i>Fathah</i>	A	A
—	<i>Kasrah</i>	I	I
—	<i>Dommah</i>	U	U

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

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

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

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

اُ.....	dommah dan wau	-	u dan garis di atas

C. Ta Mar butah

Transliterasinya untuk *ta mar butah* ada dua:

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

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

D. Syaddah (tasydid)

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

E. Kata Sandang

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

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

F. Hamzah

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

G. Penulisan Kata

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

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital 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 capital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

I. Tajwid

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

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

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
HALAMAN PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	
DEWAN PENGUJI SIDANG	
PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Definisi Operasional Variabel.....	8
E. Rumusan Masalah	10
F. Tujuan Penelitian	10
G. Manfaat Penelitian	11
H. Sistematika Pembahasan	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Kerangka Teori.....	13
1. Bank Syariah	13
2. Produk Dan Jasa Bank Syariah	15
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Umat Non Muslim Menggunakan Jasa Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat	19
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Kerangka Pikir.....	26
D. Hipotesis.....	27
BAB III Metodologi Penelitian	29
A. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	29
B. Jenis Penelitian.....	29
C. Populasi Dan Sampel	29
D. Sumber Data.....	31
E. Teknik Analisis Data.....	33
F. Uji Asumsi Klasik	34
G. Uji Normalitas.....	35
H. Regresi Linear Berganda.....	36

I. Uji Hipotesis.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	39
A. Gambaran Umum Bank Sumut Syariah Rantauprapat.....	39
1. Sejarah Singkat Bank Sumut Syariah Rantauprapat	39
2. Makna dari Logo Bank Sumut Syariah Rantauprapat.....	42
3. Visi dan Misi Bank Sumut Syariah Rantauprapat	43
4. Produk Pembiayaan Bank Sumut Syariah Rantauprapat	44
5. Struktur Organisasi Perusahaan	52
6. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab	53
B. Karakteristik Responden	55
C. Deskripsi Jawaban Responden	58
D. Analisis Hasil Penelitian	63
1. Hasil Uji Validitas.....	63
2. Hasil Uji Reliabilitas	66
3. Hasil Uji Normalitas	68
4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	69
5. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	71
6. Hasil Uji Hipotesis	73
E. Pembahasan Hasil Penelitian	75
F. Keterbatasan Penelitian	80
BAB V PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel. I.1 Data Nasabah Muslim dan Non Muslim Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat.....	6
Tabel. I.2 Definisi Operasional	8
Tabel. II.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel. III.1. Skala Likert	34
Tabel. III.2.Kisi-kisi Angket	34
Tabel. IV.1 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah (Y)	67
Tabel. IV.2 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X1).....	68
Tabel. IV.3 Hasil Uji Validitas Variabel Profit (X2).....	68
Tabel. IV.4 Hasil Uji Validitas Promosi (X3).....	69
Tabel. IV.5 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Nasabah (Y)	70
Tabel. IV.6 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan (X1).....	70
Tabel. IV.7 Hasil Uji Reliabilitas Profit (X2)	71
Tabel. IV.8 Hasil Uji Reliabilitas Promosi (X3).....	71
Tabel. IV.9 Hasil Uji Normalitas	72
Tabel. IV.10 Hasil Uji Multikolinearitas	72
Tabel. IV.11 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	73
Tabel. IV.12 Hasil Uji Analisis Linear Berganda	74
Tabel. IV.13 Hasil Uji Determinasi	76
Tabel. IV.14 Hasil Uji Parsial (Uji t)	77
Tabel.IV.15 Hasil Uji Simultan (Uji F)	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar. II.1 KerangkaPikir.....	26
---------------------------------	----

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan Ekonomi Islam dan praktek ekonomi islam secara internasional maupun nasional tidak bisa dibendung lagi. Di Indonesia, hal ini ditandai dengan pesatnya kajian dan publikasi mengenai prinsip prinsip dan praktek-praktek bank syariah. Perekonomian Islam mulai dengan kehadiran perbankan syariah sebagai lembaga keuangan yang berlandaskan etika, dengan dasar Alquran dan Hadist.¹ Praktek Perbankan Syariah bermula pada tahun 1992, yang ditandai dengan beroperasinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) dan merupakan bank pertama yang menerapkan system bagi hasil. Perbankan Syariah berkembang pesat terutama sejak ditetapkan dasar-dasar hukum operasional tentang perbankan melalui UU No. 7 tahun 1992, yang kemudian dirubah dalam undang undang No.10 tahun 1998.²

Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi orang perseorangan, badan-badan usaha swasta, badan usaha milik negara, bahkan lembaga-lembaga pemerintahan menyimpan dana-dana yang dimilikinya. Kegiatan pokok bank yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk modal usaha atau jenis pinjaman lainnya.³ Selain itu, Bank syariah di Indonesia tertuang dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip

¹Nurul Hak, *Ekonomi Islam dan Hukum Bisnis Syariah* (Yogyakarta:Teras, 2011), hlm.10

² Amir Machmud dan Rukmana, *Bank Syariah*, (Jakarta: Erlangga, 2010), hlm.20

³ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: Kencana 2009), hlm.7

syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Pertama Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BUS dapat berusaha sebagai bank devisa dan bank non devisa. Kedua Unit Usaha Syariah (UUS) adalah Unit Kerja dari kantor pusat bank konvensional yang berfungsi sebagai bank devisa dan bank non devisa.⁴

Bank syariah juga memiliki pengertian dan fungsi yang sama tetapi bank syariah tata cara operasionalnya lebih didasari dengan tata cara Islam, yang mengacu kepada ketentuan Al-qur'an dan Al-hadist. Dengan kata lain, baik perbankan konvensional maupun perbankan syariah mempunyai fungsi sebagai intermediary servis, dimana peran tersebut hanya dilaksanakan jika perbankan beroperasi dalam keadaan sehat dan dalam lingkungan bisnis yang kondusif.⁵ Perkembangan sistem keuangan syariah semakin kuat dengan ditetapkannya dasar-dasar hukum operasional melalui Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang telah dirubah dalam Undang-Undang No. 10 tahun 1998, Undang-Undang No. 23 tahun 1999, Undang-Undang No. 9 tahun 2004 tentang Bank Indonesia, dan Undang-Undang No. 21 tahun 2000

⁴ Andrie Soemitra. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada media Group, 2009), hlm.61

⁵ Dita Pertiwi dan Haroni Doli H. Ritonga, *Analisis Minat Menabung Masyarakat Pada Bank Muamalat di Kota Kisaran*, Jurnal Ekonomi dan Keuangan Vol.1, No.1, Desember 2012

tentang Bank Syariah. Tentu dukungan regulasi dari pemerintah ini memberikan peluang bagi beroperasinya bank dengan sistem syariah.⁶

Perbankan Syariah merupakan suatu lembaga intermediasi yang menyediakan jasa keuangan bagi masyarakat dimana seluruh aktivitasnya dijalankan berdasarkan etika dan prinsip-prinsip Islam sehingga bebas dari unsur-unsur riba (bunga), bebas dari kegiatan spekulatif nonproduktif seperti perjudian (*maysir*), bebas dari kegiatan yang meragukan (*gharar*), bebas dari perkara yang tidak sah (*bathil*), dan hanya membiayai usaha-usaha yang halal. Dalam operasinya, bank Syariah memberikan dan mengenakan imbalan atas dasar prinsip syariah jual beli dan bagi hasil sehingga bank ini juga dipersamakan dengan bank tanpa bunga.⁷

Perbankan baik itu perbankan konvensional ataupun syariah dalam operasionalnya meliputi 3 aspek pokok, yaitu penghimpunan dana (*funding*), pembiayaan (*financing*) dan jasa (*service*). Bank umum syariah dalam usaha untuk menghimpun dana dapat melakukan usaha dalam bentuk simpanan berupa tabungan, giro atau bentuk lainnya baik berdasarkan akad *wadi'ah*, *mudharabah* atau akad lainnya yang tidak bertentangan. Sedangkan dari sisi pembiayaan, perbankan syariah dapat menyalurkan pembiayaan berdasarkan akad *mudharabah*, *musyarakah*, *murabahah*, *salam*, *istishna*, *qardh*, atau akad lain yang sesuai dengan syariah. Sedangkan kegiatan jasa yang dapat

⁶ Evi Yupitri dan Raina Linda S, *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan*, Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Vol. 1, No. 1, Desember 2012

⁷ Dita Pertiwi dan Haroni Doli H. ritonga, *Analisis Minat Menabung Masyarakat Pada Bank Muamalat di Kota Kisaran*, Jurnal Ekonomi dan Keuangan Vol.1, No.1 Desember 2012, hlm. 61

dilakukan oleh bank umum syariah berdasarkan Undang-Undang tersebut diantaranya berupa akad *hiwalah*, *kafalah*, *ijarah*, dan lain-lain.⁸

Dengan perkembangan bank syariah yang terus menunjukkan peningkatan sebagian besar nasabah non muslim juga tertarik untuk menyimpan dananya di perbankan Syariah. Keputusan masyarakat non muslim menjadi nasabah di Bank Syariah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu aspek yang menyebabkan minat terhadap perbankan syariah adalah sosialisasi tentang pengetahuan bank-bank syariah. Untuk menumbuhkan minat dan kepercayaan nasabah pada perbankan syariah itu sendiri, baik mengenal pengertian, produk-produk dan promosi yang dilakukan oleh perbankan syariah agar calon nasabah tahu bahwa perbankan itu adalah bank yang berkualitas, aman dan dapat dipercaya dalam bekerja sama tentunya tidak meninggalkan prinsip syariah islam.

Pengetahuan nasabah akan produk yang ditawarkan tentunya berguna bagi calon nasabah untuk mengetahui macam-macam produk serta kegunaan dari masing-masing produk tersebut. Dengan mengetahuinya calon nasabah akan mendapatkan kemudahan untuk memilih produk yang akan digunakannya. Dewasa ini bank syariah tidak hanya dilirik oleh masyarakat yang muslim tetapi masyarakat non muslim juga sudah mulai melirik bank syariah seperti Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat yang sudah memiliki nasabah non muslim. Pada dasarnya Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat tidak menutup kemungkinan bagi calon nasabah non muslim.

⁸ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek* (Jakarta: Tazka Cendikia, 2001), hlm. 25

Sistem perbankan syariah memiliki kesamaan dengan sistem perbankan konvensional dalam hal mencari keuntungan dan pelayanan masyarakat dalam bisnis keuangan.

Namun keduanya memiliki perbedaan dalam hal sistem balas jasa yang diberikan kepada para nasabah. Dengan berpegang pada prinsip-prinsip balas jasanya masing-masing, kedua sistem perbankan ini bersaing bebas dalam pasar uang dimana jutaan nasabah diperebutkan dengan berbagai strategi bisnis perbankan syariah tidak saja dilakukan oleh bank-bank yang murni berbasis syariah, tetapi hampir seluruh Bank Konvensional juga membuka bisnis perbankan syariah ini. Banyaknya bisnis perbankan di Rantau prapat, masyarakat memiliki lebih banyak pilihan dalam mengelola dananya. Baik Bank Syariah maupun Bank Konvensional menawarkan begitu banyak fasilitas pelayanan, promosi dan produk yang sangat memanjakan para nasabahnya. Kondisi persaingan bisnis perbankan ini mendorong setiap bankir untuk mencari berbagai strategi pelayanan terbaik agar dapat menarik nasabah baru dan mempertahankan nasabah yang telah ada. Pemilihan judul ini karena bank syariah tidak hanya digunakan oleh mayoritas masyarakat Islam tapi juga digunakan oleh masyarakat non muslim.

Dalam praktek perbankan syariah mayoritas nasabah yang menggunakan bank tersebut adalah nasabah muslim namun berdasarkan observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa ada nasabah non muslim yang seharusnya lebih tertarik untuk menabung di bank konvensional namun hal

berbeda ditemukan karena nasabah yang menabung merupakan nasabah non muslim.

Hasil pengamatan observasi penulis ingin membuktikan bahwa di bank syariah nasabahnya tidak hanya terdiri dari nasabah muslim saja, akan tetapi dari kalangan non muslim banyak yang menjadi nasabah bank syariah. Dengan berpegang pada prinsip-prinsip balas jasanya masing-masing, kedua sistem perbankan ini bersaing bebas dalam pasar uang dimana nasabah diperebutkan dengan berbagai strategi bisnis perbankan syariah tidak saja dilakukan oleh bank-bank yang murni berbasis syariah, tetapi hampir seluruh Bank Konvensional juga membuka bisnis perbankan syariah ini. Dengan banyaknya bisnis perbankan di Rantau prapat, masyarakat memiliki lebih banyak pilihan dalam mengelola dananya. Baik Bank Syariah maupun Bank Konvensional menawarkan begitu banyak fasilitas pelayanan, promosi dan produk yang sangat memanjakan para nasabahnya. Kondisi persaingan bisnis perbankan ini mendorong setiap bankir untuk mencari berbagai strategi pelayanan terbaik agar dapat menarik nasabah baru dan mempertahankan nasabah yang telah ada.

Salah satu bank syariah yang mengalami pertumbuhan kinerja positif dan terdapat nasabah non muslim adalah Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantau prapat.

Tabel I.1
Nasabah Muslim dan Non Muslim pada Bank Sumut Cabang
Pembantu Syariah Rantauprapat

Tahun	Nasabah Muslim	Nasabah Non Muslim
2019	2214	949
2020	2324	996
2021	2661	1140
Jumlah	7199	3085

Sumber: Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat

Dari data di atas dapat dilihat perkembangan nasabah muslim dan non muslim pada Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat, ini menunjukkan bahwa ada minat nasabah non muslim menjadi nasabah di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat. Pada tahun 2019 nasabah non muslim yang menabung di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah berjumlah 949 nasabah, kemudian pada tahun 2020 berjumlah 996 nasabah non muslim, dan pada tahun 2021 berjumlah 1140 nasabah non muslim. Data tersebut menunjukkan bahwa ada minat nasabah non muslim menabung di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat.

Untuk mengungkap faktor yang menyebabkan nasabah non muslim mempercayakan kegiatan ekonominya di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat, ditengah banyaknya umat muslim yang masih mempercayakan kegiatan perekonomiannya pada bank konvensional dan peneliti merasa tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang ketertarikan nasabah non muslim yang memberikan kepercayaan untuk menabung di bank syariah. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Determinan Umat Non Muslim dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah”**.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah dapat di ambil identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Perlunya faktor yang mempengaruhi umat non muslim untuk menggunakan jasa Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat.
2. Pelayanan yang baik akan menarik minat umat non muslim untuk menggunakan jasa Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat.
3. Bagi hasil yang lebih menguntungkan dibanding dengan bank konvensional menjadi alasan utama non muslim menggunakan jasa Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat.
4. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang pengetahuan bank syariah.

C. Batasan Masalah

Untuk memudahkan peneliti dalam proses penelitian ini. Peneliti membatasi masalah hanya mencakup dengan pengaruh pelayanan, profit dan promosi terhadap keputusan non muslim menjadi nasabah di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat.

D. Definisi Operasional Variabel

Untuk menjelaskan variabel-variabel yang sudah ada pada batasan masalah, maka perlu definisi operasional dari masing-masing variabel, sebagai upaya untuk memahami penelitian ini. Definisi dari variabel-variabel yang diteliti sebagai berikut:

Tabel I.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator
Pelayanan(X1)	Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, dan tepat dengan etika baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keramahan dan kesopanan karyawan 2. Kemudahan dan kecepatan pelayanan
Profit (Bagi Hasil) (X2)	Bagi hasil adalah pembagian atas hasil usaha yang telah dilakukan oleh pihak-pihak yang melakukan perjanjian yaitu pihak nasabah dan pihak bank syariah.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persentase 2. Bagi keuntungan 3. Jaminan
Promosi (X3)	Promosi merupakan salah satu strategi pemasaran yang dapat menentukan nasabah untuk membuka tabungan. Promosi merupakan pengkomunikasian informasi antara penjual dan pembeli potensial atau pihak-pihak lainnya dalam saluran distribusi guna mempengaruhi sikap dan perilakunya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brosur yang menarik 2. Promosi di berbagai instansi 3. Informasi dari mulut ke mulut
Keputusan Nasabah (Y)	Pengambilan Keputusan adalah suatu proses penentuan keputusan yang terbaik dari sejumlah alternative untuk melakukan aktivitas-	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengenal kebutuhan 2. Pencarian informasi 3. Evaluasi alternatif 4. Keputusan pembelian

	aktivitas pada masa yang akan datang.	5. perilaku
--	---------------------------------------	-------------

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh pelayanan terhadap keputusan umat non muslim menjadi nasabah di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat ?
2. Apakah terdapat pengaruh profit (bagi hasil) terhadap keputusan umat non muslim menjadi nasabah di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat ?
3. Apakah terdapat pengaruh promosi terhadap keputusan umat non muslim menjadi nasabah di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat ?
4. Apakah terdapat pengaruh pelayanan, profit (bagi hasil), dan promosi terhadap keputusan umat non muslim menjadi nasabah di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat ?

F. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap keputusan umat non muslim menjadi nasabah di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat.

2. Untuk mengetahui pengaruh profit (bagi hasil) secara parsial dan simultan terhadap keputusan umat non muslim menjadi nasabah di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat.
3. Untuk mengetahui pengaruh promosi secara parsial dan simultan terhadap keputusan umat non muslim menjadi nasabah di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat.
4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan, profit (bagi hasil), dan promosi terhadap keputusan umat non muslim menjadi nasabah di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat.

G. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat

Dengan mengetahui faktor-faktor yang menjadi minat nasabah, perusahaan dapat mengembangkan strategi-strateginya dalam menarik minat nasabah baik muslim maupun non muslim.

2. Bagi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-Darry Padangsidimpuan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi untuk penelitian selanjutnya, sehingga penelitian ini dapat berkembang dan menjadi lebih baik.

3. Bagi masyarakat

Menambah informasi dan pengetahuan bagi masyarakat baik muslim maupun non muslim untuk menggunakan jasa perbankan syariah.

4. Bagi peneliti Selanjutnya

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

H. Sistematika Pembahasan

Untuk lebih terarahnya penulisan ini, penulis membuat sistematika pembahasan dengan membaginya kepada lima bab yakni:

BAB I Pendahuluan, merupakan pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah yang berisikan alasan bagi peneliti untuk mengangkat judul dan identifikasi masalah yang harus dibahas. Penelitian ini dibatasi pada satu *dependen variable* (bank syariah) dan 3 *independent variable* (faktor pelayanan, faktor profit, dan faktor promosi). Sedangkan untuk rumusan masalah yaitu apakah terdapat pengaruh faktor pelayanan, faktor profit, dan promosi terhadap keputusan nasabah. Berdasarkan rumusan masalah maka akan tercapai tujuan penelitian dan kegunaan penelitian.

BAB II Landasan Teori, dalam Bab ini akan diuraikan tentang landasan teori menyangkut *independent variable* dan *dependent variable* sebagai dasar pemikiran dalam mencari pembuktian dan solusi yang tepat untuk hipotesis yang akan diajukan. Sebagai acuan akan diuraikan pula penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, yang memiliki keterkaitan dengan penelitian. Selain itu Bab ini juga berisi tentang hipotesis dan kerangka pikir.

BAB III Metode Penelitian, menjelaskan tentang metode penelitian berisi tentang lokasi dan waktu penelitian. Dijabarkan pula tentang jenis penelitian, populasi dan sampel dan sumber data yang didapatkan, serta instrumen pengumpulan data dari responden. Selanjutnya akan dibahas teknik

analisis data yang digunakan untuk mengolah data yang sudah dikumpulkan dari objek penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, Bab ini membahas isi pokok dari penelitian yang berisi gambaran umum objek penelitian, analisis data, dan pembahasan sehingga dapat diketahui hasil analisis yang diteliti mengenai hasil pengujian hipotesis.

BAB V Penutup, merupakan Bab penutup dari keseluruhan isi skripsi yang memuat kesimpulan dan saran bagi penelitian berikutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Bank Syariah

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang merupakan perantara antara masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat yang kekurangan dana dalam usahanya yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana kemudian menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat yang kekurangan dana dalam menjalankan usahanya serta menyediakan jasa-jasa keuangan lainnya berdasarkan prinsip syariah.⁹

Semangat ini dilandasi oleh keyakinan bahwa perbankan syariah akan membawa maslahat bagi peningkatan ekonomi dan pemerataan kesejahteraan masyarakat. Pertama, bank syariah lebih dekat dengan sektor riil karena produk yang ditawarkan, khususnya dalam pembiayaan, senantiasa menggunakan underlying transaksi di sektor riil sehingga dampaknya lebih nyata dalam mendorong pertumbuhan ekonomi. Kedua, tidak terdapat produk-produk yang bersifat spekulatif sehingga mempunyai daya tahan yang kuat dan teruji ketangguhannya. Ketiga, sistem bagi hasil yang lebih adil bagi semua pihak.¹⁰

Menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah bahwa Perbankan Syariah adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada

⁹Nofinawati, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2020) hlm. 8

¹⁰Nofinawati, *Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia*, JURIS IAIN Padangsidimpuan, Vol. 14 Nomor 2 (2015), hlm. 179

masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup. Jadi dapat disimpulkan bahwa bank syariah adalah bank yang dalam kegiatan usahanya sesuai dengan syariat islam.

Dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Pasal 4 dijelaskan fungsi bank syariah sebagai berikut:

- a. Bank syariah dan UUS wajib menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.
- b. Bank syariah dan UUS dapat menjalankan fungsi social dalam bentuk Lembaga Baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkan kepada organisasi pengelola zakat.
- c. Bank syariah dan UUS dapat menghimpun dana social yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf sesuai dengan kehendak pemberi wakaf.
- d. Pelaksana fungsi sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan (3) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹¹

Peranan bank syariah tidak dapat dipisahkan dengan fungsi dan kedudukan bank syariah itu. Diantara peranan bank syariah, yaitu:

- a. Memurnikan operasional perbankan syariah sehingga dapat lebih meningkatkan kepercayaan masyarakat.
- b. Meningkatkan kesadaran syariah umat islam sehingga dapat memperluas segmen dan pangsa pasar perbankan syariah.

¹¹https://www.ojk.go.id/waspadainvestasi/id/regulasi/Documents/UU_No_21_Tahun_2008_Perbankan_Syariah. Diakses pada tanggal 04 Oktober 2022 pada pukul 14.53

- c. Menjalin kerja sama dengan para ulama karena bagaimanapun peran ulama, khususnya di Indonesia sangat dominan bagi kehidupan umat islam.¹²

2. Produk dan Jasa Bank Syariah

Pada dasarnya, produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian besar yaitu:

a. Produk Penghimpunan Dana (*funding*)

- 1) Giro *Wadi'ah*. Dana nasabah yang dititipkan di bank. Setiap saat nasabah berhak mengambilnya dan berhak mendapatkan bonus dari keuntungan pemanfaatan dana giro oleh bank.
- 2) Tabungan *Mudharabah*. Dana yang disimpan oleh nasabah akan dikelola bank, untuk memperoleh keuntungan. Keuntungan yang diberikan kepada nasabah berdasarkan kesepakatan bersama.
- 3) Deposito Investasi Mudharabah. Dana yang disimpan nasabah hanya bisa ditarik berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan, dengan bagi hasil keuntungan berdasarkan kesepakatan bersama.
- 4) Tabungan bentuk lain berdasarkan prinsip *wadi'ah* dan mudharabah. Misalnya tabungan Haji mudharabah, tabungan Qurban dimana simpanan pihak ketiga, penarikannya dilakukan pada saat nasabah akan menunaikan ibadah yang bersangkutan atau pada kondisi-

¹²Nofinawati, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2020) hlm.21

kondisi tertentu sesuai dengan kesepakatan dan perjanjian bank dengan nasabah.

b. Produk Penyaluran Dana (*financing*)

- 1) *Mudharabah*, bank dapat menyediakan pembiayaan modal investasi atau modal kerja, hingga 100% sedangkan nasabah menyediakan usaha danmanajemennya, bagi hasil keuntungan melalui perjanjian yang sesuai dengan porsinya.
- 2) *Salam*. Pembiayaan kepada nasabah untuk membuat barang tertentu atas pesanan pihak-pihak lain atau pembeli. Bank memberikan dana pembiayaan diawal untuk membuat barang tersebut setelah adanya kesepakatan tentang harga jual kepada pembeli. Barang yang di beli dalam tanggungan nasabah dengan perjanjian yang telah ditentukan.
- 3) *Istisna'*. Pembiayaan kepada nasabah yang terlebih dahulu memesan barang kepada bank atau produsen lain dengan kriteria tertentu. Kemudian nasabah dan bank membuat perjanjian yang mengikat tentang harga jual dan cara pembayarannya.
- 4) *Ijarah wa Iqtina'*. Merupakan penggabungan sewa dan beli, dimana si penyewa mempunyai hak untuk memiliki barang pada akhir masa sewa.
- 5) *Murabahah*. Pembiayaan pembelian barang lokal atau pun internasional. Pembiayaan ini diaplikasikan untuk tujuan modal kerja

dan pembiayaan investasi baik jangka panjang atau pun jangka pendek. Bank mendapat keuntungan dari harga barang yang dinaikkan.

- 6) *Al-Qardhul Hasan*. Pinjaman lunak bagi pengusaha yang benar-benar kekurangan modal. Nasabah tidak perlu membagi keuntungan kepada bank, tetapi hanya membayar biaya administrasi saja.
- 7) *Musyarakah* Pembiayaan sebagian dari modal usaha keseluruhan, dimana pihak bank akan dilibatkan dalam proses manajemen. Pembagian keuntungan berdasarkan perjanjian.¹³

c. Produk Jasa (*service*)

Pada dasarnya ada lima akad jasa yang digunakan dalam bank syariah, antara lain: *wakalah (deputyship)*, *kafalah (guaranty)*, *hawalah (transfer service)*, *rahn (mortgage)*, dan *qardh (soft and benevolent loan)*.¹⁴ Sedangkan untuk aplikasi dalam perbankan syariah sebagai berikut:

- 1) Jasa penerbitan, yaitu pendanaan ulang atau fasilitas pendanaan yang diberikan kepada importir dengan menggunakan dana dari bank lain.¹⁵

¹³Adiwarman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo, 2004), hlm.97

¹⁴ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm.120

¹⁵ Dwi Suwiknyo, *Akuntansi Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: Orbit Trust, 2009), hlm.

- 2) Jasa Transfer adalah kegiatan penyelesaian permohonan pemindahan uang/dana dari satu kantor cabang bank ke kantor cabang lainnya atau bank korespondennya di luar negeri yang dilakukan melalui sarana komunikasi yang telah dilengkapi dengan transfer dari nasabah, diteruskan bank dengan instruksi untuk membayar sejumlah tertentu kepada orang yang disebutkan namanya dalam transfer tersebut serta pembayaran kepada nasabah¹⁶
- 3) Jasa Inkasso merupakan penagihan warkat kliring (cek/bilyet giro atau warkat lain) melalui kantor cabang bank kepada bank penerbit warkat kliring di luar wilayah kliring.¹⁷
- 4) Bank Garansi adalah kesanggupan tertulis yang diberikan oleh bank kepada pihak penerima jaminan bahwa bank akan membayarkan sejumlah uang kepadanya pada waktu tertentu jika pihak terjamin tidak dapat memenuhi kewajibannya.¹⁸
- 5) Menerima Zakat, Infaq dan Sadaqoh (untuk disalurkan). Definisi zakat menurut ulama dalam lingkungan mazhab Syafi'i adalah suatu istilah tentang suatu ukuran tertentu dari harta yang telah ditentukan, yang wajib dibagikan kepada golongan-golongan tertentu serta dengan syarat-syarat yang telah ditentukan.¹⁹

¹⁶ Dwi Suwiknyo, hlm. 259

¹⁷ Dwi Suwiknyo, hlm. 117

¹⁸ Dwi Suwiknyo, hlm. 38

¹⁹ A Mujahidin, *Ekonomi Islam*, (Jakarta: RajaGrafindo Pers, 2007), hlm. 57

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Umat Non Muslim Menggunakan Jasa Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi umat non muslim menggunakan jasa bank syariah sebagai berikut:

a. Pelayanan

Pelayanan merupakan kunci sukses dalam sebuah bisnis jasa termasuk jasa perbankan syariah dan kepuasan tersebut dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan prima (*service excellent*) bagi nasabah yang datang. Fasilitas pelayanan adalah sarana dan prasarana yang diberikan oleh perbankan kepada nasabah.²⁰

Pelayanan yaitu suatu kegiatan yang menolong menyediakan segala apa yang diperlukan nasabah dengan penampilan produk sebaik-baiknya sehingga diperoleh kepuasan nasabah sehingga nasabah dapat bertahan dan menjadi nasabah tetap bank syariah. Salah satu cara memperoleh kualitas jasa yang paling terkenal dan menjadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*service quality*) yang dikembangkan Parasuraman yang terdiri dari lima dimensi.²¹ Adapun lima dimensi tersebut yaitu:

- 1) Berwujud (*Tangible*), seperti gedung, ruang tunggu nasabah, perlengkapan kantor, dekorasi ruangan, dan busana pegawai.

²⁰ Evi Yupiter Raina Linda Sari, *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Medan*, Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Vol.1, No. 1, Desember 2012

²¹ Lina Marlina & Gina Rosdiana, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Tasikmalaya*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol.7, No. 1 Februari 2020

- 2) Kesanggupan (*Reliability*), seperti sanggup member pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan yang dijanjikan.
- 3) Ketanggapan (*Responsivennes*) adalah respon bank dalam membantu dan member informasi yang jelas kepada nasabah.
- 4) Jaminan (*Assurance*) seperti pengetahuan pegawai, kesopanan dan kesantunan pegawai, serta kemampuan pegawai dalam menguasai pemahaman produk yang ditawarkan.
- 5) Empati (*Empaty*) yaitu perhatian pegawai yang secara tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan.

b. Profit (bagi hasil)

Bagi hasil adalah besarnya imbalan yang diterima nasabah atas penempatan sejumlah dana baik melalui produk tabungan, deposito, maupun giro serta bagi hasil yang ditetapkan dalam rangka pembiayaan.²²Dalam dunia perbankan, bagi hasil (*profit sharing*) adalah merupakan suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana (*shahibul maal*) dengan pengelola dana (*mudharib*).²³Pembagian hasil usaha ini dapat terjadi antara bank (*mudharib*) dengan penyimpanan dana (*sahibul maal*), maupun antara bank dengan nasabah bank penerima dana. Nisbah bagi hasil merupakan nisbah dimana para nasabah mendapatkan hak atas laba yang disisikan kepada simpanan mereka simpanan masing-masing

²²Aliman Syahuri Zein, *Analisis Perilaku Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Di Kabupaten Mandailing Natal*, Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Vol. 4 Nomor 2 (2018), hlm. 225

²³Muhammad, *Lembaga-lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, (Yogyakarta:UI Perss, 2000), hlm.52

digunakan oleh bank dengan menguntungkan.²⁴Jadi pengertian bagi hasil adalah suatu sistem yang digunakan dalam perbankan syariah dalam menentukan porsi yang di dapat masing-masing pihak.

Di dalam perbankan syariah Indonesia sistem bagi hasil yang diberlakukan adalah sistem bagi hasil berlandaskan pada *revenue sharing*. Secara umum, landasan dari syariah bagi hasil lebih mencerminkan anjuran untuk melakukan usaha, hal ini terdapat dalam Q.S.An Nisa: 29

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَأْكُلُوْا اَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبٰطِلِ اِلَّا
 اَنْ تَكُوْنَ تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوْا اَنْفُسَكُمْ ۚ اِنَّ اِلٰهَ
 كَانَ بِكُمْ رَحِيْمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: *Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu.Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.*

Ayat ini menerangkan hukum transaksi secara umum lebih khusus kepada transaksi perdagangan, bisnis jual beli.Sebelumnya telah diterangkan transaksi muamalah yang berhubungan dengan harta, seperti harta anak yatim, mahar, dan sebagainya.

Dalam ayat ini Allah mengharamkan orang beriman untuk memakan, memanfaatkan, menggunakan, dan segala bentuk transaksi lainnya harta orang lain dengan jalan yang batil, yaitu yang tidak dibenarkan oleh syariat. Kita boleh melakukan transaksi terhadap orang lain dengan jalan perdagangan dengan asas saling ridha, saling ikhlas.

²⁴Muhammad Nejatulloh Siddiqi, *Bank Islam*, (Bandung:Pusaka, 1984), hlm.140

c. Promosi

Promosi adalah suatu komunikasi dari penjual dan pembeli yang berasal dari penjual dan pembeli yang berasal dari informasi yang tepat bertujuan untuk merubah sikap dan tingkah laku pembeli, yang tadinya tidak mengenal menjadi mengenal sehingga menjadi pembeli dan tetap mengingat produk tersebut.²⁵

Promosi adalah sistem ekonomi syariah harus memperhatikan nilai-nilai kejujuran dan menjauhi penipuan. Media atau saran yang digunakan harus sesuai dengan prinsip syariah.²⁶ Menurut Indriyo Gitosudarmo promosi merupakan kegiatan yang ditunjukkan untuk mempengaruhi konsumen agar mereka dapat menjadi kenal akan produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada mereka dan kemudian mereka menjadi senang lalu membeli produk tersebut. Adapun alat-alat yang dapat digunakan untuk mempromosikan suatu produk dapat dipilih beberapa cara, yaitu iklan, promosi, penjualan, publisitasi, bauran promosi.²⁷

B. Penelitian Terdahulu

Untuk menguatkan penelitian ini, maka peneliti mengambil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi non muslim menjadi nasabah di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat.

²⁵Laksana M. F., *Praktisi Memahami Manajemen Pemasaran*, (Sukabumi: CV Harlow: Pearson, 2019), hlm. 129

²⁶Abdul Amrin, *Strategi Pemasaran Asuransi Syariah*, (Jakarta: PT Grasindo, 2007), hlm.62

²⁷Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT INDEKS, 2007), hlm.244

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Jurnal Al-Muzara'ah, Fithri Tyas Hapsari dan Irfan Syauqi Beik ²⁸	Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Nasabah Non Muslim dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah di DKI Jakarta	Secara parsial lokasi berpengaruh terhadap minat nasabah non muslim, kemudian keuntungan administratif berpengaruh terhadap minat nasabah non muslim, religius stimuli berpengaruh terhadap minat nasabah non muslim, kemudian pelayanan tidak berpengaruh nyata terhadap minat nasabah non muslim, promosi tidak berpengaruh nyata.
2	Winda Sari Siregar (2022) ²⁹	Determinan Keputusan Non Muslim Menjadi Nasabah di PT. BSI Syariah KCP Rantauprapat	Secara simultan variabel pelayanan, promosi dan religiusitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan non muslim menjadi nasabah.
3	Herniwati (2020) ³⁰	Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah	Secara parsial variabel pelayanan memiliki pengaruh besar terhadap minat nasabah non muslim dalam menggunakan jasa perbankan syariah. Sedangkan secara simultan variabel pelayanan bagi hasil, produk dan promosi mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah non muslim dalam

²⁸Fithri Tyas Hapsari dan Irfan Syauqi Beik “ Jurnal Al-Muzara’ah” Vol.2, No.1, hlm. 91-92

²⁹Winda Sari Siregar, *Determinan Keputusan Nonmuslim menjadi Nasabah di PT. BSI Syariah Rantauprapat*, (Padangsidempuan: IAIN Padangsidempuan, 2022)

³⁰Herniwati, *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah* (Universitas Muhammadiyah Mataram, 2020)

			menggunakan jasa perbankan syariah.
4	Ryan Gita Prasetya(2017) ³¹	Analisis yang Mempengaruhi Keputusan Non Muslim untuk Menabung di Di BRI Syariah Kota Bengkulu	Keputusan nasabah non muslim menabung di PT. Bank BRI syariah karena ada beberapa faktor yang mempengaruhinya yaitu faktor keuntungan nisbah (bagi hasil), perhitungan bisnis, fasilitas, sosial dan pribadi. Dari kelima faktor tersebut maka faktor yang dominan adalah faktor keuntungan nisbah (bagi hasil)
5	Dian Purwaningsih (2016) ³²	Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah	Secara parsial variabel budaya memiliki pengaruh sebesar 0,029 dan variabel psikologis memiliki pengaruh sebesar 0,001 terhadap minat nasabah non muslim dalam menggunakan jasa perbankan syariah. Sedangkan secara simultan variabel budaya, sosial, pribadi dan psikologis mempunyai pengaruh sebesar 0,000 terhadap minat nasabah non muslim dalam menggunakan jasa perbankan syariah.

³¹Ryan Gita Prasetya, *Analisis yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non Muslim untuk Menabung di Bank BRI Syariah Kota Bengkulu* (Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2017)

³²Dian Purwaningsih, *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah* (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016)

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu:

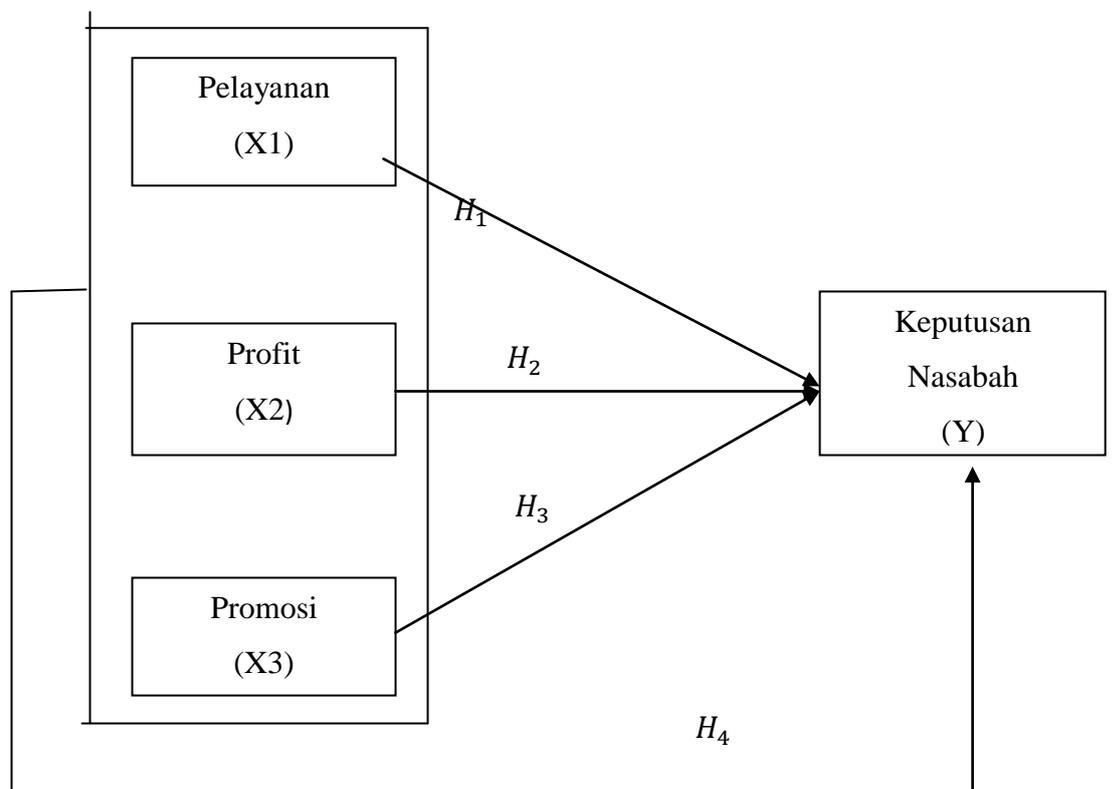
- a. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian Fithri Tyas Hapsari dan Irfan Syauqi Beik, yaitu sama-sama meneliti faktor-faktor yang memengaruhi nasabah non muslim menggunakan jasa bank syariah. Adapun perbedaan terletak pada objek penelitian, yaitu di bank syariah DKI Jakarta, sedangkan penelitian ini hanya di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauparapat.
- b. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian Winda Sari Siregar, yaitu sama-sama meneliti keputusan non muslim menjadi nasabah BSI. Adapun perbedaan terletak pada objek penelitian, yaitu di BSI Syariah KCP Rantauparapat, sedangkan penelitian ini di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauparapat.
- c. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian Herniwati, yaitu sama-sama meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim menggunakan jasa bank syariah. Adapun perbedaannya terletak objek penelitian, yaitu mengkaji variabel pelayanan, bagi hasil, produk dan promosi, sedangkan penelitian ini mengkaji variabel pelayanan, profit dan promosi.
- d. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian Ryan Gita Prasetya, yaitu sama-sama meneliti keputusan non muslim menabung di bank syariah. Adapun perbedaan terletak pada objek penelitian yaitu di BRI Syariah Bengkulu dan mengkaji variabel bagi hasil, perhitungan bisnis, fasilitas, sosial, dan pribadi, sedangkan penelitian ini di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauparapat dan mengkaji variabel pelayanan, profit dan promosi.
- e. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian Dian Purwaningsih, yaitu sama-sama meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi minat non muslim menggunakan jasa bank syariah. Adapun perbedaannya terletak pada variabel yang dikaji yaitu budaya,

sosial, pribadi dan psikologis, sedangkan penelitian ini mengkaji variabel pelayanan, profit dan promosi.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang lebih diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Gambar II.1
Kerangka Pikir



Keterangan :



: Pengaruh masing-masing variabel x secara parsial terhadap variabel y



: Pengaruh variabel x secara simultan terhadap variabel y

Berdasarkan gambar 1 diatas, dapat dilihat bahwa variabel pelayanan (X1) secara parsial mengarah kepada variabel keputusan nasabah (Y), dan variabel bagi hasil secara parsial mengarah kepada variabel keputusan nasabah (Y), begitupula variabel promosi secara parsial mengarah kepada variabel keputusan nasabah (Y).

D. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan tentang kebenaran mengenai dua variabel atau lebih. Berdasarkan dari pengamatan dan penelitian atas permasalahan yang terjadi di atas maka penelitian mengemukakan dugaan sementara yaitu:

H_1 : Terdapat pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah non muslim secara parsial pada Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat.

H_2 : Terdapat pengaruh profit (bagi hasil) terhadap keputusan nasabah non muslim secara parsial pada Bank Sumut Cabang Pembantu Rantauprapat.

H_3 : Terdapat pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah non muslim secara parsial pada Bank Sumut Cabang Pembantu Rantauprapat.

H_4 : Terdapat pengaruh pelayanan, profit (bagi hasil), dan promosi terhadap keputusan nasabah non muslim secara simultan pada Bank Sumut Cabang Pembantu Rantauprapat

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat yang beralamat Jl. Jend. Ahmad Yani, Rantauprapat, Kec. Rantau Selatan, Kab. Labuhanbatu, Sumatera Utara. Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Desember 2022 sampai dengan bulan Januari 2023, mulai dari penyusunan penelitian sampai dengan penyelesaian laporan penelitian yang disusun oleh peneliti.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model sistematis, teori-teori dan hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam.³³

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.³⁴ Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Adapun yang menjadi populasi

³³Budi Gautama Siregar dan Ali Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis* (Medan: Merdeka Kreasi, 2021), hlm. 51

³⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Jakarta: Alfabeta, 2012), hlm.80

dalam penelitian ini adalah nasabah non muslim di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat. Dan dibuktikan dengan persentase tiap tahun jumlah nasabah muslim dan non muslim menaik, mulai tahun 2019 sampai 2021 berjumlah 3085 responden.

2. Sampel

Menurut Mardalis tujuan penentuan sampel adalah untuk memperoleh mengenai objek penelitian dengan cara hanya mengamati dari populasi. Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan teknik *Sampling incidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Informasi dari sampel yang baik akan mencerminkan informasi dari keseluruhan populasi.³⁵ Yamane Taro menyajikan rumus sederhana untuk mengetahui sampel yakni:

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

Dimana:

n : Banyak sampel

N : Banyak Populasi

e : Batasan kesalahan yang diperbolehkan sebanyak 10%.

$$n = \frac{3085}{(1 + 3085 \cdot 0,1^2)}$$

$$n = \frac{3085}{(1 + 3085 \cdot 0,01)}$$

³⁵Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 55

$$n = \frac{3085}{31,85}$$

$$n = 96,8$$

$$n = 97$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 96,8 responden, maka di bulatkan menjadi 97 responden.

D. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan peneliti atau bersangkutan yang memerlukannya. Data primer ini disebut atau oleh peneliti adalah melalui survei yaitu dengan cara membagikan angket/kuisisioner kepada nasabah non muslim di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat.

2. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Angket/kuesioner

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

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

Tabel III.1
Skala Likert

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

Dengan menggunakan skala likert 5 kategori dengan nilai positif dan negatif, caranya dengan menghadapkan responden pada sejumlah pernyataan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban atas tingkat pelaksanaan yang terdiri dari sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Adapun kisi-kisi untuk angket setiap variabel adalah sebagai berikut:

Tabel III.2
Kisi-kisi Angket

No	Variable	Indikator
1	Pelayanan	a. Berwujud b. Perhatian c. Cepat tanggap d. Keandalan e. Kepastian

2	Profit	<ul style="list-style-type: none"> a. Persentase b. Bagi keuntungan c. Jaminan
3	Promosi	<ul style="list-style-type: none"> a. Periklanan b. Promosi penjualan c. Publisitas d. Penjualan perorangan e. Penjualan langsung
4	Keputusan Nasabah	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengenalan masalah b. Pencarian informasi c. Evaluasi alternatif d. Keputusan membeli e. Perilaku sesudah membeli

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian.³⁶Data dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah data-data yang tertulis serta penjelasan fenomena yang ada pada Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat.

E. Teknis Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu uji sejauh mana alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Pengujian ini dilakukan dengan taraf signifikan 10% atau 0,1. Berdasarkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka soal valid, dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka soal tidak valid.

³⁶Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm.152

2. Uji Reliabilitas

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

Pada prinsipnya uji reabilitas digunakan untuk menguji data yang kita peroleh sebagai misal hasil dari jawaban kuesioner yang kita bagikan. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Teknik yang digunakan dalam pengukuran reliabilitas ini adalah teknik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60.

F. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas akan menyebabkan koefisien regresi bernilai kecil dan standar error regresi bernilai besar sehingga pengujian variabel bebas secara individu akan menjadi tidak signifikan. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*).³⁷

- a. Nilai *tolerance*, untuk melihat kriteria pengujian multikolinearitas dengan menggunakan nilai *tolerance* yaitu jika nilai *tolerance* > 0,1 (10%) menunjukkan bahwa model regresi bebas dari multikolinearitas.

³⁷Nur Asnawi dan Masyuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* (Malang:UIN-Maliki Press, 2011), hlm.176

Dan jika nilai tolerance $< 0,1$ (10%) menunjukkan bahwa model regresi terdapat multikolinearitas.

- b. VIF (*Variance Inflation Factor*), Apabila nilai VIF < 10 mengindikasikan bahwa model regresi bebas dari multikolinearitas dan jika nilai VIF > 10 mengindikasikan bahwa model regresi memiliki multikolinearitas.

2. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak konstan pada regresi sehingga akurasi hasil prediksi menjadi meragukan. Heteroskedastisitas dapat diartikan sebagai ketidaksamaan variasi variabel pada semua pengamatan, dan kesalahan yang terjadi memperlihatkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau lebih variabel bebas sehingga kesalahan tersebut tidak random (acak). Suatu regresi dikatakan terdeteksi heteroskedastisitasnya apabila diagram pencar residual membentuk pola tertentu.

G. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan menguji normal atau tidaknya sampel dari data yang telah terkumpul. Kemudian pengolahannya menggunakan bantuan aplikasi software SPSS versi 26 for windows dengan perumusan sebagai berikut:

H_0 = Data tidak berdistribusi normal

H_a = Data berdistribusi normal

Dengan menggunakan taraf signifikan 10% atau 0,1.

H. Regresi Linear Berganda

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

Adapun persamaan regresi linear berganda yang mencakup dua atau lebih variabel, yaitu sebagai berikut:³⁸

$$\text{KNNM} = \alpha + \beta_1\text{PL} + \beta_2\text{PT} + \beta_3\text{PR} + e$$

Keterangan:

KNNM = Keputusan Nasabah Nonmuslim

a = Konstanta

b₁, b₂, b₃ = Koefisien Regresi Linear Berganda

PL = Pelayanan

PT = Profit

PR = Promosi

e = Error

³⁸Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2008), hlm. 160

I. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan, yaitu keputusan dalam menerima atau menolak hipotesis. Untuk menguji hipotesis, pengujian dilakukan dengan menggunakan:

1. Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien Determinan (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel independen (X) terhadap variabel (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas tidak dimasukkan ke dalam model. Adapun nilai koefisien determinan adalah nol dan satu. Secara umum koefisien determinan untuk data silang, tempat relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan sedangkan untuk data runtun waktu biasanya mempunyai nilai koefisien determinan yang tinggi.

2. Uji Signifikan Parsial (uji t)

Uji t dikenal dengan uji parsial pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel penjelas secara individu dalam menerangkan variasi variabel terikat. Ketentuan dalam uji t yaitu:

Uji signifikan digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu *independent variable* mempengaruhi *dependent variable*. Pengujian ini menggunakan taraf signifikan 10%, dengan derajat kebebasan atau $df = (n - k - 1)$.

Kriteria Pengujian:³⁹

³⁹Mandiri Belajar SPSS, hlm.163

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a diterima.
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak.

3. Uji Signifikan Simultan (uji F)

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

- a. Dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_a diterima. Berarti masing-masing *independent variable* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *dependent variable*.
- b. Dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima. Berarti masing-masing *independent variable* secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *dependent variable*.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Sumut Syariah Rantauprapat

1. Sejarah Singkat Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat

PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (BPD SU) didirikan pada tanggal 04 Desember 1961 dengan akte notaris Rusli No. 22 dalam bentuk perseroan terbatas dan diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) berdasarkan Undang-Undang No. 13/1962 tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah. Namun tanggal 16 April 1999 dengan Perda No. 2/1999 bentuk badan hukum diubah kembali menjadi Perseroan Terbatas sesuai dengan akte pendirian Perseroan Terbatas No. 38/1999 Notaris Hukum Nasution, SH, sehingga nama BPDSU menjadi Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara yang disingkat menjadi BANK SUMUT.

Bank Sumut yang merupakan salah satu alat/kelengkapan otonomi daerah di bidang perbankan, Bank Sumut mempunyai fungsi sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah, bertindak sebagai pemegang kas daerah dan atau melaksanakan penyimpanan uang daerah serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah serta sebagai Bank Umum sebagai dengan maksud UU No. 7 Tahun 1992 yang telah diubah menjadi UU No. 10 Tahun 1998.

Dampak krisis yang melanda Indonesia disegala bidang pada tahun 1997 termasuk dibidang ekonomi yang mengakibatkan banyak perusahaan yang gulung tikar akhirnya berimbas pada banyaknya bank swasta dan bank pemerintah yang tutup dan melakukan merger untuk menyelamatkan asset karena kerugian akibat kredit macet. Oleh karena itu, pemerintah menganggap Bank Sumut mampu untuk bangkit kembali dan mengingat pentingnya peranan Bank Sumut dalam menunjang pembangunan di daerah Sumatera Utara. Maka pemerintah hanya memasukkan Bank Sumut ke dalam bank yang direkapitulasi.

Gagasan dan wacana untuk mendirikan Unit/Divisi Usaha Syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama dikalangan stakeholder Bank Sumut, khususnya direksi dan komisaris, yaitu sejak dikeluarkannya UU No. 10 Tahun 1998. Dampak krisis yang melanda Indonesia disegala bidang pada tahun 1997 termasuk bidang ekonomi yang mengakibatkan banyak perusahaan yang gulung tikar akhirnya berimbas banyaknya bank swasta dan bank pemerintah yang tutup dan melakukan merger untuk menyelamatkan aset karena kerugian akibat kredit macet.

Bank Sumut memberikan kesempatan bagi bank konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah juga didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang religius, khususnya umat muslim yang semakin sadar pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi. Komitmen untuk mendirikan Unit Usaha Syariah semakin menguat seiring dikeluarkannya Fatwa

Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga haram. Tentunya, fatwa ini mendorong keinginan masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa-jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

Dari hasil survei yang dilakukan di 8 (delapan) kota di Sumatera Utara, menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap pelayanan Bank syariah cukup tinggi yaitu mencapai 70% untuk tingkat ketertarikan dan diatas 50% untuk keinginan mendapatkan pelayanan perbankan syariah. Atas dasar ini dan komitmen Bank Sumut terhadap pengembangan layanan Perbankan Syariah maka pada tanggal 04 November 2004 Bank Sumut membuka Unit Usaha Syariah dengan 2 (dua) Kantor Cabang Syariah yaitu Kantor Cabang Syariah Padang Sidempuan sesuai izin dari BI NO.6/DPIP/PRZ/Mdn tanggal 18 Oktober 2004.

Bank Sumut Unit Usaha Syariah merupakan salah satu bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan izin pembukaan kantor Cabang Syariah Medan dan Padang Sidempuan No.5/142/PRZ/Mdn tanggal 28 Oktober 2005 diikuti dengan dibukanya Cabang Syariah Tebing tinggi pada tanggal 26 Desember 2005 sesuai dengan izin operasional Bank Indonesia dengan surat Bank Indonesia Medan kepada Direksi Bank Sumut Syariah, kantor Cabang Pembantu dan Kas Bank Sumut. Bank Sumut Unit Usaha Syariah telah didukung oleh sistem operasional perbankan yang disebut OLIB'S Syariah. Dalam menjalankan operasional perbankan sehari-hari Bank Sumut Unit Usaha Syariah menggunakan

sistem operasional perbankan yang menguat pada prinsip syariah. Pada sistem operasi Bank Sumut Unit Usaha Syariah pemilik dana menanamkan uangnya di Bank tidak dengan motif mendapatkan bunga, tapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Dana nasabah kemudian disalurkan kepada mereka yang membutuhkan dalam bentuk modal usaha, dengan perjanjian keuntungan telah disepakati.

2. Makna dari Logo Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat



Kata kunci dari logo Bank Sumut adalah **SIGNERGY** yaitu kerjasama yang erat sebagai langkah lanjut dalam rangka meningkatkan taraf hidup yang lebih baik, berbekal kemauan keras yang didasari dengan profesionalisme dan memberikan pelayanan yang terbaik. Bentuk logo menggambarkan dua elemen dalam bentuk huruf "U" yang saling berkaitan bersinergi membentuk huruf "S" yang merupakan kata awal "SUMUT". Sebuah penggambaran bentuk kerjasama yang sangat erat antara Bank Sumut dengan masyarakat Sumatera Utara sebagaimana visi Bank Sumut.

Warna orange sebagai simbol suatu hasrat untuk terus maju yang dilakukan dengan energy yang dipadu dengan warna biru yang sportif dan profesional sebagaimana misi Bank Sumut. Jenis huruf "Platino Bold"

sederhana dan mudah dibaca. Penulisan Bank dengan huruf kecil dan SUMUT dengan huruf kapital guna lebih mengedepankan Sumatera Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara.

3. Visi dan Misi Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat

Visi dan Misi Bank Sumut adalah:

a. Visi

Visi dari Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat adalah menjadi bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat.

b. Misi

Misi dari Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat adalah mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara profesional yang didasarkan pada prinsip-prinsip *compliance*.

c. Statement Budaya Perusahaan pada Bank Sumut

Statement Budaya Perusahaan atau sering dikenal dengan nama Motto dari Bank Sumut adalah “Memberikan Pelayanan TERBAIK”. Makna dari TERBAIK yaitu:

1. Berusaha untuk selalu terpercaya.
2. Energik didalam melakukan setiap kegiatan. Senantiasa bersikap ramah.

3. Membina hubungan secara bersahabat.
4. Menciptakan suasana yang aman dan nyaman.
5. Memiliki integritas tinggi.
6. Komitmen penuh untuk memberikan yang terbaik.

4. Produk Pembiayaan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat

a. Pembiayaan Modal Kerja

1) iB Modal Kerja *Mudharabah*

Pembiayaan iB modal kerja dengan akad *mudharabah* adalah akad kerjasama antara bank sebagai pemilik dana penuh (100%) dengan nasabah sebagai pengelola dana (pemilik keahlian) untuk melaksanakan usaha tertentu dimana pembagian keuntungan/bagi hasil dihitung dengan menggunakan metode bagi hasil dihitung dengan menggunakan metode bagi untung dan rugi atau metode bagi pendapatan antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati. Jangka waktu pengembalian pokok pembiayaan dan pembagian keuntungan bagi hasil maksimal 60 bulan.

2) iB Modal Kerja *Musyarakah*

Pembiayaan iB modal kerja dengan akad *mudharabah* adalah akad kerjasama anantara Bank dengan nasabah yang sama-sama memiliki modal dalam mengelola usaha tertentu, dimana pembagian keuntungan/bagi hasil dihitung dengan metode bagi untung dan rugi

atau metode bagi pendapatan antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang disepakati.

Pembiayaan iB Modal Kerja *Musyarakah* bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang kekurangan dana modal dalam rangka mengembangkan usaha yang produktif, halal dan menguntungkan. Pelunasan pembiayaan tersebut dapat diangsur berdasarkan proyeksi arus kas (*cash flow*) usaha nasabah. Persyaratan Pemohonan Pembiayaan:

- 1) Membuka rekening tabungan/ giro.
- 2) Fotokopi NPWP untuk pembiayaan diatas Rp. 100 juta.
- 3) Fotokopi bukti-bukti legalitas usaha.
- 4) Fotokopi identitas diri pemohon, pemilik barang agunan suami/isteri yang masih berlaku (KTP/SIM/Paspor).
- 5) Fotokopi kartu keluarga.
- 6) Fotokopi surat agunan.
- 7) Jangka waktu pembiayaan adalah maksimal 5 (lima) tahun.
- 8) Maksimum pembiayaan adalah sebesar tambahan modal kerja yang dibutuhkan.

b. Pembiayaan KPR iB Griya

Pembiayaan KPR iB Griya adalah pembiayaan yang diberikan kepada perorangan untuk kebutuhan pembelian rumah baik berupa rumah tinggal yang dijual melalui pengembang atau bukan

pengembang di lokasi-lokasi yang telah ditentukan bank dengan sistem *murabahah* (jual beli).

c. Pembiayaan iB *Murabahah* Cicil Emas

Pembiayaan iB *Murabahah* Cicil Emas adalah pembiayaan dengan prinsip jual beli dengan barang (*mabi'*) berupa emas, dimana Bank memberikan fasilitas pembiayaan kepada nasabah untuk melakukan pembelian barang berupa emas batangan yang pembayarannya dilakukan dengan cara angsuran yang sama setiap bulan. Pembiayaan iB *Murabahah* Cicil Emas bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat untuk memiliki emas dengan pembayaran secara cicilan untuk tujuan investasi.

d. Pembiayaan iB Multiguna

Pembiayaan iB Multiguna dengan akad *murabahah* adalah jual beli atau sesuatu barang dengan harga yang disepakati di awal pada akad, dimana bank menyebutkan harga beli dan margin keuntungan bank. Produk pembiayaan ini dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan usaha untuk investasi produk, juga dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi misalnya, pembelian/merenovasi rumah, membeli kendaraan bermotor dan sebagainya.

Adapun produk sumber dana dan penyaluran dana di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat adalah sebagai berikut:

a) Produk Penghimpun Dana

1. Tabungan Marhamah

Tabungan Marhamah berdasarkan fatwa Majelis Ulama Nomor 02/DSNMUI/2000 tanggal 26 Dzulhijjah 1420 H / 1 April 2000 M. Tabungan marhamah berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah* yaitu investasi yang dilakukan oleh nasabah sebagai pemilik dana (*shahibul mal*) dan Bank sebagai pengelola (*mudharib*).Persyaratan:

- a. Fotokopi identitas diri (KTP/Pasport).
- b. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening.

2. Tabungan Marwah

Bank Sumut Syariah Rantauprapat mempunyai produk tabungan marwah yang berprinsip *wadiah yad dhamanah* (titipan dana) yang berdasarkan majelis ulama Indonesia Nomor 02/DSN-MUI/IV/2000 tanggal 26 Dzulhijjah 1420 H / 1 April 2004 M. Bank tidak mengurangi saldo tabungan milik nasabah kecuali dengan persetujuan penabung untuk tujuan tertentu.

Selain itu tabungan marwah juga bebas administrasi bulanan.Penyetoran dan penarikan dapat dilakukan setiap saat diseluruh Bank Sumut secara online.Bank tidak memberikan bonus namun tidak dijanjikan di awal kesepakatan.Saldo tabungan dapat dijadikan sebagai jaminan pembayaran.Fitur:

- a. Fotokopi identitas diri (KTP/Pasport).
 - b. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening.
 - c. Minimum setoran awal Rp. 10.000.
 - d. Saldo minimal Rp. 10.000.
 - e. Setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000.
 - f. Pajak sesuai ketentuan pemerintah.
 - g. Biaya administrasi pembukaan rekening perbulan : gratis.
 - h. Penutupan rekening Rp. 10.000.
3. Giro
- a. Simpanan Giro *Wadiah*

Bank Sumut Syariah memiliki produk giro *wadiah* yang berprinsip *Wadiah Yad Al Dhamanah* (tujuan murni) yang berdasarkan Fatwa Majelis Ulama Nomor 01/DSN-MUI/IV/2000 tanggal 26 Dzulhijjah 1420 H/1 April 2000 M.

Pada produk giro *wadiah* ini, anda menitipkan dana pada Bank Sumut Syariah. Bank Sumut Syariah akan mempergunakan dana tersebut sesuai dengan prinsip syariah dan menjamin akan mengembalikan titipan tersebut secara utuh bila sewaktu-waktu anda membutuhkannya.

Saldo giro *wadiah* dapat dijadikan jaminan pembiayaan. Nasabah dapat menarik dananya setiap saat dengan menggunakan cek atau bilyet giro diseluruh unit

kantor Bank Sumut Syariah secara online dengan mengikuti ketentuan yang berlaku. Fitur dan Syarat:

- a. Fotokopi identitas diri (KTP/Pasport).
 - b. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening.
 - c. Minimum setoran awal perorangan Rp. 1.000.000 dan perusahaan Rp. 2.000.000.
 - d. Saldo minimal Rp. 500.000.
 - e. NPWP.
 - f. Pasphoto 3x4 = 2 lembar.
 - g. SIUP/TDP/Izin Usaha lainnya.
 - h. Untuk nasabah badan usaha seperti PT Yayasan dan Koperasi harus ada pengesahan dari kementerian terkait, seperti menteri kehakiman.
 - i. Surat domisili perusahaan.
 - j. Pajak sesuai ketentuan pemerintah.
- b. Simpanan Giro *Mudharabah*

Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat mempunyai produk giro *mudharabah* yang berlaku sejak tanggal 29 juni 2012. Pada produk giro *mudharabah* ini nasabah menitipkan dana pada Bank Sumut Syariah dengan menggunakan akad *mudharabah*. Kemudian pihak Bank akan mempergunakan dana tersebut sesuai dengan prinsip syariah

dan menjamin akan mengembalikan titipan tersebut secara utuh bila sewaktu-waktu nasabah membutuhkannya.

Atas penggunaan dana tersebut yang menggunakan akad *mudharabah* nasabah memperoleh bagi hasil dengan perolehan nisbah antara nasabah dengan bank sebesar 25%:75%. Saldo giro *mudharabah* bisa dijadikan jaminan pembiayaan. Nasabah dapat menarik dananya setiap saat dengan menggunakan cek atau bilyet giro diseluruh unit kantor Bank Sumut Syariah secara online dengan mengikuti ketentuan yang berlaku. Fitur dan Syarat:

- a. Fotokopi identitas diri (KTP/Pasport).
- b. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening.
- c. Minimum setoran awal perorangan Rp. 1.000.000 dan perusahaan Rp. 2.000.000.
- d. Saldo minimal Rp. 500.000.
- e. NPWP.
- f. Pasphoto 3x4 = 2 lembar.
- g. SIUP/TDP/Izin Usaha lainnya.
- h. Untuk nasabah badan usaha seperti PT Yayasan dan Koperasi harus ada pengesahan dari kementerian terkait, seperti menteri kehakiman.
- i. Surat domisili perusahaan.

j. Pajak sesuai ketentuan pemerintah.

c. Deposito Ibadah *Mudharabah*

Investasi berjangka yang aman dengan bagi hasil yang menguntungkan dan akan terus tumbuh. Deposito berdasarkan Fatwa Majelis Ulama Nomor 03/DSN-MUI/IV/2000 tanggal 26 Dzulhijjah 1420 H/1 April 2000 M.

Dengan prinsip *mudharabah mutlaqah*, deposito ibadah akan mengelola dan investasi anda sebagai investasi berjangka yang akan terus tumbuh dengan aman, berkah, tentram dan menguntungkan. Fitur dan Syarat:

- a. Fotokopi identitas diri (KTP/Pasport).
- b. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening.
- c. Minimum setoran awal Rp. 1000.000.
- d. Diperpanjang secara otomatis (ARO).
- e. Bebas finalty.
- f. Pashpoto 3x4 = 2 lembar.
- g. Dapat dijadikan jaminan pembiayaan.
- h. Pajak sesuai ketentuan pemerintah.

d. Tabungan Haji Makbul

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Fitur dan Syarat:

- a. Fotokopi identitas diri (KTP/Pasport).

- b. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening.
- c. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Mudharabah Mutlaqah*.
- d. Tidak dapat dicairkan kecuali jika untuk melunasi biaya penyelenggara ibadah haji (BPH)/Umrah.
- e. Minimum setoran awal Rp. 500.000.
- f. Saldo minimal Rp. 500.000.
- g. Setoran selanjutnya minimal Rp. 100.000.
- h. Biaya administrasi gratis.
- i. Penutupan rekening gratis.
- j. Penggantian buku rekening hilang/rusak gratis.

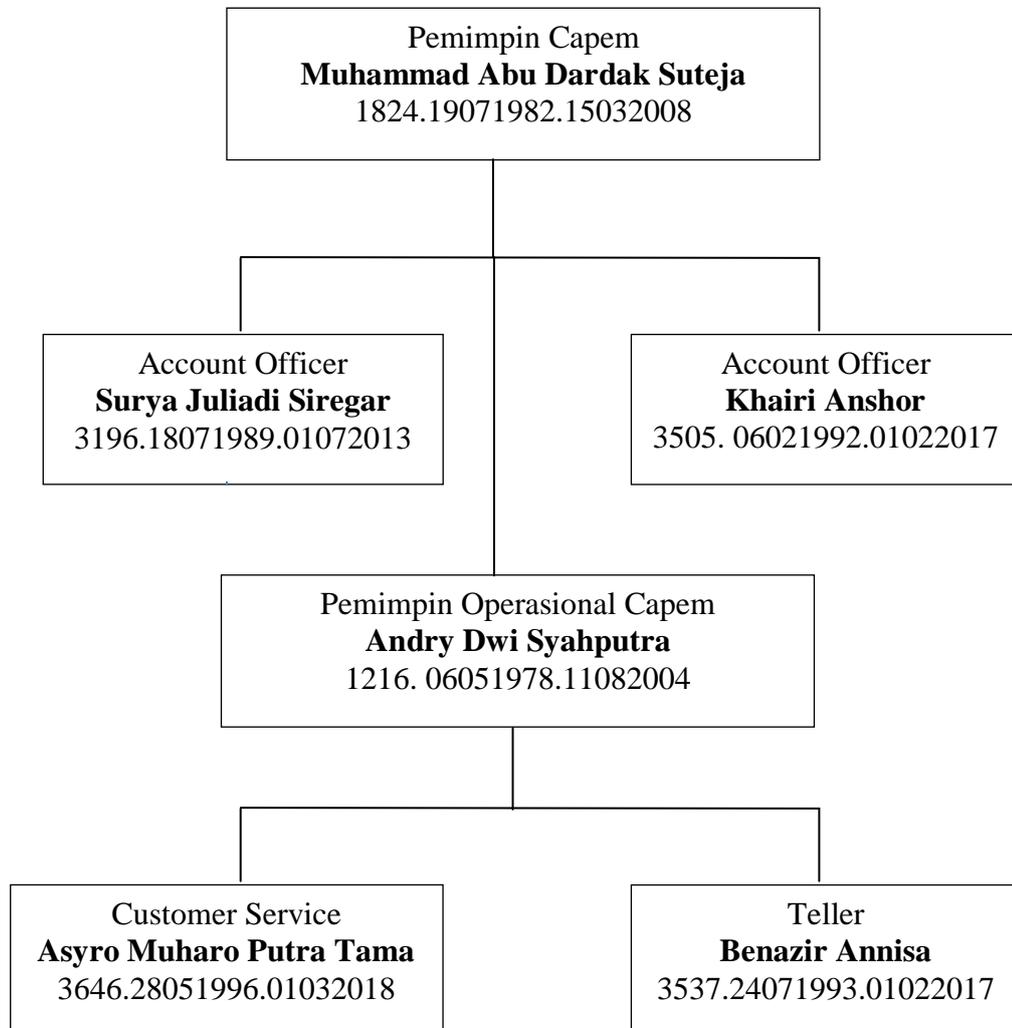
Resiko:

- a. Bank tidak bertanggung jawab atas penyalahgunaan buku tabungan karena kelalaian penabung.
- b. Jumlah maksimum saldo tabungan yang dijamin oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5. Struktur Organisasi Perusahaan

Suatu organisasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pimpinan perusahaan. Struktur organisasi juga dapat memberikan gambaran secara skematis tentang hubungan kerjasama antara orang-orang yang terdapat dalam organisasi dengan jelas. Adapun struktur

organisasi Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



6. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab

Adapun deskripsi tugas masing-masing bagian sebagai berikut:

- a. Tugas pimpinan kantor cabang pembantu
 - 1) Memimpin, merencanakan dan memastikan terlaksananya rencana kerja, strategi dan anggaran tahunan sesuai target yang ditetapkan secara efektif dan efisien untuk bank.

- 2) Pemegang keputusan untuk pembiayaan yang diajukan.
 - 3) Bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya sistem operasional perbankan dikantor cabang pembantu.
- b. Tugas Pemimpin Operasional
- 1) Menyusun rencana pembiayaan.
 - 2) Menerima berkas pengajuan pembiayaan.
 - 3) Melakukan analisis pembiayaan.
- c. Tugas *Account Officer*
- Tugas *Account Officer* adalah mencari nasabah kredit, yang tentunya kriterianya layak menurut peraturan bank. *Account Officer* juga melakukan analisa dan memeriksa kekuatan *financial* calon debitur.
- d. Tugas *Customer Service*
- 1) Memberikan pelayanan dan informasi produk-produk bank syariah kepada nasabah serta informasi perbankan lainnya terutama dalam menangani permasalahan transaksi nasabah.
 - 2) Melayani proses pembukaan dan penutupan rekening.
 - 3) Melayani nasabah yang butuh informasi tentang saldo dan mutasi rekening.
 - 4) Melayani *complain* yang diajukan oleh nasabah.
- e. Tugas *Teller*
- 1) Memberikan layanan proses permintaan transaksi keuangan.

- 2) Memastikan setiap transaksi benar dan bertanggung jawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sebuah sistem dengan kas di terminalnya.
- 3) Melaksanakan dan bertanggung jawab atas transaksi operasional.

B. Karakteristik Responden

Di dalam penelitian ini dikumpulkan data primer untuk mengetahui sejauh mana pengaruh pelayanan, profit, dan promosi, terhadap keputusan memilih bank syariah, melalui penyebaran kuesioner kepada 97 responden yang menjadi sampel penelitian.

Data responden dalam penelitian ini sangat dibutuhkan untuk mengetahui latar belakang responden yang dapat dijadikan masukan untuk menjelaskan hasil yang diperoleh dari penelitian dan penyebaran angket yang dilakukan peneliti dari tanggal 5 Januari 2023 sampai 16 Januari 2023. Identitas data penelitian dijelaskan sebagai berikut.

1. Jenis Kelamin

Gambaran responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel IV.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	33	34%
2	Perempuan	64	66%
	Total	97	100%

Sumber: Hasil Penelitian (Angket) 2023 (data diolah)

Tabel IV.1 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan jenis kelamin. Dari hasil penelitian, mayoritas responden sebanyak 64 orang atau sebesar 66% adalah responden berjenis kelamin perempuan dan sisanya adalah responden laki-laki yakni sebanyak 33 orang atau sebesar 34%.

2. Usia

Gambaran responden berdasarkan usia dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel IV.2
Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi
1	17-29	32
2	30-39	27
3	≥ 40	38
	Total	97

Sumber: Hasil Penelitian (Angket) 2023 (data diolah)

Tabel IV.2 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan usia, dari hasil penelitian, mayoritas responden sebanyak 38 orang adalah responden usia ≥ 40 tahun, 27 orang adalah usia 30-39 tahun, dan sisa 32 orang adalah usia 17-29 tahun.

3. Pekerjaan

Gambaran responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel IV.3
Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi
1	Mahasiswa/Pelajar	7
2	PNS	44
3	Wiraswasta	13

4	Petani	4
5	TNI/Polri	29
	Total	97

Sumber: Hasil Penelitian (Angket) 2023 (data diolah)

Tabel IV.3 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan pekerjaan. Dari hasil penelitian, mayoritas responden sebanyak 44orang bekerja sebagai PNS, 7 orang bekerja sebagai mahasiswa atau pelajar, 13 orang bekerja sebagai wiraswasta, 4 orang bekerja sebagai petani, 29 orang bekerja sebagai TNI/Polri.

4. Lama Menjadi Nasabah Bank Sumut Syariah

Gambaran responden berdasarkan lama menjadi nasabah bank sumut syariah dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel IV. 4
Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

No.	Lama Menjadi Nasabah	Frekuensi
1	< 1 tahun	12
2	1-2 tahun	17
3	> 3 tahun	68
	Total	97

Sumber: Hasil Penelitian (Angket) 2023 (data diolah)

Tabel IV.4 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan lama menjadi nasabah. Dari hasil penelitian, mayoritas responden sebanyak 68 orang >3tahun sudah menjadi nasabah, 17 orang 1-2 tahun sudah menjadi nasbaah, 12 orang <1 tahun sudah menjadi nasabah.

5. Pendidikan Terakhir

Gambaran responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel IV. 5
Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi
1	SD-SMP	9
2	SMA	26
3	S1	58
4	S2-S3	4
	Total	97

Sumber: Hasil Penelitian (Angket) 2023 (data diolah)

Tabel IV.5 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan pendidikan terakhir. Dari hasil penelitian, mayoritas responden sebanyak 58 orang S1, 26 orang SMA, 9 orang SD-SMP, 4 orang S2-S3.

C. Deskripsi Jawaban Responden

1. Deskripsi Jawaban Variabel Keputusan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	Skor					Jumlah
		1	2	3	4	6	
1	Saya bertransaksi di Bank Sumut Syariah karena keinginan diri sendiri	-	7	5	62	23	97
2	Saya memilih Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat karena dapat memenuhi kebutuhan saya	2	22	23	42	8	97
3	Saya mencari informasi Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat dari sosialisasi oleh pihak bank	-	8	16	48	25	97
4	Saya mencari informasi Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat dari keluarga	1	10	26	42	16	95

5	Transaksi di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat terjamin kehalalannya	2	9	11	48	23	93
6	Saya tertarik dengan produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat	3	14	31	35	14	97
7	Saya ingin menjadi nasabah di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat	4	16	39	31	7	97
8	Saya memutuskan memilih Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat	4	17	36	33	7	97
9	Saya merasa puas dengan produk yang ditawarkan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat	1	14	21	44	17	97
10	Saya akan terus menjadi nasabah di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat	3	17	40	35	2	97

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah setuju dengan pernyataan-pernyataan diatas.

2. Deskripsi Jawaban Variabel Pelayanan (X1)

No.	Pernyataan	Skor					Jumlah
		1	2	3	4	5	
1	Ruang tunggu Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat bersih dan nyaman	-	-	6	37	54	97
2	Penampilan karyawan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat menarik	4	16	60	16	1	97
3	Karyawan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah	-	-	7	52	38	97

	Rantauprapat mengucapkan salam dan terimakasih						
4	Karyawan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat menunjukkan sikap simpatik	-	-	3	61	33	97
5	Karyawan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat bertindak cepat ketika melihat nasabah mengalami kesulitan	-	3	4	43	47	97
6	Karyawan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat tanggap dalam melayani nasabah	-	1	4	53	39	97
7	Bahasa yang digunakan karyawan Bank Sumut Cabang Pembantu syariah Rantauprapat mudah dimengerti	-	-	5	59	32	96
8	Komunikasi karyawan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat dengan nasabah terjalin dengan baik	-	-	2	55	40	97

Berdasarkan tabel diatas bahwa nasabah Bank Sumut Cabang

Pembantu Syariah Rantauprapat setuju dengan pernyataan-pernyataan tersebut dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah.

3. Deskripsi Jawaban Variabel Profit (X2)

No.	Pernyataan	Skor					Jumlah
		1	2	3	4	5	
1	Bagi hasil yang dibagikan sesuai dengan presentase yang disetujui kedua belah pihak	6	6	21	51	13	97
2	Bagi hasil yang diberikan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat adil dan sesuai kesepakatan	5	32	34	21	5	97
3	Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat konsisten dalam menentukan margin	9	26	39	21	2	97
4	Nisbah bagi hasil yang diberikan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat menguntungkan	2	11	41	31	12	97
5	Sistem bagi hasil yang transparan sehingga saya tertarik bertransaksi di bank syariah	1	6	23	54	13	97
6	Sistem bagi hasil perbankan syariah tidak mengandung riba atau bunga	7	25	46	13	6	97

Berdasarkan tabel diatas nasabah Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat setuju dengan pernyataan-pernyataan bagi hasil yang lebih menguntungkan.

4. Deskripsi Jawaban Variabel Promosi (X3)

No.	Pernyataan	Skor					Jumlah
		1	2	3	4	5	
1	Iklan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat mudah di pahami	1	6	25	52	13	97
2	Iklan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat menarik	3	13	33	38	10	97
3	Iklan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat mendidik	5	8	27	48	9	97
4	Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat memberikan hadiah bagi nasabah	-	5	15	46	31	97
5	Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat aktif mempromosikan produk dan jasa	-	4	17	63	13	97
6	Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat memberikan merchandise (buah tangan) kepada nasabah yang membeli produknya	2	3	9	56	27	97
7	Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat sering menjadi sponsor dalam berbagai	-	4	8	59	26	97

	kegiatan						
8	Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat aktif dalam kegiatan sosial, seperti bantuan bencana	1	5	22	55	14	97
9	Laporan akhir tahunan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat dipublikasikan di Koran	-	7	17	58	15	97
10	Pihak bank memberitahukan kegunaan dan kelebihan produk yang ditawarkan	-	6	29	39	2	97

Berdasarkan tabel diatas nasabah Bank Sumut Cabang Pembantu

Syariah Rantauprapat setuju dengan pernyataan-pernyataan dalam mempromosikan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat.

D. Analisis Hasil Penelitian

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji dan melihat apakah instrumen angket yang dibuat dapat digunakan untuk mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dan nilai r_{tabel} . Dimana r_{tabel} dapat dicari pada signifikansi 10% atau 0,1 dengan derajat kebebasan $(df) = 97-2 = 95$ sehingga diperoleh r_{tabel} sebesar 0,169. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Suatu instrumen harus valid agar hasilnya dapat dipercaya.

a. Hasil Uji Keputusan Nasabah

Adapun hasil uji validitas pada variabel Keputusan Nasabah (Y) sebagai berikut :

Tabel IV.1
Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Menabung (Y)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,559	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n=97$, pada taraf signifikan 10% dengan nilai $df(n-2) = 97-2 = 95$ sehingga diperoleh $r_{tabel} 0,169$	Valid
2	0,657		Valid
3	0,402		Valid
4	0,540		Valid
5	0,647		Valid
6	0,661		Valid
7	0,754		Valid
8	0,761		Valid
9	0,650		Valid
10	0,590		Valid

Sumber: Hasil Output SPSS 26 (data diolah)

Berdasarkan tabel IV.1 untuk variabel keputusan nasabah, r_{tabel} dengan jumlah sampel 97 dengan $df = n-2$ ($97-2=95$) adalah sebesar 0,169. Sedangkan r_{hitung} nya dapat dilihat pada kolom *Pearson Correlation* (r_{hitung}), maka dapat dilihat dari pernyataan 1 sampai 10 dinyatakan valid karena masing-masing r_{hitung} dari masing-masing pernyataan lebih besar dari r_{tabel} maka semua item pernyataan pada variabel keputusan nasabah valid.

b. Hasil Uji Validitas Pelayanan

Adapun hasil uji validitas pada variabel kualitas pelayanan (X_1) sebagai berikut :

Tabel IV.2
Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X_1)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,588	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n=97$, pada taraf signifikan 10% dengan nilai $df(n-2) = 97-2 = 95$ sehingga	Valid
2	0,662		Valid
3	0,612		Valid
4	0,552		Valid
5	0,782		Valid

6	0,728	diperoleh r_{tabel} 0,169	Valid
7	0,743		Valid
8	0,563		Valid

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 26 (data diolah)

Berdasarkan tabel IV.2 untuk variabel pelayanan, r_{tabel} dengan jumlah sampel 97 dengan $df = n-2$ ($97-2=95$) adalah sebesar 0,169. Sedangkan r_{hitung} nya dapat dilihat pada kolom *Pearson Correlation* (r_{hitung}), maka dapat dilihat dari pernyataan 1 sampai 8 dinyatakan valid karena masing-masing r_{hitung} dari masing-masing pernyataan lebih besar dari r_{tabel} maka semua item pernyataan pada variabel pelayanan valid.

c. Hasil Uji Validitas Profit

Adapun hasil uji validitas pada variabel profit (X_2) sebagai berikut :

Tabel IV.3
Hasil Uji Validitas Variabel Profit (X_2)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,720	Instrumen valid jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dengan $n=97$, pada taraf signifikan 10% dengan nilai $df(n-2) = 97-2 = 95$ sehingga diperoleh r_{tabel} 0,169	Valid
2 S	0,656		Valid
3 u	0,631		Valid
4 m	0,794		Valid
5 b	0,771		Valid
6 e	0,809		Valid

r: Hasil Output SPSS 26 (data diolah)

Berdasarkan tabel IV.3 untuk variabel provit, r_{tabel} dengan jumlah sampel 97 dengan $df = n-2$ ($97-2=95$) adalah sebesar 0,169. Sedangkan r_{hitung} nya dapat dilihat pada kolom *Pearson Correlation* (r_{hitung}), maka dapat dilihat dari pernyataan 1 sampai 6 dinyatakan valid karena masing-masing r_{hitung} dari masing-masing pernyataan lebih besar dari r_{tabel} maka semua item pernyataan pada variabel profit valid.

d. Hasil Uji Promosi

Adapun hasil uji validitas pada variabel promosi (X_3) sebagai berikut :

Tabel IV.4
Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X_3)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,411	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n=97$, pada taraf signifikan 10% dengan nilai $df(n-2) = 97-2 = 95$ sehingga diperoleh $r_{tabel} 0,169$	Valid
2	0,558		Valid
3	0,571		Valid
4	0,614		Valid
5	0,605		Valid
6	0,661		Valid
7	0,685		Valid
8	0,575		Valid
9	0,673		Valid
10	0,562		Valid

Sumber: Hasil Output SPSS 26 (data diolah)

Berdasarkan tabel IV.4 untuk variabel promosi, r_{tabel} dengan jumlah sampel 97 dengan $df = n-2$ ($97-2=95$) adalah sebesar 0,169. Sedangkan rhitung nya dapat dilihat pada kolom *Pearson Correlation* (r_{hitung}), maka dapat dilihat dari pernyataan 1 sampai 10 dinyatakan valid karena masing-masing r_{hitung} dari masing-masing pernyataan lebih besar dari r_{tabel} maka semua item pernyataan pada variabel promosi valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan untuk mengukur kekonsistenan suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil. Untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu instrumen dilakukan uji statistik dengan melihat *Cronbach Alpha*. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$.

a. Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Nasabah

Adapun hasil uji reliabilitas pada angket variabel keputusan nasabah (Y) sebagai berikut :

Tabel IV.5
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Nasabah (Y)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	10

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 26 (data diolah)

Berdasarkan hasil dari uji reliabilitas variabel keputusan nasabah pada Tabel IV.5 diatas dapat dilihat nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 yaitu 0,826 > 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan pada variabel keputusan nasabah tersebut reliabel.

b. Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan

Adapun hasil uji reliabilitas pada angket variabel pelayanan (X1) sebagai berikut :

Tabel IV.6
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X₁)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.810	8

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 26 (data diolah)

Berdasarkan hasil dari uji reliabilitas angket variabel harga pada Tabel IV.6 diatas dapat dilihat nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 yaitu 0,810 > 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan pada variabel pelayanan tersebut reliabel.

c. Hasil Uji Reliabilitas Profit

Adapun hasil dari uji reliabilitas pada angket variabel profit (X2) sebagai berikut :

Tabel IV.7
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Profit(X₂)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	6

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 26 (data diolah)

Berdasarkan hasil dari uji reliabilitas angket variabel promosi pada Tabel IV.7 diatas dapat dilihat nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 yaitu 0,821 > 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan pada variabel profit tersebut reliabel.

d. Hasil Uji Reliabilitas Promosi

Adapun hasil uji reliabilitas pada angket variabel promosi (X₃) sebagai berikut :

Tabel IV.8
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi (X₃)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.787	10

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 26 (data diolah)

Berdasarkan hasil dari uji reliabilitas angket variabel promosi pada Tabel IV.8 diatas dapat dilihat nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 yaitu 0,787 > 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan pada variabel profit tersebut reliabel.

3. Hasil Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

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

	Unstandardized Residual
N	97

Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.39755618
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.066
	Negative	-.059
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 26 (data diolah)

Berdasarkan Tabel IV.9 dapat dilihat hasil uji normalitas bahwa nilai *Asymp. Sig (2- tailed)* sebesar 0,200 artinya nilai signifikansi $0,200 > 0,1$ jadi dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi normal.

4. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Multikolinearitas

Berikut adalah hasil uji multikolinieritas pada penelitian ini yaitu:

Tabel IV.10
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	19.426	8.432		2.304	.023		
Pelayanan	-.049	.175	-.027	-.280	.780	.973	1.027
Profit	.429	.136	.303	3.146	.002	.999	1.001
Promosi	.248	.117	.207	2.117	.037	.974	1.027

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 26 (data diolah)

Berdasarkan Tabel IV.10 diketahui bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari variabel pelayanan adalah 1,027, variabel profit 1,001, variabel promosi 1,027. Maka dapat disimpulkan nilai VIF dari ketiga variabel di atas < 10 , sehingga dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas. Nilai *tolerance* untuk variabel pelayanan adalah 0,973, variabel profit 0,999, dan variabel

promosi 0,974. Jadi dapat disimpulkan nilai *tolerance* dari ketiga variabel di atas $>0,1$. Sehingga tidak terjadi multikolinearitas. Berdasarkan penilaian hasil dari tabel, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara variabel pelayanan, profit, dan promosi.

b. Hasil Uji Heterokedastisitas

Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini, yaitu:

Tabel IV.11
Hasil Uji Heterokedastisitas
Correlations

		Pelayanan	Profit	Promosi	Unstandardized Residual
Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.042	-.142	.048
	Sig. (2-tailed)	.	.682	.166	.639
	N	97	97	97	97
Profit	Correlation Coefficient	.042	1.000	-.012	.030
	Sig. (2-tailed)	.682	.	.906	.773
	N	97	97	97	97
Promosi	Correlation Coefficient	-.142	-.012	1.000	-.073
	Sig. (2-tailed)	.166	.906	.	.478
	N	97	97	97	97
Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.048	.030	-.073	1.000
	Sig. (2-tailed)	.639	.773	.478	.
	N	97	97	97	97

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

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 26 (data diolah)

Berdasarkan hasil dari uji heteroskedastisitas pada Tabel IV.11 diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel pelayanan sebesar $0,639 > 0,1$ variabel profit sebesar $0,773 > 0,1$ dan variabel promosi sebesar $0,478 > 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut tidak terjadi problem heteroskedastisitas pada model regresi.

5. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil uji regresi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel IV.12
Hasil Uji Analisis Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	19.426	8.432		2.304	.023
Pelayanan	-.049	.175	-.027	-.280	.780
Profit	.429	.136	.303	3.146	.002
Promosi	.248	.117	.207	2.117	.037

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: : Hasil output SPSS versi 26 (data diolah)

Persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Sehingga persamaan regresi dalam penelitian ini

sebagai berikut :

$$KN = \alpha + \beta_1P + \beta_2PR + \beta_3PRO + e$$

$$KN = 19,426 - 0,049P + 0,429PR + 0,248PRO + e$$

Keterangan :

KN : Keputusan Nasabah

α : Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$: Koefisien Regresi Variabel Independen

PL : Pelayanan

PT : Profit

PR : Promosi

e : Error

Penjelasan dari persamaan regresi berganda dalam penelitian ini adalah:

1. Nilai konstanta (α) bernilai positif sebesar 19,426 dapat diartikan jika pelayanan, profit, dan promosi diasumsikan 0 maka keputusan nasabah non muslim dalam menggunakan jasa bank syariah sebesar 19,426 satuan.
2. Nilai koefisien pelayanan (b_1) bernilai negatif sebesar -0,049 dapat diartikan bahwa jika pelayanan meningkat sebesar 1 satuan, maka keputusan nasabah non muslim dalam menggunakan jasa bank syariah akan menurun sebesar 0,049 satuan dengan asumsi variabel independen yang nilainya tetap.
3. Nilai koefisien variabel profit (b_2) bernilai positif sebesar 0,429 dapat diartikan bahwa jika profit meningkat sebesar 1 satuan, maka keputusan nasabah non muslim dalam menggunakan jasa bank syariah akan meningkat sebesar 0,429 satuan dengan asumsi variabel independen yang nilainya tetap.
4. Nilai koefisien variabel promosi (b_3) bernilai positif sebesar 0,248 dapat diartikan bahwa jika promosi meningkat sebesar 1 satuan, maka keputusan nasabah non muslim dalam menggunakan jasa bank syariah akan meningkat sebesar 0,248 satuan dengan asumsi variabel independen nilainya tetap.

6. Hasil Uji Hipotesis

a. Hasil Uji Determinasi (R^2)

Adapun hasil dari uji koefisien determinasi (R^2) sebagai berikut:

Tabel IV.13
Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.369 ^a	.136	.108	5.484

a. Predictors: (Constant), Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan
Sumber: hasil *output* SPSS versi 26 (data diolah)

Berdasarkan Tabel IV.13 hubungan antara pelayanan, profit, dan promosi, terhadap keputusan nasabah berada pada interpretasi hubungan yang kuat hal ini sesuai dengan tabel diatas. Nilai R Square sebesar 0,136 artinya pelayanan, profit, dan promosi, variabel dependen atau keputusan nasabah sebesar 13,6% sedangkan 86,4% dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

b. Hasil Uji Parsial (uji t)

Adapun hasil dari uji parsial (t) sebagai berikut:

Tabel IV.14
Hasil Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.426	8.432		2.304	.023
	Pelayanan	-.049	.175	-.027	-.280	.780
	Profit	.429	.136	.303	3.146	.002
	Promosi	.248	.117	.207	2.117	.037

a. Dependent Variable: Keputusan nasabah
Sumber: Hasil output SPSS versi 26 (data diolah)

Berdasarkan hasil dari uji parsial pada Tabel IV.14 dapat dilihat bahwa t_{tabel} diperoleh dari rumus $df = (n - k - 1)$, $df = (97 - 3 - 1) = 93$ hasil yang diperoleh dari t_{tabel} sebesar 1,661. Hasil dari t_{hitung} dapat dilihat sebagai berikut:

- 1) t_{hitung} untuk variabel pelayanan adalah -280, ini berarti $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-280 < 1,661$) maka H_{a1} ditolak dan H_{o1} diterima. Jadi, dapat disimpulkan tidak ada pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah non muslim dalam menggunakan jasa bank syariah.
- 2) t_{hitung} untuk variabel profit sebesar 3,146 ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,146 > 1,661$), berarti H_{a2} diterima dan H_{o2} ditolak. Jadi, dapat disimpulkan ada pengaruh profit terhadap keputusan nasabah non muslim dalam menggunakan jasa bank syariah.
- 3) t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 2,117, berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,117 > 1,661$) maka H_{a3} diterima dan H_{o3} ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah non muslim dalam menggunakan jasa bank syariah.

c. Hasil Uji Simultan (uji F)

Adapun hasil uji simultan (uji F) sebagai berikut:

Tabel IV. 15
Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	441.359	3	147.120	4.892	.003 ^b
Residual	2796.827	93	30.073		
Total	3238.186	96			

a. Dependent Variable: Keputusan nasabah

b. Predictors: (Constant), Promosi, Profit, Pelayanan
 Sumber: Hasil *output* SPSS versi 26 (data diolah)

Berdasarkan hasil dari uji simultan (uji F) pada Tabel IV.15 di atas diperoleh F_{hitung} sebesar 4,892 dan F_{tabel} dapat dilihat bahwa pada tabel statistik dengan derajat kebebasan $df = n-k-1$ atau $df = 97-3-1 = 93$ yang diperoleh nilainya sebesar 2,14 sehingga dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($4,892 > 2,14$). Maka H_a diterima dan H_o ditolak artinya ada pengaruh secara simultan antara variabel pelayanan, profit, dan promosi, terhadap keputusan nasabah non muslim dalam menggunakan jasa bank syariah.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh pelayanan (X_1), profit (X_2), promosi (X_3) terhadap keputusan nasabah non muslim dalam menggunakan jasa bank syariah (Y). Berdasarkan hasil analisis data yang diolah dengan menggunakan bantuan program spss versi 26.

1. Pengaruh Pelayanan (X_1) terhadap Keputusan Nasabah

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, kegiatan atau perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, kelompok atau masyarakat. Adapun dengan menggunakan uji t pada tingkat signifikansi 10% diperoleh hasil t_{hitung} untuk variabel harga sebesar 1,661, sehingga dapat dikatakan bahwa nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-280 < 1,661$). H_{o1} diterima dan H_{a1} ditolak. Dengan demikian hipotesis pelayanan tidak teruji

kebenarannya. Hal ini berarti pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah non muslim dalam menggunakan jasa bank syariah.

Menurut Adriasan Sudarso, kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir dengan kepuasan nasabah serta dapat mempengaruhi dari loyalitas nasabah. Teori ini bertolak belakang dengan penelitian ini dikarenakan kualitas pelayanan pada penelitian ini tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Winda Sari Siregar, yang berjudul determinan keputusan nonmuslim menjadi nasabah di PT. BSIKCPRantauprapat. Hasil penelitian menyatakan bahwa tidak ada pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah non muslim dalam menggunakan jasa bank syariah. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Polla *et al.*, dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap keputusan Pembelian Pada PT Indomaret Manado Unit Jalan Sea bahwa variabel kualitas pelaynan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah adalah kewajiban dan hal yang lumrah bagi suatu bank dari mulai sikap, kemampuan, perhatian, tindakan, serta tanggung jawab yang diberikan kepada setiap nasabah dan calon nasabah. Pelayanan tidak menjadi faktor utama dalam mengambil keputusan untuk menjadi nasabah tetapi berdasarkan analisis yang dilakukan peneliti. Peneliti melihat bahwa nasabah lebih memandang sistem bagi hasilnya, nasabah melihat prinsip keadilan yang terdapat dalam produk-produk

Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat, maka pelayanan tidak menjadi faktor utama dalam mengambil keputusan.

2. Pengaruh Profit (X2) terhadap Keputusan Nasabah

Profit adalah keuntungan bisnis yang juga lazim disebut sebagai laba. Profit adalah tolak ukur utama untuk menentukan untung atau tidaknya sebuah perusahaan. Sebab, usaha yang menguntungkan tentu memiliki profit yang yang bisa diandalkan untuk menunjang operasional bisnis. Adapun dengan menggunakan uji t menunjukkan bahwa t_{hitung} untuk variabel profit sebesar 3,146, sehingga dapat dikatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,146 > 1,661$). H_{a2} diterima dan H_{o2} ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh profit terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah.

Menurut Adiwarman, bagi hasil adalah suatu sistem pengolahan dana dalam perekonomian Islam yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal (*Shahibul Maal*) dan pengelola (*Mudharib*). Semakin tinggi nisbah bagi hasil maka jasa yang ditawarkan menarik bagi konsumen untuk memutuskan membeli. Kejelasan kesepakatan seperti penentuan bagi hasil serta jaminan dalam pembukaan rekening menentukan konsumen menggunakan atau tidak menggunakan jasa bank syariah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Herniwati yang berjudul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Bank Bri Syariah (Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Mataram). Hasil penelitian

ini menyatakan bahwa ada pengaruh profit terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan variabel profit berpengaruh terhadap keputusan nasabah non muslim dalam menggunakan jasa bank syariah di karenakan *Profit and loss sharing* (bagi hasil) berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah non muslim menjadi nasabah Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat. Semakin tinggi *profit and loss sharing* yang diberikan oleh pihak bank maka minat menjadi nasabah di bank syariah semakin tinggi. Hasil ini dimungkinkan karena *profit and loss sharing* yang diberikan oleh Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat kepada non muslim cukup tinggi yang dapat memberikan bagi hasil atau mempunyai tingkat keuntungan yang tinggi untuk dibagikan kepada nasabah Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat.

3. Pengaruh Promosi (X3) terhadap Keputusan Nasabah

Promosi adalah semua kegiatan yang ditujukan untuk memperkenalkan, membujuk, dan mengingatkan pelanggan pada produk atau perantara. Tujuan utama promosi adalah menginformasikan, memengaruhi, membujuk, serta mengingatkan pelanggan tentang produk tersebut. Adapun dengan menggunakan uji t menunjukkan bahwa t_{hitung} untuk variabel promosi sebesar 2,117, sehingga dapat dikatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,117 > 1,661$). H_{a3} diterima dan H_{o3} ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah non muslim dalam menggunakan jasa bank syariah.

Menurut Kotler dan Armstrong Promosi merupakan kegiatan dalam upaya menyampaikan manfaat produk dan membujuk pelanggan untuk membeli produk yang ditawarkan. Promosi salah satu faktor penentu mengenai keberhasilan program pemasaran. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fithri Tyas Hapsari & Irfan Syauqi Beik yang berjudul Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Nasabah Non-Muslim dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah di DKI Jakarta Hasil penelitian ini menyatakan bahwa ada pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan variabel promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah, dengan seringnya melakukan promosi, membuat promosi semenarik mungkin yang dilakukan, maka akan semakin meningkat pula keputusan nasabah non muslim dalam menggunakan jasa bank syariah. Hal ini dapat disebabkan karena masyarakat non muslim cenderung menghiraukan promosi mengenai bank syariah, baik di tempat umum ataupun di media. Mereka akan lebih percaya jika mendapatkan informasi mulut ke mulut dari teman yang mereka kenal atau penjelasan dari marketing bank untuk masalah pembiayaan usaha.

4. Pengaruh Pelayanan, Profit, dan Promosi, terhadap Keputusan Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah

Secara simultan menyatakan bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel pelayanan, profit, dan promosi, terhadap keputusan nasabah non muslim dalam menggunakan jasa bank syariah. Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($4,892 > 2,14$) yang mendukung hipotesis keempat bahwa

terdapat pengaruh antara pelayanan, profit, dan promosi terhadap keputusan nasabah non muslim dalam menggunakan jasa bank syraiah. Nilai signifikansi variabel pelayanan, profit, dan promosi 0,003 yang mengidentifikasi bahwa terdapat pengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah non muslim dalam menggunakan jasa bank syraiah.

F. Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini telah dilakukan dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metodologi penelitian, hal ini bermaksud agar hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis. Namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna dari suatu penelitian sangat sulit karena berbagai keterbatasan. Keterbatasan yang dirasakan tidak hanya berasal dari diri peneliti sendiri tapi juga dari faktor lain. Adapun keterbatasan penelitian ini antara lain:

1. Dalam penyebaran angket (kuesioner), peneliti tidak mengetahui kejujuran responden dalam menjawab setiap pernyataan yang tersedia pada angket (kuesioner) sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh.
2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada variabel pelayanan, profit, dan promosi, sebagai variabel independen dan keputusan nasabah sebagai variabel dependen.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas mengenai Determinan Umat Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah dengan menggunakan metode analisis yang digunakan regresi linear berganda, maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah non muslim dalam menggunakan jasa bank syariah. Di tunjukkan dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-280 < 1,661$).
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profit berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah non muslim dalam menggunakan jasa bank syariah. Di tunjukkan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,146 > 1,661$).
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah non muslim dalam menggunakan jasa bank syariah. Di tunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,117 > 1,661$).
4. Hasil uji F sebelumnya diperoleh hasil bahwa pelayanan, profit, dan promosiberpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah non muslim dalam menggunakan jasa bank syariah. Di tunjukkan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($4,892 > 2,14$).

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran-saran yang dapat diberikan peneliti sebagai berikut:

1. Bagi PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat, sebaiknya lebih memperhatikan pelayanan, profit, dan promosi untuk meningkatkan keputusan nonmuslim menjadi nasabah lebih dari sebelumnya. Mengingat terdapatnya pengaruh variabel pelayanan, profit, dan promosi secara simultan terhadap keputusan nonmuslim menjadi nasabah.
2. Untuk peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan faktor-faktor lain seperti religiusitas, produk, dan lokasi yang dapat memengaruhi keputusan nonmuslim dan dapat melakukan perluasan objek penelitian selanjutnya, mengingat objek dalam penelitian yang digunakan hanya pada nasabah saja

DAFTAR PUSTAKA

- Amrin, Abdul. *Strategi Pemasaran Asuransi Syariah*. Jakarta: PT Grasindo. 2007
- Antonio M. S. *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*. Depok: Gema Insani, 2018.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah dan Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani. 2001.
- Asnawi, Nur dan Masyuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: UIN-Maliki Press. 2011.
- Gautama, Budi Siregar dan Ali Hardana. *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Medan: Merdeka Kreasi. 2021.
- Gita, Rian Prasetya. *Analisis yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non Muslim untuk Menabung di Bank BRI Syariah Kota Bengkulu*. Institut Agama Islam Negeri Bengkulu. 2017.
- Hak, Nurul. *Ekonomi Islam dan Hukum Bisnis Syariah*. Yogyakarta: Teras. 2011.
- Herniwati. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah*. Universitas Muhammadiyah Mataram. 2020.
- Ilyas, Muh. *Konsep Bagi Hasil dalam Perbankan Syariah*, Jurnal Muamalah: Volume IV. No. 1 Agustus 2014
- Indriyo, Gitosudermo. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE UGM. 1994.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana PrenadamediaGroup. 2011.
- Karim, Adiwarmarman. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- Karim, Adiwarmarman. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2004.

- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. 2009.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks. 2008.
- Laksana, M. F. *Praktisi Memahami Manajemen Pemasaran*. Sukabumi: CV Harlow: Pearson, 2019.
- Machmud, Amir dan Rukmana. *Bank Syariah*. Jakarta: Erlangga. 2010.
- Mardalis. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara. 2007.
- Muhammad. *Lembaga-Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*. Yogyakarta: UI Press. 2000.
- Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2008.
- Muhammad NejatullohSiddiqi. *Bank Islam*. Bandung: Pusaka. 1984.
- Muhith, A. *Sejarah Perbankan Syariah*. Jurnal Kajian Keislaman dan Pendidikan. 2012.
- Mujahidin, Akhmad. *Ekonomi Islam*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2007.
- Mutasowifin, Ali. *Menggagas Strategi Pengembangan Perbankan Syariah di Pasar Non Muslim*. Jurnal Elektronik Universitas Paramadina Vol 3 No.1, September 2003.
- Nofinawati. *Perbankan Syariah*. Jakarta: PrenadamediaGroup. 2020.

- Nofinawati. *Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia*, JURIS IAIN Padangsidempuan, Vol. 14 Nomor 2. 2015.
- Pertiwi, Dita dan HaroniDoli H. Ritonga, *Analisis Minat Menabung Masyarakat Pada Bank Muamalat di Kota Kisaran*, Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Vol.1, No.1. Desember 2012.
- Priyatno, Duwi. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: Mediakom. 2008.
- Purwaningsih, Dian. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah* .Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta. 2016.
- Rahmawaty, Anita. *Analisis Pemicu Perbedaan Motivasi Nasabah Berafiliasi Antara Bank Konvensional dan Bank Syariah di Semarang*, Kumpulan Makalah ACIS. Palembang. 2008.
- Sari, Winda Siregar. *Determinan Keputusan Nonmuslim menjadi Nasabah di PT. BSI Syariah Rantauprapat*. Padangsidempuan: IAIN Padangsidempuan. 2022.
- Soemitra, Andrie. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2009.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Alfabeta, 2012.
- Suwiknyo, Dwi. *Kamus Lengkap Ekonomi Islam* .Yogyakarta: Total Media. 2009.
- Suwiknyo. Dwi. *Akuntansi Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Orbit Trust. 2009
- Syahuri, AlimanZein. *Analisis Perilaku Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Di Kabupaten Mandailing Natal*, Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Vol. 4 Nomor 2. 2018.
- Tyas, FithriHapsari dan Irfan SyauqiBeik“ Jurnal Al-Muzara’ah” Vol.2, No.1.

Yupitri, Evi dan Raina Linda Sari. *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan.*, Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Vol. 1, No.1 Desember 2012.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

Nama Lengkap : Irma Sari
NIM : 18 401 00239
Tempat/Tanggal Lahir : Rantauprapat/ 06 September 2000
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak ke : 4 dari 4 Bersaudara Kandung
Alamat : Dusun Pandan A, Desa Sennah, Kec.
Pangkatan, Kab. Labuhanbatu.
Kewarganegaraan : Indonesia
Telepon/HP : 082294648606
E-mail : irmasari23121@gmail.com

II. PENDIDIKAN

1. SD NEGERI 115516 (2006-2012)
2. MTS AL-ITTIHADUL WATHONIYAH NEGERILAMA (2012-2015)
3. SMA NEGERI 1 PANGKATAN (2015-2018)
4. Program Sarjana (S-1) Perbankan Syariah UIN SYAHADA Padangsidempuan

III. Data Orang Tua

Nama Ayah : Amran
Pekerjaan : Petani
Nama Ibu : Masni Maisaroh Batubara
Pekerjaan : PNS

IV. Motto Hidup

Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirmu, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu (Umar bin Khattab)

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Wandisyah R. Hutagalung, M.E.

NIP : 199302272019031008

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: "Determinan Umat Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah"

Yang disusun oleh:

Nama : Irma Sari

Nim : 18 401 00239

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

1.
2.
3.

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

Padangsidempuan, Januari 2023

Validator

Muhammad Wandisyah R. Hutagalung , M.E.
NIP. 199302272019031008

**LEMBAR VALIDASI
ANGKET KEPUTUSAN MENABUNG (Y)**

Petunjuk:

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

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Mengenal Kebutuhan	1, 2			
Pencarian Informasi	3, 4			
Evaluasi Alternatif	5, 6			
Keputusan Membeli	7, 8			
Perilaku Sesudah Membeli	9, 10			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidempuan, Januari 2023

Validator

Muhammad Wandisyah R. Hutagalung, M.E.
NIP. 19930227201903100

LEMBAR VALIDASI
ANGKET PELAYANAN(X₁)

Petunjuk:

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

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Bentuk Fisik	1, 2			
Kesopanan	3, 4			
Pelayanan yang Cepat dan Responsive	5, 6			
Komunikasi	7, 8			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidempuan, Januari 2023

Validator

Muhammad Wandisyah R. Hutagalung, M.E.
NIP. 19930227201903100

LEMBAR VALIDASI
ANGKET PROMOSI(X₃)

Petunjuk:

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

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Periklanan	1, 2, 3			
Promosi Penjualan	4, 5			
Personal Selling	6, 7, 8			
Publity	9, 10			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidimpuan, Januari 2023

Validator

Muhammad Wandisyah R. Hutagalung, M.E.
NIP. 19930227201903100

LEMBAR VALIDASI
ANGKET PROFIT(X₂)

Petunjuk:

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

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Persentase	1,2			
Keuntungan	3,4			
Jaminan	5,6			

Catatan:

.....

.....

.....

.....

Padangsidempuan, Januari 2023

Validator

Muhammad Wandisyah R. Hutagalung, M.E.
NIP. 19930227201903100

ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth

Saudara / Saudari

Di –

Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi pada program Strata 1 (S1) Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, saya :

Nama : Irma Sari

NIM : 18 401 00239

Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

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

Informasi yang Bapak/Ibu berikan sangatlah berarti dalam menyelesaikan skripsi penelitian dengan judul **“Determinan Umat Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah”**. Untuk mencapai maksud tersebut, peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini dengan memilih jawaban yang telah disediakan.

Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu meluangkan waktu untuk membantu peneliti dalam mengisi kuesioner ini, peneliti mengucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Padangsidimpuan, Januari 2023

Hormat Saya

Irma Sari
Nim. 18 401 00239

ANGKET PENELITIAN
DETERMINAN UMAT NON MUSLIM DALAM MENGGUNAKAN JASA
BANK SYARIAH

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Umur :
 - a. 17-29 tahun
 - b. 30-39 tahun
 - c. \geq 40 tahun
3. JenisKelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
4. Pekerjaan :
 - a. Mahasiswa/Pelajar
 - b. PNS
 - c. Wiraswasta
 - d. Petani
 - e. TNI/Polri
5. Lama menjadi nasabah Bank Sumut Syariah :
 - a. < 1 tahun
 - b. 1-2 tahun
 - c. > 3 tahun
6. Pendidikan Terakhir :
 - a. SD-SMP
 - b. SMA
 - c. S1
 - d. S2-S3

B. PETUNJUK PENGISIAN

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

SangatSetuju (SS)	Setuju (S)	KurangSetuju (KS)	TidakSetuju (TS)	SangatTidakSetuju (STS)
5	4	3	2	1

4. Semua jawaban Bapak/Ibu, saudara/I dijamin kerahasiaannya.
5. Pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian.

C. DAFTAR PERTANYAAN

1. Angket Variabel Keputusan Menabung (Y)

No	Pernyataan	Tanggapanresponden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya bertransaksi di Bank Sumut Syariah karena keinginan diri sendiri					
2	Saya memilih Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat karena dapat memenuhi kebutuhan saya					
3	Saya mencari informasi Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat dari sosialisasi oleh pihak bank					
4	Saya mencari informasi Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat dari keluarga					
5	Transaksi di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat terjamin kehalalannya					
6	Saya tertarik dengan produk-produk yang di tawarkan oleh Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat					
7	Saya ingin menjadi nasabah di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat					
8	Saya memutuskan memilih Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat					
9	Saya merasa puas dengan produk yang ditawarkan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat					
10	Saya akan terus menjadi nasabah di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat					

Ket:

1. SS : Sangat Setuju
2. S : Setuju
3. KS : Kurang Setuju
4. TS : Tidak Setuju
5. STS : Sangat Tidak Setuju

Total = 10 Soal

2. Angket Variabel Pelayanan (X₁)

No	Pernyataan	Tanggapanresponden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Ruang tunggu Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat bersih dan nyaman					
2	Penampilan karyawan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat menarik					
3	Karyawan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat mengucapkan salam dan terimakasih					
4	Karyawan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat menunjukkan sikap simpatik					
5	Karyawan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat bertindak cepat ketika melihat nasabah mengalami kesulitan					
6	Karyawan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat tanggap dalam melayani nasabah					
7	Bahasa yang digunakan karyawan Bank Sumut Cabang Pembantu syariah Rantauprapat mudah dimengerti					
8	Komunikasi karyawan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat dengan nasabah terjalin dengan baik					

Ket:

1. SS : Sangat Setuju
2. S : Setuju
3. KS : Kurang Setuju
4. TS : Tidak Setuju
5. STS : Sangat Tidak Setuju

Total = 8 Soal

3. Angket Variabel Profit (X₂)

No	Pernyataan	Tanggapanresponden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Bagi hasil yang dibagikan sesuai dengan presentase yang disetujui kedua belah pihak					
2	Bagi hasil yang diberikan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat adil dan sesuai kesepakatan					
3	Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat konsisten dalam menentukan margin					
4	Nisbah bagi hasil yang diberikan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat menguntungkan					
5	Sistem bagi hasil yang transparan sehingga saya tertarik bertransaksi di bank syariah					
6	Sistem bagi hasil perbankan syariah tidak mengandung riba atau bunga					

Ket:

1. SS : Sangat Setuju
2. S : Setuju
3. KS : Kurang Setuju
4. TS : Tidak Setuju
5. STS : Sangat Tidak Setuju

Total = 6 Soal

4. Angket Variabel Promosi(X₃)

No	Pernyataan	Tanggapanreponden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Iklan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat mudah di pahami					
2	Iklan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat menarik					
3	Iklan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat mendidik					
4	Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat memberikan hadiah bagi nasabah					
5	Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat aktif mempromosikan produk dan jasa					
6	Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat memberikan merchandise (buah tangan) kepada nasabah yang membeli produknya					
7	Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat sering menjadi sponsor dalam berbagai kegiatan					
8	Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat aktif dalam kegiatan sosial, seperti bantuan bencana					
9	Laporan akhir tahunan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat dipublikasikan di Koran					
10	Pihak bank memberitahukan kegunaan dan kelebihan produk yang ditawarkan					

Ket:

1. SS : Sangat Setuju
2. S : Setuju
3. KS : Kurang Setuju
4. TS : Tidak Setuju
5. STS : Sangat Tidak Setuju

Total = 10 Soal

Variabel Y (Keputusan Nasabah)											
No	Butir pertanyaan										Total
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	4	5	4	3	3	3	3	4	36
2	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	44
3	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	32
4	3	2	4	3	2	3	3	2	2	2	26
5	4	5	5	3	3	1	4	3	4	2	34
6	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	40
7	4	4	4	3	4	3	2	2	4	3	33
8	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	35
9	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38
10	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	36
11	4	4	4	5	3	3	3	4	3	2	35
12	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	34
13	2	1	4	3	4	5	4	4	4	1	32
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
15	3	5	4	5	5	3	4	3	4	4	40
16	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	48
17	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	39
18	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	39
19	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	39
20	4	2	5	4	2	2	1	1	4	4	29
21	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	39
22	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	36
23	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	38
24	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
25	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	46
26	3	2	3	1	4	3	1	2	3	2	24
27	2	3	4	3	4	2	2	2	3	3	28
28	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	36
29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
30	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	36
31	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
32	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	33
33	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	37
34	4	2	5	4	2	2	1	1	4	4	29
35	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	24
36	5	3	5	5	4	2	5	4	4	3	40
37	4	3	5	3	3	3	2	2	4	2	31

38	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	37
39	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	37
40	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	34
41	5	5	3	5	5	5	3	3	5	3	42
42	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	39
43	4	2	3	4	5	3	2	2	3	3	31
44	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	46
45	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	35
46	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	40
47	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	40
48	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	34
49	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	41
50	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
51	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	26
52	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	26
53	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	39
54	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
55	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	28
56	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	34
57	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	35
58	4	1	5	5	4	1	1	1	2	1	25
59	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	33
60	2	4	2	2	2	2	2	3	4	4	27
61	5	2	5	2	2	5	2	2	2	2	29
62	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	41
63	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	36
64	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	40
65	5	4	4	3	5	4	3	3	4	3	38
66	5	4	3	2	5	3	4	3	5	3	37
67	5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	41
68	4	4	4	3	5	4	4	5	5	3	41
69	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	35
70	5	2	4	2	4	4	2	3	2	3	31
71	4	3	3	3	5	5	3	4	3	3	36
72	5	4	5	4	5	5	3	4	4	2	41
73	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	40
74	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2	30
75	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2	30
76	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	34
77	2	4	4	4	4	3	3	1	1	1	27
78	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	39

79	5	2	5	2	2	5	2	2	2	2	29
80	4	2	4	4	1	2	3	3	4	3	30
81	4	5	5	3	4	3	3	3	4	4	38
82	5	4	5	3	4	4	3	3	5	4	40
83	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	34
84	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	34
85	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	39
86	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	41
87	5	4	2	2	5	5	5	4	3	3	38
88	4	4	4	5	5	3	3	5	2	3	38
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
90	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	38
91	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22
92	4	3	3	2	3	1	2	2	3	3	26
93	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	37
94	4	2	3	3	5	4	3	2	3	3	32
95	4	4	3	3	5	5	3	3	2	3	35
96	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22
97	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	44

Variabel X1 (Pelayanan)									
No	Butir pertanyaan								
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	Total
1	5	3	4	5	5	5	5	4	36
2	4	3	4	4	4	4	4	4	31
3	5	4	5	5	5	5	5	5	39
4	4	3	5	4	4	5	4	4	33
5	5	3	4	4	4	4	4	4	32
6	4	3	4	4	4	4	4	5	32
7	5	2	4	5	5	4	4	5	34
8	4	3	4	4	4	4	4	5	32
9	5	4	4	4	4	4	4	4	33
10	4	3	4	4	4	4	4	5	32
11	4	3	5	4	4	5	4	4	33
12	5	2	4	5	5	4	4	5	34
13	4	2	4	4	4	4	4	4	30
14	4	4	5	4	5	5	5	5	37
15	4	3	5	4	4	5	4	4	33
16	4	2	4	4	4	4	4	4	30
17	5	3	4	4	4	4	5	5	34
18	4	3	4	4	4	4	4	5	32
19	5	3	5	5	5	4	4	4	35
20	4	2	4	4	4	4	4	4	30
21	4	2	4	4	4	4	4	4	30
22	4	1	4	4	4	4	5	5	31
23	5	3	4	5	5	5	5	4	36
24	4	3	5	4	4	5	4	4	33
25	5	3	5	5	5	5	5	5	38
26	5	3	5	5	5	5	5	5	38
27	5	3	5	4	5	4	4	5	35
28	4	3	4	4	3	4	5	5	32
29	5	3	5	4	5	5	5	5	37
30	5	3	4	5	5	5	5	4	36
31	3	2	3	5	4	3	3	4	27
32	5	3	4	4	4	4	5	5	34
33	5	3	4	5	5	5	5	4	36
34	5	3	5	5	5	4	4	4	35
35	5	3	4	5	5	5	5	4	36
36	5	3	5	4	5	4	4	5	35
37	4	2	5	4	4	4	4	4	31
38	3	2	3	5	4	3	3	4	27

39	4	3	5	4	4	5	4	4	33
40	4	4	5	4	5	5	5	5	37
41	5	3	4	5	5	5	5	4	36
42	4	4	5	4	5	5	5	5	37
43	4	3	4	4	4	4	4	5	32
44	3	3	3	4	4	4	3	4	28
45	4	1	4	4	2	4	4	4	27
46	3	2	3	4	4	3	3	4	26
47	3	2	3	4	4	3	3	4	26
48	4	1	4	4	2	4	4	4	27
49	4	2	5	4	4	4	4	4	31
50	5	3	5	4	5	4	4	5	35
51	4	4	5	4	5	5	5	5	37
52	5	3	4	4	5	4	4	4	33
53	5	3	4	4	4	4	4	4	32
54	5	3	4	5	5	5	5	4	36
55	5	3	4	4	4	4	4	4	32
56	5	4	5	5	5	5	5	5	39
57	5	3	4	4	4	4	4	4	32
58	5	3	4	4	5	4	4	4	33
59	5	3	4	4	4	4	4	4	32
60	4	3	5	3	3	5	4	4	31
61	5	3	4	4	4	4	4	4	32
62	5	2	4	5	5	4	4	5	34
63	5	2	4	5	5	4	4	5	34
64	5	3	5	5	5	5	5	5	38
65	5	3	5	5	5	5	5	5	38
66	5	4	5	5	5	5	5	5	39
67	4	4	4	5	5	5	4	5	36
68	5	3	5	4	5	4	4	5	35
69	4	4	4	5	5	5	4	5	36
70	4	3	5	3	4	2	4	5	30
71	5	2	3	4	3	4	5	3	29
72	3	4	3	5	5	5	4	3	32
73	4	5	4	4	5	4	3	4	33
74	5	3	4	4	4	4	4	4	32
75	4	4	4	5	5	5	4	5	36
76	5	3	5	5	5	5	5	5	38
77	5	4	5	5	5	5	5	5	39
78	5	3	5	5	5	5	5	5	38
79	5	3	4	4	4	4	4	4	32

80	5	3	4	4	4	4	4	4	32
81	5	3	5	4	5	4	4	5	35
82	4	3	5	3	3	5	4	4	31
83	4	1	4	4	2	4	4	4	27
84	4	2	5	4	4	4	4	4	31
85	5	3	5	4	5	4	4	5	35
86	4	4	5	4	5	5	5	5	37
87	5	3	4	4	5	4	4	4	33
88	5	3	4	4	4	4	4	4	32
89	5	3	4	5	5	5	5	4	36
90	5	3	4	4	4	4	4	4	32
91	5	4	5	5	5	5	5	5	39
92	5	3	4	4	4	4	4	4	32
93	5	3	4	5	5	5	5	4	36
94	4	3	4	4	4	4	4	4	31
95	5	4	5	5	5	5	5	5	39
96	4	3	5	4	4	5	4	4	33
97	5	3	4	4	4	4	4	4	32

Variabel X2 (Profit)							
No	Butir Pertanyaan						
Responden	1	2	3	4	5	6	Total
1	4	2	4	4	4	3	21
2	3	2	1	3	3	2	14
3	4	4	2	4	4	4	22
4	3	2	3	3	2	2	15
5	3	5	4	5	3	3	23
6	3	2	2	3	4	3	17
7	3	2	3	3	3	2	16
8	4	3	3	4	4	3	21
9	3	2	3	3	4	3	18
10	4	3	4	4	4	3	22
11	4	2	3	3	2	2	16
12	3	2	3	3	4	3	18
13	1	5	1	3	1	1	12
14	4	4	4	3	3	3	21
15	4	4	3	5	5	4	25
16	5	2	3	4	5	5	24
17	4	3	3	3	4	3	20
18	3	3	3	3	4	2	18
19	2	3	3	3	4	3	18
20	4	1	2	2	4	2	15
21	3	2	3	3	4	3	18
22	4	3	3	4	4	3	21
23	4	3	3	4	4	3	21
24	4	3	4	4	5	4	24
25	5	4	4	5	5	5	28
26	5	3	2	4	5	3	22
27	3	3	2	4	4	4	20
28	2	2	2	2	2	2	12
29	4	2	2	3	4	4	19
30	4	2	2	2	2	2	14
31	4	3	3	4	4	2	20
32	4	3	3	4	4	3	21
33	4	2	2	2	2	2	14
34	4	1	2	2	4	2	15
35	4	3	2	4	4	3	20
36	5	5	4	5	5	5	29
37	5	2	2	3	4	3	19
38	4	4	3	4	4	2	21

39	4	3	3	3	4	2	19
40	4	3	4	4	4	3	22
41	4	3	4	3	4	2	20
42	5	4	3	4	4	4	24
43	3	2	3	3	4	3	18
44	4	5	4	5	5	4	27
45	3	2	3	3	3	2	16
46	4	3	4	3	4	4	22
47	5	3	4	5	5	3	25
48	4	3	4	4	4	4	23
49	5	5	4	4	4	5	27
50	4	4	2	5	5	4	24
51	1	2	3	3	4	3	16
52	1	2	3	3	3	3	15
53	4	4	4	4	4	5	25
54	2	2	2	3	3	1	13
55	4	4	1	2	4	3	18
56	4	3	3	4	4	3	21
57	3	4	4	2	3	2	18
58	3	4	1	3	3	2	16
59	4	2	2	4	4	5	21
60	3	2	3	3	4	1	16
61	2	2	2	4	4	2	16
62	3	2	2	2	3	1	13
63	2	2	2	2	3	2	13
64	3	1	1	1	2	1	9
65	4	3	3	4	3	3	20
66	5	4	3	3	4	3	22
67	5	4	1	5	4	3	22
68	5	2	3	3	4	3	20
69	4	3	3	5	4	3	22
70	4	3	1	3	3	3	17
71	4	3	4	3	4	3	21
72	4	4	2	4	4	3	21
73	4	4	4	4	5	4	25
74	4	3	2	3	3	3	18
75	2	3	2	3	3	3	16
76	4	3	3	4	4	3	21
77	4	3	1	4	4	3	19
78	1	1	1	1	3	1	8
79	4	4	4	2	5	4	23

80	3	2	2	3	3	2	15
81	4	3	4	4	4	3	22
82	4	3	3	3	3	2	18
83	3	2	3	2	3	1	14
84	4	3	3	4	4	3	21
85	4	4	2	3	4	4	21
86	5	3	5	5	5	3	26
87	5	4	3	3	4	3	22
88	4	3	2	4	4	3	20
89	4	1	4	5	5	3	22
90	4	4	5	5	4	4	26
91	4	4	3	3	4	3	21
92	3	2	2	3	3	3	16
93	1	2	3	3	3	2	14
94	3	2	2	4	4	3	18
95	4	3	3	3	3	2	18
96	4	4	3	3	4	2	20
97	1	2	3	3	3	2	14

Variabel X3 (Promosi)											
No	Butir Pertanyaan										Total
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
1	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	37
2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	35
3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	37
4	3	2	3	5	4	5	5	4	4	3	38
5	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	33
6	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	39
7	2	2	2	5	4	5	4	4	4	5	37
8	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	41
9	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	37
10	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	32
11	4	1	3	3	3	5	3	4	3	3	32
12	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	42
13	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	40
14	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	37
15	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44
16	3	3	3	4	3	5	4	3	4	5	37
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
18	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	38
19	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	39
20	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	40
21	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
22	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	36
23	3	4	4	5	4	5	5	4	3	5	42
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
25	4	2	1	4	4	4	4	3	3	5	34
26	2	5	3	4	4	4	4	2	4	2	34
27	5	4	4	2	2	2	4	3	2	4	32
28	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	38
29	1	1	1	5	4	1	2	4	3	4	26
30	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	39
31	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	40
32	3	3	1	4	4	4	5	4	4	3	35
33	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	42
34	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	37
35	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	40
36	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	46
37	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	41
38	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	42

39	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
40	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
41	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	45
42	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	36
43	4	4	4	3	4	3	5	5	5	2	39
44	3	4	4	2	4	4	4	4	5	4	38
45	4	3	3	5	4	5	5	3	4	5	41
46	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	43
47	3	3	3	5	4	5	4	5	4	3	39
48	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	41
49	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	32
50	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	27
51	2	2	2	5	3	4	4	4	3	3	32
52	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
53	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	40
54	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	44
55	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	46
56	2	2	2	4	4	5	5	4	4	4	36
57	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	38
58	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
59	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	42
60	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	35
61	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	45
62	3	3	4	3	3	4	5	2	4	3	34
63	5	5	4	3	3	3	4	4	4	3	38
64	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	33
65	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
66	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	39
67	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	42
68	4	4	5	5	4	3	3	1	5	4	38
69	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	37
70	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	38
71	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	34
72	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
73	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	38
74	4	3	4	5	3	5	4	5	4	5	42
75	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	35
76	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	37
77	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	43
78	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	41
79	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	40

80	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	41
81	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
82	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	37
83	5	4	3	4	4	4	5	4	5	3	41
84	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	40
85	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	40
86	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	34
87	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44
88	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	46
89	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
90	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	38
91	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22
92	4	3	3	2	3	1	2	2	3	3	26
93	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	37
94	4	2	3	3	5	4	3	2	3	3	32
95	4	4	3	3	5	5	3	3	2	3	35
96	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22
97	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	44

X3	Pearson Correlation	.299 [*]	.327 ^{**}	1	-.052	.294 [*]	.464 ^{**}	.415 ^{**}	.469 ^{**}	.612 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.003	.001		.614	.003	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X4	Pearson Correlation	.294 [*]	.158	-.052	1	.596 [*]	.414 ^{**}	.381 ^{**}	.183	.552 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.003	.123	.614		.000	.000	.000	.073	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X5	Pearson Correlation	.396 [*]	.563 ^{**}	.294 ^{**}	.596 ^{**}	1	.392 ^{**}	.362 ^{**}	.414 ^{**}	.782 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000		.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X6	Pearson Correlation	.241 [*]	.490 ^{**}	.464 ^{**}	.414 ^{**}	.392 [*]	1	.665 ^{**}	.151	.728 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.018	.000	.000	.000	.000		.000	.139	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X7	Pearson Correlation	.511 [*]	.290 ^{**}	.415 ^{**}	.381 ^{**}	.362 [*]	.665 ^{**}	1	.362 ^{**}	.743 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X8	Pearson Correlation	.181	.277 ^{**}	.469 ^{**}	.183	.414 [*]	.151	.362 ^{**}	1	.563 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.076	.006	.000	.073	.000	.139	.000		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Pelayanan	Pearson Correlation	.588 [*]	.662 ^{**}	.612 ^{**}	.552 ^{**}	.782 [*]	.728 ^{**}	.743 ^{**}	.563 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97

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

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

PROFIT (X2)

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	Provit
X1	Pearson Correlation	1	.368**	.288**	.435**	.529**	.504**	.720**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X2	Pearson Correlation	.368**	1	.278**	.469**	.266**	.448**	.656**
	Sig. (2-tailed)	.000		.006	.000	.008	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X3	Pearson Correlation	.288**	.278**	1	.413**	.421**	.368**	.631**
	Sig. (2-tailed)	.004	.006		.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X4	Pearson Correlation	.435**	.469**	.413**	1	.593**	.590**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X5	Pearson Correlation	.529**	.266**	.421**	.593**	1	.638**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.000	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X6	Pearson Correlation	.504**	.448**	.368**	.590**	.638**	1	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
Provit	Pearson Correlation	.720**	.656**	.631**	.794**	.771**	.809**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97

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

	Sig. (2-tailed)	.627	.016	.100	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X8	Pearson Correlation	-.027	.131	.079	.431**	.324**	.368**	.480**	1	.420**	.291**	.575**
	Sig. (2-tailed)	.795	.201	.439	.000	.001	.000	.000		.000	.004	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X9	Pearson Correlation	.009	.246*	.294**	.456**	.375**	.391**	.522**	.420**	1	.341**	.673**
	Sig. (2-tailed)	.930	.015	.003	.000	.000	.000	.000	.000		.001	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X10	Pearson Correlation	.118	.016	.086	.451**	.364**	.349**	.350**	.291**	.341**	1	.562**
	Sig. (2-tailed)	.251	.880	.401	.000	.000	.000	.000	.004	.000		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Promosi	Pearson Correlation	.411**	.558**	.571**	.614**	.605**	.661**	.685**	.575**	.673**	.562**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

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

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

2. UJI RELIABILITAS

KEPUTUSAN MENABUNG (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.826	10

PELAYANAN (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.810	8

PROFIT (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	6

PROMOSI (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.787	10

3. UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.39755618
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.066
	Negative	-.059
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

4. UJI MULTIKOLINEARITAS

		Coefficients^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	19.426	8.432		2.304	.023		
	Pelayanan	-.049	.175	-.027	-.280	.780	.973	1.027
	Profit	.429	.136	.303	3.146	.002	.999	1.001
	Promosi	.248	.117	.207	2.117	.037	.974	1.027

a. Dependent Variable: K.Menabung

5. UJI HETEROSKEDASTISITAS

		Correlations				
			Pelayanan	Profit	Promosi	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.042	-.142	.048
		Sig. (2-tailed)	.	.682	.166	.639
		N	97	97	97	97
	Profit	Correlation Coefficient	.042	1.000	-.012	.030
		Sig. (2-tailed)	.682	.	.906	.773
		N	97	97	97	97
	Promosi	Correlation Coefficient	-.142	-.012	1.000	-.073
		Sig. (2-tailed)	.166	.906	.	.478
		N	97	97	97	97
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.048	.030	-.073	1.000
		Sig. (2-tailed)	.639	.773	.478	.
		N	97	97	97	97

6.

7. REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	19.426	8.432		2.304	.023
	Pelayanan	-.049	.175	-.027	-.280	.780
	Profit	.429	.136	.303	3.146	.002
	Promosi	.248	.117	.207	2.117	.037

a. Dependent Variable: K.Menabung

8. UJI DETERMINASI (R)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.369 ^a	.136	.108	5.484

a. Predictors: (Constant), Promosi, Profit, Pelayanan

9. UJI PARSIAL (T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	19.426	8.432		2.304	.023
	Pelayanan	-.049	.175	-.027	-.280	.780
	Profit	.429	.136	.303	3.146	.002
	Promosi	.248	.117	.207	2.117	.037

a. Dependent Variable: K.Nasabah

10. UJI SIMULTAN (F)

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	441.359	3	147.120	4.892	.003 ^b
	Residual	2796.827	93	30.073		
	Total	3238.186	96			

a. Dependent Variable: K.Nasabah

b. Predictors: (Constant), Promosi, Profit, Pelayanan

FOTO DOKUMENTASI



Bagian depan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat



Bagian dalam Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat



Wawancara dengan Bapak Asyro Muharo Putra Tama sebagai Customer Service Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat.

DOKUMENTASI PENYEBARAN ANGKET







