



**DETERMINAN KEPUTUSAN NON MUSLIM  
MENGUNAKAN TABUNGAN SYARIAH  
DI DESA HUTA LIMBONG  
PADANGSIDIMPUAN  
TENGGARA**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**SRI ARZUNAIDA**  
NIM. 18 401 00321

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



**DETERMINAN KEPUTUSAN NON MUSLIM  
MENGUNAKAN TABUNGAN SYARIAH  
DI DESA HUTA LIMBONG  
PADANGSIDIMPUAN  
TENGGARA**

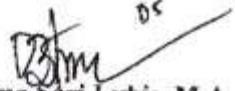
**SKRIPSI**

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

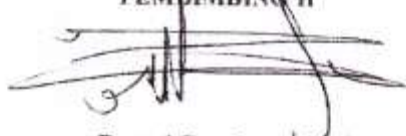
**Oleh:**

**SRI ARZUNIDA**  
NIM. 18 401 00321

**PEMBIMBING I**

  
**Delima Sari Lubis, M.A**  
NIP. 198405122014032002

**PEMBIMBING II**

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

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



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

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

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. Sri Arzunaida  
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, Juli 2023

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN SYAHADA Padangsidempuan

Di-

Padangsidempuan

*Assalamu'alaikumWr.Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n Sri Arzunaida yang berjudul "**Determinan Keputusan Non Muslim Menggunakan Tabungan Syariah di Desa Huta Limbong Padangsidempuan Tenggara**" Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikumWr. Wb.*

**PEMBIMBING I**

**Delima Sari Lubis, M.A**  
NIP. 19840512 201403 2 002

**PEMBIMBING II**

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



## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : **Sri Arzunaida**  
NIM : 18 401 00321  
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **Determinan Keputusan Non Muslim Menggunakan Tabungan Syariah di Desa Huta Limbong Padangsidempuan Tenggara.**

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

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

Padangsidempuan, 24 Juli 2023

Saya yang Menyatakan,



**Sri Arzunaida**  
**NIM. 18 401 00321**

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

---

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

Nama : **Sri Arzunaida**  
NIM : 18 401 00321  
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 Keputusan Non Muslim Menggunakan Tabungan Syariah di Desa Huta Limbong Padangsidempuan Tenggara”**.

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 (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Padangsidempuan  
Pada tanggal: 24 Juli 2023

Yang menyatakan,  
  
Sri Arzunaida

NIM. 18 401 00321



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

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telepon.(0634) 22080 Faximile (0634) 24022  
Website: [uinsyahada.ac.id](http://uinsyahada.ac.id)

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**NAMA** : Sri Arzunaida  
**NIM** : 18 401 00321  
**FAKULTAS/PRODI** : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
**JUDUL SKRIPSI** : Determinan Keputusan Non Muslim  
Menggunakan Tabungan Syariah di Desa Huta  
Limbong Padangsidimpuan Tenggara

**Ketua**

**Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE.,M.Si**  
NIDN. 2025057902

**Sekretaris**

**Azwar Hamid, M.A.**  
NIDN. 2111038601

**Anggota**

**Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE.,M.Si**  
NIDN. 2025057902

**Azwar Hamid, M.A.**  
NIDN. 2111038601

**Arti Damisa, M.E.I.**  
NIDN. 2020128902

**Zularka Matondang, M.Si**  
NIDN. 2017058302

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidimpuan  
**Hari/Tanggal** : Jumat/ 28 Juli 2023  
**Pukul** : 08.00-10.00 WIB  
**Hasil/Nilai** : Lulus/64,5 (C)



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

## PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : DETERMINAN KEPUTUSAN NON MUSLIM  
MENGUNAKAN TABUNGAN SYARIAH DI DESA  
HUTA LIMBONG PADANGSIDIMPUAN  
TENGGERA**


**NAMA : SRI ARZUNAIDA  
NIM : 18 401 00321**

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



Padangsidempuan, 07 September 2023

Dekan,

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

## ABSTRAK

**Nama** : Sri Arzunaida  
**NIM** : 18401 00321  
**Judul Skripsi** : **Determinan Non Muslim Menggunakan Tabungan Syariah di Desa Huta Limbong Padangsidempuan Tenggara**

Penelitian ini membahas keputusan nasabah non muslim menggunakan tabungan syariah di desa Huta Limbong Kec Padangsidempuan Tenggara. Penelitian ini dialarbelakangi dengan banyaknya non muslim yang menggunakan tabungan Syariah, kenapa mereka berminat menggunakan tabungan Syariah, apakah karena faktor syariah, aitu pelarangan riba dan bunga yang terdapat pula dalam ajaran agama mereka atau dengan prinsip bagi hasil atau menanggung resiko bersama yang diterapkan oleh bank syariah. Rumusan masalah penelitian ini yaitu apakah pelayanan dan produk berpengaruh terhadap minat nasabah non muslim menggunakan tabungan syariah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan produk terhadap minat nasabah non muslim menggunakan tabungan syariah.

Pembahasan penelitian ini erkaian dengan ilmu perbankan. Sehubungan dengan itu pendekatan yang dilakukan adalah berkaitan dengan pelayanan, produk dan keputusan non muslim menggunakan tabungan syariah.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan jumlah populasi 375 dan sampel 52 dengan teknik pengambilan data wawancara. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan instrumen pengumpulan data dengan menggunakan angket dan wawancara. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis (Uji  $R^2$ , uji T dan uji F). Pengolahan datanya menggunakan *software* SPSS versi 23.

Dari hasil penelitian data diperoleh nilai R square 0,521 atau 5,21% artinya pengaruh variabel independen yaitu pelayan dan produk mampu menjelaskan variasi variabel dependen yaitu keputusan non muslim menggunakan tabungan syariah. Sedangkan sisanya sebesar 47,9% dipengaruhi atau dejelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan non muslim menggunakan tabungan syariah dengan nilai  $r_{hitung} > r_{abel}$  ( $3,788 > 0,2732$ ). Produk berpengaruh secara parsial terhadap keputusan non muslim menggunakan tabungan syariah dengan nilai  $r_{hitung} > r_{abel}$  ( $4,056 > 0,2732$ ). Uji F menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 artinya  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan produk berpengaruh terhadap keputusan non muslim menggunakan tabungan syariah.

**Kata Kunci: Pelayanan, Produk dan Keputusan Non Muslim.**



## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta *Salamsenantias* tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Determinan Non Muslim Menggunakan Tabungan Syariah di Desa Huta Limbong Padangsidempuan Tenggara”** ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada bidang Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (UIN SYAHADA).

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

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (UIN

SYAHADA) 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, Alumni dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (UIN SYAHADA), Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Drs. H. Armyn Hasibuan, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A sebagai Ketua Prodi Perbankan Syariah, Ibu Hamni Fadillah Nasion, M.Pd. sebagai Sekretaris Prodi Perbankan Syariah.serta seluruh civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (UIN SYAHADA)
4. Bapak Azwar Hamid, M.A. selaku Pembimbing I dan Ibu Sarmiana Batubara, M.A. Selaku Pembimbing II peneliti ucapkan banyak terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah Bapak berikan.

5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (UIN SYAHADA) yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu dosen Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (UIN SYAHADA) yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan.
7. Teristimewa kepada keluarga Ayahanda tercinta Bahron Jamil Harahap S.H.I dan Ibunda tercinta Almh Rohani Nasution S.H.I. yang Terhebat telah membimbing dan selalu berdoa tiada henti-hentinya, serta berjuang demi kami anak-anaknya hingga bisa menjadi apa yang di harapkan. Beliau adalah salah satu semangat peneliti agar menjadi anak yang berguna bagi diri sendiri, keluarga dan bagi nusa dan bangsa sekaligus mendorong peneliti menjadi anak yang selalu mempunyai akhlakul karimah dan yang telah banyak melimpahkan pengorbanan dan doa yang senantiasa mengiringi langkah peneliti. Doa dan usahanya yang tidak mengenal lelah memberikan dukungan dan harapan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.
8. Terima kasih juga peneliti ucapkan kepada abang Zunaedy, Anwar Shaleh, Hermansyah, Khoirul Ashari, Rahmat Fauzi, Syamsun Nahar, Fitri

Handayani dan Miswar Efendi yang turut menyemangati peneliti dalam mengerjakan skripsi ini, dan kepada saudara-saudari serta keluarga lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang turut mendoakan selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini.

9. Terima kasih juga peneliti ucapkan kepada Bahjar Halomoan Siregar yang selalu mensupport dan turut menyemangati peneliti dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Terima kasih juga peneliti ucapkan kepada Dahlian Lubis, Nurti Rosalina dan Yulia Fransiska turut menyemangati peneliti dalam mengerjakan skripsi ini.
11. Terima kasih juga peneliti ucapkan kepada Demisioner Dema FEBI angkatan 2020-2021 UIN SYAHADA Padangsidempuan.
12. Serta terima kasih kepada teman dan rekan lainnya yang tidak dapat disebut satu persatu yang selalu memberikan dukungan serta bantuan, semangat dan doa kepada peneliti agar tidak berputus asa dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.



Padangsidempuan, Juli 2023  
Peneliti,

**SRI ARZUNIDA**  
**NIM. 18 401 00321**

## 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	ṣa	ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	ḏal	ḏ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	ṣad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḏad	ḏ	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
— /	fathah	A	A
— /	Kasrah	I	I
— ُ	ḍommah	U	U

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....يْ	fathah dan ya	Ai	a dan i
.....وُ	fathah dan wau	Au	a dan u

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
...اَ...يْ...اَ	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
...يِ...يْ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis dibawah
...وُ...وُ	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

### **C. Ta Mar butah**

Transliterasi untuk *tamar 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 ۱. 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 di depan dan sesuai dengan bunyinya.

#### **F. Hamzah**

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

#### **G. Penulisan Kata**

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

#### **H. Huruf Kapital**

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

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

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

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI</b>	
<b>SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>DEWAN PENGUJI</b>	
<b>PENGESAHAN DEKAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah .....	6
D. Definisi Opeasional Variabel.....	6
E. Rumusan Masalah.....	7
F. Tujuan Penelitian .....	7
G. Manfaat Penelitian .....	8
H. Sistematika Pembahasan.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kerangka Teori .....	11
1. Keputusan Konsumen .....	11
a. Pengertian Keputusan Konsumen.....	11
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen .....	14
2. Pelayanan .....	17
a. Pengertian Pelayanan.....	17
b. Kualitas pelayanan.....	19
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan .....	20
d. Pelayanan dalam Perfektif Islam .....	22
3. Produk dalam Perfektif Islam.....	23
a. Pengertian produk.....	23
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi.....	25
c. Produk dalam Perfektif Islam .....	25
4. Bank Syariah .....	26
5. Riba .....	30
a. Pengertian Riba .....	30
b. Alasan Pembenaran Riba.....	32
c. Riba di Kalangan Non-Muslim .....	33
B. Penelitian Terdahulu .....	34
C. Kerangka Pikir .....	38

D. Hipotesis .....	39
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	41
B. Jenis Penelitian.....	41
C. Populasi dan Sampel.....	42
1. Populasi .....	42
2. Sampel.....	42
D. Sumber Data.....	43
E. Instrumen Pengambilan Data.....	43
1. Dokumentasi.....	43
2. Kuisisioner/Angket .....	44
F. Teknik Analisis Data.....	45
1. Uji Validitas .....	45
2. Uji Reliabilitas.....	45
3. Uji Normalitas .....	45
4. Analisis Statistik Deskriptif .....	46
5. Uji Asumsi Klasik .....	46
6. Uji Regresi Linear Berganda.....	47
7. Uji Hipotesis.....	48
8. Uji Koefisien Determinasi.....	49
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	50
B. Hasil Analisis Data Penelitian .....	50
1. Uji Validitas .....	50
2. Uji Reliabilitas.....	52
3. Uji Normalitas .....	54
4. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	55
5. Uji Asumsi Klasik .....	56
6. Uji Regresi Linear Berganda.....	58
7. Uji Hipotesis.....	59
8. Uji Koefisien Determinasi.....	61
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	62
D. Keterbatasan Penelitian.....	64
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran-Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Definisi Operasional Variabel.....	6
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel III.1	Skor penelitian .....	43
Tabel IV. 1	Uji Validitas Pelayanan.....	49
Tabel IV. 2	Uji Validitas Produk.....	49
Tabel IV. 3	Uji Validitas Keputusan Non Muslim Menggunakan Tabungan Syariah.....	50
Table IV.4	Uji Reliabilitas Pelayanan .....	51
Tabel IV.5	Uji Reliabilitas Produk.....	51
Tabel IV.6	Uji Reliabilitas Keputusan Non Muslim Menggunakan Tabungan Syariah.....	52
Tabel IV.7	Uji Normalitas.....	52
Tabel IV.8	Uji Multikoloniaritas .....	53
Tabel IV.9	Uji Autokorelasi .....	54
Tabel IV.10	Kesimpulan Hasil Uji Autokorelasi .....	55
Tabel IV.11	Uji Heterokedastisitas .....	55
Tabel IV. 12	Uji Regresi Linear Berganda.....	56
Tabel IV.13	Uji Parsial (Uji t).....	57
Tabel IV.14	Uji Simultan (Uji F) .....	58
Tabel IV.15	Uji Koefisien Determinasi.....	59

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bank syariah di Indonesia tidak bisa lepas dari sejarah terbentuknya *Islamic Development Bank* (IDB) yang didirikan oleh OKI sebagai Organisasi Konferensi Islam pada tahun 1975 yang memberikan perkembangan berkaitan dengan perbankan dan keuangan Islam. IDB juga membantu dalam mendirikan bank-bank Islam di berbagai Negara serta membangun institusi untuk penelitian, penulisan dan pelatihan di bidang perbankan dan keuangan. Ikhtiar yang lebih khusus mengenai pendirian Bank Islam di Indonesia baru dilakukan tahun 1990. Pada tanggal 18-20 Agustus tahun tersebut, Majelis Ulama Indonesia (MUI) menyelenggarakan lokakarya bunga bank dan perbankan di Cisarua, Bogor, Jawa Barat. Hasil lokakarya tersebut kemudian dibahas lebih mendalam pada Musyawarah Nasional IV MUI di Jakarta 22-25 Agustus 1990, yang menghasilkan amanat bagi pembentukan kelompok kerja pendirian bank Islam di Indonesia. Berbeda dengan tujuan bank konvensional yang hanya mencanangkan pencapaian keuntungan yang setinggi-tingginya (*profit maximization*). Perbankan Syariah bertujuan untuk menggalakkan, memelihara serta mengembangkan jasa serta produk perbankan yang berdasarkan syariah.<sup>1</sup>

Pada abad ke-19 umat Islam mulai menyadari bahwa sistem perbankan dan ekonomi saat ini didasarkan pada Riba yang dilarang Islam dalam segala

---

<sup>1</sup> Ghozali, Mohammad. Dkk, "Perkembangan Bank Syariah Di Asia Tenggara Sebuah Kajian Historis", *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 4, No. 1 (Februari 2019): hal. 45-46.

bentuknya baik komersial maupun non-komersial. Proyek utama yang membuka jalan bagi masa depan perbankan Islam yang menjanjikan adalah "*Mit Ghamr*" di Mesir. Tantangan utama dalam pendirian perbankan syariah adalah mengembangkan produk dan layanan yang sesuai dengan Syariah. Kondisi Perbankan Syariah di Indonesia pada masa Covid-19 dapat diketahui dengan kinerja cukup baik, walaupun masih terdapat problematika yang serius dengan persaingan yang dihadapi semakin kompleks. Perbankan syariah harus terus bertransformasi untuk menjadi perbankan yang kuat dan stabil, namun begitu lembaga keuangan termasuk perbankan syariah di berbagai negara mengalami hambatan dan tantangan dalam perkembangannya yakni adanya pandemi Covid19.

Demikian halnya temanya tidak jauh berbeda, yakni dampak pandemi Covid19 terhadap perkembangan ekonomi, perbankan dan bisnis bahwa pandemi covid19 mempengaruhi perkembangan dunia perbankan yakni di prediksi akan mengalami depresi serta beberapa tantangan di dunia ekonomi bisnis. Dampak dari covid19 juga menyebabkan penurunan permintaan produk bisnis syariah dan perlambatan realisasi penanaman modal.<sup>2</sup>

Diminati atau tidaknya suatu lembaga keuangan sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang sifatnya psikologis yang menyangkut aspek aspek perilaku, sikap dan selera. Tetapi bukan hanya faktor psikologis saja, ada banyak faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan jasa lembaga keuangan

---

<sup>2</sup> Muhammad Masruron dan IAI Hamzanwadi NW Pancor, "Analisis Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia di Masa Pandemi Covid-19". *Al Birru*, Vol. I, No. 1 (Desember 2021): hal. 1-2.

syariah. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat non muslim dalam menggunakan jasa layanan syariah diantaranya yaitu pelayanan dan produk.<sup>3</sup>

Berdasarkan wawancara dengan salah satu masyarakat non muslim yang menggunakan tabungan syariah dengan Ibu Mery Christina Hutagalung, beliau mengatakan bahwa keinginannya menggunakan tabungan syariah karena tidak adanya riba, karena dalam agama saya juga dilarang riba. Faktor lain adalah pelayanannya yang ramah, baik, nyaman dan produknya di sukai.<sup>4</sup>

Dari studi awal peneliti sebagian besar nasabah non muslim berasal dari agama Kristen, yang sering kali menganggap Islam itu radikal, garis keras dan menakutkan. Dan kebanyakan dari mereka paham mengenai hukum riba yang ada dalam kitab mereka itu sendiri.

Namun, fakta tersebut diruntuhkan oleh dua faktor yang menjadi latar belakang kenapa mereka berminat menggunakan tabungan syariah. Apakah karena faktor syariah, yaitu pelarangan riba atau bunga yang terdapat pula dalam pula dalam ajaran mereka yang terdapat dalam kitab Keluaran 22:25-17 mengatakan: Jika engkau meminjamkan uang kepada salah seorang dari umat-Ku, orang yang miskin di antaramu, maka janganlah engkau berlaku sebagai seorang penagih hutang terhadap dia, janganlah kamu membebankan uang

---

<sup>3</sup> Nurul fadilah, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Non Muslim Manjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan" (*Skripsi*, IAIN Padangsidempuan, 2019), hal. 4.

<sup>4</sup> Mery Christina Hutagalung, *Masyarakat Non Muslim Yang Menggunakan Tabungan Syariah, Wawancara di Desa Huta Limbong Padangsidempuan Tenggara*, Tanggal 20 Juli 2022, pukul 10.00 Wib.

kepadanya, atau dengan prinsip bagi hasil dan menanggung resiko bersama yang diterapkan bank syariah.

Ada banyak faktor yang menyebabkan nasabah non-muslim memilih menggunakan bank syariah seperti faktor lokasi yang mudah untuk diakses, pelayanan yang ramah dari pihak bank syariah, keuntungan administrasi yang didapat apabila menggunakan bank syariah, faktor pengetahuan perbankan syariah yaitu mengenai perbedaan antara bank syariah dengan bank konvensional, produk-produk yang ada di bank syariah dan promosi-promosi apa saja yang dilakukan bank syariah agar nasabahnya menjadi tertarik.

Disamping itu faktor lain yang mempengaruhi keputusan nasabah non muslim memilih bank syariah adalah pelayanan. Pelayanan yang cepat dan efisien, sumber daya manusia yang profesional dan transparan, sikap dan perilaku karyawan yang ramah dan sopan tentunya akan membuat nasabah sangat senang menggunakan bank syariah. Dijelaskan bahwa Fasilitas pelayanan yang baik tentunya akan menjadi daya tarik bagi nasabah untuk menggunakan bank syariah. Kebersihan gedung dan fasilitas ruangan transaksi (ruang antrian yang tertib dan nyaman, bebas rokok, toiletnya bersih dan lantai yang bersih) sangat menunjang keinginan mereka menjadi nasabah bank syariah. Kemudian fasilitas perbankan yang lengkap (AC, CCTV) juga sangat mendukung kenyamanan bagi para nasabah non-muslim menjadi nasabah bank syariah.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> *Ibid*, hal. 5.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, menarik apabila dikaitkan dengan keputusan nasabah non muslim menggunakan tabungan syariah. Sebagaimana telah kita ketahui dari label yang ada yakni syariah, disini berarti bahwa sistem yang dijalankan adalah dengan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

Desa Huta Limbong terletak di Kota Padangsidempuan, Kec Padangsidempuan Tenggara yang dimana masyarakatnya mayoritas Non Muslim terdiri dari 115 Kartu Keluarga (KK). Masyarakat Desa Huta Limbong rata-rata bekerja sebagai petani dan wiraswasta.<sup>6</sup>

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul : **Determinan Keputusan Non Muslim Menggunakan Tabungan Syariah di Desa Huta Limbong Padangsidempuan Tenggara.**

## **B. Identifikasi Masalah**

Penelitian ini membahas tentang Determinan Keputusan Non Muslim Menggunakan Tabungan Syariah di Desa Huta Limbong Padangsidempuan Tenggara. Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak menyebar luas maka peneliti membatasi hanya pada cakupan dan fokus pada:

1. Seiring dengan perkembangan perbankan syariah yang pesat di Indonesia, sehingga banyak nasabah non muslim menggunakan tabungan syariah.
2. Pelayanan bank yang prima tidak dapat mempengaruhi minat non muslim menjadi nasabah di Bank Syariah.

---

<sup>6</sup> Sofian, Kepala Desa Huta Limbong, *Wawancara di Desa Huta Limbong Padangsidempuan*, 6 Juni 2022, pukul 08.00 Wib.

3. Produk yang menarik tidak memikat nasabah non muslim menggunakan tabungan syariah.

### C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti membatasi masalah pada : variabel yang diteliti yaitu pelayanan (X1) produk (X2) dan keputusan nasabah non muslim (Y) yang berada di Desa Huta Limbong Padangsidempuan Tenggara.

### D. Definisi Opeasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan suatu definisi yang menyatakan secara jelas dan akurat suatu variabel yang dapat diukur. Dapat juga dikatakan seagai suatu penjelasan tentang kegiaan-kegiatan yang akan dilakukan dalam mengukur suatu variabel. Definisi operasional variabel pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel I.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Indikator	Definisi Variabel
1	Pelayanan (X1)	Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Tangible</i>. (Bukti Fisik)</li> <li>2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)</li> <li>3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)</li> <li>4. <i>Asurance</i> (Jaminan)</li> <li>5. <i>Empaty</i> (Empati)</li> </ol>
2	Produk (X2)	Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar agar menarik perhatian, akuisisi, penggunaa, atau komsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk yang sesuai syariah</li> <li>2. Kemudahan dalam transaksi</li> <li>3. Tidak mengandung unsur riba.</li> </ol>
3	Keputusan nasabah	Keputusan adalah hal sesuatu yang di	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keputusan tentang jenis</li> </ol>

	(Y)	putusan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. <sup>7</sup>	produk 2. Keputusan tentang bentuk produk 3. Keputusan tentang merk 4. Keputusan tentang penjualan 5. Keputusan tentang jumlah produk 6. Keputusan tentang waktu pembelian 7. Keputusan tentang cara pembayaran 8. Konsumen harus mengambil keputusan tentang produk yang dibeli apakah secara tunai atau dengan cicilan
--	-----	--	---

### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah peneliti paparkan diatas, maka rumusan masalah dalam peneliti ini adalah:

1. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah non muslim menggunakan tabungan syariah?
2. Apakah produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah non muslim menggunakan tabungan syariah?
3. Apakah pelayanan dan produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah non muslim menggunakan tabungan syariah?

### F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan:

---

<sup>7</sup> Gustina, "Determinan Keputusan Nasabah Non Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah Mandiri Sibolga" (*Skripsi*, IAIN Padangsidempuan, 2020), hal 8.



1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah non muslim menggunakan tabungan syariah
2. Untuk mengetahui pengaruh produk terhadap keputusan nasabah non muslim menggunakan tabungan syariah
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan produk terhadap keputusan nasabah non muslim menggunakan tabungan syariah

### **G. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka dapat disimpulkan kegunaan penelitian ini adalah:

#### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diinginkan dapat menambah wawasan keilmuan dan pengetahuan bagi peneliti mengenai Determinan Non Muslim menggunakan Tabungan Syariah di Desa Huta Limbong Padangsidempuan sebagai sarana dalam implementasi teoritis yang peneliti dapatkan selama menempuh perkuliahan di program studi Perbankan Syariah.

#### **2. Bagi kampus UIN SYAHADA Padangsidempuan.**

Penelitian ini diinginkan dapat menambah kualitas keilmuan, karya ilmiah, serta menambah keyakinan pembaca terhadap kualitas yang dimiliki UIN SYAHADA Padangsidempuan dari seluruh aspek akademis dan praktis.

### 3. Bagi Masyarakat Non Muslim

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan. Serta diharapkan non muslim dapat paham betul tentang tabungan syariah.

## **H. Sistematika Pembahasan**

Untuk memberikan gambaran mengenai penelitian yang dilakukan, penelitian ini ditulis dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I adalah tentang gambaran umum mengenai isi penelitian yang terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan tentang masalah dalam penelitian ini, identifikasi masalah yang menguraikan seluruh objek yang berhubungan dengan masalah dalam objek penelitian, batasan masalah yang membatasi ruang lingkup permasalahan, definisi operasional variabel, peneliti mendefinisikan variabel yang digunakan dalam penelitian, selanjutnya dalam rumusan masalah, peneliti merumuskan permasalahan penelitian dan menyebutkan tujuan dari penelitian yang dilakukan, serta kegunaan penelitian yang menjelaskan manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini.

Bab II terdiri atas kerangka teori yang menjelaskan tentang uraian-uraian teori dari masing-masing variabel dari berbagai referensi yang berbeda, kemudian penelitian ini diperkuat dengan penelitian-penelitian terdahulu, kerangka pikir yang berisi pemikiran peneliti mengenai masalah yang akan diselesaikan, dan hipotesis yang merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian berdasarkan hasil kajian kerangka teori.

Bab III yang berisi tentang metodologi penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian yang dilakukan di Desa Huta Limbong Padangsidempuan Tenggara, kemudian jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif, populasi dengan jumlah sebanyak 115 kartu keluarga dan sampel dengan jumlah sebanyak 53 kartu keluarga sampel, dan metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket dan dokumentasi.

Bab IV berisi tentang gambaran umum objek penelitian yang merupakan bagaimana gambaran desa Huta Limbong Padangsidempuan Tenggara, deskripsi hasil penelitian yang memaparkan data penelitian kemudian peneliti menjelaskan hasil analisis data, serta keterbatasan peneliti. ta, serta keterbatasan peneliti.

Bab V yaitu penutup yang terdiri dari kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran merupakan akhir dari uraian yang telah dikemukakan diatas.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Keputusan Konsumen**

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

Keputusan adalah proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga kepada terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi. Keputusan konsumen merupakan tindakan dalam memutuskan sebuah produk yang dianggap menjadi solusi dari kebutuhan dan keinginan dari konsumen itu sendiri. Kesimpulan dari keputusan konsumen ialah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi perilaku dan memilih salah satu diantaranya.

Keputusan adalah sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif". Tiga Perspektif Riset Perilaku Konsumen yaitu: Perspektif Keputusan Pembelian, Perspektif Pengalaman, Perspektif, Pengaruh Perilaku. Perilaku konsumen terhadap keputusan pembelian dipengaruhi oleh faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis konsumen tersebut, sedangkan proses yang keputusan pembelian sendiri terdiri dari pengenalan masalah, pencarian

informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dilanjutkan dengan perilaku pasca pembelian.<sup>1</sup>

Konsumen dapat mengambil keputusan untuk membeli bentuk produk tertentu. Keputusan tersebut menyangkut ukuran, mutu produk, corak dan sebagainya. Dalam hal ini perusahaan harus melakukan riset pemasaran. Keputusan memilih menjadi nasabah bank syariah merupakan solusi karena kegalauan dari umat yang menginginkan penerapan nilai-nilai syariah. perilaku konsumen sangat erat menghubungkan nasabah dalam membuat keputusan. Ada dua faktor menyebabkan seseorang membuat keputusan yaitu faktor emosional dan faktor rasional.

Keputusan konsumen merupakan serangkaian proses yang berawal dari konsumen mengenal masalahnya, mencari informasi tentang produk atau merek tertentu dan mengevaluasi produk atau merek tersebut seberapa baik masing-masing alternatif tersebut dapat memecahkan masalahnya, yang kemudian serangkaian proses tersebut mengarah kepada keputusan konsumen.

Faktor rasional dilakukan karena nasabah memiliki pengetahuan mengenai kualitas produk, pelayanan, promosi dan manfaat yang diterima. Kualitas pelayanan kepada konsumen merupakan indikator sebuah keberhasilan pelayanan terutama pelayanan yang baik dan prima. Pelayanan merupakan daya tarik bagi nasabah untuk memilih transaksi

---

<sup>1</sup> Rian Gita Prasetya, "Analisis Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non Muslim Untuk Menabung Di Bank Bri Syariah Kota Bengkulu" (*Skripsi*, Bengkulu, IAIN, 2017), hal. 8.

perbankan yang diinginkan. Produk menjadi pilihan nasabah dalam memilih bank. Produk bank syariah merupakan daya tarik utama bagi masyarakat muslim untuk menabung di bank syariah. Produk bank syariah didasarkan pada sistem bagi hasil dengan jenis akad seperti mudharabah, musyarakah, murabahah, wadiah, istisna, assalam, al-ijarah dan al-kafarah. Promosi juga merupakan faktor rasional yang turut mempengaruhi keputusan menjadi nasabah bank syariah. Promosi akan memberikan informasi bagi nasabah mengenai kualitas dan keunggulan bank.

Faktor emosional merupakan faktor pendorong untuk memilih sebuah keputusan. terdapat masyarakat yang menyesal menyimpan dana dan berhubungan dengan bank konvensional. Masyarakat muslim ini sangat kuat berkeyakinan untuk menjalankan aturan syariah sehingga mereka segera beralih ke sistem syariah bila terdapat bank syariah. Keyakinan untuk menghindari riba dan maisir merupakan bukti ketaatan kepada agama. religiusitas sangat memperkuat pelayanan memberikan terhadap nasabah. Kekuatan keimanan beragama dapat menjadi pendorong seseorang melakukan keputusan memilih bank syariah. Religiusitas adalah refleksi komitmen dalam menjalankan kewajiban dan ketaatan pada Allah SWT.<sup>2</sup>

Religiusitas akan memberikan pertimbangan dalam memutuskan untuk memilih sesuatu terutama jika terdapat larangan. Keputusan akan

---

<sup>2</sup> <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>.

didasarkan sebuah sikap hati-hati yang terwujud dalam perilaku atau akhlak. Keputusan seorang muslim memilih bank syariah didasarkan sikap menghindari transaksi yang mengandung unsur yang diharamkan yaitu bunga bank (*riba*), ketidakjelasan (*gharar*), terdapat penipuan (*tadlis*) dan ada unsur perjudian (*maisir*).

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

Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan jasa Bank syariah adalah sebagai berikut : Tidak adanya bunga (*riba*), Seluruh produk sesuai syariah, Sistem bagi hasil yang adil dan menentramkan, Diinvestasikan pada pekerjaan yang halal dan berkah, Diinvestasikan untuk peningkatan ekonomi dhuafa (*lemah*), Pelayanan yang cepat dan efisien, Sumber Daya Manusia yang profesional dan transparan, Sikap dan perilaku karyawan yang ramah dan sopan, Adanya jaminan keamanan dana nasabah, Produk yang beragam, menarik dan inovatif, Lokasi yang mudah dijangkau dan strategis, Proses bagi hasil yang sama-sama menguntungkan, Fasilitas ATM dan cabang mudah ditemukan, Pelayanan yang mudah dan tidak berbelitbelit, Bangunan dan ruangan Bank yang bersih dan nyaman, Promosi dari bank, Adanya dorongan dari pihak lain, Sosialisasi melalui tokoh masyarakat dan ulama, Adanya konsep yang saling menguntungkan, Suku bunga di Bank konvensional tidak tetap.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* Vol. 1, No. 1 (Desember 2012): hal. 21.

Beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi konsumen diantaranya sebagai berikut:

1) Faktor Budaya

Budaya, sub budaya, dan kelas sosial merupakan hal yang sangat penting dalam terbentuknya perilaku pembelian. Budaya merupakan salah satu faktor penentu keinginan dan perilaku konsumen yang paling dasar. Karena budaya dapat mempengaruhi konsumen maupun masyarakat untuk menggunakan tabungan syariah dikarenakan kepercayaan dari masyarakat itu sendiri.

2) Faktor Sosial

a) Kelompok acuan

Kelompok acuan dalam perilaku pembelian konsumen dapat diartikan sebagai kelompok yang berpengaruh secara langsung atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang.

b) Keluarga

Keluarga dibagi lagi menjadi dua jenis, yaitu keluarga orientas yang terdiri dari orang tua dan saudara kandung seseorang yang dapat memberikan orientasi agama, politik, dan ekonomi serta ambisi pribadi, harga diri, dan cinta. Selanjutnya itu ada keluarga prokreasi yang terdiri dari pasangan dan jumlah anak.



c) Pribadi

(1) Usia dan siklus hidup keluarga

Orang membeli barang dan jasa tentunya mempunyai kebutuhan yang berbeda-beda sepanjang hidupnya dimana kegiatan konsumsi ini dipengaruhi oleh faktor usia dan siklus hidup keluarga.

(2) Pekerjaan dan lingkungan ekonomi

Pekerjaan dan lingkungan ekonomi seseorang dapat mempengaruhi kebutuhannya. Biasanya pemilihan produk juga dipertimbangkan berdasarkan keadaan ekonomi seseorang seperti besarnya penghasilan yang dimiliki, jumlah tabungan, utang dan sikap terhadap belanja atau menabung.

(3) Gaya hidup

Gaya hidup dapat diartikan sebagai sebuah pola hidup seseorang yang terungkap dalam aktivitas, minat dan opininya yang terbentuk melalui kelas sosial dan pekerjaan. Melihat hal ini sebagai peluang dalam kegiatan pemasaran, banyak pemasar atau produsen yang mengarahkan merek mereka pada gaya hidup seseorang

(4) Kepribadian

Kepribadian merupakan ciri bawaan psikologis manusia yang berbeda yang menghasilkan tanggapan relatif konsisten dan tahan lama terhadap rangsangan lingkungannya.

Kepribadian dapat menjadi variabel yang sangat berguna dalam menganalisis pilihan merek konsumen. Hal ini disebabkan karena beberapa kalangan konsumen akan memilih merek yang cocok dengan kepribadiannya.

d) Psikologis

Faktor psikologis ini dipengaruhi oleh empat faktor utama diantaranya motivasi, persepsi, pembelajaran, serta keyakinan dan sikap.

e) Peran dan Status

Semakin tinggi peran seseorang dalam organisasi maka semakin tinggi pula status seseorang dalam organisasi tersebut dan secara langsung dapat berdampak pada perilaku pembeliannya. Jika semakin tinggi status seseorang dalam organisasi maka semakin tinggi pula pengetahuan seseorang karena ia akan berbaur pada masyarakat yang luas sehingga pengetahuannya semakin luas ataupun meningkat.<sup>4</sup>

## **2. Pelayanan**

### **a. Pengertian Pelayanan**

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

---

<sup>4</sup> *Ibid*, hal 23.

kegiatan konsumen demi tercapainya keputusan pada konsumen itu sendiri. Didalam bank syariah, pelayanan tidak terlepas dari karyawan atau *customer service* yang harus dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan atau pelanggan.<sup>5</sup> Pelayanan merupakan poin utama yang harus diterapkan demi kelangsungan hidup bank, termasuk bank syariah. Dengan pelayanan serta kenyamanan yang diberikan bank kepada nasabah akan memicu laju pertumbuhan suatu bank.<sup>6</sup>

Pelayanan yaitu suatu kegiatan yang menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain atau konsumen dengan penampilan produk yang sebaik-baiknya sehingga diperoleh kepuasan pelanggan dan usaha pembelian yang berulang-ulang.<sup>7</sup>

Dengan kualitas pelayanan yang baik, akan mengubah pandangan pelanggan terhadap produsen atau penjual yang menawarkan barangnya dengan memberikan pelayanan yang baik. Dengan begitu akan menarik konsumen untuk membeli barang yang ditawarkan karena akan merasa dihargai oleh penjual. Dengan pelayanan yang baik pula akan

---

<sup>5</sup> Nurul fadilah, "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Non Muslim Manjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.*", hal. 13

<sup>6</sup> Aliman Syahuri Zein, "*Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*" Vol. 4, No. 2 (2018): hal. 222.

<sup>7</sup> *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol. 7 No. 1 (Februari 2020): hal. 36.

membuat konsumen untuk melakukan pembelian ulang kepada penjual tersebut, sehingga akan timbul loyalitas pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.<sup>8</sup>

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan kepada konsumen baik itu berupa jasa maupun produk guna untuk meningkatkan kepuasan konsumen sehingga ia merasa puas dengan apa yang berikan. Cara untuk memuaskan konsumen yaitu dengan ramah, sopan, memberikan fasilitas sebaik mungkin dan melayani dengan baik.

#### **b. Kualitas Pelayanan**

Istilah kualitas pelayanan memiliki berbagai definisi yang berbeda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategis. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu atau dapat dikatakan bahwa kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Definisi kualitas layanan juga berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut Wyckof, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

---

<sup>8</sup> <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i6>.

Dari pengertian diatas maka kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan yang harus dimiliki oleh perusahaan baik yang memproduksi barang maupun jasa pelayanan. Pola konsumsi dan gaya hidup masyarakat menuntut perusahaan untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman

*Service quality* adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen, jika kenyataannya ternyata yang diterima lebih dari yang diinginkan maka pelayanan yang diberikan dapat dikatakan bermutu dan konsumen akan merasa puas, dan sebaliknya jika kenyataan ternyata kurang dari yang diharapkan maka pelayanan dinyatakan tidak bermutu. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan konsumen merupakan aktivitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, baik sebelum transaksi, saat transaksi dan sesudah transaksi.<sup>9</sup>

### **c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan**

Pemasaran kadang-kadang menggunakan alat SERVQUAL untuk mengumpulkan informasi dari pelanggan untuk mengukur kualitas jasa. Pelanggan diminta mengisi serangkaian skala yang mengukur harapan mereka terhadap perusahaan berbagai karakteristik jasa khusus termasuk aspek kelima dimensi kualitas.

---

<sup>9</sup> Rambat Lupiyodi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2019), hal. 140.

Faktor yang mempengaruhi menurut skala SERQUAL mencakup lima dimensi: bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, yang akan dijelaskan sebagai berikut:<sup>10</sup>

*Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

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

*Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

*Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri

---

<sup>10</sup> *Ibid.*, hal. 13-14.

dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

*Emphaty* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.<sup>11</sup>

#### d. Pelayanan dalam Perfektif Islam

Menurut eksiklopedia Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah. Agar suatu pelayanan di Bank Syariah harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang diinginkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimal. Membrikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Quran dalam surah Al-Imran ayat 159, yang berbunyi:6

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

<sup>11</sup> Agung Anugerah Adhipratama, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non-Muslim Untuk Menggunakan Bank Syariah” (*Skripsi*, Yogyakarta, UII, 2018), hal. 29-30.

"Sesungguhnya agama di sisi Allah ialah Islam. Tidaklah berselisih orang-orang yang telah diberi Kitab kecuali setelah mereka memperoleh ilmu, karena kedengkian di antara mereka. Barangsiapa ingkar terhadap ayat-ayat Allah, maka sungguh, Allah sangat cepat perhitungan-Nya". (Surah al-Imran 159).

Islam menekankan keabshaan suatu pelayanan yang mempunyai niat yang baik. Adapun pelayanan yang mempunyai niat yang baik menurut Islam yaitu:

- 1) Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan mersakan kepuasan secara maksimum.
- 2) Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pelanggan mengelak merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksanaan petugas pelayanan.
- 3) Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya.<sup>12</sup>

### **3. Produk**

#### **a. Pengertian produk**

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Secara konseptual produk adalah pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan kegiatan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar.

---

<sup>12</sup> Nurul fadilah, "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Non Muslim Manjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.*", hal. 14-16



Berdasarkan definisi diatas, maka produk didefinisikan sebagai kumpulan dari atribut-atribut yang nyata maupun tidak nyata, termasuk di dalamnya kemasan, warna, harga, kualitas dan merek ditambah dengan jasa dan reputasi penjualannya. Dalam dunia perbankan dimana produk yang dihasilkan berbentuk jasa, maka akan dijelaskan ciri-ciri produk yang berbentuk jasa. Adapun ciri-ciri karakteristik jasa adalah sebagai berikut:

- 1) Tidak berwujud, artinya tidak dapat dirasakan atau dinikmati sebelum jasa tersebut dibeli dan dikonsumsi. Oleh karena itu jasa tidak memiliki wujud tertentu sehingga harus dibeli lebih dahulu.
- 2) Tidak terpisahkan, artinya antara si pembeli dengan si penjual jasa saling berkaitan satu sama lainnya, tidak dapat dititipkan melalui orang lain.
- 3) Beraneka ragam, artinya jasa dapat diperjualbelikan dalam berbagai bentuk dan wahana seperti tempat, waktu, atau sifat.
- 4) Tidak tahan lama, artinya jasa tidak bisa disimpan begitu jasa dibeli maka akan segera dikonsumsi.

Produk yang ada di bank syariah tentu berbeda dengan yang ada di bank konvensional. Produk-produk di bank syariah harus menonjolkan sisi syariah yang ada, karena apabila sama saja dengan produk di bank konvensional tentunya tidak ada nilai jual yang membedakan kedua bank tersebut. Dan seperti yang diketahui bahwa bank syariah tidak menggunakan sistem bunga di tiap-tiap produknya, melainkan

menggunakan sistem bagi hasil atau *profit sharing* antara nasabah dan pihak bank.

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

Berdasarkan kegiatannya produk bank syariah dapat dibagi menjadi 3 bagian, diantaranya:

##### 1) Produk Penyaluran Dana Bank Syariah

Berdasarkan prinsip yang digunakan pada perbankan syariah dalam menyalurkan dana kepada nasabah dengan produk pembiayaan syariah terbagi menjadi 3 yaitu: Transaksi Pembiayaan dengan prinsip jual beli, prinsip sewa (*ijarah*), dan prinsip bagi hasil (*syirkah*).

##### 2) Produk Penghimpunan Dana

Penghimpunan dana di bank syariah berbentuk giro, tabungan dan deposito. Dalam produk penghimpunan dana terbagi menjadi 2 yaitu: prinsip *wadiah* dan prinsip *mudharabah*.

##### 3) Produk Jasa Bank Syariah

Produk bank syariah kegiatannya dalam melayani jasa diantaranya: alih utang-piutang (*hiwalah*), gadai (*rahn*), pinjaman uang (*qardh*), perwakilan (*wakalah*), garansi bank (*kafalah*) dan jual beli valuta asing (*sharf*).<sup>13</sup>

#### **c. Produk dalam Perfektif Islam**

Menurut pandangan Islam produk yang berkualitas sesuai syariah yaitu memiliki manfaat dan nilai gunanya dapat menghasilkan

---

<sup>13</sup> Abdul Nasser Hasibuan, dkk, *Audit Bank Syariah* (Jakarta: Kencana, 2020), hal. 15.

kebaikan bagi konsumen baik dari material, moral, spiritual.

Sebagaimana tertuang dalam firman Allah dalam Q.S Al-A'raf : 32

قُلْ مَنْ حَرَّمَ زِينَةَ اللَّهِ الَّتِي أَخْرَجَ لِعِبَادِهِ وَالطَّيِّبَاتِ مِنَ الرِّزْقِ قُلْ هِيَ لِلَّذِينَ آمَنُوا فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا خَالِصَةً يَوْمَ الْقِيَامَةِ كَذَلِكَ نُفَصِّلُ الْآيَاتِ لِقَوْمٍ يَعْلَمُونَ

Katakanlah "Siapakah yang mengharamkan perhiasan dari Allah yang telah dikeluarkan-Nya untuk hamba-hamba-Nya dan (siapa pulakah yang mengharamkan) rezeki yang baik? Katakanlah "Semuanya itu (disediakan) bagi orang-orang yang beriman dalam kehidupan dunia, khusus (untuk mereka saja) di hari kiamat. Demikianlah kami menjelaskan ayat itu bagi orang yang mengetahui". (Surah al-Araf 32).

Kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen dalam menggunakan produk dan jasa. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Setelah produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk yang ditawarkan oleh bank. Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah itu dalah berinteraksi dengan bank dan nasabah menggunakan produk yang ditawarkan kepada konsumen.<sup>14</sup>

#### 4. Bank Syariah

##### a. Pengertian Bank Syariah

Undang-undang No. 21 tahun 2008 tentang Bank Syariah pasal 1 mendefinisikan Bank Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melakukan kegiatan

---

<sup>14</sup> Nurul fadilah, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Non Muslim Manjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan", hal 20

usahanya. Kemudian pada ayat 7, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Pada ayat 12, dijelaskan prinsip Syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang Syariah.<sup>15</sup>

Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 9 (selanjutnya disebut Undang-Undang Perbankan Syariah) bahwa bank umum konvensional yang juga melakukan kegiatan syariah disebut dengan Unit Usaha Syariah (UUS) dan bank syariah juga sebagai lembaga intermediasi (*Intermediary Institution*), yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pembiayaan.

**Tabel II.1**  
**Perbedaan Perbankan Konvensional dengan Perbankan Syariah**

<b>Perbankan Konvensional</b>	<b>Perbankan Syariah</b>
Berorientasi pada kepentingan pribadi	Berorientasi pada kepentingan publik.
Senantiasa bersifat bebas menilai (bersifat materialistis).	Dalam pelayanan, tidak bebas nilai (berdasarkan prinsip Islam).
Uang dianggap sebagai barang komoditi	Uang dianggap sebagai alat tukar saja dan tidak menggapnya sebagai komoditi.
Investasi yang dilakukan relatif luas karena termasuk kegiatan yang halal dan yang haram.	Investasi yang dilakukan relatif terbatas karena hanya pada kegiatan yang halal saja.
Hubungan dengan nasabah berbentuk hubungan kreditor debitur.	Hubungan dengan nasabah

<sup>15</sup> Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol. 6, No. 1 (2017): hal. 1858.

<p>Dalam operasinya, menggunakan perangkat/sistem bunga. Aktivitas hanya berorientasi untuk mencapai keuntungan saja. Tidak memiliki dewan pengawas syariah sehingga penghimpunan dana dan penyaluran dana tidak berdasarkan fatwa.</p>	<p>berbentuk dengan kemitraan. Dalam operasinya menggunakan sistem bagi hasil , jual beli atau sewa. Aktivitasnya tidak hanya berorientasi untuk mencapai keuntungan saja tetapi juga untuk mencapa <i>falah</i>. Penghimpunan dan penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa Dewan Pengawas Syariah.</p>
---	--

Sumber : Irsyad Lubis (2010:109)

Bank syariah merupakan salah satu aplikasi dari sistem ekonomi syariah Islam yang merupakan bagian dari nilai-nilai dari ajaran Islam mengatur bidang perekonomian umat dan tidak terpisahkan dari aspek-aspek lain ajaran Islam yang *komprehensif* dan *universal*. *Komprehensif* yang artinya ajaran Islam yang merangkum seluruh aspek kehidupan, baik itu ritual ataupun sosial pada kemasyarakatan yang bersifat *universal*. Sedangkan *Universal* bermakna bahwa syariah Islam dapat diterapkan pada tiap waktu dan tidak memandang perbedaan baik itu ras, suku, golongan dan agama sesuai prinsip Islam sebagai *rahmatan lil alamin*.

Ada prinsip utama dalam syariah yang senantiasa mendasari jaringan kerja perbankan dengan sistem syariah, yaitu:

- 1) Perbankan non riba,
- 2) Perniagaan yang halal dan tidak haram,
- 3) Keridhaan pihak-pihak dalam berkontrak, dan

4) Pengurusan dana yang amanah, jujur dan bertanggung jawab.<sup>16</sup>

Dalam upaya perkembangannya bank syariah tidak hanya memproyeksikan sasaran nasabahnya pada masyarakat yang muslim saja, tetapi tidak menutup kemungkinan juga pada masyarakat non-muslim. Sebab, agama Islam tidak membedakan antara orang muslim dan non-muslim. Sebab, agama Islam tidak membedakan antara orang muslim dan non-muslim dalam bidang muamalah, seperti Hadits yang diriwayatkan oleh Ahmad, Bukhari, Nasa'i dan Ibnu Majah yang berbunyi:

حَدَّثَنَا مُسَدَّدٌ حَدَّثَنَا عَبْدُ الْوَاحِدِ حَدَّثَنَا الْأَعْمَشُ قَالَ تَذَاكُرْنَا عِنْدَ إِبْرَاهِيمَ الرَّهْنِ وَالْقَبِيلِ فِي السَّلْفِ فَقَالَ إِبْرَاهِيمُ حَدَّثَنَا الْأَسْوَدُ عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اشْتَرَى مِنْ يَهُودِيٍّ طَعَامًا إِلَى أَجَلٍ وَرَهْنَهُ دِرْعَهُ

"Telah menceritakan kepada kami Musaddad telah menceritakan kepada kami 'Abdul Wahid telah menceritakan kepada kami Al A'masy berkata; kami menceritakan di hadapan Ibrahim tentang masalah gadai dan pembayaran tunda dalam jual beli. Maka Ibrahim berkata; telah menceritakan kepada kami Al Aswad dari 'Aisyah radliallahu 'anha bahwa Nabi shallallahu 'alaihi wasallam pernah membeli makanan dari orang Yahudi dengan pembayaran tunda sampai waktu yang ditentukan, yang Beliau menggadaikan (menjaminkan) baju besi Beliau."

Dari hadits tersebut di atas, praktek muamalah lintas agama juga pernah dilakukan oleh Rasulullah SAW pada waktu itu, yakni beliau menggadaikan baju besinya kepada seorang Yahudi sebagai jaminan ketika beliau mengutang gandum kepada mereka (kaum Yahudi). Hal ini dilakukan oleh Rasulullah SAW sebagai bentuk refleksi dari hakikat

<sup>16</sup> P. Usanti, Trisadini. Abdul Somad, *Transaksi Bank Syariah* (Jakarta: Bumi Akasara, 2022).

beliau sebagai makhluk sosial atau makhluk Allah Swt yang masih membutuhkan orang lain di dalam kehidupannya.<sup>17</sup>

## 5. Riba

### a. Pengertian Riba

Kata riba berasal dari bahasa Arab, secara etimologis berarti tambahan (*az ziyadah*), berkembang (*an-numuw*), membesar (*al-'uluw*) dan meningkat (*alirtifa'*). Sehubungan dengan arti riba dari segi bahasa tersebut, ada ungkapan orang Arab kuno menyatakan sebagai berikut; *arba fulan 'ala fulan idza azada 'alaihi* (seorang melakukan riba terhadap orang lain jika di dalamnya terdapat unsur tambahan atau disebut *liyarbu ma a'thaythum min syai'in lita'khuzu aktsara minhu* (mengambil dari sesuatu yang kamu berikan dengan cara berlebih dari apa yang diberikan).

Menurut Wasilul Chair mengutip Abd al-Rahman al-Jaziri mengatakan para ulama' sependapat bahwa tambahan atas sejumlah pinjaman ketika pinjaman itu dibayar dalam tenggang waktu tertentu 'iwadh (imbalan) adalah riba. Yang dimaksud dengan tambahan adalah tambahan kuantitas dalam penjualan asset yang tidak boleh dilakukan dengan perbedaan kuantitas (*tafadhul*), yaitu penjualan barang-barang riba fadhhal: emas, perak, gandum, serta segala macam komoditi yang disetarakan dengan komoditi tersebut.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Muhammad Aliansyah dan Surya Sukti, "Preferensi Nasabah Non-Muslim Terhadap Bank" Vol. 7, No. 2 (2017): hal. 14-15.

<sup>18</sup> Wasilul Chair, "Riba Dalam Perspektif Islam Dan Sejarah, Iqtishadia" Vol. 1, No. 1 (Juni 2014): hal. 102.

Riba terbagi kepada beberapa macam, yaitu Riba Nasi'ah, Riba Yadh, Riba Qardhi dan Riba Fadhal.

Riba Nasi'ah adalah tambahan yang diambil karena penundaan pembayaran utang untuk dibayarkan pada tempo yang baru, sama saja apakah tambahan itu merupakan sanksi atas keterlambatan pembayaran hutang, atau sebagai tambahan hutang baru.

Riba Yadh adalah jual beli yang dilakukan seseorang sebelum menerima barang yang dibelinya dari sipenjual dan tidak boleh menjualnya lagi kepada siapapun, sebab barang yang dibeli belum diterima dan masih dalam ikatan jual beli yang pertama. Dengan kata lain, kedua belah pihak yang melakukan pertukaran uang atau barang telah berpisah dari tempat aqad sebelum diadakan serah terima.

Riba fadhal adalah riba yang diambil dari kelebihan pertukaran barang yang sejenis yang barangnya sama, tetapi jumlahnya berbeda.

Riba qardhi adalah meminjam uang kepada seseorang dengan syarat ada kelebihan atau keuntungan yang harus diberikan oleh peminjam kepada pemberi pinjaman.<sup>19</sup>

Ada beberapa pendapat lain dalam menjelaskan riba, namun secara umum terdapat benang merah yang menegaskan bahwa riba adalah pengambilan tambahan, baik dalam transaksi jual-beli maupun pinjam-meminjam secara bathil atau bertentangan dengan prinsip muamalat dalam Islam. Kata riba tidak hanya berhenti kepada arti

---

<sup>19</sup> <https://uia.e-journal.id/alarbah/1544/> DOI 10.34005/alarbah.v5i1.1544.



"kelebihan". Pengharaman riba dan penghalalan jual beli tentunya tidak dilakukan tanpa adanya "sesuatu" yang membedakannya, dan "sesuatu" itulah yang menjadi penyebab keharamannya. Sebagaimana dalam firman-Nya Surat Al- Baqarah ayat 275:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

"Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya". (Surah al-Baqarah 275)

Berbicara riba identik dengan bunga bank atau rente, sering kita dengar di tengah-tengah masyarakat bahwa rente disamakan dengan riba. Pendapat itu disebabkan rente dan riba merupakan "bunga" uang, karena mempunyai arti yang sama yaitu sama-sama bunga, maka hukumnya sama yaitu haram.<sup>20</sup>

#### **b. Alasan Pembenaan Pengambilan Riba**

Sekalipun ayat-ayat dan hadist riba sudah sangat jelas dan *sharih*, masih saja ada beberapa cendekiawan yang mencoba untuk memberikan pembenaan atas pengambilan bunga uang. Diantaranya karena alasan berikut.

<sup>20</sup> Setyawati, Fitri, *Riba Dalam Pandangan Al-Qur'an Dan Hadis*, Vol. 3, No. 2, 2017, hal. 57-258.

- 1) Dalam keadaan darurat.
- 2) Hanya bunga yang erlipa ganda saja dilarang, sedangkan suku bunga yang wajar dan tidak mendalami diperkenankan.
- 3) Bank sebagai lembaga, tidak masuk dalam kategori mukallaf. Dengan demikian idak terkena khitab ayat-ayat dan hadis riba.<sup>21</sup>

### c. Riba di Kalangan Non-Muslim

Terdapat dalam teks *Vedic* India kuno (2000 – 1400 SM) bahwa pemungutan riba diartikan sebagai pemberian pinjaman dengan bunga, juga pada teks Sutra (700 – 100 SM) dan Jatakas dalam Buddha (600 – 400 SM) terdapat larangan meminjamkan uang dengan penambahan bunga bagi kasta Brahmana dan Kshatriya. Ajaran Yahudi menyatakan bahwa pemungutan bunga adalah yang dilarang dan hina. Terdapat beberapa larangan riba di antaranya:

Lukas ayat 34:1 (perjanjian baru) Lukas ayat 34:1 "Jika kamu menghutangi kepada orang yang kamu harapkan imbalannya, maka di mana sebenarnya kehormatanmu, tetapi berbuatlah kebaikan dan berikanlah pinjaman dengan tidak mengharapkan kembalinya, karena pahala kamu akan sangat banyak."

Old Testament (Perjanjian Lama) maupun undang-undang Talmud. Kitab Exodus (Keluaran) pasal 22 ayat 25 menyatakan: "Jika engkau meminjamkan uang kepada salah seorang ummatku, orang yang miskin di antaramu, maka janganlah engkau berlaku sebagai penagih

---

<sup>21</sup> *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya.*

hutang terhadap dia, janganlah engkau bebaskan bunga terhadapnya.” Kitab Deuteronomy (Ulangan) pasal 23 ayat 19 menyatakan: “Janganlah engkau membungakan kepada saudaramu, baik uang maupun bahan makanan, atau apa pun yang dapat dibungakan.

Sejak awal sejarah kristen, membebaskan bunga merupakan hal yang dikutuk, hingga pada akhir abad ke 13 pengaruh sekuler mulai meningkat akibat dari praktek pembebanan bunga yang mendapat toleransi walaupun tetap dilarang oleh gereja. Beberapa larangan bunga terdapat dalam Injil.

“Barang siapa yang memperbanyak hartanya dengan bunga dan dengan cara tidak adil, maka ia menyakiti orang miskin”. (Amsal 28:8).<sup>22</sup>

## B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang dilakukan oleh para peneliti terdahulu sebelum penelitian ini. Hasil peneliti tersebut dapat dijadikan referensi dalam penelitian ini, baik variabel-variabel terkait maupun asumsi-asumsi yang relevan. Dalam penelitian ini dapat dilihat tabel sebagai berikut:

**Tabel III.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama	Judul/Tahun	Hasil Penelitian
1	Evi Yupiter dan Raina Linda Sari (Jurnal Ekonomi dan Keuangan.	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Di	Fasilitas di Bank Syariah Mandiri harus lebih ditingkatkan untuk menarik perhatian nasabah non muslim. Promosinya harus lebih ditingkatkan,

<sup>22</sup> Syaqui Beik, Irfan. Fithri Tyas Hapsari, “*Jurnal Al-Muzara’ah*, 79 (ISSN p: 2337-6333; e: 2355-4363)” Vol. 2, No. 1 (2020): hal. 79-80.

		Medan (2012).	supaya masyarakat non muslim lebih mengenal Bank Syariah Mandiri dan masyarakat tahu bahwa Bank syariah Mandiri tidak hanya untuk muslim tetapi terbuka untuk umum. Mengingat faktor Fasilitas, Pelayanan, Promosi, dan Produk sesuai dengan sistem syariah lebih cenderung menjadi alasan bagi masyarakat Medan untuk menabung di Bank Syariah Mandiri Medan maka dengan itu pihak Bank Syariah Mandiri Medan lebih meningkatkan kegiatan sosialisasi bahwa bunga adalah riba dan bagi hasil adalah halal.
2	Agung Anugerah Adhipratama (Skripsi Program Studi Magister Akuntansi Universitas Islam Indonesia.	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non-Muslim untuk Menggunakan Bank Syariah (2018).	Bank syariah sebaiknya memperhatikan kembali faktor lokasi, pelayanan, keuntungan administrasi, pengetahuan perbankan syariah, produk, dan promosi agar dapat lebih meningkatkan keputusan nasabah non-muslim untuk menggunakan bank syariah. Terutama faktor pelayanan karena dalam penelitian ini, faktor pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah non-muslim menggunakan bank syariah.
3	Lina Marlina & Gina Rosdiana (Jurnal Ekonomi dan	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Di	Bagi Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Tasikmalaya diharapkan lebih memperhatikan dan meningkatkan lagi dalam

	Bisnis.	Tasikmalaya 2020.	faktor promosi yang mempengaruhi minat nasabah non Muslim.
4	Fithri Tyas Hapsari & Irfan Syauqi Beik (Jurnal Fakultas Ekonomi dan Manajemen, IPB)	Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Nasabah Non-Muslim dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah di DKI Jakarta.	Kecenderungan nasabah non muslim terhadap bank syariah di Jakarta mendapatkan informasi terbanyak dari teman/orang lain dan internet masing-masing sebesar 23.7%, sebanyak 68% dari responden non-muslim bank syariah menganggap bank syariah lebih unggul dibandingkan bank konvensional, alasan terbesar yang menganggap bank syariah lebih unggul, karena produk bank syariah lebih transparan sebesar 46.34%. 96% nasabah non-muslim bank syariah juga merupakan nasabah bank konvensional, alasan terbesar responden non-muslim bank syariah menjadi nasabah di bank konvensional adalah 30% menganggap lokasi kantor cabang dan ATM bank konvensional mudah ditemukan.
5	Nurul Fadillah (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam).	Preferensi Nasabah Non Muslim Terhadap Bank Syariah (Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Cabang Padangsidimpuan)	Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen yang berkepentingan sehingga dilayani keinginan konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri. Produk meliputi objek-objek fisik, jasa, acara, tempat, organisasi dan ide. Produk yang

			sesuai syariah dan mudah dalam bertransaksi. Bagi hasil yaitu persentase yang ditujui oleh kedua belah pihak dalam menentukan bagi hasil atau usaha yang dikerjasamakan.
--	--	--	--

Persamaan Penelitian yang dilakukan oleh Evi Yupitri dan Raina Linda Sari dengan penelitian yang akan diteliti yaitu sama sama meneliti tentang keputusan nasabah non muslim menggunakan tabungan syariah. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus yang diteliti, pada penelitian Evi Yupitri dan Raina Linda Sari hanya fokus meneliti mengenai fasilitas dan promosi sedangkan peneliti fokus pada pelayanan dan produk yang mempengaruhi keputusan non muslim menggunakan tabungan syariah.

Persamaan Penelitian yang dilakukan oleh Agung Anugerah Andhipratama dengan penelitian yang akan diteliti yaitu sama sama meneliti tentang keputusan nasabah non muslim menggunakan tabungan syariah. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus yang diteliti, pada penelitian Agung Anugerah Andhipratama hanya fokus meneliti mengenai pelayanan sedangkan peneliti fokus pada pelayanan dan produk yang mempengaruhi keputusan non muslim menggunakan tabungan syariah.

Persamaan Penelitian yang dilakukan oleh Lina Marlina dan Gina Rosdiana dengan penelitian yang akan diteliti yaitu sama sama meneliti tentang keputusan nasabah non muslim menggunakan tabungan syariah. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus yang diteliti, pada penelitian Lina Marlina dan Gina Rosdiana hanya fokus meneliti mengenai promosi sedangkan peneliti

fokus pada pelayanan dan produk yang mempengaruhi keputusan non muslim menggunakan tabungan syariah.

Persamaan Penelitian yang dilakukan oleh Fithri Tyas Hapsari dan Irfan Syauqi Beik dengan penelitian yang akan diteliti yaitu sama sama meneliti tentang keputusan nasabah non muslim menggunakan tabungan syariah. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus yang diteliti, pada penelitian Fithri Tyas Hapsari dan Irfan Syauqi Beik fokus meneliti mengenai informasi, produk dan lokasi sedangkan peneliti fokus pada pelayanan dan produk yang mempengaruhi keputusan non muslim menggunakan tabungan syariah.

Persamaan Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Fadillah dengan penelitian yang akan diteliti yaitu sama sama meneliti tentang keputusan nasabah non muslim menggunakan tabungan syariah. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus yang diteliti, pada penelitian Nurul Fadillah fokus meneliti mengenai pelayanan, produk dan bagi hasil sedangkan peneliti fokus pada pelayanan dan produk yang mempengaruhi keputusan non muslim menggunakan tabungan syariah.

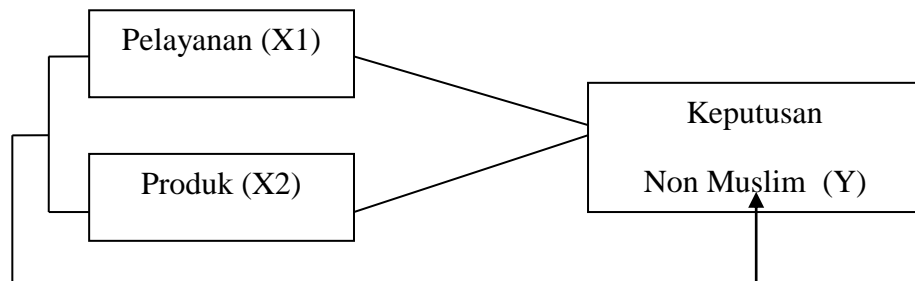
### **C. Kerangka Pikir**

Dalam konteks penelitian ini, maka aspek-aspek yang diukur dari nasabah non Muslim menjadi nasabah Bank Syariah meliputi: Pelayanan dan Produk.

Pelayanan yang dimaksud disini adalah merupakan sarana dan prasarana yang diberikan Bank Syariah kepada nasabah.

Produk yang dimaksud disini adalah merupakan barang dan jasa yang disediakan oleh Bank Syariah.

**Gambar II.1**  
**Kerangka Pikir**



Dalam kerangka pikir di atas dijelaskan bahwa pelayanan ( $X_1$ ) secara parsial mempengaruhi keputusan non muslim ( $Y$ ) dan produk ( $X_2$ ) secara parsial mempengaruhi keputusan non muslim ( $Y$ ). Pelayanan ( $X_1$ ) dan produk ( $X_2$ ) secara simultan mempengaruhi keputusan non muslim ( $Y$ ).

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Jawaban ini hanya sementara karena belum diuji keabsahannya. Untuk hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

$H_{a1}$  : Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat non muslim menggunakan tabungan syariah.

$H_{01}$  : Pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat non muslim menggunakan tabungan syariah.

$H_{a2}$  : Produk berpengaruh terhadap keputusan masyarakat non muslim menggunakan tabungan syariah.



$H_{02}$  : Produk tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat non muslim menggunakan tabungan syariah.

$H_{a3}$  : Pelayanan dan produk berpengaruh terhadap keputusan masyarakat non muslim menggunakan tabungan syariah.

$H_{03}$  : Pelayanan dan produk tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat non muslim menggunakan tabungan syariah.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

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

Penelitian ini dilakukan di Desa Huta Limbong Padangsidempuan Tenggara, adapun waktu penelitian ini dilakukan pada Juni 2021 sampai Maret 2023

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

Metode penelitian yang dipakai yaitu metode kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga selesai penelitiannya. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafah positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Sesuai dengan penjelasan di atas maka penelitian ini akan di analisis menggunakan SPSS. Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian analisis data bersifat statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Dalam mengumpulkan data penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti dengan metode pengamatan, wawancara secara langsung, pengisian kuesioner yang pertanyaannya sudah terlebih dahulu disusun sedemikian rupa yang berkaitan dengan pengaruh pelayanan dan produk terhadap keputusan non muslim menggunakan tabungan syariah.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi merupakan kumpulan objek yang akan menjadi sasaran dalam penelitian. Populasi yaitu seluruh elemen atau unit penelitian dan mempunyai ciri tertentu yang menjadi objek penelitian.<sup>1</sup> Adapun populasi dalam penelitian ini adalah 115 Kartu Keluarga (KK).

### 2. Sampel

Sampel ialah serumpunan kecil yang memiliki karakteristik tertentu. Pada penelitian ini, pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dimana sebagian jumlah sampel telah mewakili seluruh populasi. Untuk mengetahui sampel yang akan diteliti pada penelitian ini maka peneliti menggunakan rumus atau metode slovin yaitu:<sup>2</sup>

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

Keterangan :

n = Anggota sampel

N = Anggota Populasi

e = Presentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan.

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

---

<sup>1</sup> Umriati dan Hengky Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan* (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2020), hal. 50-52.

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 2010 ed. (alfabeta: Bandung), 85.

$$\frac{115}{115 \cdot 0,1^2 + 1} = 53,48$$

Jadi sampel pada penelitian ini adalah 53 kartu keluarga yang menggunakan tabungan syariah di Desa Huta Limbong.

#### **D. Sumber Data**

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sumber data primer adalah data yang didapa peneliti secara langsung atau (dari tangan pertama). Dalam penelitian ini yang menjadi sumber utama nya adalah masyarakat non muslim yang menggunakan tabungan syariah di Desa Huta Limbong melalui observasi, wawancara dan kuisisioner yang dilakukan oleh peneliti berkaitan dengan determinan non muslim menggunakan tabungan syariah.
2. Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan kepustakaan. Pada data sekunder, data-data diperoleh dari literan-literan atau bacaan yang relevan dengan penelitian ini.

#### **E. Instrumen Pengambilan Data**

Instrumen adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya baik, dalam arti lebih cermat, lengkap sistematis, sehingga lebih mudah diolah. Adapun instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### **1. Dokumentasi**

Selain metode observasi dan wawancara, digunakan juga metode dokumentasi untuk memperoleh data dalam penelitian ini. Teknik

pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang.<sup>3</sup>

## 2. Kuisioner/Angket

Angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain agar bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan penggunaan. Tujuan penyebaran angket adalah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dari responden tanpa merasa khawatir jika responden memberikan jawaban.

Teknik pengumpul data dengan menyebarkan angket tersebut kepada responden secara langsung, yang kemudian setelah dikumpulkan diolah berdasarkan jenis data yang ada. Angket yang digunakan angket tertutup. Angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya menggunakan skala likert dengan rumusan sebagai berikut:<sup>4</sup>

**Tabel IV.1**  
**Skor penelitian**

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

<sup>3</sup> Ahmad Zaenuri, *Pendidikan Karakter Melalui Konsep Boarding School* (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2021), hal. 18-19.

<sup>4</sup> Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah* (Bandung: Pustaka Setia, 2014), hal. 215.

5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
---	---------------------------	---

## F. Teknik Analisis Data

Analisis data yaitu salah satu kegiatan dalam pengumpulan data secara empiris. Adapun analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Uji validitas berguna untuk mengukur valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner itu. Kriteria dalam pengujian validitas adalah:

Apabila  $r_{hitung}$  negatif maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

Apabila  $r_{hitung}$  positif  $< r_{tabel}$  maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

Apabila  $r_{hitung}$  positif  $> r_{tabel}$  maka butir pertanyaan tersebut valid.

### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor skala pengukuran. Adapun dasar pengambilan keputusannya yaitu:

Apabila *croanbach alpha*  $> 0,60$ , maka variabel dikatakan reliabel.

Apabila *croanbach alpha*  $< 0,60$ , maka variabel dikatakan tidak reliabel.

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan untuk melihat distribusi data variabel dalam penelitian. Data dikatakan baik dan layak apabila

berdistribusi secara normal. Syarat pengambilan keputusan apabila nilai sig  $> 0,1$  maka data berdistribusi normal.

#### 4. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara memberikan gambaran atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan dalam sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum atau generalisasi. Analisis deskriptif ini digunakan untuk penggambaran tentang statistik data *minimum*, *maximum*, *mean*, dan *standar deviation* dari data yang terkumpul.<sup>5</sup> *Mean* merupakan alat pengukuran rata-rata yang paling populer untuk mengetahui karakteristik dari sekelompok data sedangkan *minimum* adalah nilai terendah dan *maksimum* adalah nilai tertinggi.

#### 5. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan cara ada atau tidaknya kolinieritas yang cukup tinggi yang berhubungan dengan variabel untuk regresi berganda, dengan tujuan untuk mengetahui hubungan variabel independen dengan variabel dependen apakah terganggu. Model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi antar variabel independen.

Dalam uji ini menggunakan nilai *Variance Inflation Factor* (FIV) dan *Tolerance*. Syarat pengambilan keputusan dalam uji ini yaitu jika nilai VIF lebih kecil dari 10, dan nilai *tolerance* lebih kecil dari 1 maka

---

<sup>5</sup> Sugiono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS* (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 230.

dapat disimpulkan tidak terjadi multikolonieritas antara variabel independen dalam model regresi.<sup>6</sup>

#### **b. Uji Heterokedastisitas**

Salah satu asumsi regresi linear yang harus dipenuhi adalah homogenitas variansi dari error (homoskedastisitas).<sup>7</sup> Uji heteroskedastisitas adalah uji untuk mengetahui suatu perbedaan variabel residual antara periode pengamatan yang satu dengan periode pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Glejser*. Syarat pengambilan keputusan dalam uji *Glejser* adalah jika nilai sig < 0,05 artinya terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan jika nilai sig > 0,05 artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

### **6. Uji Regresi Linear Berganda**

Analisa regresi linear berganda digunakan apabila variabel bebasnya paling sedikit dua.<sup>8</sup> Analisis ini menjelaskan apakah terdapat ketergantungan diantara variabel independen dengan variabel terikat.

Adapun regresi untuk tiga prediktor yaitu:

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

Keterangan:

Y = Variabel Independen

a = Konstanta

$b_1b_2b_3$  = Koefisien Linear Berganda

---

<sup>6</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2021), hal. 185.

<sup>7</sup> Zulaika Matondang dan Hamni Fadlilah, *Praktik Analisis Data: Pengolahan Ekonometrika dengan Eviews dan SPSS* (Medan: CV Merdeka Kreasi Group, 2020), hal. 127.

<sup>8</sup> Suyono, *Analisis Regresi untuk Penelitian* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hal 91.



$X_1, X_2, X_3$  = Variabel dependen

$e$  = Standar Error

Dari persamaan di atas maka diperoleh persamaan matematika regresi linear bergandanya yaitu sebagai berikut:

$$KN = a + b_1PL + b_2PR + e$$

Keterangan:

KN = Keputusan Nasabah

$a$  = Konstanta

$b_1, b_2$  = Koefisien Linear Berganda

PL = Pelayanan

PR = Produk

$e$  = Standar Error

## 7. Uji Hipotesis

### a. Uji Parsial (Uji t)

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

Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau nilai sig  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak.

Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai sig  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Mulyono, *Berprestasi Melalui JEP Ayo Kumpulkan Angka Kreditmu* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hal. 113.

### **b. Uji Simultan (Uji F)**

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.<sup>10</sup> Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05 atau  $\alpha = 5\%$ . Syarat pengambilan keputusan dalam uji ini adalah:

Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau nilai sig  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak.

Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau nilai sig  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima.

### **8. Uji Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi merupakan uji yang digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.<sup>11</sup> Koefisiern determinasi ( $r^2$ ) dinyatakan dalam persentase. Semakin besar nilai persentase yang dimiliki, menunjukkan bahwa semakin banyak informasi yang mampu diberikan oleh variabel-variabel independen untuk memprediksi variansi variabel dependen.

---

<sup>10</sup> *Ibid*, hal. 114.

<sup>11</sup> *Ibid*, hal. 116.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Hasil Penelitian**

##### **1. Data Geografi dan Data Demografi**

###### **a. Data Geografi**

Letak geografis Desa Huta Limbong terletak di ketinggian 3500 meter di permukaan laut. Desa Huta Limbong berada di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara Kota Padangsidempuan.

Batas-batas wilayah Desa Huta Limbong antara lain:

Sebelah Utara berbatasan dengan Pudun Jae

Sebelah Selatan berbatasan dengan Perumnas Pijorkoling

Sebelah Barat berbatasan dengan Huta Koje

Sebelah Timur berbatasan dengan Huta Lombang dan Perkebunan

###### **b. Data Demografi**

Jumlah penduduk Desa Huta Limbong Kecamatan Padangsidempuan Tenggara dari informasi yang di dapat tahun 2022 adalah 375 jiwa yang terdiri dari 115 keluarga.

#### **B. Hasil Analisis Data Penelitian**

##### **1. Uji Validitas**

Uji validitas berguna untuk mengukur valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuisioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner.

## a. Uji Validitas Pelayanan (X1)

**Tabel V.1**  
**Uji Validitas Pelayanan**

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,776	Instrumen valid jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ . Nilai $r_{tabel}$ untuk $df = n-2$ ( $53-2$ ) = 51 dengan taraf signifikan 5%, sehingga diperoleh $r_{tabel}$ sebesar 0,2706	Valid
2	0,830		Valid
3	0,771		Valid
4	0,818		Valid
5	0,709		Valid

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa angket mengenai pelayanan adalah valid. Karena memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan  $n = 51$  maka diperoleh  $r_{tabel}$  adalah 0.2706.

## b. Uji Validitas Produk (X2)

**Tabel V.2**  
**Uji Validitas Produk**

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,844	Instrumen valid jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ . Nilai $r_{tabel}$ untuk $df = n-2$ ( $53-2$ ) = 51 dengan taraf signifikan 5%, sehingga diperoleh $r_{tabel}$ sebesar 0,2706	Valid
2	0,773		Valid
3	0,859		Valid
4	0,802		Valid
5	0,798		Valid

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa angket mengenai produk adalah valid. Karena memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan  $n = 51$  maka diperoleh  $r_{tabel}$  adalah 0,2706.

- c. Uji Validitas Keputusan Non Muslim Menggunakan Tabungan Syariah  
(Y)

**Tabel V.3**  
**Uji Validitas Keputusan Non Muslim Menggunakan**  
**Tabungan Syariah**

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,861	Instrumen valid jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ . Nilai $r_{tabel}$ untuk $df = n-2$ ( $53-2$ ) = 51 dengan taraf signifikan 5%, sehingga diperoleh $r_{tabel}$ sebesar 0,2706	Valid
2	0,846		Valid
3	0,907		Valid
4	0,834		Valid
5	0,834		Valid

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa angket mengenai keputusan non muslim menggunakan tabungan syariah adalah valid. Karena memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan  $n = 51$  maka diperoleh  $r_{tabel}$  adalah 0,2706.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui seberapa jauh konsistensi alat ukur agar dapat memberikan hasil yang sama dalam mengukur subjek yang sama. Uji statistik dilakukan untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu variabel dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*.

### a. Uji Reliabilitas Pelayanan

Uji reliabilitas pelayanan dapat diketahui dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* untuk mengetahui apakah reliabel atau tidak dari variabel pelayanan. Hasil uji reliabilitas pelayanan dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel V.4**  
**Uji Reliabilitas Pelayanan**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,870	5

Berdasarkan tabel IV.4 diperoleh nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 yaitu (0,870 > 0,60). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan adalah reliabel.

b. Uji Reliabilitas Produk

Uji reliabilitas produk dapat diketahui dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* untuk mengetahui apakah reliabel atau tidak dari variabel produk. Hasil uji reliabilitas produk dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel V.5**  
**Uji Reliabilitas Produk**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,874	5

Berdasarkan tabel IV.5 diperoleh nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 yaitu (0,874 > 0,60). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel produk adalah reliabel.

c. Uji Reliabilitas Keputusan Non Muslim Menggunakan Tabungan Syariah

Uji reliabilitas keputusan non muslim menggunakan tabungan syariah dapat diketahui dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*, untuk mengetahui apakah reliabel atau tidak dari keputusan non muslim menggunakan tabungan syariah. Hasil uji reliabilitas keputusan non

muslim menggunakan tabungan syariah dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel V.6**  
**Uji Reliabilitas Keputusan Non Muslim Menggunakan**  
**Tabungan Syariah**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,908	5

Berdasarkan tabel IV.6 diperoleh nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 yaitu (0,908 > 0,60). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel keputusan non muslim menggunakan tabungan syariah adalah reliabel.

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan pengukuran akan hasil uji yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang berdistribusi normal. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Syarat pengambilan keputusan dilihat dari nilai signifikansinya. Jika nilai sig < 0,05 artinya data tidak berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai sig > 0,05 artinya data berdistribusi normal.

**Tabel V.7**  
**Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		53
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.31061797
Most Extreme Differences	Absolute	.107
	Positive	.107

	Negative	-.078
Test Statistic		.107
Asymp. Sig. (2-tailed)		.188 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Hasil output SPSS versi 23, data diolah

Berdasarkan output tabel IV.7 di atas melalui metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh nilai signifikansi (*Exact Sig. 2 Tailed*) sebesar  $0,188 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

#### 4. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Hasil uji analisis statistik deskriptif ini dapat dilakukan dengan cara mencari minimum, maksimum, mean dan standard deviation yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.8**  
**Uji Multikolinieritas**  
**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PELAYANAN	53	16	25	21.33	2.709
PRODUK	53	13	25	21.11	3.073
KEPUTUSAN	53	15	25	21.35	2.981
Valid N (listwise)	53				

Sumber: Hasil output SPSS versi 23, data diolah

Hasil uji analisis statistik deskriptif pada tabel IV.8 menjelaskan bahwa variabel pelayanan dengan jumlah data (N) sebanyak 53 mempunyai nilai terendah 16, nilai tertinggi 25 dan nilai rata-rata 21.33 serta nilai simpangan baku 2.709. Variabel produk dengan jumlah data (N) sebanyak 53 mempunyai nilai terendah 13, nilai tertinggi 25 dan nilai rata-rata 21.11



serta nilai simpangan baku 3.073. Variabel keputusan dengan jumlah data (N) sebanyak 53 mempunyai nilai terendah 15, nilai tertinggi 25 dan nilai rata-rata 21.35 serta nilai simpangan baku 2.981.

## 5. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Multikolinieritas

Dalam uji ini menggunakan nilai *Variance Inflation Factor* (FIV) dan *Tolerance*. Syarat pengambilan keputusan dalam uji ini yaitu jika nilai VIF dibawah 10 dan nilai *Tolerance* dibawah 1, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikoloniearitas.

**Tabel V.9**  
**Uji Multikolinieritas**

		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
Model	B	Std. Error	Beta	Tolerance			VIF	
1	(Constant)	8.050	2.734		2.945	.005		
	PELAYANAN	.038	.151	.034	.249	.804	.634	1.577
	PRODUK	.592	.133	.611	4.437	.000	.634	1.577

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN

Sumber: Hasil output SPSS versi 23, data diolah

Hasil uji muktikolinearitas pada tabel IV.8 dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* untuk variabel pelayanan ( $X_1$ ) adalah  $0,634 > 0,1$ , dan nilai *tolerance* untuk variabel produk ( $X_2$ ) adalah  $0,634 > 0,1$ . Sehingga dapat disimpulkan nilai *tolerance* dari kedua variabel tersebut adalah lebih  $> 0,1$ .

Nilai VIF dari variabel kemudahan ( $X_1$ ) adalah  $1,577 < 10$ , Nilai VIF dari variabel kemanfaatan ( $X_2$ ) adalah  $1,577 < 10$ . Maka dapat

disimpulkan bahwa nilai VIF dari kedua variabel di atas adalah lebih kecil  $< 10$ . Berdasarkan penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan dan produk diatas lebih kecil dari 10 sehingga tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas.

#### b. Uji Heterokedastisitas

Dalam pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat suatu perbedaan variabel residual antara periode pengamatan yang satu dengan periode pengamatan yang lain. Uji ini menggunakan uji *Glejser*. Syarat pengambilan keputusan dalam uji *Glejser* adalah jika nilai sig  $< 0,05$  maka artinya terjadi heterokedastisitas. Jika nilai sig  $> 0,05$  maka artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel V.10**  
**Uji Heterokedastisitas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.963	1.571		2.523	.015
	PELAYANAN	-.141	.087	-.280	-1.620	.111
	PRODUK	.042	.077	.095	.550	.585

a. Dependent Variable: abs\_Res

Sumber: Hasil output SPSS versi 23, data diolah

Berdasarkan hasil output tabel IV.11 maka diperoleh hasil nilai signifikansi pelayanan sebesar  $0,111 > 0,05$  artinya tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada variabel produk nilai signifikansi sebesar  $0,585 > 0,05$  artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 6. Uji Regresi Linear Berganda

Regresi liner berganda adalah uji yang bertujuan untuk meramalkan keadaan variabel dependen dengan variabel independen. Analisis regresi berganda hanya bisa dilakukan jika memiliki paling sedikit dua variabel independen. Pada penelitian ini terdapat dua jumlah variabel independen yaitu pelayanan ( $X_1$ ), dan produk ( $X_2$ ), dengan variabel dependen yaitu keputusan non muslim menggunakan tabungan syariah (Y). Dalam penelitian ini, hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen dapat dilihat dari tabel output regresi linear berganda yaitu:

**Tabel V. 11**  
**Uji Regresi Linear Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	8.050	2.734		2.945	.005
	PELAYANAN	.038	.151	.034	.249	.804
	PRODUK	.592	.133	.611	4.437	.000

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN

Sumber: Hasil output SPSS versi 23, data diolah

Berdasarkan output tabel IV.12 di atas, maka persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut:

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

$$KN = a + b_1PL + b_2PR + e$$

$$KN = 8.050 + 0,038 PL + 0,592 PR$$

Dari persamaan regresi diatas dapat dartikan yaitu:

- a. Nilai konstanta ( $\alpha$ ) bernilai positif sebesar 8.050 artinya apabila pelayanan dan produk sebesar 0, maka keputusan non muslim dalam menggunakan tabungan syariah sebesar 8.050 satuan.
- b. Nilai koefisien regresi variabel pelayanan ( $b_1$ ) sebesar 0,038 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan variabel pelayanan 1 satuan, maka keputusan non muslim dalam menggunakan tabungan syariah mengalami peningkatan dengan nilai sebesar 0,038 dengan asumsi nilai variabel bebas lainnya nilainya tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel produk ( $b_2$ ) sebesar 0,592 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan variabel produk 1 satuan, maka keputusan non muslim dalam menggunakan tabungan syariah mengalami peningkatan sebesar 0,592 dengan asumsi nilai variabel bebas lainnya nilainya tetap.

## 7. Uji Hipotesis

### a. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Taraf nilai signifikansi yaitu 0,05 atau  $\alpha = 5\%$ .

Syarat pengambilan keputusan dalam uji ini yaitu sebagai berikut:

Jika nilai sig  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima.

Jika nilai sig  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak.

Hasil uji estimasinya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel V.12**  
**Uji Parsial (Uji t)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.050	2.734		2.945	.005
PELAYANAN	.038	.151	.034	.249	.804
PRODUK	.592	.133	.611	4.437	.000

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN

Sumber: Hasil output SPSS versi 23, data diolah

Berdasarkan output tabel IV.13 di atas, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Dilihat dari hasil uji t di atas variabel pelayanan menunjukkan bahwa nilai signifikansi yaitu 0,804 artinya  $0,804 > 0,05$  sehingga  $H_{01}$  diterima dan  $H_{a1}$  ditolak sehingga variabel pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan non muslim menggunakan tabungan syariah.
- 2) Variabel produk menunjukkan bahwa nilai signifikansi 0,000 artinya  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima sehingga variabel produk berpengaruh terhadap keputusan non muslim menggunakan tabungan syariah.

#### **b. Uji Simultan (Uji F)**

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

Jika nilai sig < 0,05 maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima.

Jika nilai sig > 0,05 maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak.

**Tabel V.13**  
**Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	184.563	2	92.281	16.620	.000 <sup>b</sup>
	Residual	277.626	50	5.553		
	Total	462.189	52			

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN

b. Predictors: (Constant), PRODUK, PELAYANAN

Sumber: Hasil output SPSS versi 23, data diolah

Berdasarkan output tabel IV.14 di atas, menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 artinya  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan pelayanan dan produk berpengaruh terhadap keputusan non muslim menggunakan tabungan syariah.

## 8. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan uji yang digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dinyatakan dalam persentase. Semakin besar nilai persentase yang dimiliki, menunjukkan bahwa semakin banyak informasi yang mampu diberikan oleh variabel-variabel independen untuk memprediksi variansi variabel dependen.

**Tabel V.14**  
**Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.632 <sup>a</sup>	.399	.375	2.35638

a. Predictors: (Constant), PRODUK, PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN

Sumber: Hasil output SPSS versi 23, data diolah

Dari tabel output tabel IV.15 di atas, diketahui nilai  $R^2$  (R Square) sebesar 0,399 atau 39,9%. Artinya, 39,9 % pengaruh variabel independen yaitu pelayanan dan produk mampu menjelaskan variasi variabel dependen yaitu keputusan non muslim menggunakan tabungan syariah. Sedangkan sisanya sebesar 60,1% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian yang berjudul Determinan Non Muslim Menggunakan Tabungan Syariah Di Desa Huta Limbong Padangsidempuan Tenggara dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengaruh pelayanan terhadap keputusan masyarakat non muslim di desa huta limbong menabung di Bank Syariah.

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) variabel pelayanan memiliki nilai signifikansi  $0,804 > 0,05$ . Maka  $H_{01}$  diterima dan  $H_{a1}$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan non muslim menggunakan tabungan syariah di

desa Huta Limbong Padangsidempuan Tenggara. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Agung Anugrah Adhipratama yang menyatakan bahwa variabel pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah non muslim menggunakan bank syariah.

2. Pengaruh produk terhadap keputusan masyarakat non muslim di desa huta limbong menabung di Bank Syariah

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) variabel produk memiliki nilai signifikansi  $0.000 < 0,05$ . Maka  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa variabel produk berpengaruh secara parsial terhadap keputusan non muslim menggunakan tabungan syariah di desa Huta Limbong Padangsidempuan Tenggara. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Fithri Tyas Hapsari dan Irfan Sauki Beik bahwa produk bank syariah lebih banyak digunakan oleh masyarakat non muslim dibandingkan menggunakan bank konvensional di DKI Jakarta.

3. Pengaruh pelayanan dan produk terhadap keputusan masyarakat non muslim di desa huta limbong menabung di Bank Syariah

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) diperoleh nilai signifikasnsi sebesar 0,000 artinya  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_{a3}$  diterima dan  $H_{03}$  ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa variabel produk dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan non muslim menggunakan tabungan syariah di desa Huta Limbong Padangsidempuan Tenggara



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

Selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini peneliti menghadapi berbagai keterbatasan, diantaranya adalah sebagai berikut:

Keterbatasan bahan materi berupa buku-buku referensi yang dibutuhkan peneliti dalam penulisan skripsi ini membuat peneliti mendapatkan kendala dalam teori telaah pustakanya dan juga keterbatasan peneliti dalam menganalisis data yang sudah diperoleh.

Keterbatasan variable independen yang hanya 2 yaitu : pelayanan dan produk.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian yang berjudul Determinan Non Muslim Menggunakan Tabungan Syariah Di Desa Huta Limbong Padangsidempuan Tenggara dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) bahwa variabel pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan non muslim menggunakan tabungan syariah di desa Huta Limbong Padangsidempuan Tenggara.
2. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) bahwa variabel produk berpengaruh secara parsial terhadap keputusan non muslim menggunakan tabungan syariah di desa Huta Limbong Padangsidempuan Tenggara.
3. Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) dapat disimpulkan bahwa variabel produk dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan non muslim menggunakan tabungan syariah di desa Huta Limbong Padangsidempuan Tenggara.

#### **B. Saran-Saran**

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

1. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat yaitu di Desa Huta Limbong Padangsidempuan Tenggara diharapkan lebih menamnbah pengetaguan dan wawasan

mengenai bank/tabungan syariah agar mampu memperoleh manfaat dan mampu memilih kebutuhan produk bank dalam melakukan aktivitas perbankan.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperbanyak variabel independen dan sampel penelitian supaya hasil yang didapatkan lebih maksimal dan akurat. Kemudian memperhatikan fenomena permasalahan yang terjadi pada laporan data yang diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdul Nasser Hasibuan, Nofinawati, dan Rahmat Annam. *Audit Bank Syariah*. Jakarta: Kencana, 2020.

Agung Anugerah Adhipratama,. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non-Muslim Untuk Menggunakan Bank Syariah.” *Skripsi*, UII, 2018.

Ahmad Zaenuri. *Pendidikan Karakter Melalui Konsep Boarding School*. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2021.

Aliman Syahuri Zein. “*Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*” Vol. 4, No. 2 (2018): hal. 222.

Andrianto & Firmansyah. *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*. Jakarta: Qiara Media, 2019.

Ayu Sartika Pane. “Pengaruh Kinerja Kauangan Terhadap Profitabilitas Bank Umum Syariah di Indoneia, *Jurnal Bisnis dan Ekonomi Syariah*” Vol. 1, No. 1 (2020): hlm. 25.

Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah*. Bandung: Pustaka Setia, 2014.

Ghozali, Mohammad. Dkk. “Perkembangan Bank Syariah Di Asia Tenggara Sebuah Kajian Historis“, *Jurnal Ekonomi Syariah* Vol. 4, No. 1 (Februari 2019): hal. 45-46.

Gustina. “Determinan Keputusan Nasabah Non Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah Mandiri Sibolga.” *Skripsi*, IAIN Padangsidimpuan, 2020.

<https://doi.org/10.31933/jimt.v3i6>.

<https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>.

<https://uia.e-journal.id/alarbah/1544/DOI10.34005/elarbah.v5i1.1544>.

*Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol. 7 No. 1 (Februari 2020): hal. 36.

- Jurnal Ekonomi dan Keuangan* Vol. 1, No. 1 (Desember 2012): hal. 21.
- Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* Vol. 6, No. 1 (2017): hal. 1858.
- Lukman Dendawijaya. *Manajemen Perbankan*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2019.
- Maya Mariya Ulfa Hasanah. “Analisi Pengaruh CAR, NPF, FDR, BOPO, Inflasi dan GDP terhadap profitabilitas (ROA) Bank Umum Syariah Di Indonesia pada masa pandemi covid-19, *Skripsi*.” UIN Walisongo, 2020.
- Mery Christina Hutagalung. *Masyarakat Non Muslim Yang Menggunakan Tabungan Syariah, Wawancara di Desa Huta Limbong Padangsidempuan Tenggara*, 20 Juli 2022.
- Mudrajad Kuncoro Suhardjono. *Manajemen Perbankan Teori dan Aplikasi Edisi revisi*. Yogyakarta: BPFE, 2018.
- Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPPAMP YKPN, 2017.
- Muhammad Aliansyah dan Surya Sukti. “*Preferensi Nasabah Non-Muslim Terhadap Bank*” Vol. 7, No. 2 (2017): hal. 14-15.
- Muhammad kurniawan. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2020.
- Muhammad Masruron dan IAI Hamzanwadi NW Pancor. “Analisis Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia di Masa Pandemi Covid-19”. *Al Birru*” Vol. I, No. 1 (Desember 2021): hal. 1-2.
- Mulyono. *Berprestasi Melalui JEP Ayo Kumpulkan Angka Kreditmu*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Mustikawati Pinasti. “Pengaruh CAR, BOPO, NPL, NIM dan LDR terhadap Profitabilitas Bank Umum (Periode 2011-2015),” *Jurnal Nominal*, Vol. V11, No. 1 (2018): hlm. 15.
- Nurul fadilah. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Non Muslim Manjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.” *Skripsi*, IAIN Padangsidempuan, 2019.

- P. Usanti, Trisadini. Abdul Somad. *Transaksi Bank Syariah*. Jakarta: Bumi Akasara, 2022.
- Rambat Lupiyodi. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2019.
- Rian Gita Prasetya. "Analisis Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non Muslim Untuk Menabung Di Bank Bri Syariah Kota Bengkulu." *Skripsi*, IAIN, 2017.
- Setyawati, Fitri. *Riba Dalam Pandangan Al-Qur'an Dan Hadis*. Vol. Vol. 3, No. 2, 2017.
- Slamet Ryadi. *Analisis laporan Keuangan Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2017.
- Sofian. *Kepala Desa Huta Limbong, Wawancara di Desa Huta Limbong Padangsidempuan*, 6 Juni 2022.
- Sugiono dan Agus Susanto. *Cara Mudah Belajar SPSS*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. 2010 ed. alfabeta: Bandung.
- Suyono. *Analisis Regresi untuk Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Syauqi Beik, Irfan. Fithri Tyas Hapsari. "Jurnal Al-Muzara'ah, 79 (ISSN p: 2337-6333; e: 2355-4363)" Vol. 2, No. 1 (2020): hal. 79-80.
- Umrati dan Hengky Wijaya. *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2020.
- V. Wiratna Sujarweni. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru, 2021.
- Wasilul Chair. "Riba Dalam Perspektif Islam Dan Sejarah, Iqtishadia" Vol. 1, No. 1 (Juni 2014): hal. 102.
- Zulaika Matondang dan Hamni Fadlilah. *Praktik Analisis Data: Pengolahan Ekonometrika dengan Eviews dan SPSS*. Medan: CV Merdeka Kreasi Group, 2020.

**Lampiran Hasil Uji Validitas  
Output(X<sub>1</sub>)**

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.591**	.487**	.799**	.522**	.776**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53
X1.2	Pearson Correlation	.591**	1	.530**	.658**	.588**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53
X1.3	Pearson Correlation	.487**	.530**	1	.523**	.419**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.002	.000
	N	53	53	53	53	53	53
X1.4	Pearson Correlation	.799**	.658**	.523**	1	.630**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53
X1.5	Pearson Correlation	.522**	.588**	.419**	.630**	1	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000		.000
	N	53	53	53	53	53	53
TOTAL	Pearson Correlation	.776**	.830**	.771**	.818**	.709**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	53	53	53	53	53	53

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

**Output (X<sub>2</sub>)**

**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.600**	.646**	.611**	.555**	.844**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53
X2.2	Pearson Correlation	.600**	1	.599**	.550**	.389**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.004	.000
	N	53	53	53	53	53	53
X2.3	Pearson Correlation	.646**	.599**	1	.527**	.710**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53
X2.4	Pearson Correlation	.611**	.550**	.527**	1	.618**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53
X2.5	Pearson Correlation	.555**	.389**	.710**	.618**	1	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.000		.000
	N	53	53	53	53	53	53
TOTAL	Pearson Correlation	.844**	.773**	.859**	.802**	.798**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	53	53	53	53	53	53

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

## Output (Y)

		Correlations					
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	.706	.778	.569	.657	.861
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53
Y.2	Pearson Correlation	.706	1	.665	.620	.648	.846
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53
Y.3	Pearson Correlation	.778	.665	1	.710	.713	.907
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53
Y.4	Pearson Correlation	.569	.620	.710	1	.645	.834
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53
Y.5	Pearson Correlation	.657	.648	.713	.645	1	.843
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	53	53	53	53	53	53
TOTAL	Pearson Correlation	.861	.846	.907	.834	.843	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	53	53	53	53	53	53

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

## Lampiran Hasil Reliabilitas Validitas

## Output (X<sub>1</sub>)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	53	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	53	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	5



## Output Variabel (X<sub>2</sub>)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	53	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	53	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	5

## Output Variabel Y

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	53	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	53	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.908	5

## Lampiran. Hasil Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		53
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.31061797
Most Extreme Differences	Absolute	.107
	Positive	.107
	Negative	-.078

Test Statistic	.107
Asymp. Sig. (2-tailed)	.188 <sup>c</sup>

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

### Lampiran. Hasil Uji Multikoloniaritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.050	2.734		2.945	.005		
PELAYANAN	.038	.151	.034	.249	.804	.634	1.577
PRODUK	.592	.133	.611	4.437	.000	.634	1.577

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN

### Lampiran Hasil Heteroskedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.963	1.571		2.523	.015
PELAYANAN	-.141	.087	-.280	-1.620	.111
PRODUK	.042	.077	.095	.550	.585

a. Dependent Variable: abs\_Res

### Lampiran Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.632 <sup>a</sup>	.399	.375	2.35638

- a. Predictors: (Constant), PRODUK, PELAYANAN
- b. Dependent Variable: KEPUTUSAN

## Lampiran . Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.050	2.734		2.945	.005
	PELAYANAN	.038	.151	.034	.249	.804
	PRODUK	.592	.133	.611	4.437	.000

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN

## Lampiran Uji Hipotesis

### Hasil Uji Parsial (Uji t)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.050	2.734		2.945	.005
	PELAYANAN	.038	.151	.034	.249	.804
	PRODUK	.592	.133	.611	4.437	.000

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN

### Hasil Uji Simultan (Uji f)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	184.563	2	92.281	16.620	.000 <sup>b</sup>
	Residual	277.626	50	5.553		
	Total	462.189	52			

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN

b. Predictors: (Constant), PRODUK, PELAYANAN

## Lampiran . Uji Statistik Deskriptif

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PELAYANAN	53	16.00	25.00	21.3396	2.70998
PRODUK	53	13.00	25.00	21.1132	3.07384
KEPUTUSAN	53	15.00	25.00	21.3585	2.98132
Valid N (listwise)	53				