

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN DAN
PENGETAHUAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI
NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi Kasus Masyarakat Solo Raya)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna

Mengikuti Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh :

ADHELIYA MUSTIKA DWI PUTRI

NIM. 18.52.31.134

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**

2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN DAN
PENGETAHUAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI
NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi Kasus Masyarakat Solo Raya)

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Mengikuti Gelar Sarjana Ekonomi

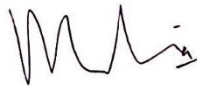
Oleh :

ADHELIYA MUSTIKA DWIPUTRI

NIM. 18.52.31.134

Surakarta, 10 April 2023

Disetujui dan disahkan oleh:
Dosen Pembimbing Skripsi



Melia Kusuma, MM.

NIK. 19810608 201701 2 147

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Assalamu'alaikum Warohmatullahi. Wabarokatuh

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : ADHELIYA MUSTIKA DWI PUTRI
NIM : 18.52.31.134
PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa skripsi berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN DAN PENGETAHUAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus Masyarakat Solo Raya)”**

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Surakarta, 10 April 2023



Adheliya Mustika Dwi Putri

SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : ADHELIYA MUSTIKA DWI PUTRI

NIM : 18.52.31.134

PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terkait penelitian saya yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN DAN PENGETAHUAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus Masyarakat Solo Raya)”**.

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya benar-benar telah melakukan penelitian dan pengambilan data dari masyarakat Solo Raya. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini menggunakan data yang tidak sesuai dengan data yang sebenarnya, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 10 April 2023



Adheliya Mustika Dwi Putri

Melia Kusuma, MM.
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Sdri : Adheliya Mustika Dwi Putri

Kepada yang terhormat
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

Assalamu'alaikum Warohmatullahi. Wabarokatuh

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Adheliya Mustika Dwi Putri NIM: 185231134 yang berjudul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN, DAN PENGETAHUAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus Masyarakat Solo Raya)”.

Sudah dapat dimunaqasahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah. Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut dimunaqasahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Surakarta, 10 April 2023

Dosen Pembimbing Skripsi



Melia Kusuma, MM.

NIK. 19810608 201701 2 147

PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN DAN
PENGETAHUAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI
NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi Kasus Masyarakat Solo Raya)**

Oleh :

ADHELIYA MUSTIKA DWI PUTRI
NIM. 18.52.31.134

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah
pada hari Senin tanggal 08 Mei 2023 M / 17 Syawal 1444 H dan dinyatakan
telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji :

Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)
Helmi Haris, S.H.I., M.S.I
NIP. 19810228 200801 1 005

Penguji II
Dra. HJ. Ani Sofiyani, M.S.I
NIP. 19640101 199403 2 002

Penguji III
Alvin Yahya S.H., M.H.
NIK. 19821113 201701 1 1091



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta




Dr. M. Rahmawan Arifin, M.Si
NIP. 19720304 200112 1 004

MOTTO

“Kamu tidak harus menjadi hebat untuk memulai, tetapi kamu harus memulai untuk menjadi hebat.”

-Zig Ziglar-

“Tidak ada ujian yang tidak bisa diselesaikan. Tidak ada kesulitan yang melebihi batas kesanggupan.”

-QS Al-Baqarah: 286-

“Tidak ada kata mustahil bagi hati yang berkemauan.”

-John Heywood-

PERSEMBAHAN

“Dengan mengucapkan Alhamdulillah

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk Bapak dan Ibu tercinta,

Yang selama ini telah memberikan doa, semangat dan kasih sayang yang tulus dan

tiada ternilai besarnya.”

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warohmatullahi. Wabarokatuh

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Masyarakat Solo Raya)”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapat dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mudofir, S.Ag, M.Pd., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. M. Rahmawan Arifin, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Budi Sukardi, S.E.I, M.S.I., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Dr. Indah Piliyanti, S.Ag., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

5. Melia Kusuma, MM. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak arahan dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu, cerita dan wawasan yang bermanfaat bagi penulis.
7. Masyarakat Solo Raya yang sudah membantu dan meluangkan waktunya untuk mengisi data demi kelancaran penelitian.
8. Bapak dan Ibu tercinta, yang telah dengan sabar dan selalu mendukung semua pilihan perjalanan yang telah penulis jalani selama hidup, semua usaha tidak akan pernah berhasil apabila tidak ada restu dan doa mereka.
9. Dian Irawan yang senantiasa selalu ada memberikan semangat, doa, dan bantuan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat dan teman Perbankan Syariah angkatan 2018 yang sudah memberikan banyak pengalaman dan cerita selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya doa serta puji syukur kepada Allah SWT, Semoga memberikan balasan kebaikan kepada semuanya. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Surakarta, 10 April 2023

Penulis

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, ease, and knowledge on the decision of the people of Solo Raya to become customers of Bank Syariah Indonesia. The data used is primary data from questionnaires and secondary data from books, journals, and previous research. The population in this study is the people of Solo Raya who have Bank Syariah Indonesia accounts.

The sampling technique used is non-probability sampling using a purposive sampling method. The study included 100 respondents as samples. This study uses quantitative research methods with data analysis techniques, namely multiple linear regression analysis and hypothesis testing (t test), using SPSS version 22.

Based on the test results, it shows that service quality has a positive and significant effect on the decision to become a customer at Bank Syariah Indonesia. Ease has a positive and significant effect on the decision to become a customer at Bank Syariah Indonesia. Knowledge has not effect on the decision to become a customer at Bank Syariah Indonesia.

Keywords: Quality of Service, Ease, Knowledge, and Decisions.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan dan pengetahuan terhadap keputusan masyarakat Solo Raya menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia. Data yang digunakan adalah data primer yang berasal dari kuesioner dan data sekunder yang berasal dari buku, jurnal dan penelitian terdahulu. Populasi dalam penelitian adalah masyarakat Solo Raya yang memiliki rekening Bank Syariah Indonesia.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non Probability sampling* menggunakan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis (uji t) dengan menggunakan SPSS version 22.

Berdasarkan hasil pengujian dengan uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia. Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia. Pengetahuan tidak berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kemudahan, Pengetahuan, dan Keputusan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iii
SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN	iv
NOTA DINAS	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
<i>ABSTRACT</i>	xi
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR GRAFIK.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11

1.6 Manfaat Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Kajian Teori	13
2.1.1 Kualitas Pelayanan	13
2.1.2 Kemudahan	16
2.1.3 Pengetahuan	18
2.1.4 Pengambilan Keputusan	21
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Berfikir	29
2.4 Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Waktu dan Wilayah Penelitian	32
3.2 Jenis Penelitian	32
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Sampel	32
3.3.1 Populasi	32
3.3.2 Sampel	32
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	33
3.4 Data dan Sumber Data	34
3.4.1 Data	34
3.4.2 Sumber Data	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
3.5.1 Kuesioner	35
3.6 Variabel Penelitian	36
3.6.1 Variabel Independen (X)	36

3.6.2 Variabel Dependen (Y)	36
3.7 Definisi Operasional Variabel	36
3.8 Teknik Analisis Data	38
3.8.1 Uji Instrumen	39
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	40
3.8.3 Uji Ketepatan Model	41
3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
3.8.5 Uji Hipotesis	43
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
4.1.1 Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia.....	44
4.1.2 Visi Misi Bank Syariah Indonesia	45
4.2 Gambaran Umum Penelitian	45
4.2.1 Gambaran Umum Solo Raya.....	45
4.2.2 Gambaran Umum Responden.....	46
4.2.3 Gambaran Umum Tanggapan Responden.....	51
4.3 Pengujian dan Hasil Analisis Data	56
4.3.1 Uji Instrumen	56
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	59
4.3.3 Uji Ketepatan Model	64
1. Koefisien Determinasi (R^2)	64
2. Uji F (Uji Simultan).....	65
4.3.5 Uji Hipotesis	68
4.4 Pembahasan Hasil Analisis Data	70

4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia.....	70
4.4.2 Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia.....	72
4.4.3 Pengaruh Pengetahuan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia.....	73
BAB V PENUTUP.....	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Keterbatasan Penelitian	76
5.3 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pertumbuhan Aset, PYD dan DPK	2
Tabel 1. 2 Perkembangan Total Aset, Jaringan Kantor dan Tenaga Kerja Perbankan Syariah (Mei 2022).....	3
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran Likert	35
Tabel 3. 2 Tabel Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 4. 1 Data Jumlah Penduduk Solo Raya	44
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	48
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	50
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	57
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kemanfaatan (X2).....	57
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan (X3).....	57
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan (Y)	58
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov Smirnov.....	46
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas	62
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas Uji Glejser	64
Tabel 4. 14 Hasil Uji f (Uji Simultan).....	65
Tabel 4. 15 Hasil Uji R Square	64
Tabel 4. 16 Analisis Regresi Linier Berganda	67
Tabel 4. 17 Hasil Uji T.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Market Share Perbankan Syariah Juni 2021	4
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	29
Gambar 4. 1 Peta Solo Raya	46
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas dengan Normal Probabilitas Plot	60
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplot.....	63

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4. 1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	51
Grafik 4. 2 Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan	53
Grafik 4. 3 Tanggapan Responden Terhadap Pengetahuan	54
Grafik 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Rencana Penelitian	85
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 3 Data Hasil Penelitian	92
Lampiran 4 Hasil Output SPSS.....	103
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup.....	110
Lampiran 6 Hasil Cek Plagiasi.....	111

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank merupakan badan usaha dimana tugasnya ialah menghimpun dana berasal dari masyarakat berbentuk simpanan lalu disalurkan ke masyarakat melalui pinjaman dan/atau cara lain guna terjadi peningkatan taraf hidup masyarakat pada umumnya (Otoritas Jasa Keuangan, 2017). Bank juga diartikan suatu lembaga keuangan dimana operasional intinya menerima suatu simpanan, tabungan dan deposito yang diperlukan sebagai untuk wadah meminjamkan uang (kredit) kepada pihak yang memerlukan. Lain itu, bank diketahui sebagai wadah penukaran uang, transfer uang atau mendapat aneka ragam pembayaram dan simpanan, seperti listrik kemudian telepon, air, lalu pajak, biaya kuliah dan juga lainnya (Anshori, 2019).

Terdapat dua macam bank yang berbeda di Indonesia salah satunya bank konvensional dan juga bank syariah. Bank syariah didefinisikan bank yang fungsionalnya tidak sama dengan bank konvensional. Ciri yang sangat terlihat pada bank syariah adalah tidak akan digunakan dan tidak mengambil bunga dari nasabah, melainkan menerima dan menjalankan sistem bagi hasil serta keuntungan lainnya sesuai akad yang telah disepakati. Baik bank konvensional atau juga bank syariah mempunyai peluang produk, peluang promosi dan hal lainnya dalam operasionalnya untuk menarik calon nasabah untuk menyimpan dan menyalurkan uang ke bank tersebut (Hatta, 2022).

Di Indonesia, perbankan syariah telah menjadi sistem perbankan alternatif, selama dekade ini, perbankan syariah telah mengalami perkembangan yang

mengesankan dan signifikan. Asas/hukum perbankan syariah dinilai mampu menciptakan keseimbangan dalam sistem keuangan. Salah satu diantaranya menghilangkan unsur *gharar* (ketidakpastian) (Wahyuningsih, 2019).

Hal ini terlihat di tahun 1998 waktu adanya krisis mata uang atau krisis moneter di Indonesia, dan pada saat itu bank muamalat ialah bank syariah nomor satu yang berada di Indonesia dan tidak terlalu terpengaruh oleh krisis mata uang yang melanda Indonesia. Menandakan bahwa perbankan syariah mampu bertahan di era krisis yang sedang melanda. Apalagi keberhasilan perbankan syariah semakin terlihat setelah munculnya bank syariah lainnya contohnya bank syariah mandiri yang juga kuat menghadapi dari krisis ekonomi yang dirasakan Indonesia saat itu (Sita & Kristanti, 2021). Keberhasilan ini tentu berkat dari penerapan prinsip dan sistem yang berlandaskan Al-Qur'an dan Hadist sebagai pegangan dalam kegiatan operasionalnya. Berikut merupakan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia Tahun 2021 yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. 1 Pertumbuhan Aset, PYD dan DPK

Keterangan	Des-17	Des-18	Des-19	Des-20	Des-21
Pertumbuhan Aset (yoy)	18,97%	12,57%	9,93%	13,11%	13,94%
Pertumbuhan PYD (yoy)	15,27%	12,17%	11,01%	8,08%	6,90%
Pertumbuhan DPK (yoy)	19,89%	11,14%	11,82%	11,89%	15,41%

Sumber: Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia Tahun 2021

Pada tabel 1.1 menurut data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2021 menunjukkan bahwa pertumbuhan bank syariah tergolong sangat pesat. Pertumbuhan tersebut menunjukkan bahwa jumlah aset, PYD, dan DPK dilihat mulai dari tahun 2017 hingga tahun 2021 mengalami peningkatan. Selain dilihat dari jumlah aset, PYD dan DPK. Perkembangan perbankan syariah juga dapat dilihat melalui bertambahnya jaringan kantor dan tenaga kerja perbankan syariah. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. 2

Perkembangan Total Aset, Jaringan Kantor dan Tenaga Kerja Perbankan Syariah (Mei 2022)

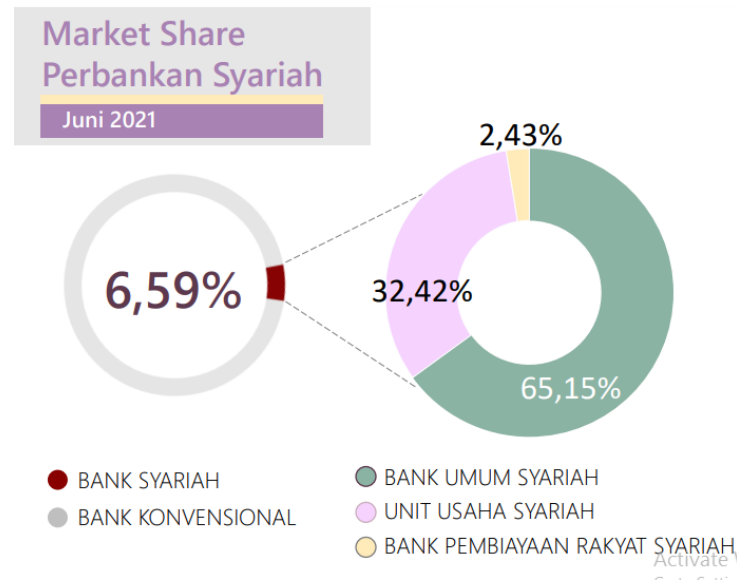
Keterangan	Bank Umum Syariah	Unit Usaha Syariah	Bank Pembiayaan Rakyat Syariah
Total Aset	453.876	226.214	-
Jumlah Kantor	1811	444	655
Jumlah Tenaga Kerja	50.708	5.590	7.090

Sumber: Data Statistik Perbankan Syariah Tahun 2022

Pada tabel diatas menandakan bahwa perbankan syariah telah berkembang cukup pesat, dimana hingga bulan Juli tahun 2021 semua aset perbankan syariah sejumlah Rp 631,58 triliun. Adapun pangsa pasar atau market share perbankan syariah tentu menunjukkan pertumbuhan positif yakni naik menjadi 6,59% pada Juli 2021 dibandingkan perbankan nasional. Berikut merupakan Snapshot Market Share Perbankan Syariah pada Juni 2021 yang dapat dilihat pada gambarberikut :

Gambar 1. 1

Market Share Perbankan Syariah Juni 2021



Sumber : (Otoritas Jasa Keuangan, 2021)

Sejalan dengan perkembangan market share perbankan syariah tersebut, jumlah rekening bank syariah terus bertambah. Artinya, jumlah jumlah rekening pihak ketiga mencapai lebih dari 40 juta rekening pada Juli 2021, sedangkan jumlah rekening pembiayaan melebihi 6 juta rekening (Elizabeth, 2021).

Hal ini menunjukkan bahwa bank syariah dapat berlomba bersama bank konvensional. Bank syariah harus memberikan layanan berkualitas yang memuaskan kebutuhan dan keinginan nasabah. Dengan demikian, menyajikan pelayanan yang baik dapat memberikan efek positif bagi calon nasabah untuk menarik calonnasabah menjadi nasabah bank syariah di Indonesia. Artinya masyarakat telah memikirkan lokasi perbankan syariah dan dapat mempercayakan kepada mereka untuk menjadi nasabah bank syariah.

Di sisi lain, pertumbuhan perbankan syariah yang ada di Indonesia tentu menghadapi banyakkendala. Padahal, sebagian besar nasabah perbankan syariah adalah “nasabah mengambang” yang mengutamakan target untuk laba agar bisa bergerak saat bunga deposito bank konvensional lebih dapat memberi laba. Kumpulan nasabah ini memiliki banyak rekening yang tentunya bukan hanya di bank syariah tapi juga bank konvensional. Hanya beberapa nasabah yang setia menyimpan uangnya di bank syariah karena mereka mengutamakan dengan alasan agama. Sebagian lagi karena keterpaksaan, seperti terlalu menjalankan dan taat aturan pada tempat kerja yang bekerjasama dengan bank syariah (Sinaga, 2019).

Sebelum seseorang memutuskan untuk bertransaksi di bank syariah, mereka biasanya mengidentifikasi kebutuhan atau masalah. Mereka akan terus menggali informasi sebanyak mungkin. Yang mana informasi ini akan digali melalui berbagai media seperti membaca, internet, teman atau lainnya. Setelah mencari informasi, seseorang biasanya mengevaluasi informasi yang diterimanya untuk menjadi penentu produk apa dan mana yang sesuai dengan kebutuhannya. Kemudian timbul keinginan dan keputusan untuk membeli produk yang akan digunakan.

Keputusan dapat didasarkan pada penilaian objektif atau dorongan emosional. Keputusan untuk berjalan dihasilkan dari berbagai tindakan dan dorongan mental dan emosional (Yuliawan, 2011). Kotler (2002), mengutarakan faktor apa yang salah satunya dapat mempengaruhi keputusan konsumen adalah pelayanan atau jasa yang ditawarkan bank kepada konsumen. Saat

mengambil keputusan, pelanggan harus mempertimbangkan segalanya, yaitu membandingkan satu dengan yang lain.

Dalam mempertahankan minat keputusan menabung nasabah dan keputusan untuk menyimpan dananya di bank, bank syariah harus tetap menjaga layanan yang berkualitas dan tanggung jawab, serta selalu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Kualitas layanan yang diberikan bank syariah nantinya dapat menentukan minat dan memenuhi kebutuhan serta keinginan demi terciptanya kenyamanan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama dan perhatian perusahaan. Perusahaan harus memahami kondisi pelanggan mereka untuk mempertahankan kualitas dan tingkat kualitas yang mereka ingin tentunya. Sehingga, bank dapat memberi penilaian mengenai seberapa besar peran layanan dalam pertumbuhan dan pemeliharaan eksistensi bank. Dimana kualitas layanan merupakan keutamaan yang sangat dijadikan penentu dalam memenuhi keinginan konsumen dan pengelolaan keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen (Djharuddin & Irawati, 2021).

Selain itu, pemberian pelayanan yang terbaik kepada umat manusia merupakan pekerjaan dianggap sangat mulia dan dijadikan pintukebaikan bagi semua yang memilih untuk melaksanakannya. Beberapa bagian ayat-ayat Al-Qur'an yang menganjurkan umat manusia untuk berbuat sebaik-baiknya kepada sesama. Islam menetapkan batas, yang difirmankan Allah dalam salah satu surat al-Maidah ayat 2 (Departemen Agama Republik Indonesia, 2006):

Artinya : “...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”

Melalui ayat diatas, Allah memerintahkan kita untuk saling tolong-menolong dalam koridor “kebaikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar perintah Tuhan, kita akan dihukum, dan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Interaksi dapat dilakukan pada waktu dan pada orang lain tanpa adanya aturan yang melarang, selama tidak melanggar batasan diatas.

Namun dibaliknya kunci utama berkembangnya Bank Syariah ialah kualitas pelayanan yang berkualitas dan baik. Nyatanya masih ditemukan aduan masyarakat mengenai buruknya kualitas pelayanan yang disajikan oleh Bank Syariah Indonesia. Ombudsman RI perwakilan Aceh menerima laporan mengenai pelayanan Bank Syariah Indonesia di Aceh yang dinilai sangat buruk sehingga merugikan masyarakat (Isti, 2021).

Faktor lain yang dapat dijadikan pengaruh keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia ialah kemudahan. Kemudahan disini berarti kemudahan dalam mengakses tempat atau lokasi di Bank Syariah Indonesia. Dimana pembukaan rekening dapat dilakukan dengan mudah dan cepat. Hal ini menjadi solusi bagi calon nasabah yang ingin membuka rekening dengan mudah karna akses mudah dijangkau dan langsung ke kantor cabang. Transportasi yang dilalui juga lancar sehingga memudahkan untuk membuka rekening (Mahendra, 2023).

Namun dibalik kemudahan tersebut juga terdapat beberapa permasalahan dalam pembukaan rekening yang dilakukan secara online. Seperti kegagalan dalam membuka rekening secara online yang biasanya disebabkan oleh data yang tidak sinkron dengan KTP ataupun kegagalan setoran awal lewat briva. Sehingga tersebut juga menjadi kendala dalam pembukaan rekening secara online pada Bank Syariah

Indonesia.

Selain kualitas pelayanan dan kemudahan, keputusan untuk dijadikan nasabah dipengaruhi juga oleh faktor pengetahuan. kejadian di luar ruangan juga memperlihatkan bahwa pemahaman masyarakat masih belum rata pada pengetahuan perbankan syariah. Banyaknya istilah dan konsep yang berbeda antara perbankan syariah dan perbankan konvensional menjadikan tantangan bagi pelaku perbankan syariah dalam menjelaskan kepada masyarakat (Mahirun, 2012).

Hal ini biasanya terjadi karena anggapan nasabah yang kurang paham mengenai operasional dan aktivitas pada bank konvensional dan bank syariah yang berbeda, akan tetapi dianggap sama oleh mereka. Sehingga diartikan bahwa kurangnya kesadaran nasabah saat melakukan aktivitas transaksi pada penggunaan jasa perbankan syariah (Akmal, 2021).

Manager Solo BSI, Ari Nopa Kurniawan yang mengatakan pihaknya saat ini terus berupaya meningkatkan literasi perbankan syariah di wilayah Solo. Ia mengajak seluruh pemangku kepentingan untuk ikut serta mengedukasi masyarakat tentang perbankan syariah. Peningkatan awareness dan literasi perbankan syariah ke masyarakat luas di wilayah BSI solo, dan mencakup eks Karesidenan Surakarta (Bc, 2021).

Kualitas pelayanan, kemudahan dan pengetahuan merupakan faktor dalam keputusan nasabah untuk menabung di bank, dan pengetahuan yang dimiliki nasabah juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keputusan menjadi nasabah bank syariah.

Terdapat *research gap* atau perbedaan penelitian pada penelitian terdahulu.

Penelitian Arief Firdy Firmansyah (2019), yang mengungkapkan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadinasabah. Sedangkan hasil penelitian Maisur, Arfan & Shabri (2015), mengungkapkan tidak terjadi pengaruh diantara kualitas pelayanan dengan keputusan menabung nasabah.

Penelitian Ahmad Munajim & Saeful Anwar (2016), menyatakan adanya pengaruh antara kemudahan dengan keputusan jadi nasabah Bank Syariah. Melainkan penelitian Nila Erina (2021), menyatakan tidak adanya pengaruh kemudahan akses terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian Titin Agustinnengsih, Arsa, & Pradita Sariputri (2021), menngambarkan bahwa ada pengaruh diantara pengetahuan dengan keputusan menabung di Bank Syariah. Sedangkan hasil penelitian Yuni Budiyantri (2020), mengungkapkan bahwa tidak terjadi pengaruh antara pengetahuan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah.

Penelitian ini dilakukan untuk memahami apakah kualitas pelayanan, kemudahan, dan pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Maka dari itu, judul penelitian ini adalah **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN, DAN PENGETAHUAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus Masyarakat Solo Raya)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai padauraian dapat diidentifikasi masalah yang muncul dalam riset ini adalah :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia dinilai buruk dan merugikan masyarakat.
2. Banyak kemudahan dalam membuka rekening Bank Syariah Indonesia secara online akan tetapi masih banyak masyarakat yang gagal ketika melakukan secara online.
3. Kurangnya literasi masyarakat solo mengenai Bank Syariah Indonesia.
4. Permasalahan yang diangkat dalam riset berasal dari *gap research*. Banyak pihak yang menyatakan bahwa keputusan menjadinasabah di Bank Syariah Indonesia dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kemudahan, dan pengetahuan, tapi masih ada penelitian yang menyatakan sebaliknya.

1.3 Batasan Masalah

Adanya batasan masalah dimaksud agar peneliti tidak melebar dari tujuan.

Batasan masalah dalam riset yaitu :

1. Berfokus pada tiga variabel independen saja, yaitu kualitas pelayanan, persepsi kemudahan, dan pengetahuan.
2. Responden pada penelitian ini dibatasi yaitu masyarakat Solo Raya
3. Responden memiliki rekening di Bank Syariah Indonesia.

1.4 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan masalah yang telah dipaparkan, ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia ?

2. Apakah kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia ?
3. Apakah pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia ?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, tujuan riset ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Teoritis

Diharapkan kajian ini mampu berkembang dan bisa dijadikan sebagai bahan masukan dan literatur pelengkap khususnya bagi bank untuk mengetahui kualitas layanan, kemudahan dan pengetahuan yang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.

2. Bagi Praktisi

- a. Bagi Akademik

Diharapkan riset ini dapat digunakan di masa mendatang di perpustakaan kampus sebagai daftar referensi tambahan dan bahan referensi bagi peneliti lain.

Dan dengan adanya riset ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang

teori yang sama dipelajari di perkuliahan dengan penerapannya di masyarakat.

b. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini akan mengasah kemampuan peneliti dalam merespon permasalahannya sehari-hari, khususnya yang berkaitan dengan kualitas layanan, kemudahan dan pengetahuan yang mempengaruhi keputusan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Juga dijadikan peningkatan, perluasan dan pengembangan pemahaman ilmiah para ilmuwan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini bisa dijadikan gambaran dan informasi yang bermanfaat tentang pengaruh kualitas layanan, kemudahan dan pengetahuan terhadap keputusan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Selain itu, riset ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian nantinya, khususnya bagi yang berminat meneliti masalah yang sama dengan penelitian ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Wibowati (2021), Kualitas merupakan ukuran standar yang diinginkan oleh konsumen, bila suatu perusahaan dikatakan berkualitas tinggi berarti telah memenuhi bahkan melebihi harapan konsumen. Menurut Tjiptono (1996), kualitas yaitu keadaan dinamis yang terkait pada produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang mampu dipenuhi keinginan. Menurut Wijaya (2011), diartikan sebagai tingkat keunggulan, jadi kualitas adalah bagian dari kebaikan. Kualitas adalah sesuatu yang telah ditentukan oleh pelanggan, yang memiliki arti bahwa kualitas itu dihasilkan dari suatu pengalaman yang dialami pelanggan.

Konsep kualitas dijadikan sebagai ukuran kerelatifan untuk sempurna tidaknya sebuah produk atau jasa, yang ada dari atas kualitas desain dan kualitas sesuai pada sebuah produk atau jasa dengan syarat dan spesifikasi kualitas yang awalnya telah ditentukan.

Menurut Wibowati (2021), pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan yang dilaksanakan agar kebutuhannya terpenuhi dan keinginan juga dipenuhi pihak lain. Layanan pelanggan penting dilakukan bagi perusahaan, hal ini karena tidak dilakukannya pelayanan maka tidak akan ada dan tidak terjual yang melakukan pembelian produk untuk kegiatan jual beli dengan pelanggan. Sarah et al. (2020), menerangkan bahwa pelayanan adalah tindakan yang dilakukan

oleh satu pihak dengan pihak lain yang dasarnya tidak memiliki ujud dan tidak menyiratkan kepemilikan. Layanan tersebut dapat menentukan nilai jual produk kepada pelanggan.

Menurut Lovelock-Wright yang diterjemahkan oleh Tjiptono (2011) merujuk bahwa “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk dan pelayanan yang diharapkan dapat mencapai keunggulan sesuai dengan harapan konsumen”. Konsumen menerima layanan jika mereka memenuhi harapan. Oleh karenanya, kualitas layanan didefinisikan sebagai pengguna dengan cara konsisten guna pemenuhan harapan konsumen.

Menurut Nasution (2004), Kualitas pelayanan adalah keunggulan yang diinginkan dan pengelolaannya untuk memenuhi harapan pelanggan. Sementara itu, Tjiptono (2011) menggambarkan yaitu kualitas pelayanan adalah upaya untuk pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari segi produk maupun jasa, dan ketepatan penyampaian untuk pengimbangan keinginan konsumen.

Kualitas pelayanan yaitu satu tindakan yang dilakukan oleh penyedia layanan jasa maupun barang dengan baik (Erinawati et al., 2021). Selain memberikan pelayanan yang baik serta memuaskan konsumen, Bank Syariah juga diinginkan untuk memberikan kenyamanan agar konsumen dapat menarik dan memunculkan minat untuk datang dan menabung di Bank Syariah tersebut.

Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai semua acara yang dilaksanakan oleh company untuk pemenuhan keinginan konsumen. Pelayanan untuk ini diartikan sebagai pelayanan yang diberi dari pengelola pelayanan atau pelayanan berupa kenyamanan, kecepatan, hubungan, ketrampilan dan keramah-tamahan,

yang diperhatikan meliputi tingkahlaku dan sifat waktu pemberian pelayanan yang memberikan kepuasan pelanggan (Widjono et al., 2014).

Berdasarkan beraneka definisi dari para ahli, maka simpulannya yakni kualitas pelayanan adalah hasil evaluasi yang memenuhi atau melebihi harapan dan ketepatan penyampaian yang mampu pengimbangan harapan terkait dengan kepuasan pelanggan.

2. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan yang ditulis oleh Parasuraman, *et al.* (1985,1988) dalam Astuti (2012) yang biasa dikenal dengan dimensi Servqual yaitu :

a. Tangibles (Bukti Fisik)

Bukti fisik adalah barang berwujud yakni barang bukti fisik wajib menjadi milik pegawai bank, contohnya gedung, alat pegawai dan alat komunikasi. Pelanggan dapat melihat buktifisik dengan mata terbuka, maka diperlukan bukti secara fisik yang menarik.

b. Responsive (Daya Tanggap)

Responsive merupakan harapan dan kemampuan karyawan bank untuk menyajikan pelayanan yang ditunjukkan ke nasabah. Maka pihak yang ditunjukkan bank tentu harus melakukan pemberian semangat yang dilaksanakan untuk semua karyawan bank dapat dilakukan guna pendukung operasional pelayanan yang ditunjukkan nasabah dengan tujuan optimal.

c. Assurance atau Jaminan

Jaminan adalah agunan yang wajib dimiliki karyawan harus pengetahuan dan pemahaman yang besar, sopan santun dan tingkahlaku yang bisa

diandalkan. Hal ini menjadi penting untuk nasabah agar transaksi yang dijalankan tepat dan benar sesuai sasaran.

d. *Reliabilitas* atau Keandalan

Keandalan adalah kekuatan bank untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan secara cepat, akurat, tepat dan dengan cara yang memuaskan nasabah. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa tiap karyawan bank menerima pelatihan dan pendidikan guna peningkatan keterampilan mereka.

e. *Empati* atau Perhatian

Perhatian adalah kekuatan bank guna pemberian kenyamanan dan membangun ikatan efektif dengan nasabah serta memahami secara cepat dan akurat kebutuhan individu setiap nasabah.

2.1.2 Kemudahan

1. Pengertian Kemudahan

Davis (1989) mendefinisikan persepsi kemudahan, yaitu tingkatan dimana pengguna memiliki kepercayaan penuh pada sistem teknologi informasi untuk meringankan pekerjaan yang dilakukannya. Dalam hal ini teknologi atau sistem dalam penggunaannya akan terlepas dari kesulitan dan tidak membutuhkan upaya. Jika sebuah sistem penggunaannya mudah, maka akan lebih banyak digunakan oleh masyarakat.

Jogiyanto (2007) mendefinisikan persepsi kemudahan yaitu tingkatan yang merepresentasikan sejauh mana sistem teknologi informasi dalam memudahkan individu untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan mengenai tingkat rasa

percaya dalam menetapkan putusan yang disebut dengan kemudahan. Jika individu mempunyai rasa kepercayaan yang tinggi dalam pengimplementasian suatu sistem teknologi informasi maka dapat dikatakan sistem informasi tersebut memiliki sifat kemudahan yang tinggi begitu juga sebaliknya.

Persepsi individu mengenai kemudahan penggunaan yaitu tingkatan yang merepresentasikan rasa percaya individu untuk memakai sistem teknologi informasi dengan kebebasan yang ada tanpa ada kendala. Semakin mudah penggunaannya, maka akan menimbulkan sedikit kendala dan akan meningkatkan kinerja penggunanya. Dalam hal ini kemudahan merupakan usaha yang tidak memberatkan ketika seseorang menggunakan sistem tersebut (Ernawati & Noersanti, 2020).

Dari definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan mengenai kemudahan yaitu keyakinan individu dalam memakai teknologi yang mudah dipahami dan digunakan. Dalam hal ini kemudahan dalam melakukan pembayaran elektronik mampu mengurangi usaha dalam menggunakannya. Hal ini menandakan bahwa *e-wallet* mampu memberikan kepraktisan bagi pengguna dibandingkan dengan sistem pembayaran tunai. Sehingga pengguna percaya jika teknologi memiliki kemudahan dalam pemakaiannya, maka individu tersebut akan terus memakainya, sedangkan jika teknologi sukar dalam pemakaiannya, maka individu tidak akan tertarik.

2. Indikator Kemudahan

Menurut Silaen & Prabawani (2019), indikator kemudahan antara lain sebagai berikut :

- a. Mudah dipahami dan dipelajari
- b. Mempermudah pekerjaan dan sesuai kebutuhan
- c. Meningkatkan keterampilan
- d. Mudah dioperasikan

2.1.3 Pengetahuan

1. Pengertian Pengetahuan

Menurut Notoatmodjo (2003), pengetahuan adalah buah dari tahu, pengetahuan ini akan terjadi jika seseorang telah melaksanakan penelitian tentang suatu objek. Ketika orang memiliki lebih banyak informasi, mereka membuat keputusan yang lebih baik, sangat efisiensi dan akurasi waktu dilakukan pemrosesan informasi, dan dapat mengingat informasi dengan baik (Nashrullah & Noor, 2017). Umumnya, informasi pendefinisian bahwa memori dapat disimpan suatu informasi. Ini berarti pengetahuan yang dipunyai konsumen ialah sebagian dari himpunan informasi yang sangat relevan dan sesuai kegiatan yang dilaksanakan konsumen dipasar.

Menurut Engel dalam Sangadji (2013), membagi pengetahuan pada pelanggan menjadi tiga macam umum seperti pengetahuan produk, pengetahuan pembelian dan pengetahuan penggunaan. Pengetahuan didefinisi bahwa aneka gejala banyak dirasai dan didapat manusia dengan mengamati panca inderanya. Menurut Al-Ghazali, manusia mendapat ilmu dengan dua cara, yaitu dengan belajar di bawah bimbingan seorang guru, memakai indra dan akal serta mempelajari sifat Rabbani, atau dengan belajar Ladunni, mendapat langsung pengetahuan melalui ilham dan wahyu (Awal Habibah & Nur Hasanah, 2021).

Pengetahuan merupakan keluaran oleh indera pendengaran, penglihatan, penciuman, sentuhan dan rasa terhadap objek, dimana panca indera berperan dalam proses tersebut. Pengetahuan muncul ketika orang sudah lama memperhatikan objek pengamatan (Audina Putribasutami & Sista Paramita, 2018). Alat indera yang paling berperan aktif adalah telinga dan mata. Indra mampu menyampaikan informasi yang diterima sedemikian rupa sehingga sesuatu dapat dibentuk menjadi pengetahuan (Notoadmojo, 2007).

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengetahuan

Pengetahuan yang dipunyai orang dipengaruhi oleh aneka faktor, contohnya pendidikan, pengalaman, dan usia. Uraian dari aneka faktor adalah (Notoadmojo, 2007):

a. Pendidikan

Pendidikan yang memiliki tingkatan tentunya sangat dijasikan penentu pada asimilasi yang oranglain lakukan, yang mana apakah mudah atau tidak ketika dilakukan. Dalam hal ini jika pengetahuannya terlihat banyak maka tidak dapat dipungkiri bahwa pendidikan yang dimiliki tentu tinggi.

b. Pengalaman

Pengalaman dijadikan sebagai pendoman yaitu guru terbaik. Pepatah ini definisinya dalam mendapatkan kebenaran suatu pengetahuan didapat dari sumber pengalaman. Maka, ketika didapatkan suatu pengetahuan juga biasanya berasal dari pengalaman pribadi yang pernah dilalui. Ini dapat dilaksanakan dengan pengulangan pada pengalaman yang diperoleh dalam pemecahan masalah yang diamati sebelumnya.

c. Usia

Perkembangan mental yang baik dipengaruhi juga oleh usia, semakin tua semakin bagus mentalnya. Tetapi kelemahannya yaitu mental orang yang sudah tua tentu tidak secepat masa remaja.

d. Infomasi

Sebuah informasi dapat mempengaruhi pengetahuan seseorang. Bahkan jika seseorang mempunyai tingkat pendidikan yang rendah, ia dapat meningkatkan pengetahuannya jika ia menerima informasi yang baik dari berbagai saluran media seperti televisi, radio atau surat kabar.

3. Indikator Pengetahuan

Menurut Notoatmojo (2007), adapun indikator dari pengetahuan yaitu:

a. *Know* atau Tahu

Know atau Tahu didefinisikan sebagai penguasaan dari materi yang telah dipelajari. Pengetahuan berarti penguasaan kembali sesuatu dari semua materi yang diterima. Oleh karenanya, tahu ialah tingkat pengetahuan yang paling rendah.

b. *Comprehension* atau Memahami

Memahami berarti kemampuan dalam penggambaran dengan benar objek yang diketahui dan dapat menjelaskan berdasarkan materi tersebut sesuai yang diperoleh. Apabila dia dapat menjelaskan, menyimpulkan dan memberi nama objek yang ditemui dapat dikatakan dia paham terhadap suatu objek yang telah didapat.

c. *Analysis* atau Analisis

Analisis adalah kemampuan untuk menggambarkan bahan atau objek yang diperoleh dan menyimpulkannya sebagai pendapat. Keterampilan analitis dapat dilihat melalui penggunaan kata kerja, seperti kemampuan mendeskripsikan, membedakan, memisahkan, dan mengklasifikasikan.

d. *Shyntesis* atau Sintesis

Sintesis adalah kemampuan untuk menggabungkan sesuatu menjadi satu kesatuan yang baru, dengan kata lain sintesis adalah kemampuan manusia untuk menyusun formasi yang ada.

e. *Evaluation* atau Evaluasi

Evaluasi mengacu pada kekuatan dalam proses evaluasi memakai bahan dan objek. Nilai ini ditentukan pada beberapa kriteria yang telah ditentukan sesuai kriteria yang ada.

2.1.4 Pengambilan Keputusan

1. Pengertian Keputusan

Pengambilan keputusan selalu dijalankan oleh tiap orang, bahkan bisa dilakukan beberapa kali sehari. Mulai dari masalah sederhana hingga masalah yang kompleks. Pengambilan keputusan sering dilakukan oleh manusia, baik disadari maupun tidak, karena dalam kehidupan sehari-hari manusia banyak menjumpai hal-hal yang tidak pasti (Suharnan, 2005). Setiap keputusan yang dibuat selalu memiliki ganjaran tertentu untuk diri sendiri maupun orang lain. Pengambilan keputusan adalah proses pemilihan dan penentuan pilihan yang berbeda dalam tidak pastinya suatu kondisi.

Pengambilan keputusan adalah aktivitas sendiri yang berhubungan

langsung dengan perolehan dan penggunaan penawaran barang. Keputusan pembelian merupakan tingkahlaku konsumen untuk dilakukannya pembelian dan menggunakan produk yang disukainya. Keputusan pembelian konsumen merupakan prosespsikologis mendasar yang melaksanakan peran utama dalam pemahaman bagaimana konsumen benar-benar membuat keputusan pembelianmereka (Arfah, 2022). Perusahaan yang cerdas mencoba pemahaman sepenuhnya proses keputusan pembelian pelanggan, yang berarti bahwa semuapengalaman mereka adalah pembelajaran.

Menurut Terry dalam Desmita (2008), pengambilan keputusan adalah memilih alternatif cara perilaku antara dua atau lebih, maka didefinisikan bahwa pengambilan keputusan adalah pendekatan secarasistematis terhadap sifat masalah, mengumpulkan fakta dan informasi, mendefinisikan alternatif secara hati-hati. .sebelum dan selama pengambilan keputusan. Ukuran yang merupakan ukuran yang paling tepat menurut perhitungan. Pengambilan keputusan merupakan suatu bentuk pemikiran dan hasil dari tindakan ini disebut juga dengan keputusan. Pengambilankeputusan bisa terjadi sebagai suatu proses mental yang dapat mengarah pada pemilihan suatu tindakan di antara beberapa pilihan. Setiap cara pengambilan keputusan dapat menghasilkan suatu pilihanakhir, diakhir dapat berupa tindakan (*action*) atau pendapat tentang pilihan tersebut.

Keputusan yang dipilih tentu berbeda-beda, tetapi penanda umumnya adalah: (a) keputusan adalah hasil pemikiran, hasil usaha intelektual, (b) keputusan akan dilibatkan pada pilihan di antara alternatif yang berbeda, (c)

keputusan akan dilibatkan pada tindakan nyata, meskipun implementasinya mungkin memakan waktu atau dilupakan Rahkmat (2011) Hanifa dan Sulistiyani (2020).

Dari arti pengambilan keputusan simpulannya bisa diartikan suatu cara dimana solusi terbaik dipilih secara sistematis dari beberapa alternatif yang tersedia untuk digunakan sebagai solusi dari suatu masalah.

2. Tahap-Tahap Pengambilan Keputusan

a. Pengenalan Masalah

Ketika pembeli mendapati suatu permasalahan dalam pemenuhan kebutuhan maka pembelian akan dimulai dan dilakukan pembeli. Analisis harapan dan kebutuhan ini dapat ditujukan utamanya untuk mengidentifikasi keinginan atau kebutuhan yang belum terealisasi dan belum dirasa puas. Begitu kebutuhan tersebut diketahui, konsumen akan segera memahami bahwa ada kebutuhan yang pemenuhan yang masih bisa dibatalkan, serta kebutuhan yang wajib dipenuhi dalam kedua hal tersebut.

b. Pencarian Informasi

Konsumen telah diketahui kebutuhan mencari lebih banyak informasi tentang produk atau jasa yang dibutuhkan. Informasi yang dicari bisa aktif atau pasif. Informasi aktif seperti pengunjungan ke banyak toko guna perbandingan harga dan kualitas suatu produk. Melainkan, informasi pasif dapat berupa, misalnya, dalam bentuk membaca iklan surat kabar, dan lain sebagainya.

c. Evaluasi Alternatif

Ini adalah cara konsumen menjalankan informasi merek pesaing dan membuat penilaian nilai akhir. Mencakup dua tahap yakni penetapan pembelian dengan tujuan dan penilaian dalam pengadaan seleksi pada pembelian alternatif sesuai dengan tujuan pembeliannya

d. Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian adalah proses nyata. Setelah langkah 1-3 selesai, konsumen harus melakukan pengambilan keputusan guna melakukan pembelian atau tidak. Seorang konsumen dapat membuat lima sub-keputusan dalam niat pembeliannya, yaitu merek, pengecer, jumlah, waktu dan metode pembayaran.

e. Perilaku Setelah Pembelian

Ketidakpuasan timbul pada konsumen yang telah melakukan pembelian dan merasakan kepuasan. Tugas pemasar tidak berakhir dengan pembelian produk, tetapi berlanjut pada periode pasca pembelian, tindakan pasca pembelian, dan pasca penggunaan produk.

3. Faktor Penentu Pengambilan Keputusan

Menurut Suryanto dan Sa'adah (2019), keputusan membeli seorang konsumen juga dapat dipengaruhi karena beberapa faktor, misalnya :

- a. faktor budaya
- b. Faktor pribadi
- c. Faktor situasional
- d. faktor sosial
- e. Faktor psikologi.

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

Riset terdahulu adalah riset yang telah diteliti oleh peneliti sebelumnya. Riset ini memiliki kesamaan dan berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan.

Adapun riset tersebut antara lain :

Tabel 2. 1

Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1.	Arief Firdy Firmansyah (2019)	Pengaruh Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syariah	Variabel : Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, dan Keputusan	Objek : Nasabah Bank BNI KC Surabaya	Terdapat pengaruh signifikan positif diantara pengetahuan dengan kualitas layanan terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah.
2.	Nengsih et al. (2021)	Determinan Minat Menabung Masyarakat di Bank Syariah : Studi Empiris Di Kota Jambi	Variabel : Pengetahuan, Kualitas Pelayanan. Metode : Analisis Regresi Linier Berganda	Variabel : Lokasi, Kepercayaan, Promosi. Objek : Masyarakat Jambi	Terdapat pengaruh signifikan diantara variabel Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dengan minat menabung di Bank Syariah.
3.	Munajim dan Anwar (2016)	Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah	Variabel : Kemudahan, Pengetahuan, Keputusan Menjadi Nasabah. Metode : Analisis Regresi	Objek : Nasabah Non Muslim Bank Muamalat Cabang Sumber Kabupaten Cirebon.	Terdapat pengaruh signifikan diantara variabel kemudahan, pengetahuan dengan keputusan menjadi nasabah.

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
			Linier Berganda		
4.	Yuni Budiyanti (2020)	Pengaruh Pengetahuan, Promosi, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi di BRI Syariah Kantor Cabang Semarang)	Variabel : Pengetahuan dan Keputusan Nasabah. Metode : Analisis Regresi Linier Berganda	Variabel : Promosi, Lokasi, kepercayaan. Objek : Nasabah BRI Syariah KC Semarang.	Tidak terdapat pengaruh pengetahuan terhadap keputusan menjadi nasabah di BRI Syariah Kantor Cabang Semarang.
5.	Luthfi Firman Rabbani (2020)	Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Pusat).	Variabel : Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, dan Keputusan Metode : Analisis Regresi Linier Berganda	Variabel : Religiusitas Objek : Nasabah Bank Syariah Mandiri Pusat.	Terdapat pengaruh signifikansi positif diantara variabel Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah.

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
6.	Ramadhan i et al. (2021)	Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Promosi, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank	Variabel : Kualitas Pelayanan dan Keputusan. Metode : Analiisis Regresi Linier Berganda	Variabel : Literasi Keuangan Syariah dan Promosi.	Terdapat pengaruh signifikansi kualitas pelayanan dengan keputusan menjadi, nasabah Bank.
7.	Siti Raihana dan Riza Aulia (2020)	Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Lokasi, Dan Lingkungan Sosial Terhadap Minat Menabung Di Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya)	Variabel : Pengetahuan.	Variabel : Religiusitas, Lokasi, dan Lingkungan sosial. Objek penelitian : Nasabah Bank Aceh Syariah	Tidak terdapat pengaruh diantara variabel pengetahuan terhadap minat menabung di Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram.
8.	Amalia & Hastriana (2022)	Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan	Variabel : Kemudahan Metode : Analisis Regresi	Variabel : Kemanfaatan, Keamanan, dan Fitur.	Terdapat pengaruh signifikansi variabel kemudahan

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
		, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)	Linier Berganda		dengan kepuasan nasabah.
9.	Eko Yuliawan (2011)	Pengaruh Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada PT. Bank Syariah Cabang Bandung	Variabel : Pengetahuan dan Keputusan Metode : Analisis Regresi Sederhana	Objek Penelitian : Nasabah PT. Bank Syariah Cabang Bandung	Terdapat pengaruh diantara variabel pengetahuan dengan keputusan konsumen untuk menjadi nasabah di Bank Syariah
10.	Abed et al.(2022)	<i>The Influence of Service Quality, Customer Satisfaction and Bank Image On Customer Loyalty in Palestine</i>	Variabel : Kualitas Pelayanan	Variabel : Norma Subyektif, Kepuasan Nasabah, dan Citra Bank. Objek : Nasabah Bank	Terdapat pengaruh diantara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Palestina.

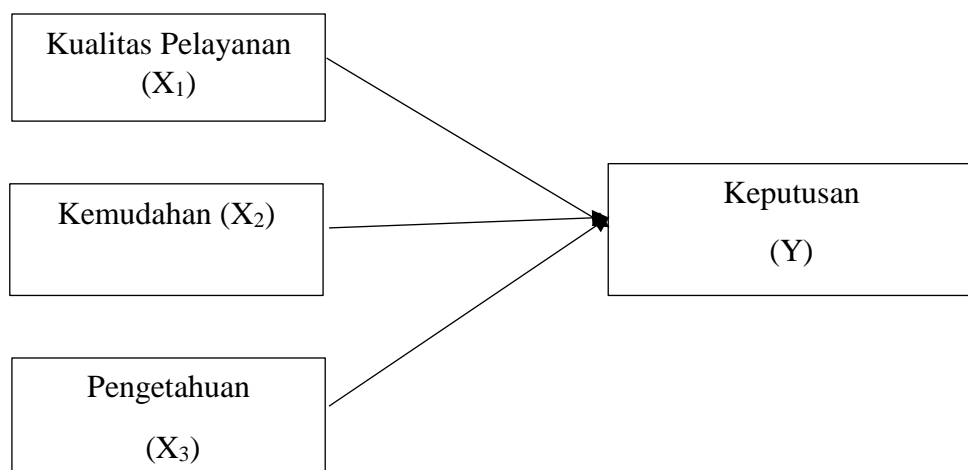
No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
		<i>nIslamic Banks.</i>		Syariah Palestina Metode : Teknik Structural Equation Modeling (SEM)	

Sumber : data diolah, 2023.

Perbedaan diantara riset sekarang inidengan riset terdahulu yaitu terletak pada variabeli independen yaitu kualitas pelayanan, persepsi kemudahan dan pengetahuan Selain itu, objek dalam riset iniyaitu masyarakat Solo Raya yang mempunyai rekening Bank Syariah Indonesia. Persamaan riset sekarang dengan riset terdahulu yaitu dibagian variabel dependen berupa keputusan.

2.3 Kerangka Berfikir

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir



Diadopsi dari penelitian terdahulu : *Titin Agustin Nengsih , Arsa, Pradita Sari Putri (2021)*.

Bentuk kerangka berfikir seperti yang disajikan dalam gambar 2.1, yang mana variabel independennya yaitu Kualitas Pelayanan (X_1), Persepsi Kemudahan (X_2), dan Pengetahuan (X_3), lalu variabel dependen yaitu Keputusan (Y).

2.4 Hipotesis

Dugaan sementara dari hasil riset sebelum dilakukan penelitian disebut dengan hipotesis. Hipotesis ada sehingga diharuskan untuk menjalankan uji ulang dalam pemastian kebenaran (Suryani & Hendryadi, 2015).

Sesuai dengan pemahaman secara teoritis tentang pengaruh variabel kualitas pelayanan, persepsi kemudahan, dan pengetahuann terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia yang pendukungannya berasal dari hasil riset terdahulu makadiajukan hipotesis sebagai brikut :

1. Kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia

Kualitas pelayanan, yaitu setiap operasional yang dijalankan compani guna pemenuhan kebutuhan yang diinginkan konsumen. Hal ini, pelayanan diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh pemilik pelayanan berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang disikapi dengan sikap dan karakteristik waktu pemberian pelayanan guna memenuhi rasa puas konsumen (Widjoyo et al., 2014).

Menurut peneliti Arief Firidy Firmansyah (2019), kualitas pelayanan dimiliki pengaruh positif dan signifikansi dengan keputusan menabung pada bank syariah. BankSyariah menyajikan pelayanan yangbaik dengan menyambut semua nasabah

yang datang untuk menyapa. Semakin baik layanan yang ditawarkan, nasabah merasa semakin nyaman.

H₁ : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia.

2. Kemudahan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia

Kemudahan yaitu tingkatan dimana pengguna memiliki kepercayaan penuh pada sistem teknologi informasi untuk meringankan pekerjaan yang dilakukannya (Davis, 1989). Berdasarkan peneliti Ahmad Sunajim dan Saeful Anwar (2016), Semakin mudah mekanisme pembukaan rekening dan proses transaksi maka semakin banyak calon nasabah yang memutuskan menjadi nasabah. Dengan dipenuhi kemudahan ini memungkinkan nasabah guna penghematan waktu serta tenaga untuk aktivitas lainnya.

H₂ : Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia

3. Pengetahuan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.

Pengetahuan merupakan semua informasi yang tersedia bagi konsumen dan yang kaitannya dengan produk atau jasa yang ditawarkan, Sunyoto dalam Nengsih et al. (2021). Berdasarkan penelitian Nengsih dan Putri (2021), nasabah yang mempunyai pengetahuan besar tentang bank syariah memiliki peluang besar untuk menabung di bank syariah.

H₃ : Persepsi Pengetahuan berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Wilayah Penelitian

Penggunaan waktu dalam riset dimulaipada bulan Oktober 2022 hingga dengan selesai. Penelitian ini menggunakan unit analisis penelitian masyarakat yang mempunyai tempat tinggal dan berdomisili di Wilayah Solo Raya.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis riset ini adalah kuantitatif. Riset kuantitatif ialah metode riset berdasar positivisme yang risetnya pada populasi atau sampel tertentu, pengambilan sampel biasanya dijalankan secara acak, pengumpulan data memakai alat penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, tujuannya adalah untuk dapat mendeskripsikan. dan pengujian hipotesis yang ada (Sugiono, 2013).

3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Sampel

3.3.1 Populasi

Berdasarkan penjelasan Sugiono (2017), tentang populasi yaitu sekumpulan subyek maupun obyek penelitian dengan kategori tertentu yang akan diamati dan dianalisis oleh peneliti. Jadi populasi tidak ditujukan hanya untuk orang akan tetapi juga objek dan populasi tidak hanya sekedar jumlah yang ada pada objek yang telah dipelajari. Populasi yang terdapat pada penelitian ini ialah masyarakat Solo Raya.

3.3.2 Sampel

Berdasarkan penjelasan Sugiono (2017), tentang sampel yaitu keanggotaan dari populasi yang akan dijadikan subyek maupun obyek penelitian. Dapat

disimpulkan bahwa sampel merupakan separuh dari populasi yang dipakai untuk riset. Sampel yang dipakai untuk riset ini adalah 100 responden masyarakat Solo Raya yang mempunyai rekening Bank Syariah Indonesia. Teknik penentuan sampel yaitu dengan menggunakan metode Slovin dengan *error level* 0,1. Berdasarkan penjelasan Siregar (2011), penentuan sampel menggunakan rumus Slovin yaitu seperti di bawah ini:

Dimana :

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

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Toleransi ketidaktelitian (10%)

Perhitungan sampel pada penelitian ini adalah :

$$n = \frac{6.278.375}{(1+(6.278.375(0,1))^2)}$$

$$n = \frac{6.278.375}{(1+(6.278.375)(0,01))}$$

$$n = \frac{6.278.375}{(1+62.783,75)}$$

$$n = \frac{6.278.375}{62.784,75}$$

$$n = 99,99$$

Jadi, dalam penelitian menggunakan jumlah sampel 99,99 dan dibulatkan menjadi 100 responden.

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel merupakan sebuah teknik pengambilan sampel

yang sudah tepat dijalankan. Terdapat 2 langkah untuk pengambilan sampel yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Dalam riset ini digunakan pengambilan sampel dengan teknik *Nonprobability sampling* yang tepatnya *Purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu sebuah pengambilan sampel pada pertimbangan dan menentukan kriteria tertentu (Sugiyono, 2017).

3.4 Data dan Sumber Data

3.4.1 Data

Data merujuk pada segala informasi yang diperlukan pada riset dan berperan sebagai penentu keputusan (Suryani & Hendryadi, 2015). Data pada penelitian ini berupa data utama atau primer dan data pendukung atau sekunder.

1. Data primer

Data yang didapat secara langsung baik melalui proses wawancara, pengisian angket, dokumentasi maupun yang lainnya (Suryani & Hendryadi, 2015). Data primer pada penelitian diperoleh dari sumber tangan pertama yaitu masyarakat Solo Raya yang mempunyai rekening Bank Syariah Indonesia. Dengan mengumpulkan data dari hasil pengisian kuesioner yang disebar secara langsung serta mereka diminta mengisi *link google form* yang telah dibagikan beserta prosedur pengisiannya.

2. Data Sekunder

Data sekunder, didapatkan dari kutipan buku-buku, *website*, maupun sumber literatur yang lainnya yang memiliki keterkaitan atau berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

3.4.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada riset yaitu masyarakat Solo Raya yang mempunyai rekening Bank Syariah Indonesia. Selain itu data riset berasal dan ditemukan dari media-media yang dapat menyajikan informasi sama dengan tema yang digunakan pada riset.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Kuesioner

Berdasarkan penjelasan (Suryani & Hendryadi, 2015) pengertian kuesioner adalah penyebaran lembaran-lembaran yang berisi daftar pernyataan yang harus diisi oleh narasumber. Saat melakukan penyusunan kuesioner, setiap variabel yang digunakan direpresentasikan kedalam tolak ukur tertentu yang mempunyai nilai yang berupa skala likert.

Berdasarkan penjelasan Siregar (2011), mengenai tolak ukur yang digunakan dalam pengukuran skala persepsi maupun tanggapan dari seorang narasumber atas suatu kejadian tertentu disebut dengan skala likert. Penilaian kuesioner yang disebarkan menggunakan skala likert untuk diberi bobot atas penjabaran pada indikator variabel yaitu seperti tabel berikut :

Tabel 3. 1
Skala Pengukuran Likert

Keterangan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (RG)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.6 Variabel Penelitian

Variabel merupakan suatu objek yang dapat diperoleh dari informasi seseorang atau penilaian seseorang yang akan ditentukan oleh peneliti dipakai untuk pembelajaran dan ditarik simpulannya (Sugiyono, 2017). Variabel penelitian dibedakan menjadi 2 macam yaitu *variabel independen* dan *variabel dependen*.

3.6.1 Variabel Independen (X)

Berdasarkan penjelasan Fitrah & Luthfiah (2017), variabel yang dijadikan pengaruh bagi variabel dependen dikata dengan variabel bebas yang biasa dilambangkan dengan (X). Yang termasuk kedalam variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X_1), Persepsi Kemudahan (X_2), dan Pengetahuan (X_3).

3.6.2 Variabel Dependen (Y)

Berdasarkan penjelasan Fitrah & Luthfiah (2017), mengenai variabel yang dilihat dalam penelitian dan ada dalam variabel yang dijadikan pengaruh oleh variabel lainnya dikata dengan variabel dependen dan ditulis dengan pelambangan (Y). Yang termasuk kedalam variabel dependen pada riset yaitu keputusan menabung (Y).

3.7 Definisi Operasional Variabel

Pada penelitian yang dijadikan definisi operasional mencakup: Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan, Pengetahuan, dan Keputusan Menabung. Untuk mengetahui lebih jelas penelitian memberikan definisi operasional penelitian sebagai berikut :

Tabel 3. 2

Tabel Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Tjiptono (2011) mendefinisikan kualitas pelayanan yaitu usaha dalam pemenuhan kebutuhan pada pelanggan dengan melaksanakan pemenuhan produk dan jasa dan disampaikan dengan tepat kepada pelanggan guna pemenuhan keinginan pelanggan.	Bukti fisik
		Daya Tanggap
		Jaminan
		Keandalan
		Perhatian
Kemudahan (X ₂)	Jogiyanto (2007) mendefinisikan kemudahan yaitu tingkatan yang merepresentasikan sejauh mana sistem teknologi informasi dalam memudahkan individu untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.	Mudah dipahami dan dipelajari
		Mempermudah pekerjaan dan sesuai kebutuhan
		Meningkatkan keterampilan
		Mudah dioperasikan (Silaen & Prabawani, 2019)

Variabel	Definisi	Indikator
Pengetahuan (X ₃)	Notoatmodjo (2003) mendefinisikan pengetahuan menjadi hasil yang didapat dari rasa keingintahuan, setelah seseorang melihat dan melakukan pembelajaran pada objek itu.	Tahu
		Memahami
		Analisis
		Sintesis
		Evaluasi
Keputusan (Y)	Desmita (2008) mendefinisikan keputusan sebagai langkah dalam pengambilan keputusan dengan mendapatkan hasil dan hasil itu bisa berupa tindakan atau juga pendapat tentang pilihannya.	Faktor kebudayaan
		Faktor Pribadi
		Faktor situasional
		Faktor sosial
		Faktor Psikologis

Sumber : Data diolah peneliti, 2022.

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ialah suatu lagkah yangmana dilakukan pengumpulan data dan jika sudah terkumpul akan didapat suatu jawaban guna menjawab rumusan

masalah. Dalam riset ini digunakan metode kuantitatif dan dilakukan penganalisisan dan pengolahan digunakan aplikasi IBM SPSS statistik 22.

Suatu perlengkapan yang digunakan dalam penelitian untuk mendapat, menggarap dan menjabarkan informasi yang didapatkan dari responden dengan pola ukur yang sama (Siregar, 2011). Metode yang diimplementasikan dalam instrument penelitian yaitu pedoman angket (kuesioner).

3.8.1 Uji Instrumen

Pengujian dilaksanakan guna dilakukan penentuan untuk membenaran kuesioner dimana harus reliabel. Uji ini digunakan guna diketahui pembuktian untuk kuesioner dalam riset ini benar atau tidaknya. Sehingga jika sudah diketahui benar atau tidaknya baru akan diketahui keandalan instrumennya dengan dilakukan pengujian reliabilitas.

1. Uji Validasi

Uji validitas diartikan sebagai pengujian yang mempunyai manfaat sebagai tolok ukur efektivitas dari instrument yang digunakan (Siregar, 2011). Selain itu, berfungsi dalam mengetahui kelayakan pernyataan dalam kuesioner untuk menjelaskan suatu variabel. Pada bagian *Corrected Item – Total Correlation* dalam *SPSS for windows versi 22.0*, digunakan dalam membantu melakukan penganalisaan dalam penelitian. Keputusan penentuan valid tidaknya melalui indikator, dimana $df=n-2$ dan level sig. 0,05 atau 5% dan juga $r_{tabel} < r_{hitung}$.

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas berfungsi sebagai tolok ukur dalam instrument yang dapat mengetahui konsisten atau ajegnya instrument data penelitian jika dilakukan secara terus menerus dengan memakai alat ukur yang sama (Siregar, 2011).

Perhitungan reabilitas menggunakan *SPSS for windows versi 22.0*, pada kolom *Cronbach's Alpha* pada *Reliability Statistics*, keputusannya jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,7$ maka instrumen tersebut dikatakan reliabel.

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

Sebelum masuk pada uji asumsi klasik guna pemverifikasian model regresi apakah memiliki persamaan yang dapat diterima secara ekonometrika. Pengujian dilakukan dengan pengujian normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas (Purba et al., 2021).

1. Uji Normalitas

Pengujian ini berfungsi untuk mengungkapkan atau mengetahui data instrument penelitian tersebut normal atau tidak. Jika mempunyai nilai residual normal mampu dikatakan model regresi sudah ada ditingkatan yang baik. Model regresi yang baik yaitu apabila keduanya mempunyai distribusi normal atau mendekati normal. Pengujian yang dilaksanakan memakai diagram P-P-Plot. Dianggap data berdistribusi normal, apabila titik-titik pada diagram P-P-Plot mengikuti alur disekitar garis diagonal (Fibriany et al., 2022). Selain menggunakan diagram P-P-Plot, untuk mengetahui normal tidaknya suatu data bisa dikatakan dengan memakai metode pengujian Kolmogorov Smirnov. Memakai ketentuan apabila nilai $\text{sig} < 0,05$ maka data tidak normal, jika nilai $\text{sig} > 0,05$ maka data normal (Ningsih & Dukalang, 2019).

2. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini berfungsi untuk mencari tahu apakah ditemukan ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Pengujian adakalanya heteroskedastisitas yaitu dengan penggunaan analisisgrafik (Sugiyono, 2017). Melalui penyebaran titik-titik pada diagram scatterplot maka data dapat diketahui data tersebut terjadi heteroskedastisitas atau tidak, dimana data hasil pengujian dikatakan baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas (Sarjono & Julianita, 2013).

Selain itu, untuk mengetahui regresi diantara nilai absolut residual dengan variabel independen yaitu melalui pengujian Glejser, yang mana dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika dipunyai nilai signifikansi diantara variabel independen yang tidak mencapai 0,05 atau $< 0,05$ (Purnomo, 2016).

3. Uji Multikolinieritas

Pengujian ini berfungsi dalam memahami keterkaitan linier sempurna antara alat uji data instrument penelitian, apakah terdapat korelasi atau tidak didalam model regresi. Jika terjadi korelasi diantara variabel independen maka pengujian disebut baik. Jika terdapat gejala multikolinieritas maka data hasil pengolahan dikatakan tidak baik (Purnomo, 2016).

Tolok ukur yang digunakan dalam pengujian untuk mengetahui terjadi multikolinieritas atau tidak yaitu dari perolehan nilai *Tolerance* $> 0,10$, dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan nilai < 10 dan jika hal ini terjadi maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas (Ghozali, 2013).

3.8.3 Uji Ketepatan Model

1. Uji Simultan (Uji F)

Digunakan untuk menunjukkan apa seluruh variabel independen memiliki pengaruh secara bersama dengan variabel dependen. Pada hasil pengujian

dikatakan jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka bisa dikatakan terjadi pengaruh signifikansi bersama diantara variabel independen dengan variabel dependen begitupun sebaliknya (Purwanto, 2019).

2. Uji R^2

Berfungsi untuk menunjukkan kekuatan hubungan fungsional antar variabel independen dengan dependen. Dengan melihat koefisien korelasi yang nilainya berada antara +1 s/d -1 (Purwanto, 2019). Nilai R^2 dengan pendekatan satu yang berarti bahwa variabel bebas penelitian menyediakan hampir seluruh informasi yang diperlukan guna pemrediksian variasi variabel terikat.

3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan penjelasan Arum & Anie (2012), pengujian ini menjelaskan hubungan antara variabel penelitian dan melihat sebab akibat dari perubahan pada variabel dependen. Yang mana dilaksanakan guna mencari tahu besarnya pengaruh dan arah antar variabel independen yaitu keputusan menabung (Y) dengan masing-masing variabel dependen yaitu kualitas pelayanan (X_1), persepsi kemudahan (X_2), dan Pengetahuan (X_3). Persamaan yang digunakan dalam pengujian regresi linier berganda yaitu :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Keputusan Menabung

α = Konstanta

β = Koefisien Variabel Independen

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Kemudahan

X_3 = Pengetahuan

e = *error*

3.8.5 Uji Hipotesis

1. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji T)

Koefisien parsial, atau dikata dengan T-test, didefinisikan sebagai jawaban alternative atau sementara atas pernyataan masalah yang ada dengan pernyataan bahwa ada hubungan antara dua variabel atau lebih. Uji-t bertujuan untuk menaritahu keterikatan yang ada antara dua variabel yang diteliti (Sugiyono, 2017). Indikator yang digunakan jika dikatakan variabel dependen mempunyai pengaruh signifikansi parsial dengan variabel independen yaitu melalui nilai signifikansi yang tidak mencapai 0,05 atau $< 0,05$ dan juga nilai $t_{tabel} < t_{hitung}$, dan sebaliknya.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia

Bank syariah dijadikan sebagai bank yang bermain dengan peran penting pada ekosistem tentang industri yang melaksanakan peran halal pada seluruh aktivitas ekonominya. Adanya sektor perbankan syariah di Indonesia yang mengalami penumbuhan serta perkembangan pada dekade 3 tahun terakhir, hingga saat ini seperti yang diketahui dari tahun ke tahun terjadi peningkatan yang positif bahwa banksyariah mampu menyajikan dan merilis inovasi produk yang baru. Selain itu layanan yang disajikan banksyariah juga mengalami tingkatan yang pesat sejalan dengan berkembangnya jaringan. Bahkan, semangat promosi juga tercermin dari banyaknya bank syariah yang menjalankan bisnis korporasi (Lingga, 2022).

1 Februari 2021 menjadi penanda awal sejarah adanya penggabungan Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah dan BNI Syariah menjadi satu kesatuan yang disebut Bank Syariah Indonesia (BSI). Adanya sistem gabungan ini menjadikan kekuatan ketiga bank syariah menjadi sangat kuat dan mampu menyajikan layanan yang komprehensif, cakupan yang besar lagi, dan sumber modal yang lebih baik lagi. Perbankan Syariah Indonesia diharap bisa bersaing secara global. Gabungan ketiga bank syariah tersebut merupakan upaya untuk mewujudkan bank syariah yang menjadi kebanggaan bangsa dan akan membawa energi baru bagi pembangunan ekonomi negara serta memajukan kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga mencerminkan wajah perbankan syariah di Indonesia yang

semakin modern dan universal. Artinya Bank Syariah Indonesia dapat melayani semua orang tanpa membedakan agama dan kepercayaan (Lil' alamin, n.d.).

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank hasil merger dari tiga bank yaitu BRI Syariah, Mandiri Syariah, dan BNI Syariah. Adanya merger diharapkan dapat meningkatkan pasar keuangan syariah di Indonesia. Bank Syariah Indonesia harus lebih maksimal dalam menggunakan teknologi digital dan kualitas pelayanan. Jika Bank Syariah Indonesia bisa memaksimalkan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah, maka akan lebih banyak generasi muda yang tertarik dan memilih Bank Syariah Indonesia.

4.1.2 Visi Misi Bank Syariah Indonesia

1. Visi :

Top 10 Global Islamic Bank

2. Misi :

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para telenta terbaik Indonesia.

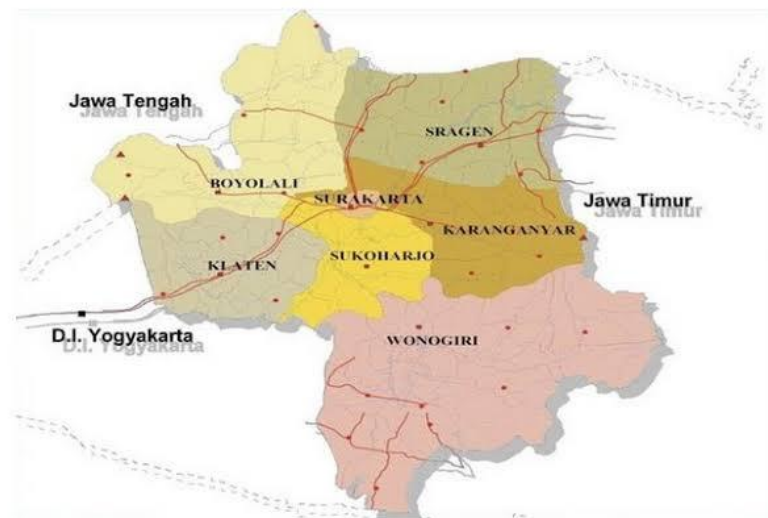
4.2 Gambaran Umum Penelitian

4.2.1 Gambaran Umum Solo Raya

Solo Raya adalah sebuah kawasan yang meliputi kota Surakarta dan eks Karesidenan Surakarta di provinsi Jawa Tengah. Kawasan Solo Raya merupakan kawasan strategis yang menjadi bagian dari Kawasan Pembangunan Joglosemar, yang menghubungkan Yogyakarta, Solo, dan Semarang. Semua kawasan ini mudah

dijangkau dari Solo karena kondisi jalannya yang bagus. Solo Raya juga terdiri dari beberapa daerah terkenal dan berbudaya tinggi yang dulunya merupakan wilayah Surakarta.

Gambar 4. 1 Peta Solo Raya



Sumber : (Mushmita, 2022)

Wilayah Solo Raya mencakup 7 Kabupaten yaitu Surakarta, Boyolali, Sukoharjo, Karanganyar, Wonogiri, Sragen, dan Klaten yang biasa disebut dengan eks-Karesidenan Surakarta. Keseluruhan wilayah Solo Raya menempati area seluas 5.722,38 km² dengan jumlah penduduknya 6.278.375 jiwa di Tahun 2021. Berikut data jumlah penduduk di Solo Raya pada tahun 2021 :

4.2.2 Gambaran Umum Responden

Terdapat 100 responden yang digunakan dalam penelitian. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan google formulir yang disebarakan melalui media sosial maupun secara personal kepada responden. Kriteria responden penelitian ini sudah ditentukan sebelumnya, yaitu masyarakat Solo Raya yang memiliki rekening

Bank Syariah Indonesia. Gambaran responden dalam penelitian ini digambarkan oleh empat hal, meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan terakhir.

1. Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin

Karakteristik jenis kelamin dibedakan antara laki-laki dan perempuan.

Dimana presentase jenis kelamin di wilayah Solo Raya sebagai berikut :

Tabel 4. 1

Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	41	41%
Perempuan	59	59%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data diolah penulis, 2023.

Dari tabel 4.2 telah diketahui jumlah responden keseluruhan yaitu 100 orang, dimana 59 responden berjenis kelamin perempuan dan sisanya yaitu 41 responden berjenis kelamin laki-laki. Jika dilihat dari tabel, responden penelitian ini didominasi perempuan.

2. Karakteristik Responden menurut Usia

Dalam mempermudah pengujian dan penganalisaan data dibuatlah pengelompokan responden berdasarkan umur dengan empat kelompok yaitu rentang umur 46-55 tahun, 36-45 tahun, 26-35 tahun, dan juga 16-25 tahun.

Untuk lebih jelasnya ditunjukkan pada tabel berikut ini, yaitu :

Tabel 4. 2

Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
16-25	49	49%
26-35	25	25%
36-45	17	17%
46-55	9	9%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer diolah, 2023.

Berdasarkan data tersebut menandakan bahwa nasabah yang memilih Bank Syariah Indonesia dalam kegiatan transaksi didominasi oleh kelompok yang memiliki rentang usia 16-25 tahun sebanyak 49%. Kemudian di posisi kedua yaitu kelompok yang memiliki rentang usia 26-35 tahun dengan persentasenya 25%, rentang usia 36-45 tahun sebanyak 17%, sedangkan yang kelompok yang mempunyai rentang usia 46-55 tahun sebanyak 9%.

3. Karakteristik Responden menurut Pekerjaan

Menurut pekerjaannya, responden pada penelitian ini adalah mahasiswa, pegawai negeri, wiraswasta, ibu rumah tangga dan lain lain. Berikut merupakan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan :

Tabel 4. 3

Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Mahasiswa	3	3%
PNS	2	2%
Wiraswasta	32	32%
Karyawan Swasta	46	46%
Lainnya	17	17%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer diolah, 2023.

Dari data diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang berdasarkan pada pekerjaan sebanyak 46% memilih Bank Syariah Indonesia yaitu karyawan swasta, diikuti wiraswasta sebanyak 32%, mahasiswa sebanyak 3%, PNS sebanyak 2%, dan yang terakhir sebanyak 17% memilih kategori pekerjaan lainnya.

Mayoritas responden penelitian lebih dominan sebagai Karyawan swasta, hal ini ditunjukkan sebanyak 46% nasabah menggunakan rekening Bank Syariah Indonesia di Solo Raya. Hal ini menandakan yang mana dalam kegiatan sehari-hari sebagai karyawan swasta pasti menggunakan transaksi yang mudah digunakan seperti BSI Mobile yang bisa dilakukan transaksi dimana saja dan kapan saja. Sehingga mereka tertarik agar dapat menunjang kegiatan sehari-harinya.

4. Karakteristik Responden menurut Pendidikan

Apabila didasarkan atas lamanya dalam pengeyaman pendidikan, ada empat kelompok pendidikan responden yaitu SMP, SMA, Diploma dan juga S1/S2. Sebagaimana datanya ditunjukkan dibawah ini :

Tabel 4. 4

Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMP	4	4%
SMA/SMK	33	33%
Diploma	11	11%
S1/S2	52	52%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data primer diolah, 2023.

Berdasarkan data tersebut sebanyak 52% kelompok pengguna Bank Syariah Indonesia berpendidikan S1/S2, diikuti 33% kelompok pengguna Bank Syariah Indonesia berpendidikan terakhir SMA/SMK, kemudian 11% kelompok pengguna Bank Syariah Indonesia berpendidikan terakhir Diploma, serta kelompok pengguna Bank Syariah Indonesia berpendidikan SMP sebanyak 4%. Merujuk dari hasil penyebaran kuesioner tersebut dapat diketahui bahwa karakteristik responden terbanyak yaitu berpendidikan terakhir S1/S2, yang lebih mengerti dan dapat mendukung aktivitas mereka sehari-hari.

4.2.3 Gambaran Umum Tanggapan Responden

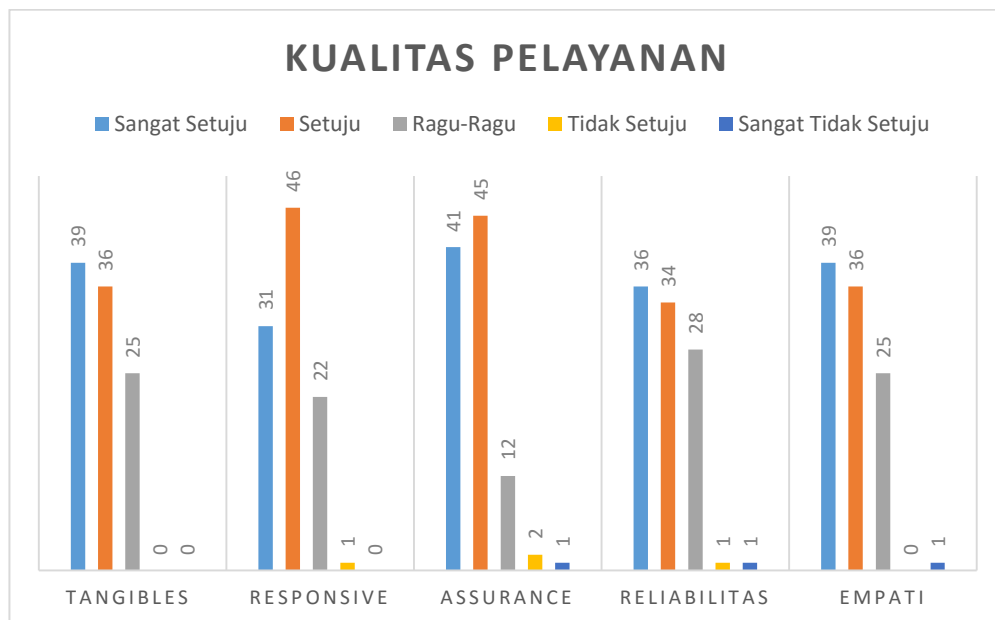
Deskripsi penelitian merupakan tanggapan responden yang mengisi kuesioner mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia di Solo Raya. Kecenderungan responden dalam menjawab pernyataan disetiap variabel penelitian dapat dilihat pada diagram sebagai berikut :

1. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan (X_1) dapat dilihat pada grafik di bawah ini :

Grafik 4. 1

Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan



Sumber : data primer diolah, 2023.

Berdasarkan data yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan pada diagram diatas, mayoritas masyarakat Solo Raya merasa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia cukup baik. Masyarakat Solo Raya merasa bahwa interior yang ada di kantor Bank Syariah Indonesia tertata dengan rapi, fasilitas seperti ruang tunggu atau antrian yang sudah ber-ac sehingga nasabah merasakan kenyamanan dalam melakukan transaksi.

Masyarakat Solo Raya juga merasakan bahwa karyawan Bank Syariah Indonesia memiliki daya tanggap yang cepat terhadap apa yang sedang dibutuhkan oleh nasabah. Sehingga nasabah tidak merasa kebingungan karena karyawan Bank Syariah Indonesia akan membantu menyelesaikan setiap proses transaksi para nasabah. Hal itu didukung dengan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan mengenai produk serta informasi mengenai Bank Syariah Indonesia yang sudah dipahami oleh para karyawan. Para karyawan juga selalu memberikan perhatian kepada nasabah untuk menyelesaikan kebutuhan dan keinginan nasabah.

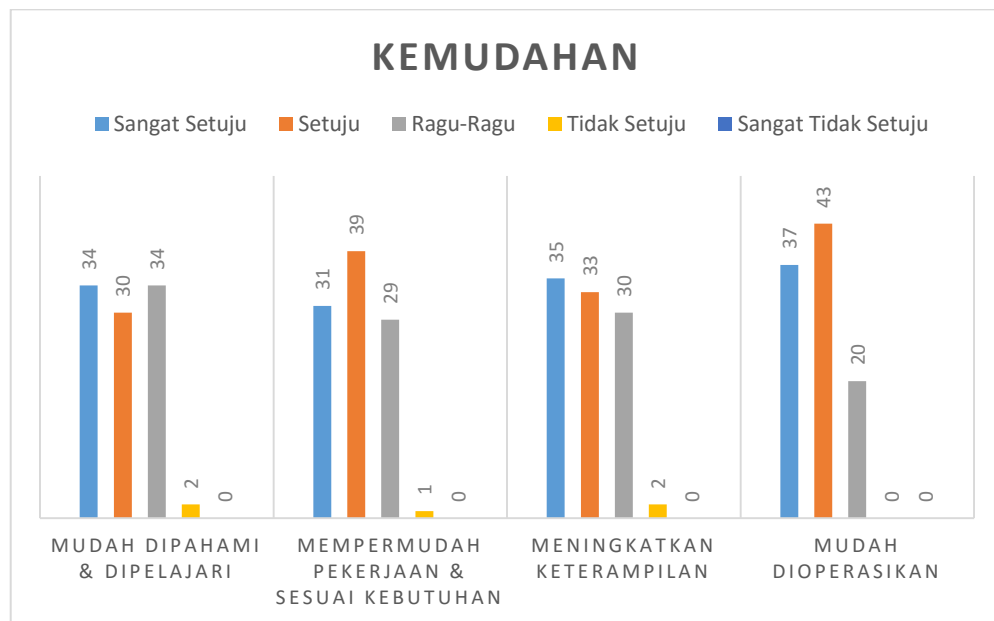
Masyarakat Solo Raya juga merasa bahwa prosedur pelayanan dan juga pencatatan transaksi selalu dilakukan dengan teliti. Pelayanan dilakukan dengan sopan, senyum dan salam. Selalu memberikan perhatian dan melayani apa yang dibutuhkan nasabah. Hal ini menjadikan Bank Syariah Indonesia sebagai Bank Syariah yang memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, sehingga banyak masyarakat Solo Raya yang memutuskan untuk memilih menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia.

2. Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan (X₂)

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Kemudahan dapat dilihat pada grafik di bawah ini :

Grafik 4. 2

Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan



Sumber : data primer diolah, 2023.

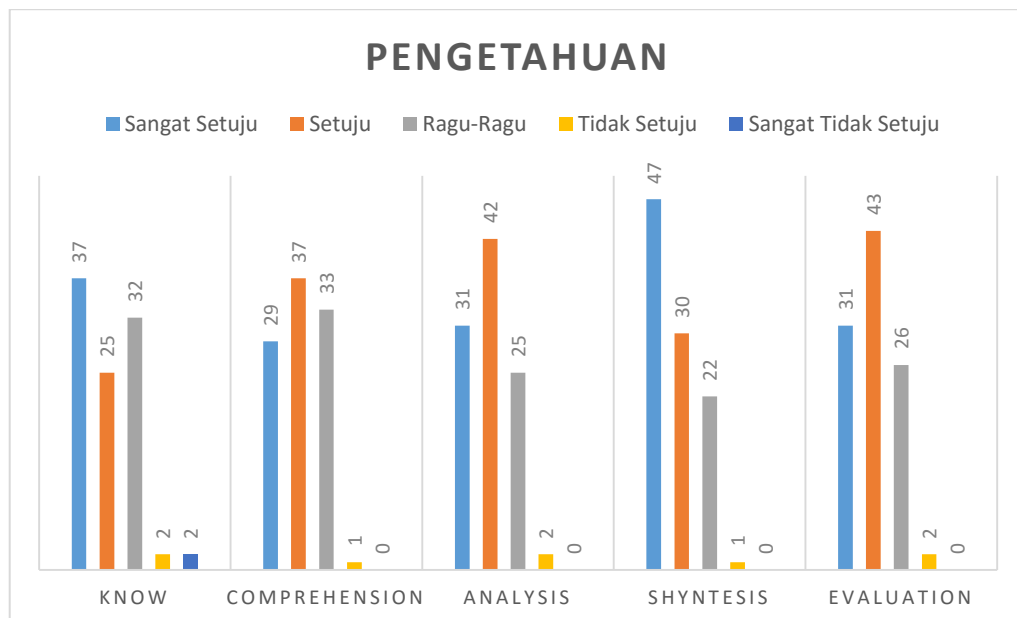
Berdasarkan grafik 4.3 mengenai tanggapan responden mengenai kemudahan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Nasabah Bank Syariah Indonesia tidak membutuhkan waktu yang lama untuk pergi ke kantor Bank Syariah Indonesia karena jarak yang mereka tempuh dari rumah sangat dekat. Selain itu lokasi kantor yang mudah dijangkau dan diakses karena sangat strategis. Nasabah juga dapat menggunakan berbagai macam transportasi karena arus lalu lintas yang ditempuh dari rumah ke kantor melewati akses jalan yang mudah dilalui.

Hal itu sesuai dengan kebutuhan masyarakat Solo Raya yang memiliki kesibukan setiap harinya karena mereka tidak memerlukan waktu yang lama untuk datang ke Bank Syariah Indonesia. Dengan adanya kemudahan akses yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia, menjadikan masyarakat Solo Raya memutuskan untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia.

3. Tanggapan Responden Terhadap Pengetahuan

Grafik 4. 3

Tanggapan Responden Terhadap Pengetahuan



Sumber : data primer diolah, 2023.

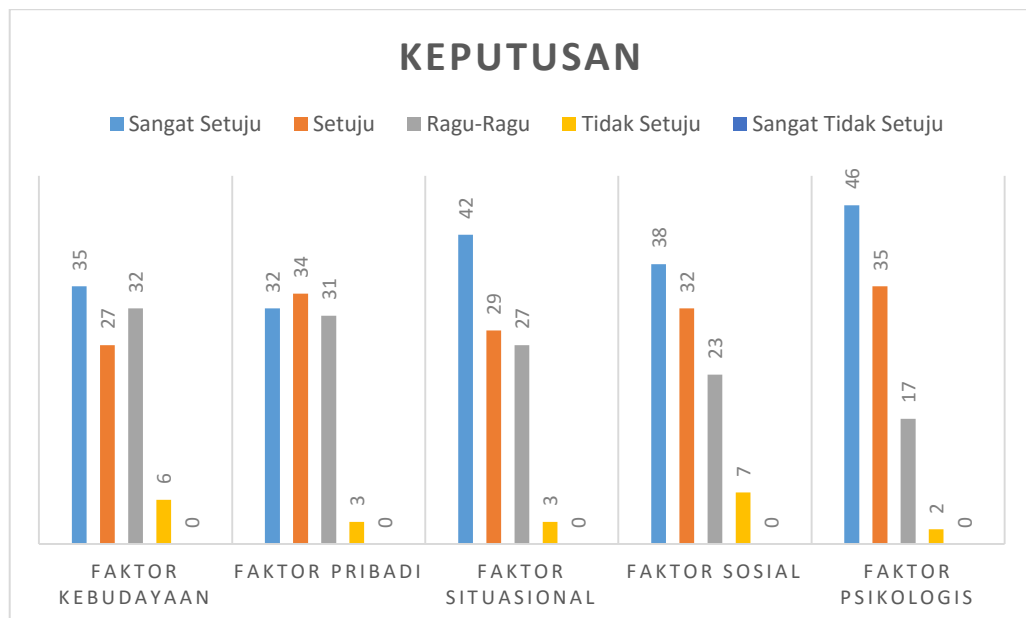
Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner mengenai pengetahuan masyarakat terhadap Bank Syariah Indonesia yaitu banyak masyarakat Solo Raya yang telah mengetahui produk- produk Bank Syariah Indonesia. Dimana nasabah juga telah mengetahui bahwa Bank Syariah merupakan Bank yang berpedoman pada prinsip syariah. Nasabah juga sudah paham dan tahu mengenai tata cara bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia.

Nasabah percaya bahwa Bank Syariah Indonesia sangat amanah karena selalu mengutamakan prinsip islam dan tidak pernah memberatkan nasabah. Selain itu karyawan Bank Syariah Indonesia selalu memberikan informasi dan pelayanan yang dapat dipercaya. Hal tersebut yang menjadikan masyarakat Solo Raya memutuskan untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia.

4. Tanggapan Responden Terhadap Keputusan

Grafik 4. 4

Tanggapan Responden Terhadap Keputusan



Sumber : data primer diolah, 2023.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner mengenai tanggapan responden terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia dengan menggunakan indikator keputusan. Nasabah memilih Bank Syariah Indonesia karena nasabah merasa proses transaksi yang dilakukan tidak ribet dan mudah dilakukan. Selain itu nasabah memilih Bank Syariah Indonesia karena sesuai dengan jangkauan pendapatan yang dimiliki oleh nasabah.

Fasilitas yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia juga lengkap, bersih dan tidak berdebu sehingga membuat nasabah sangat nyaman ketika datang ke kantor Bank Syariah Indonesia. Ditambah lagi Bank Syariah Indonesia yang tidak menggunakan sistem bunga dalam angsurannya sehingga mereka memilih dan memutuskan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Banyak nasabah yang juga tertarik menjadi nasabah karena lingkungan mereka banyak yang menggunakannya. Selain itu faktor dari teman dan keluarga juga menjadikan nasabah terdorong untuk memilih Bank Syariah Indonesia. Sehingga banyak masyarakat yang memutuskan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.

4.3 Pengujian dan Hasil Analisis Data

4.3.1 Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Mempunyai fungsi sebagai tolok ukur efektivitas dari instrument yang digunakan (Siregar, 2011). Selain itu, berfungsi dalam mengetahui kelayakan pernyataan dalam kuesioner. Tatacara penentuan valid tidaknya yaitu melalui indikator, jika $df=n-2$ dan level signifikansi 0,05 atau 5% dan juga $r_{\text{tabel}} < r_{\text{hitung}}$.

Berdasarkan pengujian didapatkan nilai df yaitu 98 dengan jumlah responden 100 orang, sedangkan nilai signifikansinya yaitu 0,05 atau 5%. Kemudian dari hasil pengujian kolom *Corrected Item – Total Correlation* didapatkan nilai r_{tabel} yaitu 0,1966. Untuk lebih lengkapnya hasil pengujian dapat diketaahui sebagai berikut :

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

Tabel 4. 5

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

Pernyataan	r _{hitung}	Tanda	r _{tabel}	Keterangan
X1.1	0,840	>	0,1966	Valid
X1.2	0,884	>	0,1966	Valid
X1.3	0,820	>	0,1966	Valid
X1.4	0,727	>	0,1966	Valid
X1.5	0,884	>	0,1966	Valid

Sumber : data primer diolah, 2023

Hasil uji terkait pernyataan dalam kuesioner mengenai variabel kualitas pelayanan dikatakan valid karena atas dasar nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

b. Variabel Kemudahan (X₂)

Tabel 4. 6

Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan (X₂)

Pernyataan	r _{hitung}	Tanda	r _{tabel}	Keterangan
X2.1	0,877	>	0,1966	Valid
X2.2	0,895	>	0,1966	Valid
X2.3	0,914	>	0,1966	Valid
X2.4	0,825	>	0,1966	Valid

Sumber : data primer diolah, 2022

Hasil pengujian terkait pernyataan dalam kuesioner mengenai variabel kemudahan dikatakan valid karena atas dasar nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

c. Variabel Pengetahuan (X₃)

Pengujian yang didapatkan yaitu :

Tabel 4. 7

Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan (X3)

Pernyataan	r_{hitung}	Tanda	r_{tabel}	Keterangan
X3.1	0,817	>	0,1966	Valid
X3.2	0,734	>	0,1966	Valid
X3.3	0,614	>	0,1966	Valid
X3.4	0,828	>	0,1966	Valid
X3.5	0,817	>	0,1966	Valid

Sumber : data primer diolah, 2023

Hasil uji terkait pernyataan dalam kuesioner mengenai variabel pengetahuan dikatakan valid karena atas dasar nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

d. Variabel Keputusan (Y)

Pengujian yang dilakukan yaitu :

Tabel 4. 8

Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan (Y)

Pernyataan	r_{hitung}	Tanda	r_{tabel}	Keterangan
Y.1	0,875	>	0,1966	Valid
Y.2	0,786	>	0,1966	Valid
Y.3	0,801	>	0,1966	Valid
Y.4	0,856	>	0,1966	Valid
Y.5	0,870	>	0,1966	Valid

Sumber : data primer diolah, 2023

Hasil uji terkait pernyataan dalam kuesioner mengenai variabel minat menggunakan dikatakan valid karena atas dasar nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana hasil suatu pengukuran yang akurat, tepat, dan konsistensi dari suatu kuesioner, sehingga penggunaan kuesioner tetap terpercaya dan terbebas dari galat pengukuran (*measurement error*) (Darma, 2021). Reabilitas berfungsi sebagai tolok ukur

dalam instrument atau menunjukkan konsistensi dalam instrument yang digunakan (Siregar, 2011). Perhitungan reabilitas menggunakan *SPSS for windows versi 22.0*, pada kolom *Cronbach's Alpha* pada *Reliability Statistics*, keputusannya apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,7 maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel.

Bentuk hasil pengujian Reliabilitas :

Tabel 4. 9

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	R _{alpha}	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,884	5	0,7	Reliabel.
Kemudahan	0,901	4		Reliabel.
Pengetahuan	0,822	5		Reliabel.
Keputusan	0,891	5		Reliabel.

Sumber : data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel diatas yang didapatkan dari 100 survei dikumpulkan secara *online*. Terdapat empat variabel yaitu kualitas pelayanan, kemudahan, pengetahuan, dan keputusan dengan rentang *cronbach's alpha* diatas 0,7. Nilai tersebut diukur sebagai keandalan yang sangat baik dan disimpulkan bahwa seluruh variabel penelitian dikatakan reliabel.

4.3.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

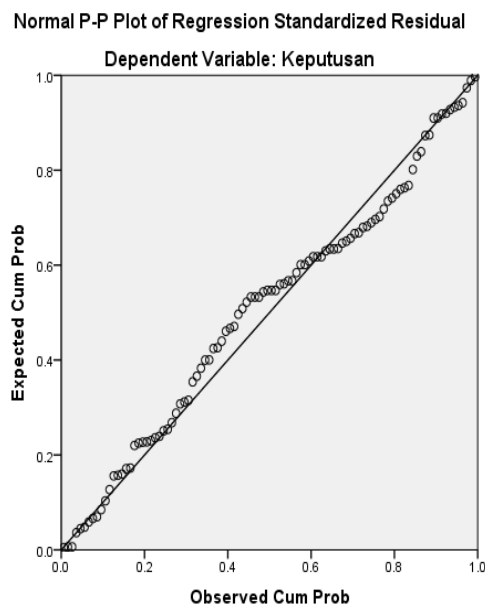
Pengujian ini berfungsi untuk mengetahui datayang berdistribusi normal dan yang tidak diantara variabel dependenn dengan variabel independen.

Apabila mempunyai nilai residual normal bisa dikatakan model regresi berada pada tingkat baik. Pengujian yang dilakukan memakai diagram P-Plot. Apabila titik-titik yang ada pada diagram P-Plot mendekati ataupun mengikuti garis diagonal maka data berdistribusi normal (Fibriany et al., 2022).

Berikut adalah hasil uji normalitas dengan mendeteksi titik penyebaran pada grafik *Normal P-P Plot of regression standardized* sebagai dasar pengambilan keputusannya :

Gambar 4. 2

Hasil Uji Normalitas dengan Normal Probabilitas Plot



Sumber : data primer diolah, 2023.

Pada gambar 4.2 tersebut terjadi penyebaran titik-titik disekitar garis diagonal sehingga hasil pengujian dikatakan data terdistribusi normal.

Cara selanjutnya mengimplementasikan pada uji *Kolmogorov Smirnov*. Indikatornya yaitu nilai signifikansi yang melebihi 0,05 atau $> 0,05$ maka

dikatakan normal, begitupun sebaliknya jika nilai signifikansi tidak mencapai 0,05 atau $< 0,05$ maka dikatakan tidak normal (Ningsih & Dukalang, 2019).

Berikut hasil uji normalitas dengan metode uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* :

Tabel 4. 10

Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.49003210
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.083
	Positive	.069
	Negative	-.083
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed)		.084 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : data primer diolah, 2023.

Berdasarkan hasil pengujian didapatkan kesimpulan yang menunjukkan bahwa asumsi normalitas terpenuhi dan data terdistribusi normal. Hal ini dikarenakan nilai probabilitas dari *p-value* melebihi 0,05 yaitu sebesar 0,084.

2. Uji Multikolinieritas

Pengujian ini berfungsi dalam memahami keterkaitan linier sempurna diantara variabel dependen dengan variabel independen. Jika tidak terjadi korelasi diantara variabel independen maka pengujian disebut baik. Jika

terdapat gejala multikolinieritas, maka data hasil pengolahan tidak baik (Purnomo, 2016).

Tolok ukur yang digunakan dalam pengujian untuk mengetahui terjadi atau tidak terjadi multikolinieritas yaitu dari perolehan nilai Tolerance yang melebihi 0,1 atau $> 0,1$ beserta nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) yang tidak mencapai 10 atau < 10 (Ghozali, 2013). Data pengujian ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4. 11
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,621	1,611	Bebas Multikolinieritas
Kemudahan	0.640	1,563	Bebas Multikolinieritas
Pengetahuan	0,957	1,045	Bebas Multikolinieritas

Sumber : data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil pengujian didapatkan kesimpulan bahwa multikolinieritas tidak ditemukan (tidak terjadi multikolinieritas). Hal ini dikarenakan telah didapatkan nilai *tolerance* yang melebihi 0,10 atau $> 0,10$ dan didapatkan nilai VIF yang tidak mencapai 10 atau < 10 .

3. Uji Heteroskedastisitas

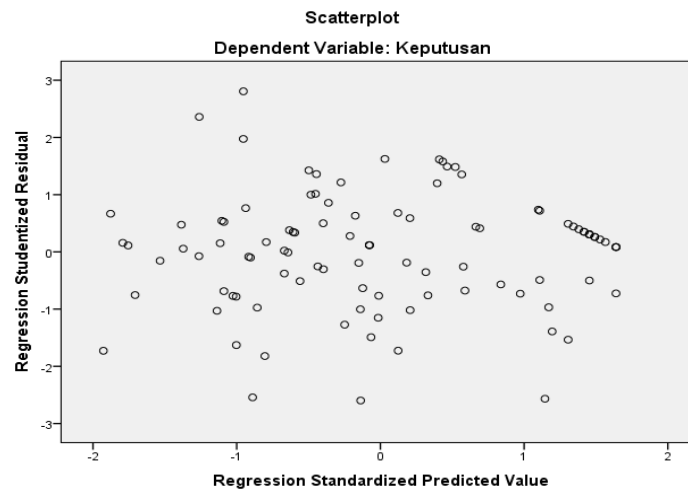
Pengujian ini berfungsi untuk mengetahui tingkat residual yang dihasilkan dengan berbagai *variance* yang digunakan, dari berbagai percobaan yang dilakukan. Data hasil pengujian dikatakan baik jika tidak terjadi

heteroskedastisitas yang bisa diketahui melalui penyebaran titik-titik pada diagram scatterplot (Sarjono & Julianita, 2013).

Berikut hasil uji heteroskedastisitas dengan memakai *scatterplot* :

Gambar 4. 3

Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplot



Sumber : data primer diolah, 2023.

Berdasarkan tampilan grafik tersebut dikatakan heteroskedastisitas tidak ditemukan karena tidak terbentuknya pola tertentu dalam grafik dan titik-titik tersebar ke segala arah.

Tabel 4. 12
Hasil Uji Heteroskedastisitas Uji Glejser

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.556	1.388		2.561	.012
	Kualitas Pelayanan	.042	.059	.091	.718	.475
	Kemudahan	-.133	.070	-.239	-1.910	.059
	Pengetahuan	-.018	.054	-.033	-.326	.745

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber : data primer diolah, 2023 .

Berdasarkan hasil pengujian tabel 4.13 didapatkan kesimpulan yaitu dinyatakan tidak terdapat heteroskedastisitas atau disebut homoskedastisitas. Hal ini dikarenakan besarnya nilai sig setiap variabel melebihi 0,05 atau $> 0,05$.

4.3.3 Uji Ketepatan Model

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Pada pengujian Koefisien Determinasi (R^2) berfungsi untuk mengetahui mengenai pengaruh pada variabel dependen. Hasil pengujian sebagai berikut :

Tabel 4. 13
Hasil Uji R Square

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.766 ^a	.587	.574	2.52864

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan, Kemudahan, Kualitas Pelayanan
b. Dependent Variable: Keputusan Menabung

Sumber: data primer diolah, 2023

Berdasarkan pengujian tersebut didapatkan nilai Adjusted R_{square} yaitu 0,574 atau 57,4%, dari masyarakat Solo Raya yang memutuskan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Dari hasil perolehan nilai Adjusted R_{square} 0,574 tersebut, mempunyai arti bahwa kemampuan variabel independen yaitu kualitas pelayanan, kemudahan dan pengetahuan dalam mempengaruhi serta menjelaskan variabel dependen keputusan menjadi nasabah yaitu sebesar 57,4%. Untuk sisanya yang dipengaruhi oleh faktor lain atau variabel lain yang mana tidak diikutkan untuk diteliti adalah sebesar 42,6%.

2. Uji F (Uji Simultan)

Pengujian ini dilakukan guna mengetahui apakah terdapat pengaruh diantara variabel dependen dengan variabel independen secara bersamaan. Pada hasil pengujian dikatakan H_0 diterima apabila $p\text{-value}$ melebihi 0,05 dan begitu juga sebaliknya H_0 ditolak jika $p\text{-value}$ tidak mencapai 0,05 (Purwanto, 2019). Hasil pengujian sebagai berikut yaitu :

H_0 : variabel independen kualitas pelayanan, kemudahan, dan pengetahuan secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel keputusan menjadi nasabah.

H_1 : variabel independen kualitas pelayanan, kemudahan, dan pengetahuan secara bersama sama berpengaruh terhadap variabel keputusan menjadi nasabah.

Tabel 4. 14
 Hasil Uji f (Uji Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressi on	870.684	3	290.228	45.391	.000 ^b
	Residual	613.826	96	6.394		
	Total	1484.510	99			

a. Dependent Variable: Keputusan
 b. Predictors: (Constant), Pengetahuan, Pelayanan, Kemudahan

Sumber : data primer diolah, 2023.

Berdasarkan hasil pengujian uji f didapatkan kesimpulan yaitu terdapat atau ada pengaruh antara keputusan menjadi nasabah dengan variabel kualitas pelayanan, kemudahan, dan pengetahuan. Hal ini dikarenakan nilai F_{hitung} yaitu sebesar 45,391 dan nilai signifikansinya tidak mencapai 0,05.

4.3.4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan penjelasan Sarjono & Julianita (2013), pengujian regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh dan arah antara variabel independen yaitu keputusan (Y) dengan masing-masing variabel dependen yaitu kualitas pelayanan (X_1), kemudahan (X_2), dan pengetahuan (X_3). Regresi dapat dilakukan apabila variabel bebas setidaknya terdiri dari dua komponen misal X_1 dengan X_2 . Data hasil pengujian yaitu :

Tabel 4. 15
Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.654	2.199		-.297	.767
	Kualitas Pelayanan	.587	.093	.527	6.324	.000
	Kemudahan	.401	.110	.298	3.630	.000
	Pengetahuan	.110	.086	.086	1.284	.202

a. Dependent Variable: Keputusan Menabung

Sumber : data primer diolah, 2023.

Persamaan perolehan perhitungannya :

$$Y = -0.654 + 0,587 X_1 + 0,401 X_2 + 0,110 X_3 + e$$

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan didapatkan datanya yaitu :

- Nilai konstanta α besarnya = -0,654 artinya variabel kualitas pelayanan, kemudahan dan pengetahuan dianggap konstan, maka skor variabel keputusan nilainya sebesar -0,654. Tanpa adanya kualitas pelayanan, kemudahan dan pengetahuan maka keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia akan mengalami penurunan.
- Nilai koefisien $\beta_1 = 0,587$. Artinya variabel kualitas pelayanan bernilai tetap, maka setiap terjadi peningkatan kualitas pelayanan (X_1) sebesar satu-satuan, maka keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,587.

- c. Nilai koefisien $\beta_2 = 0,401$. Artinya variabel kemudahan bernilai tetap, maka setiap terjadi peningkatan kemudahan (X_2) sebesar satu-satuan, maka keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,401.
- d. Nilai koefisien $\beta_3 = 0,110$. Artinya variabel pengetahuan bernilai tetap, maka setiap terjadi peningkatan pengetahuan (X_3) sebesar satu-satuan, maka keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,110

4.3.5 Uji Hipotesis

1. Uji t (Uji Parsial)

Uji Statistik (Uji T) menjelaskan mengenai bentuk pengujian yang digunakan untuk memahami mengenai pengaruh yang disebabkan variabel dependen dengan variabel independen. Jika nilai signifikansi tidak mencapai 0,05 atau kurang 0,05 dan nilai t_{tabel} kurang dari t_{hitung} . Maka variabel dependen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen, begitu juga sebaliknya.

Tabel 4. 16
Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.654	2.199		-.297	.767
	Kualitas Pelayanan	.587	.093	.527	6.324	.000
	Kemudahan	.401	.110	.298	3.630	.000
	Pengetahuan	.110	.086	.086	1.284	.202

a. Dependent Variable: Keputusan Menabung

Sumber : data primer diolah, 2023.

Berdasarkan hasil pengujian pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan dan pengetahuan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia, didapatkan data sebagai berikut :

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di Solo Raya. Didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 6,324 dan besarnya nilai t_{tabel} 1,984. Sehingga H_1 diterima, hal ini disebabkan nilai signifikannya mencapai 0,05 yaitu 0,000, dan nilai t_{hitung} (6,324) melebihi t_{tabel} (1,984).

b. Kemudahan (X_2)

Variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di Solo Raya. Didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 3,630 dan besarnya nilai t_{tabel} 1,984. Sehingga H_1 diterima, hal ini disebabkan nilai signifikannya tidak mencapai 0,05 yaitu 0,000, dan nilai t_{hitung} (3,630) melebihi t_{tabel} (1,984).

c. Pengetahuan (X_3)

Variabel pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di Solo Raya. Didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 1,284 dan besarnya nilai t_{tabel} 1,984. Sehingga H_1 ditolak, hal ini disebabkan nilai signifikannya mencapai 0,05 yaitu 0,202, dan nilai t_{hitung} (1,284) tidak melebihi t_{tabel} (1,984).

4.4 Pembahasan Hasil Analisis Data

4.4.1 Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis pertama, yang menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} 6,324 sedangkan t_{tabel} 1.984, dengan demikian H_1 diterima. Hal ini disebabkan nilai signifikannya tidak mencapai 0,05 yaitu 0,000, dan nilai t_{hitung} (6,324) melebihi t_{tabel} (1,984). Jadi kesimpulannya kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di Solo Raya. Jadi, semakin meningkat kualitas layanan yang diberikan maka meningkatkan keputusan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.

Dari teori Lovelock-Wright yang diterjemahkan oleh Tjiptono (2011) kualitas pelayanan diharapkan dapat mencapai keunggulan sesuai dengan harapan konsumen. Jadi kualitas pelayanan yang diberikan bank harusnya dapat dijadikan pemenuhan harapan konsumen.

Hasil ini sama dengan penelitian Ramadhani et al (2021), juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah pada Perbankan Syariah. Hal ini menandakan bahwa semakin baik tingkat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perbankan Syariah, maka semakin banyak masyarakat yang terpengaruh untuk dapat menjadi nasabah pada Perbankan Syariah.

Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Rabbani (2020), menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap keputusan

nasabah Sejalan dengan penelitian Firmansyah (2019), mengungkapkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah.

Berdasarkan penelitian tersebut, terdapat kesamaan dengan penelitian Nengsih et al. (2021), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat menabung masyarakat di Bank Syariah. Kualitas pelayanan meliputi kemampuan ketika memberikan pelayanan dengan tanggap dan memuaskan. Ketika memberikan pelayanan, pegawai Bank Syariah sebaiknya harus memahami dan memperhatikan apa yang dibutuhkan nasabah.

Berdasarkan hasil yang peneliti lakukan bahwa kualitas pelayanan menunjukkan adanya hubungan berpengaruh positif dan signifikansi terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula keputusan untuk menabung di Bank Syariah Indonesia. Hal ini menunjukkan hubungan positif dan signifikan karena fasilitas yang diberikan Bank Syariah Indonesia ketika melakukan transaksi membuat nasabah merasa nyaman karena ruangan yang dilengkapi dengan interior menarik dan juga ber-ac. Selain itu kemampuan pegawai Bank Syariah Indonesia sangat cepat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan yang diinginkan nasabah. Ditambah lagi dengan pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai Bank Syariah Indonesia yang sudah memahami mengenai produk-produk bank, sehingga dalam menjelaskannya ke nasabah yang sedang melakukan transaksi tidak perlu waktu yang lama. Maka jawaban dari rumusan masalah dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan memiliki

pengaruh yang positif dan signifikansi terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia.

4.4.2 Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan hasil uji t, menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} 3,630 sedangkan t_{tabel} 1,984, dengan demikian H_1 diterima. Hal ini disebabkan nilai signifikannya tidak mencapai 0,05 yaitu 0,000, dan nilai t_{hitung} (3,630) melebihi t_{tabel} (1,984). yang berarti kemudahan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di Solo Raya.

Berdasarkan teori Davis (1989), kemudahan ditujukan kepada pengguna yang memiliki kepercayaan penuh pada sistem teknologi informasi untuk meringankan pekerjaan yang dilakukannya. Kemudahan menunjukkan bahwa sistem yang digunakan tidak menyulitkan akan tetapi memudahkan. Teori Jogiyanto (2007) kemudahan dapat menimbulkan rasa percaya dalam menetapkan sebuah putusan.

Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan Amalia & Hastriana (2022), menunjukkan bahwa kemudahan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia. Didukung dengan penelitian Munajim dan Anwar (2016) bahwa kemudahan mempengaruhi keputusan untuk menjadi nasabah Bank Syariah. Dengan adanya kemudahan dalam transaksi yang dapat dilakukan dengan cepat

dan mudah sehingga nasabah dapat menghemat waktu dan tenaga maka mempengaruhi keputusan untuk menjadi nasabah di bank syariah.

Berdasarkan hasil yang peneliti lakukan bahwa kemudahan menunjukkan adanya hubungan berpengaruh positif dan signifikansi terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia. Semakin mudah dalam mengakses dan bertransaksi di Bank Syariah Indonesia maka semakin banyak pula nasabah memutuskan untuk tetap menabung di Bank Syariah Indonesia. Hal ini menunjukkan hubungan positif dan signifikan karena jarak tempuh dan lokasi kantor yang mudah diakses oleh nasabah selain itu transportasi yang mudah ditemui serta akses jalan lancar dapat mempengaruhi masyarakat terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia. Ditambah lagi nasabah dapat menghemat waktu dan tenaganya untuk mengerjakan kegiatan lainnya. Jika nasabah merasa mudah dalam mengakses kantor Bank Syariah Indonesia maka berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Maka jawaban dari rumusan masalah dalam penelitian ini adalah kemudahan memiliki pengaruh yang positif dan signifikansi terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia.

4.4.3 Pengaruh Pengetahuan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan hasil uji t, menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} 1,284 sedangkan t_{tabel} 1.984, dengan demikian H_1 ditolak. Hal ini disebabkan nilai signifikannya mencapai 0,05 yaitu 0,202, dan nilai t_{hitung} (1,284) tidak melebihi t_{tabel} (1,984).

yang berarti pengetahuan tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di Solo Raya.

Dalam teori Notoatmodjo (2003), pengetahuan ini akan terjadi jika seseorang telah melaksanakan penelitian tentang suatu objek. Ketika orang memiliki lebih banyak informasi, mereka akan membuat keputusan yang lebih baik dan sangat efisien dalam melakukan pemrosesan informasi. Dalam teori Nashrullah & Noor (2017) pengetahuan yang dimiliki konsumen ialah sebagian dari himpunan informasi yang sangat relevan dan sesuai kegiatan yang dilaksanakan konsumen dipasar.

Hasil penelitian Budiyantri (2020) menyatakan bahwa pengetahuan tidak mempunyai pengaruh terhadap keputusan menabung pada bank syariah. Karyawan Bank Syariah Indonesia sudah memberikan pengetahuan mengenai produk yang ada sehingga dengan adanya pengetahuan yang disampaikan maka nasabah yang akan memutuskan pilihannya. Didukung oleh penelitian Raihana & Aulia (2020), dimana pengetahuan tidak akan mempengaruhi keputusan menabung pada bank syariah.

Berdasarkan hasil yang peneliti lakukan bahwa pengetahuan menunjukkan tidak adanya hubungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia. Semakin banyak pengetahuan yang didapat oleh nasabah tidak akan mempengaruhi untuk memutuskan menabung di Bank Syariah Indonesia. Hal ini menunjukkan tidak adanya hubungan antara pengetahuan terhadap keputusan menabung. Pengetahuan produk yang berpedoman pada prinsip syariah tidak menjadikan

nasabah untuk memutuskan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia. Keputusan nasabah dalam memilih menabung di Bank Syariah Indonesia tidak dipengaruhi oleh pemahaman mereka mengenai produk dan hal yang ada pada Bank Syariah Indonesia. Maka jawaban dari rumusan masalah dalam penelitian ini adalah pengetahuan tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikansi terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah dipaparkan, untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikansi terhadap keputusan menjadi nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Solo Raya. Hal ini berdasarkan perhitungan nilai t_{tabel} 1,984 dan t_{hitung} sebesar 6,324 atau $t_{tabel} < t_{hitung}$ dan nilai signifikansi 0,000. Kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah seperti memberikan kenyamanan dalam bertransaksi. Fasilitas dan pelayanan yang diberikan karyawan Bank Syariah Indonesia dalam melakukan proses transaksi mampu memenuhi kebutuhan nasabah.
2. Kemudahan berpengaruh positif dan signifikansi terhadap keputusan menjadi nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Solo Raya. Hal ini berdasarkan perhitungan nilai t_{tabel} 1,984 dan t_{hitung} sebesar 3,630 atau $t_{tabel} < t_{hitung}$ dan nilai signifikansi 0,000. Adanya kemudahan akses lokasi dan kemudahan akses transportasi ketika hendak melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia dan adanya kemudahan akses yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia menjadikan nasabah memutuskan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.,
3. Pengetahuan tidak berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Solo Raya. Hal ini berdasarkan perhitungan nilai t_{tabel} 1,984 dan t_{hitung} sebesar 1,284 atau $t_{tabel} < t_{hitung}$ dan nilai signifikansi

0,202. Keputusan nasabah dalam memilih menabung di Bank Syariah Indonesia tidak dipengaruhi oleh pemahaman dan pengetahuan mereka mengenai produk dan hal yang ada pada Bank Syariah Indonesia. Hal ini menjadikan pengetahuan tidak dijadikan pengaruh untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia.

5.2 Keterbatasan Penelitian

1. Objek penelitian ini hanya terbatas pada masyarakat di wilayah Solo Raya yang memiliki rekening Bank Syariah Indonesia.
2. Hanya menggunakan tiga variabel independen yaitu kualitas pelayanan, kemudahan dan pengetahuan untuk mengetahui keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia.

5.3 Saran

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat menambahkan variabel lainnya yang bisa mempengaruhi keputusan masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di Solo Raya, karena penelitian ini masih terdapat 42,6% variabel lain diluar variabel yang telah digunakan dalam model penelitian.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengganti objek penelitian selain wilayah Solo Raya atau lebih besar cakupannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abed, H. M. A., Nofal, M. I., Alnasr, F., Alsheikh, G. A. A., & Alnawafleh, E. A. T. (2022). The Influence of Service Quality, Customer Satisfaction And Bank Image On Customer Loyalty In Palestinian Islamic Banks. *Journal of Management Information and Decision Sciences*, 25(4S).
- Akmal, R. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menabung Masyarakat Di Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Kota Bandung Kelurahan Tamansari). *Jurnal Ilmiah*.
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan , Kemudahan Keamanan , dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Journal of Islamic Economics*, 1, 70–89.
- Anshori, M. (2019). Lembaga Keuangan Bank: Konsep, Fungsi dan Perkembangannya di Indonesia. *Madani Syari'ah*, 1, 91–102.
- Arfah, Y. (2022). *Keputusan Pembelian Produk*. PT. Inovasi Pratama Internasional.
- Arum, D. N. J., & Anie. (2012). *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*.
- Astuti, H. J. (2012). Analisis Kepuasan Konsumen (SERQUAL Model dan Important Performance Analysis Model). *Media Ekonomi Universitas Muhammadiyah*.
- Audina Putribasutami, C., & Sista Paramita, R. A. (2018). Pengaruh Pelayanan, Lokasi, Pengetahuan, dan Sosial Terhadap Keputusan Menabung di Ponorogo. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 6(3), 157-172. Diakses Juli 5, 2021. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/23876>
- Awal Habibah, G. W. I., & Nur Hasanah, A. (2021). Pengetahuan Masyarakat

Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah (Studi pada Masyarakat Desa Pagar Puding Kec. Tebo Ulu). *Jurnal Margin: Journal of Islamic Banking*, 1(1), 44–57.

Bc. (2021). *BSI Ingin Tingkatkan Literasi Perbankan Syariah Kepada Masyarakat*. Solopos.

Budiyanti, Y. (2020). *Pengaruh Pengetahuan, Promosi, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi di BRI Syariah Kantor Cabang Semarang)*. Institut Agama Islam Negeri Salatiga.

Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Guepedia.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>

Departemen Agama Republik Indonesia. (2006). *Surat Al Maidah ayat 2, Alquran dan Terjemahannya Juz 1-30* (Edisi Baru). Pustaka Agung Harapan.

Desmita. (2008). *Psikolog Perkembangan*. Remaja Rosdakarya.

Djharuddin, D., & Irawati, A. (2021). Pengaruh Produk , Pelayanan , Promosi , Lokasi dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Masyarakat Memilih Bank Syariah. *YUME : Journal of Management*, 4(2), 574–586. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.533>

Elizabeth, A. (2021). *Market Share Capai 6,5 Persen, Aset Perbankan Syariah Tembus Rp631,5 Triliun*. IDX Chanel.

Erina, N. (2021). *Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk*. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.

- Erinawati, F., Syafarudin, A., & Buana, U. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Terhadap Keputusan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1, 130–147. <https://doi.org/10.46306/vls.v1i1>
- Ernawati, N., & Noersanti, L. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Pada Aplikasi Ovo. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 1–15.
- Fibriany, F. W., Putra, D. B., Dewi, Y. N., & Daryansyah, M. F. (2022). Promosi Penjualan Melalui Instagram Pada Pstore Jakarta. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 5(1), 102. <https://doi.org/10.35914/jemma.v5i1.1080>
- Firmansyah, A. F. (2019). Pengaruh Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Islam*, 2, 16–22.
- Fitrah, M., & Luthfiah. (2017). *Metodologi Penelitian; Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. CV Jejak.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program Ibm Spss 23*. Badan Penerbit UNDIP.
- Hanifa Auliya, Z., & Sulistiyani Dwiningtyas, H. (2020). Proses Komunikasi Pengambilan Keputusan Orang Tua Dalam Pernikahan Dini Pada Anak Di Banjarnegara. *Interaksi Online, Vol 8, No 2: April 2020*, 124–139. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/interaksi-online/article/view/27453/23938>
- Hatta, M. (2022). *Implementasi Muḍārabah pada Lembaga Keuangan Syariah*. 1(2). <https://doi.org/10.46870/milkiyah.v1i1.159>
- Isti, I. (2021). *Ombudsman Terima Laporan Pelayanan Bank Syariah*. Ombudsman Republik Indonesia.

- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Andi.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*. Erlangga.
- Lil'alamin, R. (n.d.). *Sejarah Perusahaan*. Bank Syariah Indonesia. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>
- Lingga, A. F. (2022). Analisis Potensi Kelas Menengah Muslim Indonesia sebagai Pasar Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI). *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 923–926.
- Maharani, Supriyanto, & Rahmi. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus Pada BSI EX BSM). *Jurnal Syarikah*, 7(2), 127–136.
- Mahendra, R. (2023). *Cara Membuat Rekening BSI Mobile Online*. Bisnis.Com.
- Mahirun. (2012). Perbankan Syariah Di Indonesia : Permasalahan Dan Solusi. *Prosiding Seminar Nasional 2012*, 978, 163–175.
- Maisur, Arfan, M., & Shabri, M. (2015). Pengaruh Prinsip Bagi Hasil, Tingkat Pendapatan, Religiusitas Dan Kualitas Pelayannya Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Syariah Di Banda Aceh. *Jurnal Magister Akuntansi*, 4(2), 1–8.
- Munajim, A., & Anwar, S. (2016). Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah. *Ilmiah Indonesia*, 1(2), 41–52.
- Mushmita, C. I. (2022). *Soloraya jadi Provinsi Baru, Mungkinkah?* Solopos. <https://www.solopos.com/soloraya-jadi-provinsi-baru-mungkinkah-1255528>
- Nashrullah, F., & Noor, I. (2017). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pendapatan, Jumlah Anak, dan Religiusitas Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Produk Asuransi Pendidikan Syariah (Studi Kasus Pt. Asuransi Takaful Keluarga Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 5(2). <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/3805>

- Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. PT Ghalia Indonesia.
- Nengsih, T. A., Arsa, A., & Putri, P. S. (2021). Determinan Minat Menabung Masyarakat di Bank Syariah : Studi Empiris Di Kota Jambi. *Journal of Business and Banking*, 11(1), 93–111. <https://doi.org/10.14414/jbb.v11i1.2599>
- Ningsih, S., & Dukalang, H. H. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analisis Regresi Linier Berganda. *Jambura Journal of Mathematics*, 1(1), 43–53. <https://doi.org/10.34312/jjom.v1i1.1742>
- Notoadmojo. (2007). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Rineka Cipta.
- Notoadmojo, S. (2003). *Ilmu Kesehatan Masyarakat dan Prinsip-Prinsip Dasar*. Rineka Cipta.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2017). *Bank Umum*. [Www.Ojk.Go.Id](http://www.ojk.go.id).
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Snapshot Perbankan Syariah Juni 2021*. [Www.Ojk.Go.Id](http://www.ojk.go.id). <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Snapshot-Perbankan-Syariah-Juni-2021.aspx>
- Purba, D. S., Tarigan, W. J., Sinaga, M., & Tarigan, V. (2021). Pelatihan Penggunaan Software SPSS Dalam Pengolahan Regresi Linear Berganda Untuk Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun Di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Karya Abadi*, 5, 5–24.
- Purnomo, R. A. (2016). Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS. In *Statistika Deskriptif*. WADE Group.
- Purwanto. (2019). Analisis Korelasi dan Regresi Linier Dengan SPSS 21. In *StaiaPress* (Vol. 21, Issue August).
- Rabbani, L. F. (2020). *Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Pusat)*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

- Raihana, S., & Aulia, R. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Lokasi, Dan Lingkungan Sosial Terhadap Minat Menabung Di Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya). *JIHBIZ :Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 2(2), 110. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v2i2.8643>
- Ramadhani, H. M., Rahmi, M., & Fathoni, M. A. (2021). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Promosi, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank. *Business Management, Economic, and Accounting National Seminar*, 2, 689–704.
- Sangadji, M, E., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Media Kom 99.
- Sarah, E. M., Roy, R., & Veni, P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT . Matahari Jayatama Teknikal. *Jurnal Sosial Dan Ekonomi*, 1(2), 134–141. <https://doi.org/E-ISSN 2745-6153>
- Sarjono, H., & Julianita, Wi. (2013). *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*. Salemba Empat.
- Silaen, E., & Prabawani, B. (2019). Pengaruh Persepsi Kemudahan Menggunakan E-Wallet Dan Persepsi Manfaat Serta Promosi Terhadap Minat Beli Ulang Saldo E-Wallet OVO. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 17(4), 1–9.
- Sinaga, F. (2019). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pembantu Cirendeu)*.
- Siregar, S. (2011). *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. PT RajaGrafindo Persada.
- Sita, D., & Kristanti, S. (2021). Ketahanan Bank Umum Syariah di Indonesia Terhadap Fluktuasi Makroekonomi dalam Negeri dan Suku Bunga Dana Federal Reserve Resilience of Islamic commercial banks in Indonesia against domestic macroeconomic fluctuations and federal reserve fund interest rat.

- Journal of Applied Islamic Economics and Finance*, 1(2), 349–361.
- Soekidjo Notoatmodjo. (2003). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta.
- Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono. (2017a). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017b). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Suharnan. (2005). *Psikologi Kognitif*. Srikandi.
- Suryani, & Hendryadi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Prenadamedia Group.
- Suryanto, A., Siliwangi, U., & Siliwangi, U. (2019). Analisis pengambilan keputusan nasabah pembiayaan murabahah pada bmt daarut tauhiid bandung. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(1), 61–74.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Quality and Satisfaction* (Edisi 3). Andi Offset.
- Wahyuningsih, I. (2019). Menakar Dampak Pembiayaan Mudharabah Dan Musyarakah Terhadap Profitabilitas Return On Assets PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. *Al-Mashr*, 3, 15–26.
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>
- Widjoyo, S., Hatane, P., Brahmana, R. K. M. R., Pemasaran, J. M., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano)*. PT INDEKS.

Yuliawan, E. (2011). Pengaruh Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Cabang Bandung. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 1(04), 21–30.

LAMPIRAN

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Saya Adheliya Mustika Dwi Putri, mahasiswa program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia” (Studi Kasus Masyarakat Solo Raya). Agar penelitian ini berlangsung dengan baik, saya mengharapkan ketersediaan dan bantuan dari saudara/i selaku responden untuk dapat mengisi kuesioner ini dengan tepat dan benar. Untuk saran dan kritik yang berkaitan dengan penelitian ini, silahkan dapat menghubungi saya melalui e-mail atas nama adheliyamustika@gmail.com atau melalui nomor 0812-5954-8047.

Atas perhatian dan waktunya saya ucapkan terimakasih dan semoga kebaikan saudara/i yang telah bersedia mengisi kuesioner ini mendapatkan balasan baik oleh Allah SWT. Aamiin

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Hormat Saya

Adheliya Mustika Dwi Putri

1. IDENTITAS RESPONDEN

I. Data Responden

Petunjuk :

Pilihlah salah satu jawaban pada setiap pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda ceklis (\surd).

1. Nama Responden :

2. Alamat : Surakarta Sukoharjo
 Wonogiri Karanganyar
 Boyolali Sragen
 Klaten

3. Email/No.Hp :

4. Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan

5. Usia : 16-25 tahun 36-45 tahun
 26-35 tahun 46-55 tahun

6. Pendidikan : SMP Diploma
 SMA S1, S2

7. Pekerjaan : Mahasiswa Wiraswasta
 PNS Ibu Rumah Tangga
 Lainnya, sebutkan....

8. Memiliki rekening Bank BSI :

- Ya
 Tidak

II. Pernyataan Kuesioner

Isilah semua pernyataan dalam kuesioner sesuai dengan kenyataan, dengan cara memberikan tanda ceklis (\checkmark) pada kotak pilihan yang sudah tersedia!

Keterangan :

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. RG : Ragu-Ragu
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

1. Variabel Kualitas Pelayanan						
No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Indikator : <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)						
1.	Menurut saya Bank Syariah Indonesia memiliki interior yang tertata rapi dan fasilitas ruang antrian terdapat tempat duduk yang nyaman dan ber-AC membuat nasabah merasa nyaman dalam bertransaksi.					
Indikator : <i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap)						
2.	Menurut saya karyawan Bank Syariah Indonesia cepat dan tanggap terhadap kebutuhan konsumen.					
Indikator : <i>Assurance</i> (Jaminan)						
3.	Menurut saya karyawan Bank Syariah Indonesia memiliki pengetahuan tentang informasi produk-produknya.					
Indikator : <i>Reliabilitas</i> (Keandalan)						

4.	Menurut saya teller Bank Syariah Indonesia memiliki kecepatan dalam membantu menyelesaikan proses transaksi.					
Indikator : <i>Emphaty</i> (Perhatian)						
5.	Menurut saya karyawan Bank Syariah Indonesia memberikan perhatian atas kebutuhan nasabah.					

2. Variabel Kemudahan						
No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Indikator : Jarak						
1.	Saya tidak memerlukan waktu lama untuk pergi ke Bank Syariah Indonesia karena jarak tempuh dari rumah sangat dekat.					
Indikator : Akses Ketempat Lokasi						
2.	Saya merasakan kemudahan dalam menemukan lokasi kantor Bank Syariah Indonesia yang strategis dan mudah dijangkau.					
Indikator : Penggunaan Transportasi						
3.	Saya merasakan kemudahan menjangkau kantor Bank Syariah Indonesia dengan transportasi umum.					
Indikator : Arus Lalu Lintas						
4.	Saya merasa jalan lalu lintas ke lokasi BSI memiliki akses jalan yang lancar untuk ditempuh.					

3. Variabel Pengetahuan						
No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Indikator : Tahu (<i>Know</i>)						
1.	Saya mengetahui produk-produk yang ada di Bank Syariah Indonesia berpedoman pada prinsip syariah.					
Indikator : Memahami (<i>Comprehension</i>)						
2.	Saya memahami tata cara bertransaksi di Bank Syariah Indonesia.					
Indikator : Analisis (<i>Analysis</i>)						
3.	Saya mengetahui adanya perbedaan antara Bank Syariah Indonesia dengan Bank Konvensional.					
Indikator : Sintesis (<i>Shyntesis</i>)						
4.	Saya mengetahui bahwa Bank Syariah Indonesia amanah, tidak memberatkan nasabah dan selalu mengutamakan prinsip islam.					
Indikator : Evaluasi (<i>Evaluation</i>)						

5.	Saya percaya pegawai Bank Syariah Indonesia dapat dipercaya dalam memberikan informasi dan pelayanan.					
----	---	--	--	--	--	--

4. Variabel Keputusan						
No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Indikator : Faktor Kebudayaan						
1.	Saya memilih Bank Syariah Indonesia karena proses transaksinya mudah dan tidak ribet.					
Indikator : Faktor Pribadi						
2.	Saya memilih menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia karena sesuai dengan jangkauan pendapatan saya.					
Indikator : Faktor Situasional						
3.	Saya memilih menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia karena fasilitas lengkap, ruang tunggu bersih dan tidak berdebu.					
Indikator : Faktor Sosial						
4.	Saya menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia karena lingkungan sekitar saya memakai produk Bank Syariah Indonesia.					

Lampiran 3 Data Hasil Penelitian

1. Kualitas Pelayanan

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	T X1
4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25
4	3	4	5	4	20
4	4	4	2	4	18
5	5	4	5	5	24
3	4	3	5	3	18
5	3	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	4	22
3	3	4	4	3	17
3	3	4	3	3	16
3	4	4	5	4	20
5	5	4	5	5	24
3	4	4	5	4	20
5	4	5	4	5	23
5	4	5	4	5	23
4	4	4	4	3	19
3	3	4	4	4	18
5	5	5	5	5	25
3	4	3	5	3	18
5	3	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
2	3	3	5	3	16
4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25
3	3	3	3	3	15
5	4	5	3	4	21
3	4	4	3	4	18
3	3	3	4	4	17
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
3	3	2	5	3	16
5	5	5	5	5	25

4	4	3	4	4	19
5	5	4	5	5	24
3	3	3	4	4	17
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	4	16
3	4	4	4	4	19
4	4	3	3	3	17
5	5	5	5	5	25
3	4	5	5	4	21
4	3	4	3	4	18
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
3	3	3	3	4	16
5	5	5	5	5	25
3	3	3	3	3	15
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
3	4	4	3	3	17
5	4	5	3	5	22
5	3	3	3	3	17
4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	19
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	4	16
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	4	24
4	4	4	5	4	21
3	4	3	4	3	17
3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	3	18
3	4	2	4	4	17
5	4	4	5	5	23
3	3	3	4	4	17
4	4	3	4	4	19
3	4	4	5	4	20
5	5	5	5	5	25

3	3	3	5	3	17
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
5	3	4	5	5	22
5	5	5	5	5	25
3	3	3	3	3	15
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	4	24
4	5	4	5	4	22
3	3	4	4	4	18
5	4	4	5	4	22
4	5	5	4	5	23
3	3	4	5	4	19
4	5	5	5	5	24
2	2	4	3	3	14
5	5	5	5	5	25
4	3	4	4	3	18
5	5	5	5	5	25
1	3	4	4	4	16
4	4	3	3	3	17
4	3	4	5	3	19
3	3	3	3	3	15
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
1	3	5	3	3	15

2. Kemudahan

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL X2
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
5	5	5	5	20
3	3	3	4	13
3	4	3	4	14
3	4	3	5	15
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20

3	3	3	4	13
4	3	3	4	14
4	3	4	4	15
4	4	4	5	17
4	4	4	3	15
3	4	4	4	15
5	5	5	4	19
5	4	4	4	17
4	4	3	3	14
3	4	4	4	15
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	3	4	4	16
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
2	3	2	3	10
5	5	5	5	20
3	3	3	4	13
5	4	4	4	17
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
3	4	4	4	15
5	5	5	5	20
3	3	5	4	15
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	5	4	17
3	3	3	5	14
4	4	4	5	17
4	4	4	3	15
5	5	5	5	20
5	4	4	5	18
4	3	3	4	14
3	4	4	4	15
5	5	5	5	20

3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
3	2	3	3	11
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
3	4	4	4	15
4	4	4	5	17
4	3	4	3	14
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
3	3	3	4	13
5	4	4	4	17
5	5	5	4	19
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
3	4	4	4	15
4	3	5	4	16
3	4	5	4	16
3	5	5	5	18
4	3	3	4	14
3	4	3	3	13
3	4	3	5	15
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	4	3	3	14
3	4	4	5	16
5	4	4	5	18
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
3	3	4	4	14
4	5	3	4	16
3	3	3	4	13
5	4	5	5	19

4	5	5	5	19
4	4	5	5	18
3	3	3	4	13
5	5	5	5	20
4	4	3	3	14
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
2	3	2	3	10
4	5	4	4	17
5	5	5	5	20
3	3	3	4	13
5	5	5	5	20

3. Pengetahuan

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL X3
4	4	4	4	4	20
3	4	5	3	3	18
5	3	4	5	5	22
3	5	5	5	3	21
3	3	2	2	3	13
3	3	3	3	3	15
4	4	4	3	4	19
4	4	4	4	4	20
3	4	5	3	3	18
5	3	4	5	5	22
3	5	5	5	3	21
3	3	5	3	3	17
3	2	2	1	3	11
4	5	5	5	4	23
5	4	4	4	5	22
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	5	24
4	3	4	5	4	20
5	4	5	4	5	23
4	5	5	5	4	23
4	4	3	3	4	18

4	4	4	4	4	20
5	4	5	5	5	24
4	4	3	5	4	20
4	4	5	4	4	21
4	4	4	4	4	20
3	4	5	3	3	18
5	3	4	5	5	22
3	5	5	5	3	21
3	3	4	3	3	16
3	5	4	4	3	19
5	4	3	4	5	21
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	4	5	3	3	18
5	3	4	5	5	22
3	5	5	5	3	21
5	5	5	5	5	25
4	3	4	3	4	18
5	5	5	5	5	25
4	5	4	5	4	22
3	4	4	3	3	17
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	5	22
4	4	4	3	4	19
4	4	4	3	4	19
5	4	4	3	5	21
3	3	5	3	3	17
3	3	3	3	3	15
5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	5	24
3	3	4	3	3	16
5	5	4	4	5	23
3	4	3	3	3	16
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
4	3	3	3	4	17

5	5	4	5	5	24
5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	5	22
4	5	5	4	4	22
4	3	4	3	4	18
4	4	4	4	4	20
4	4	5	4	4	21
5	4	4	5	5	23
5	5	5	5	5	25
3	3	4	3	3	16
4	4	5	4	4	21
5	3	3	5	5	21
5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	5	22
3	3	3	4	3	16
4	5	5	4	4	22
4	4	4	3	4	19
5	4	4	4	5	22
3	3	3	4	3	16
4	5	5	4	4	22
5	4	4	3	5	21
3	3	5	3	3	17
4	4	5	5	4	22
5	4	4	4	5	22
4	4	4	3	4	19
5	5	5	5	5	25
4	5	4	5	4	22
5	5	5	5	5	25
4	4	4	3	4	19
5	5	5	5	5	25
4	4	5	5	4	22
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	5	22
5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	5	24
5	5	3	4	5	22
4	4	4	4	4	20
3	4	5	3	3	18
5	3	4	5	5	22

4. Keputusan

Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	TOTAL Y
4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	3	20
5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	4	22
2	3	2	3	3	13
5	5	4	5	5	24
5	5	5	4	5	24
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	3	3	4	18
3	4	3	3	4	17
5	3	3	3	3	17
4	5	3	5	5	22
5	5	4	5	4	23
2	4	1	3	3	13
5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	4	21
4	4	4	3	3	18
3	4	3	5	4	19
5	5	5	5	5	25
4	4	5	4	4	21
4	4	3	4	4	19
4	4	5	5	5	23
5	5	4	4	4	22
5	5	4	4	4	22
5	5	5	5	5	25
3	4	3	3	3	16
5	3	5	4	3	20
2	3	2	3	3	13
5	5	4	4	4	22
4	5	4	3	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
3	4	2	3	3	15
5	5	5	5	5	25

4	5	4	4	4	21
4	5	5	3	3	20
3	3	5	4	4	19
5	5	5	5	5	25
2	4	5	2	4	17
5	5	4	5	5	24
3	3	4	3	3	16
3	3	3	4	4	17
5	5	4	5	4	23
5	4	4	4	4	21
3	4	3	3	4	17
3	3	3	3	4	16
5	5	5	5	5	25
3	3	3	3	4	16
5	5	5	5	5	25
2	2	2	2	2	10
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
3	4	5	5	5	22
5	5	5	5	5	25
4	5	3	3	3	18
4	4	4	4	4	20
4	4	3	3	3	17
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	5	3	3	3	17
4	4	4	3	3	18
4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	4	19
4	4	4	4	3	19
2	3	2	2	2	11
4	4	4	4	4	20
4	4	3	5	2	18
4	5	3	2	3	17
5	5	1	5	5	21
3	3	3	3	3	15
3	4	4	3	4	18
4	4	3	5	5	21
5	5	5	5	5	25

2	4	3	2	3	14
3	3	3	3	3	15
3	4	3	3	3	16
4	4	4	3	3	18
5	5	5	3	5	23
5	5	5	5	5	25
3	3	3	3	3	15
5	5	5	5	5	25
4	5	2	3	3	17
3	4	2	4	3	16
4	5	3	4	4	20
4	4	3	3	4	18
4	4	4	5	5	22
5	5	4	4	4	22
5	5	3	4	4	21
3	2	3	2	3	13
5	5	5	5	5	25
4	4	3	4	3	18
5	5	5	5	5	25
3	4	3	4	4	18
3	3	3	3	3	15
5	5	3	3	3	19
3	3	3	3	3	15
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	5	4	4	21

Lampiran 4 Hasil Output SPSS

1. Uji Validitas a. Kualitas Pelayanan

		Correlations					Total_X1
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	1
X1.1	Pearson Correlation	1	.691**	.587**	.453**	.694**	.840**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.691**	1	.670**	.591**	.730**	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.587**	.670**	1	.449**	.729**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.453**	.591**	.449**	1	.546**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.694**	.730**	.729**	.546**	1	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total_X1	Pearson Correlation	.840**	.884**	.820**	.727**	.884**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

b. Kemudahan

		Correlations				Total_X2
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	1
X2.1	Pearson Correlation	1	.718**	.744**	.588**	.877**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.718**	1	.766**	.663**	.895**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.744**	.766**	1	.689**	.914**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.588**	.663**	.689**	1	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total_X2	Pearson Correlation	.877**	.895**	.914**	.825**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

c. Pengetahuan

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.355**	.180	.559**	1.000**	.817**
	Sig. (2-tailed)		.000	.073	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.355**	1	.580**	.543**	.355**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.180	.580**	1	.451**	.180	.614**
	Sig. (2-tailed)	.073	.000		.000	.073	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.559**	.543**	.451**	1	.559**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	1.000**	.355**	.180	.559**	1	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.073	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total_X3	Pearson Correlation	.817**	.734**	.614**	.828**	.817**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

d. Keputusan

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.721**	.616**	.693**	.638**	.875**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.721**	1	.465**	.566**	.607**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000

	N	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.616**	.465**	1	.562**	.648**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.693**	.566**	.562**	1	.762**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.638**	.607**	.648**	.762**	1	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total_Y	Pearson Correlation	.875**	.786**	.801**	.856**	.870**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

2. Uji Reliabilitas

a. Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	5

b. Kemudahan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	4

c. Pengetahuan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	5

d. Keputusan

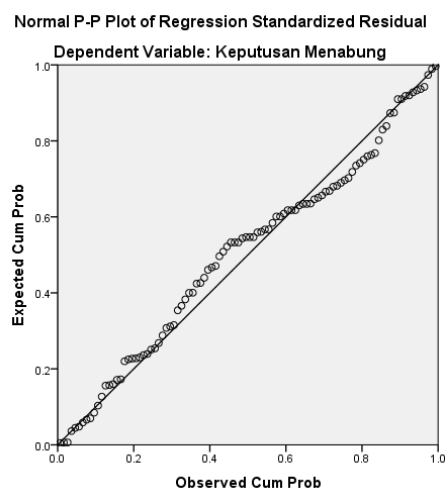
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	5

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

1) Diagram P-Plot



2) Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.49003210
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.069
	Negative	-.083
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed)		.084 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

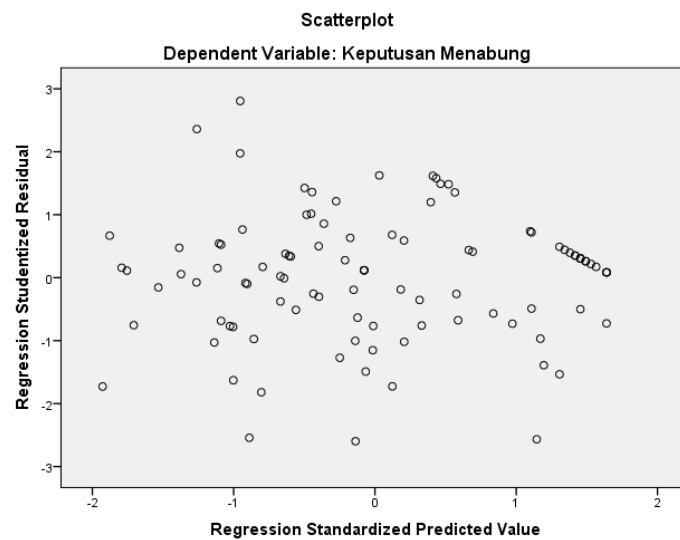
b. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.654	2.199		-.297	.767		
	Kualitas Pelayanan	.587	.093	.527	6.324	.000	.621	1.611
	Kemudahan	.401	.110	.298	3.630	.000	.640	1.563
	Pengetahuan	.110	.086	.086	1.284	.202	.957	1.045

a. Dependent Variable: Keputusan Menabung

c. Uji Heteroskedastisitas Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplot



Uji Heteroskedastisitas dengan Glejser

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.556	1.388		2.561	.012
	Kualitas Pelayanan	.042	.059	.091	.718	.475
	Kemudahan	-.133	.070	-.239	-1.910	.059
	Pengetahuan	-.018	.054	-.033	-.326	.745

a. Dependent Variable: Abs_Res

4. Uji Ketepatan Model

a. Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	870.684	3	290.228	45.391	.000 ^b
	Residual	613.826	96	6.394		
	Total	1484.510	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Menabung

b. Predictors: (Constant), Pengetahuan, Kemudahan, Kualitas Pelayanan

b. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.766 ^a	.587	.574	2.52864

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan, Kemudahan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan Menabung

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.654	2.199		-.297	.767
	Kualitas Pelayanan	.587	.093	.527	6.324	.000
	Kemudahan	.401	.110	.298	3.630	.000
	Pengetahuan	.110	.086	.086	1.284	.202

a. Dependent Variable: Keputusan Menabung

6. Uji Hipotesis T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.654	2.199		-.297	.767
	Kualitas Pelayanan	.587	.093	.527	6.324	.000
	Kemudahan	.401	.110	.298	3.630	.000
	Pengetahuan	.110	.086	.086	1.284	.202

a. Dependent Variable: Keputusan Menabung

Lampiran 5**Daftar Riwayat Hidup****DATA PRIBADI**

NAMA : ADHELIYA MUSTIKA DWI PUTRI
TTL : SURAKARTA, 15 APRIL 2000
ALAMAT : JL. BETON NO.1 KAMPUNG SEWU RT 01 RW 03, SEWU,
JEBRES, SURAKARTA, JAWA TENGAH
NO. HP : 081259548047

PENDIDIKAN

2005-2006 : TK AISYIYAH KAMPUNG SEWU
2006-2012 : SD NEGERI KAMPUNG SEWU
2012-2015 : SMP NEGERI 14 SURAKARTA
2015-2018 : SMK NEGERI 7 SURAKARTA
2018-2023 : UIN RADEN MAS SAID SURAKARTA

Lampiran 6

Hasil Cek Plagiasi

S_Adheliya Mustika Dwi Putri

ORIGINALITY REPORT

14%	13%	7%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	3%
2	repo.uinsatu.ac.id Internet Source	2%
3	Submitted to St. Ursula Academy High School Student Paper	1%
4	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	1%
5	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id Internet Source	1%
6	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%
7	core.ac.uk Internet Source	1%
8	repository.ibs.ac.id Internet Source	<1%
9	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1%