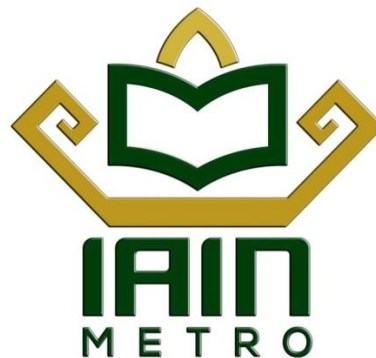


**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA  
ADMINISTRASI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH  
MEMILIH PRODUK TABUNGAN iB HASANAH WADIAH  
(Studi pada BNI Syariah KCP Rajabasa)**

**Oleh:**

**SITI NAFSIYAH  
NPM. 1502100309**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1440 H / 2019 M**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA  
ADMINISTRASI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH  
MEMILIH PRODUK TABUNGAN iB HASANAH WADIAH  
(Studi pada BNI Syariah KCP Rajabasa)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

SITI NAFSIYAH  
NPM. 1502100309

Pembimbing I : Nety Hermawati, SH, MA, MH  
Pembimbing II : Selvia Nuriasari, M.E.I

Jurusan S1 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1440 H / 2019 M**

## NOTA DINAS

Nomor :  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan  
Saudara Siti Nafsiyah**

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro  
Di \_  
Tempat

*Assalammu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan  
seperlunya maka skripsi saudara:

Nama : **SITI NAFSIYAH**  
NPM : 1502100309  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA  
ADMINISTRASI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH  
MEMILIH PRODUK TABUNGAN iB HASANAH  
WADIAH (Studi pada BNI Syariah KCP Rajabasa)**

Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima  
kasih.

*Wassalammu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, Juli 2019

Pembimbing I,



**Nety Hermawati, SH, MA, MH**  
NIP. 19740904 200003 2 002

Pembimbing II,



**Selvia Nuriasari, M.E.I**  
NIP. 19810828 200912 2 003

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PRODUK TABUNGAN IB HASANAH WADIAH (Studi pada BNI Syariah KCP Rajabasa)**

Nama : **SITI NAFSIYAH**  
NPM : 1502100309  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

## MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

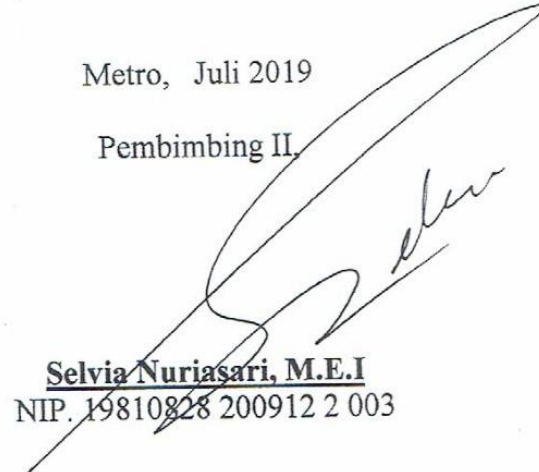
Metro, Juli 2019

Pembimbing I,

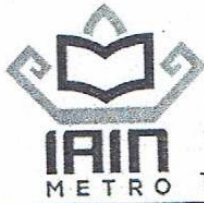
Pembimbing II,



**Nety Hermawati, SH, MA, MH**  
NIP. 19740904 200003 2 002



**Selvia Nuriasari, M.E.I**  
NIP. 19810828 200912 2 003



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

Jalan Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No: 1851 /In.28.3 / D /PP.00.9 /07 /2019

Skripsi dengan judul: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PRODUK TABUNGAN iB HASANAH WADIAH (Studi Pada BNI Syariah KCP Rajabasa) disusun oleh: SITI NAFSIYAH, NPM 1502100309, Jurusan: S1 Perbankan Syariah telah diujikan dalam Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/ tanggal: Jum'at, 05 Juli 2019

**TIM PENGUJI:**

Ketua/Moderator : Nety Hermawati, SH., MA., MH

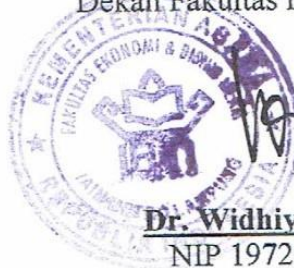
Penguji I : Suci Hayati, S.Ag, MSI

Penguji II : Selvia Nuriasari, M.E.I.

Sekretaris : Liana Dewi Susanti, M.E.Sy

(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum**  
NIP 19720923 200003 2 002

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA ADMINISTRASI  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PRODUK TABUNGAN  
iB HASANAH WADIAH (Studi Pada BNI Syariah KCP Rajabasa)**

**ABSTRAK**

**Oleh :  
Siti Nafsiyah**

Penelitian skripsi ini dilatarbelakangi oleh banyaknya nasabah yang lebih memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah dibandingkan produk tabungan lainnya. Produk tabungan tersebut pada setiap tahunnya mengalami jumlah peningkatan nasabah yang cukup signifikan, padahal produk tabungan lainnya banyak yang dapat memberikan timbal balik berupa keuntungan tersendiri tidak banyak diminati, justru nasabah lebih memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah yang secara langsung tidak ada keuntungannya. Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan iB Hasanah Wadiah (Studi Pada BNI Syariah KCP Rajabasa).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah yang diadakan di BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan iB Hasanah Wadiah yang berjumlah 94 responden. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan metode analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa menghasilkan pengaruh sebesar 3,9%. Sedangkan variabel biaya administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah menghasilkan pengaruh sebesar 53,8%. Secara simultan, kualitas pelayanan dan biaya administrasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah yaitu  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $13,820 > 3,13$ ). Secara dominan variabel yang paling berpengaruh terdapat pada biaya administrasi yaitu sebesar 53,8%, sedangkan kualitas pelayanan hanya sebesar 3,9%, dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Biaya Administrasi, Keputusan, Tabungan iB Hasanah Wadiah, dan *BNI Syariah KCP Rajabasa*.



## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Nafsiyah  
NPM : 1502100309  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Juli 2019

Yang Menyatakan,



Siti Nafsiyah  
NPM. 1502100309

## MOTTO

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَخُوْنُوْا اللّٰهَ وَالرَّسُوْلَ وَتَخُوْنُوْا اٰمٰنٰتِكُمْ وَاَنْتُمْ تَعْلَمُوْنَ ﴿٢٧﴾

*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.*

*(Q.S Al Anfaal : 27)*



## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT. yang Maha Pengasih dan Penyayang, maka dengan cinta dan ketulusan hati karya ini kupersembahkan kepada:

1. Ibunda tercinta Sumarni dan Ayahanda Ngadiman, Terima kasih atas seluruh kasih sayang, ilmu, dukungan serta doa yang telah diberikan sehingga menjadikanku perempuan yang mandiri dan insya Allah dapat membanggakan kalian.
2. Kakak-kakakku: Edi Purwanto, M. Nur Salim, Nur Arifin, dan Junaidi. Terima kasih telah memberikan dukungan dan doa.
3. Teman-teman seperjuangan Khotriah, Susi Sumanti, Arini Mayang Fauni, Dewi Wulandari, Sarah Rohmawati, Roza Hartina dan Siti Nurdiani. Terima kasih sudah mendukung, mengingatkan, memberikan semangat, mendoakan selalu dalam penyusunan skripsi ini dan telah membantu membentuk karakter dan mewarnai aktivitas perkuliahanku.

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* *robbil 'alamin*, puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Rosulullah Muhammad SAW yang senantiasa kita harapkan syafaatnya kelak di *yaumul qiyamah*.

Skripsi penelitian ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk dapat menyelesaikan pendidikan program Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ngadiman dan Ibu Sumarni selaku orang tua peneliti,
2. Ibu Prof. Dr. Enizar, M.Ag selaku rektor IAIN Metro,
3. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum, selaku dekan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
4. Ibu Reonika Puspita Sari, S.E.Sy.,M.E.Sy, selaku ketua jurusan S1 Perbankan Syariah (S1 PBS),
5. Ibu Nety Hermawati, SH.,MA.,MH dan Ibu Selvia Nuriasari, M.E.I selaku pembimbing yang telah memberi bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi,
6. Karyawan BNI Syariah KCP Rajabasa yang telah membantu memberikan data mengenai penelitian,
7. Nasabah tabungan BNI Syariah KCP Rajabasa yang sudah meluangkan waktu dalam menjawab pertanyaan pada angket peneliti.
8. Bapak dan Ibu dosen/karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam pembuatan skripsi penelitian ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga penelitian yang dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan agama Islam.

Metro, Juli 2019  
Peneliti,



**Siti Nafsiyah**  
NPM. 1502100309

## DAFTAR ISI

	<b>Hal.</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
D. Penelitian Relevan .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>14</b>
A. Pengambilan Keputusan Nasabah .....	14
1. Pengertian Pengambilan Keputusan .....	14
2. Proses Pengambilan Keputusan .....	15
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan .....	18

B. Tabungan IB Hasanah Wadiah .....	25
1. Pengertian Tabungan IB Hasanah Wadiah .....	25
2. Landasan Hukum Wadiah .....	26
C. Kualitas Pelayanan .....	28
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	28
2. Karakteristik Kualitas Pelayanan .....	30
3. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan .....	30
D. Biaya Administrasi .....	31
E. Kerangka Pemikiran .....	33
F. Hipotesis Penelitian .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Rancangan Penelitian .....	36
B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	36
1. Klasifikasi Variabel .....	36
2. Definisi Operasional Variabel .....	37
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	38
1. Populasi .....	38
2. Sampel .....	38
3. Teknik Pengambilan Sampel .....	39
D. Teknik Pengumpulan Data .....	40
1. Kuesioner .....	40
2. Dokumentasi .....	41
E. Instrumen Penelitian .....	41
1. Menetapkan Jenis Instrumen .....	41
2. Menyusun Kisi-kisi dan Item Instrumen .....	42
3. Pengujian Instrumen .....	44
F. Teknik Analisis Data .....	46

<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
	A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	52
	1. Gambaran Singkat BNI Syariah KCP Rajabasa .....	52
	2. Visi dan Misi .....	53
	3. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas .....	53
	4. Produk-produk .....	57
	B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	59
	1. Deskripsi Hasil Data Responden .....	59
	2. Deskripsi Hasil Tanggapan Responden .....	63
	C. Pengujian Hipotesis .....	72
	1. Hasil Uji Instrumen .....	72
	2. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	74
	3. Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	77
	4. Hasil Uji Kecocokan Model .....	78
	D. Analisis .....	83
	1. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Secara Parsial .....	84
	2. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Secara Simultan .....	85
	3. Pengaruh Dominan Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah .....	85
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>89</b>
	A. Kesimpulan .....	89
	B. Saran .....	90

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Tabungan Tahun 2019 .....	3
Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Tabungan iB Hasanah Wadiah Per Tahun .....	4
Tabel 3.1 Item Instrumen Penelitian .....	42
Tabel 4.1 Data Responden Menurut Jenis Kelamin .....	60
Tabel 4.2 Data Responden Menurut Usia .....	61
Tabel 4.3 Responden Menurut Pekerjaan .....	61
Tabel 4.4 Responden Menurut Pendidikan .....	62
Tabel 4.5 Data Responden Menurut Penghasilan .....	63
Tabel 4.6 Tanggapan responden pertanyaan 1 variabel kualitas pelayanan ...	64
Tabel 4.7 Tanggapan responden pertanyaan 2 variabel kualitas pelayanan ...	64
Tabel 4.8 Tanggapan responden pertanyaan 3 variabel kualitas pelayanan ...	65
Tabel 4.9 Tanggapan responden pertanyaan 4 variabel kualitas pelayanan ...	65
Tabel 4.10 Tanggapan responden pertanyaan 5 variabel kualitas pelayanan .	66
Tabel 4.11 Tanggapan responden pertanyaan 1 variabel biaya administrasi ..	66
Tabel 4.12 Tanggapan responden pertanyaan 2 variabel biaya administrasi ..	67
Tabel 4.13 Tanggapan responden pertanyaan 3 variabel biaya administrasi ..	67
Tabel 4.14 Tanggapan responden pertanyaan 4 variabel biaya administrasi ..	68
Tabel 4.15 Tanggapan responden pertanyaan 5 variabel biaya administrasi ..	68
Tabel 4.16 Tanggapan responden pertanyaan 1 variabel keputusan .....	69
Tabel 4.17 Tanggapan responden pertanyaan 2 variabel keputusan .....	70
Tabel 4.18 Tanggapan responden pertanyaan 3 variabel keputusan .....	70
Tabel 4.19 Tanggapan responden pertanyaan 4 variabel keputusan .....	71
Tabel 4.20 Tanggapan responden pertanyaan 5 variabel keputusan .....	71
Tabel 4.21 Data Uji Validitas .....	72
Tabel 4.22 Data Uji Reliabilitas .....	74
Tabel 4.23 Data Uji Normalitas .....	74
Tabel 4.24 Data Uji Multikolinieritas .....	75
Tabel 4.25 Data Uji Autokorelasi .....	76



Tabel 4.26 Nilai Durbin Watson .....	76
Tabel 4.27 Data Uji Heterokedastisitas .....	77
Tabel 4.28 Uji Regresi Linier Berganda .....	77
Tabel 4.29 Uji T Parsial .....	79
Tabel 4.30 Uji F Simultan .....	80
Tabel 4.31 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	81
Tabel 4.32 Uji <i>Standardized Coefficient Beta</i> .....	82

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas .....	54

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Bimbingan
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Research
5. Surat Tugas
6. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
7. Foto-foto Dokumentasi
8. Brosur
9. Tabel-tabel Statistik Penelitian
10. Surat Keterangan Bebas Pustaka
11. Riwayat Hidup

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Bank Syariah merupakan bank yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Dalam pasal 1 ayat (1) UU No. 21 tentang Bank Syariah dinyatakan bahwa Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank Syariah adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariat Islam, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara Bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan/atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan Islam.<sup>1</sup> Dengan kata lain, tidak menyimpang dari aturan-aturan syariat Islam seperti al-Qur'an dan hadis.

Sejak ada krisis moneter pada tahun 1998, maka banyak bermunculan lembaga keuangan yang berstandar syariah, karena lembaga keuangan syariah sejak adanya regulasi dari lembaga hukum yang menaungi Perbankan Syariah di Indonesia semakin kuat. Berevolusi mulai dari Undang-undang Perbankan No. 7 Tahun 1992, dan dikuatkan PP No. 72 Tahun 1992 dan UU 2008 tentang Perbankan Syariah seperti mendapatkan jalannya untuk membuka

---

<sup>1</sup> Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 32.

usaha di Indonesia guna meningkatkan perekonomian masyarakat.<sup>2</sup> Dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat, untuk menghindari suatu pemborosan, maka perlu adanya strategi efektif yang digunakan dalam mengatur keuangan. Seperti halnya menciptakan produk-produk tabungan yang unggul oleh pihak bank.

Aspek penting yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi bisnis dalam lingkup persaingan yang ketat adalah inovasi produk dan kecepatan pelayanan. Hubungan erat antara organisasi bisnis dengan konsumen dan pengembangan serta pelayanan produk yang cepat memungkinkan perusahaan memperoleh keunggulan bersaing.<sup>3</sup> Bukan hanya konvensional, Lembaga keuangan syariah pun perkembangannya semakin pesat dan tidak sedikit masyarakat yang beralih ke lembaga keuangan syariah daripada konvensional. Selain menganut prinsip syariah, terhindar dari riba, lembaga syariah juga menciptakan produk-produk perbankan lebih varian yang dapat membuat masyarakat tertarik, seperti produk tabungan dan pembiayaan dengan berbagai macam akad. Salah satu bank syariah yang menciptakan produk perbankan dengan beberapa variannya yaitu bank BNI Syariah KCP Rajabasa. Produk unggulan yang terdapat di BNI Syariah KCP Rajabasa dan banyak diminati oleh nasabah salah satunya yaitu produk tabungan iB Hasanah Wadiah.

Produk tabungan iB Hasanah Wadiah merupakan sebuah produk yang diciptakan oleh BNI Syariah sebagai salah satu produk dana atau pendanaan. Tabungan iB Hasanah Wadiah adalah tabungan yang memberikan berbagai

---

<sup>2</sup> M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman* (Yogyakarta: Ekonisia, 2004), 61.

<sup>3</sup> Muhammad, *Bank Syariah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), 95.

fasilitas serta kemudahan dengan menggunakan akad wadiah.<sup>4</sup> Dari hasil *pra survey* pertama yang peneliti lakukan di BNI Syariah KCP Rajabasa, Produk tersebut banyak diminati oleh nasabah karena dianggap lebih menguntungkan bagi nasabah yang hendak menyimpan uangnya atau menabung dengan aman, sehingga perkembangan minat nasabah terhadap produk ini pun sangat pesat dibandingkan dengan produk tabungan lainnya, seperti tabungan iB Hasanah Mudharabah, Bisnis iB Hasanah, Baitullah iB Hasanah, Tunas iB Hasanah, Tapanas iB Hasanah, dan Prima iB Hasanah. Hal tersebut dapat dilihat melalui tabel berikut.

Tabel 1.1  
Jumlah Nasabah Tabungan Tahun 2019<sup>5</sup>

No.	Jenis Produk Tabungan	Jumlah Nasabah/Tahun 2019
1	iB Hasanah Wadiah	1554
2	iB Hasanah Mudharabah	666
3	Bisnis iB Hasanah	428
4	Baitullah iB Hasanah	144
5	Tunas iB Hasanah	110
6	Tapanas iB Hasanah	84
7	Prima iB Hasanah	36

Sumber: Data yang diolah, Februari 2019.

Tabel di atas memperlihatkan bahwa diantara produk-produk tabungan di BNI Syariah KCP Rajabasa, produk tabungan yang lebih diminati oleh nasabah adalah produk tabungan iB hasanah wadiah dibandingkan dengan tabungan lainnya. Data tersebut peneliti peroleh dari ibu Lucy Febriana selaku

<sup>4</sup> [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id) diunduh pada Jum'at, 08 Februari 2019 Pukul 14.00.

<sup>5</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Lucy Febriana selaku OSH BNI Syariah KCP Rajabasa pada 07 Februari 2019 Pukul 10.00 WIB.

kepala pelayanan dan operasional. Selain data pada tabel di atas, berikut ini adalah data mengenai jumlah nasabah baru yang menggunakan produk tabungan iB Hasanah Wadiah.

Tabel 1.2

Jumlah Nasabah Tabungan iB Hasanah Wadiah Per Tahun<sup>6</sup>

No.	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2016	780
2	2017	827
3	2018	1554

Sumber: Data yang diolah, Februari 2019.

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa data nasabah baru yang mendaftar sebagai nasabah tabungan iB Hasanah Wadiah mengalami kenaikan pada setiap tahunnya, dan terjadi kenaikan yang signifikan pada tahun 2018 yaitu dari angka 827 menjadi 1554 nasabah atau kenaikan mencapai kurang lebih 47%. Data-data yang terdapat pada tabel di atas diperoleh dari hasil wawancara dengan kepala pelayanan dan operasional di BNI Syariah KCP Rajabasa dan diolah sedemikian rupa oleh peneliti dengan menggunakan tabel.

Produk tabungan iB Hasanah Wadiah memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan produk tabungan lain diantaranya: Tidak terdapat biaya administrasi bulanan, tidak ada biaya pengiriman/penarikan sesama bank,

---

<sup>6</sup> *Ibid.*



saldo dibawah minimum tidak terdapat biaya pengganti, dan saldo rekening bisa sampai nol rupiah. Biaya yang perlu dikeluarkan hanya biaya pembuatan ATM dan biaya materai. Biaya-biaya tersebut dapat disebut sebagai biaya administrasi.

Biaya administrasi adalah semua biaya yang terjadi dan berhubungan dengan fungsi administrasi. Meliputi biaya dalam rangka penentuan kebijaksanaan, perencanaan, pengarahannya dan pengendalian terhadap kegiatan perusahaan secara keseluruhan.<sup>7</sup> Atau biaya-biaya yang dibebankan secara langsung maupun tidak langsung kepada pemegang rekening pada suatu bank. Sebagai seorang nasabah atau calon nasabah tidak menutup kemungkinan untuk memilih suatu bank yang memiliki produk dengan kualitas yang baik dan adanya biaya administrasi yang lebih rendah dibanding produk bank lain, secara otomatis nasabah akan lebih memilih produk yang lebih menguntungkan dan sesuai dengan kebutuhan.

Pada waktu *pra survey* kedua, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa nasabah tabungan. Menurut saudari Rindi seorang wiraswasta yang merupakan salah satu nasabah tabungan iB hasanah wadiah, alasan memilih produk tersebut yaitu karena saldo minimumnya cukup rendah dan tidak dikenakan biaya administrasi.<sup>8</sup> Lain halnya dengan saudari Feby seorang mahasiswa yang juga memilih produk tersebut dengan alasan karena memudahkan baginya sebagai seorang mahasiswa apabila jarang melakukan

---

<sup>7</sup> Umi Masta Andini, "Pengaruh Biaya.", 15.

<sup>8</sup> Wawancara dengan saudari Rindi selaku nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa 06 Maret 2019 Pukul 10.30 WIB.

transaksi tidak perlu khawatir jika kartu debit atau ATM yang digunakan masa aktifnya berakhir, karena ATM untuk tabungan ib hasanah wadiah tidak terdapat masa aktif atau aktif selamanya. Dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak BNI Syariah juga cukup memuaskan seperti cekatan dalam menangani nasabah, ramah dan sopan dalam berbicara maupun tindakan, dan sebagainya.<sup>9</sup> Sedangkan menurut peneliti, selain dari kualitas pelayanan yang baik dari pihak bank, tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa juga memberikan tarif pembuatan rekening tabungan yang lebih rendah dibandingkan tarif di Bank Syariah lainnya.

Kebutuhan *customer* (nasabah) dalam berhubungan dengan bank perkembangannya semakin lama semakin berubah, semakin menuntut kecepatan, ketepatan dan kebutuhan lain seiring dengan perkembangan situasi yang dihadapi oleh nasabah. Sehingga suatu pelayanan merupakan salah satu hal penting yang perlu diperhatikan oleh seseorang khususnya pegawai bank dalam melayani dan menangani para nasabahnya.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.<sup>10</sup> Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan saudari Feby selaku nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa 06 Maret 2019 Pukul 11.00 WIB.

<sup>10</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), 152.

menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tak langsung<sup>11</sup>, dan nasabah bisa merasakan adanya pelayanan yang diberikan tersebut. Kualitas pelayanan yang diunggulkan oleh pihak BNI Syariah diantaranya yaitu ketepatan waktu operasional perusahaan, ketepatan menggali kebutuhan nasabah, dan antusias petugas dalam menangani nasabah. Hal tersebut dapat diketahui dari *satisfaction customer* atau penilaian kepuasan nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa secara rutin.

Bank Syariah perlu meningkatkan kualitas layanan yang baik agar dapat menarik perhatian nasabah untuk beralih ke lembaga syariah karena semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka nasabah akan merasa puas. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Artinya, kualitas pelayanan yang baik menyebabkan tingkat kepuasan meningkat, sebaliknya kualitas pelayanan yang buruk mengakibatkan kepuasan nasabah juga semakin rendah. Dengan demikian, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.<sup>12</sup> Karena antara penyedia jasa dan pelanggan sama-sama mempunyai harapan yang baik dalam melayani maupun dilayani.

---

<sup>11</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 212.

<sup>12</sup> Adella Rianty, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah (Studi Kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri di Wilayah Tangerang Selatan)", *skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017, 3.

Dilihat dari hasil *pra survey* yang peneliti lakukan, alasan peneliti memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa sebagai objek penelitian dikarenakan produk tersebut merupakan salah satu produk yang jumlah kenaikan nasabahnya lebih tinggi dibandingkan dengan produk tabungan lainnya, dan beberapa ungkapan maupun alasan nasabah dalam menggunakan produk tabungan iB Hasanah Wadiah, sebagai produk yang dipilih dengan berbagai kelebihannya untuk menyimpan dana atau menabung dengan aman di bank. Oleh karena itu, peneliti akan membahas judul penelitian tentang “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PRODUK TABUNGAN iB HASANAH WADIAH (Studi pada BNI Syariah KCP Rajabasa)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut.

1. Apakah kualitas pelayanan dan biaya administrasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah (Studi pada BNI Syariah KCP Rajabasa)?
2. Apakah kualitas pelayanan dan biaya administrasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah (Studi pada BNI Syariah KCP Rajabasa)?

3. Faktor apakah yang lebih dominan antara kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah (Studi pada BNI Syariah KCP Rajabasa)?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan demi pencapaian tujuan penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut.

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah (Studi pada BNI Syariah KCP Rajabasa) secara parsial
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah (Studi pada BNI Syariah KCP Rajabasa) secara bersama-sama
- c. Untuk mengetahui faktor dominan antara kualitas pelayanan dan biaya administrasi yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah (Studi pada BNI Syariah KCP Rajabasa)

#### **2. Manfaat Penelitian**

Selain adanya tujuan, dalam suatu penelitian juga dapat memberikan beberapa manfaat, adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Secara teoritis, manfaat dari penelitian ini sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan tentang manajemen pemasaran yang

berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan dan biaya administrasi yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah.

- b. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan yang membangun bagi kepentingan pihak BNI Syariah KCP Rajabasa dalam usaha meningkatkan jumlah nasabah untuk memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah melalui kualitas pelayanan dan biaya administrasi.

#### **D. Penelitian Relevan**

Bagian ini memuat secara sistematis mengenai hasil penelitian yang terkait dengan persoalan yang akan dikaji, dengan demikian akan terlihat fondasinya dan dapat dilihat pula perbedaan tujuan yang ingin dicapai.

1. Skripsi oleh Umi Masta Andini, “Pengaruh Biaya Administrasi, Bonus Lebaran, dan Layanan Jemput Bola Terhadap Minat Nasabah Memilih Produk Si Fitri pada BMT Harapan Ummat Sidoarjo”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut.<sup>13</sup>
  - a. Secara parsial, hasil uji variabel biaya administrasi secara signifikan berpengaruh terhadap peningkatan minat nasabah memilih produk si fitri.

---

<sup>13</sup> Umi Masta Andini, “Pengaruh Biaya Administrasi, Bonus Lebaran, Dan Layanan Jemput Bola Terhadap Minat Nasabah Memilih Produk Si Fitri Pada BMT Harapan Ummat Sidoarjo”, *Skripsi* Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018, 95.

- b. Secara simultan, hasil uji variabel bebas secara bersama-sama yang diwakilkan oleh penerapan biaya administrasi, bonus lebaran, dan layanan jemput bola berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat minat nasabah.

Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu terdapat pada tempat penelitian, jenis produk simpanan yang digunakan, dan beberapa variabelnya seperti variabel minat dan peneliti menggunakan variabel pengambilan keputusan. Sedangkan persamaannya yaitu terdapat pada variabel biaya administrasi, sama-sama produk simpanan, dan sama-sama penelitian kuantitatif.

2. Skripsi oleh Isna Dina Khurniya, “Pengaruh *Marketing Mix* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Bank Syariah (Studi Kasus pada Bank Muamalat KCP Salatiga)”. Dari skripsi hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa:<sup>14</sup>
  - a. Hasil variabel produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk tabungan Bank Syariah di Bank Muamalat KCP Salatiga sehingga  $H_1$  diterima.
  - b. Hasil variabel lokasi tidak ada pengaruhnya terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk tabungan Bank Syariah di Bank Muamalat KCP Salatiga sehingga  $H_2$  ditolak.

---

<sup>14</sup> Isna Dina Khurniya, “Pengaruh *Marketing Mix* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Bank Syariah (Studi Kasus pada Bank Muamalat KCP Salatiga)”, *skripsi* Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2017, 118.



- c. Hasil variabel promosi tidak ada pengaruhnya terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk tabungan Bank Syariah di Bank Muamalat KCP Salatiga sehingga H<sub>3</sub> ditolak.
- d. Hasil variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk tabungan Bank Syariah di Bank Muamalat KCP Salatiga sehingga H<sub>4</sub> diterima.
- e. Hasil variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk tabungan Bank Syariah di Bank Muamalat KCP Salatiga sehingga H<sub>5</sub> diterima.

Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu terdapat pada tempat penelitian, jenis produk yang diteliti mencakup semua produk tabungan bank syariah, dan salah satu variabel yang berbeda. Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama penelitian kuantitatif, sama-sama meneliti produk tabungan, dan beberapa variabelnya sama.

3. Skripsi oleh Shofia Mauizotun Hasanah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Konsumen dan Periklanan Program Faedah (Fasilitas Serba Mudah) Tabungan BRI Syariah Terhadap Minat Menabung Nasabah”.<sup>15</sup> Dari skripsi hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa secara teori dan hasil statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, pengetahuan konsumen, dan periklanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat

---

<sup>15</sup> Shofia Mauizotun Hasanah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Konsumen dan Periklanan Program Faedah (Fasilitas Serba Mudah) Tabungan BRI Syariah Terhadap Minat Menabung Nasabah”, *skripsi* Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014, 92.

menabung nasabah. Hal tersebut dilihat dari indikator-indikator variabel masing-masing.

Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu terdapat pada tempat penelitian, jenis produk tabungan yang berbeda, dan beberapa variabel berbeda. Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama penelitian kuantitatif, dan sama-sama meneliti produk tabungan.

Berdasarkan hasil penelusuran penelitian di atas, terdapat persamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu masing-masing penelitian terdapat bahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi, serta sama-sama meneliti adanya pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah. Namun, terdapat perbedaan seperti tempat yang digunakan sebagai studi kasus penelitian, jenis produk tabungan yang digunakan dalam penelitian, dan variabel yang paling berpengaruh atau paling dominan terhadap keputusan nasabah, serta waktu penelitian. Oleh karena itu, untuk melihat perbedaan bahasan dan judul yang diteliti, maka pada penelitian yang peneliti lakukan membahas tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan iB Hasanah Wadiah (Studi pada BNI Syariah KCP Rajabasa)”.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pengambilan Keputusan**

##### **1. Pengertian Pengambilan Keputusan**

Keputusan adalah suatu pemilihan tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Dengan kata lain, orang yang mengambil keputusan harus mempunyai satu pilihan dari beberapa alternatif yang ada. Apabila seseorang dihadapkan pada dua pilihan, yaitu membeli dan tidak membeli, dan kemudian seseorang tersebut memilih membeli maka ada dalam posisi membuat suatu keputusan.<sup>16</sup> Semua orang mengambil keputusan setiap hari dalam hidupnya, hanya saja keputusan yang diambil terkadang tanpa mereka sadari.

Dalam kehidupan sehari-hari, suatu keputusan yang diambil tanpa disadari misalnya seperti keputusan memilih menu makanan sebagai sarapan, memutuskan jam berapa untuk berangkat kuliah, kerja, dan sebagainya. Dengan demikian, keputusan nasabah adalah suatu tindakan yang diambil nasabah dalam memilih dari dua atau lebih pilihan yang sesuai dengan kebutuhan atau keinginan.

---

<sup>16</sup> Ristiayanti Prasetijo, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi, 2005), 226.

## 2. Proses Pengambilan Keputusan

Proses pengambilan keputusan terdiri dari beberapa tahap yaitu sebagai berikut:<sup>17</sup>

### a. Pengenalan Kebutuhan

Proses pemilihan/pembelian dimulai ketika konsumen mengenal suatu masalah atau kebutuhan. Konsumen merasakan adanya perbedaan antara keadaan yang nyata dengan keadaan yang diinginkan. Dalam suatu kasus kebutuhan seseorang, timbul sampai pada suatu tingkat tertentu dan menjadi sebuah dorongan. Dari pengalaman sebelumnya, orang tersebut telah mempelajari bagaimana menghadapi suatu dorongan dan termotivasi menuju kelas obyek yang akan memuaskan dorongan tersebut.

Pemasar juga perlu mengidentifikasi keadaan yang memicu suatu kebutuhan tertentu. Dengan mengumpulkan informasi dari sejumlah konsumen, pemasar dapat mengidentifikasi stimulus yang paling menimbulkan suatu minat pada produk tertentu, kemudian pemasar dapat mengembangkan strategi-strategi pemasaran yang memicu minat konsumen. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pengaktifan kebutuhan yaitu : waktu, perubahan situasi, pemilihan produk, konsumsi produk, perbedaan individu, dan pengaruh pemasaran.<sup>18</sup> Pada penelitian ini faktor yang berpengaruh terdapat

---

<sup>17</sup> Sudaryono, *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Pemasaran* (Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia, 2014), 218.

<sup>18</sup> Rini Dwiastuti, Agustina Shinta, dan Riyanti Isaskar, *Ilmu Perilaku Konsumen* (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2012), 132.

pada pengaruh pemasaran. Elemen pemasaran jasa terdiri dari 7 hal, yaitu *product, price, place, promotion, people, process, dan customer service*.<sup>19</sup> Variabel kualitas pelayanan dan biaya administrasi termasuk ke dalam elemen pemasaran yakni pada *customer service* dan *price*.

b. Pencarian Informasi

Seorang konsumen yang tergerak oleh stimulus akan berusaha untuk mencari lebih banyak informasi. Perhatian utama pemasar adalah sumber informasi utama yang akan dicari konsumen dan kepentingan relatifnya terhadap keputusan pemilihan/pembelian sesudahnya. Sumber-sumber informasi terdiri dari empat kelompok:<sup>20</sup>

- 1) Sumber pribadi: keluarga, teman, tetangga, dan kenalan.
- 2) Sumber komersial: iklan, tenaga penjual, pedagang perantara, dan pengemasan.
- 3) Sumber pengalaman: penanganan, pemeriksaan, dan penggunaan produk.
- 4) Sumber publik: media massa, organisasi, dan rating konsumen.

c. Evaluasi Alternatif

Para konsumen berupaya untuk mengurangi ketidakpastian dan mungkin akan membaca iklan-iklan. Sementara itu, para pemasar menyediakan aneka macam sumber informasi guna memenuhi kebutuhan konsumen untuk mengurangi risiko. Evaluasi ini dimulai sewaktu pencarian informasi telah menjelaskan atau mengidentifikasi

---

<sup>19</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 58.

<sup>20</sup> Sudaryono, *Perilaku Konsumen.*, 219.

sejumlah pemecahan-pemecahan potensial bagi *problem* konsumen yang bersangkutan. Sebagian besar model terbaru dari proses evaluasi konsumen berorientasi secara kognitif, yaitu mereka menganggap bahwa konsumen sebagian besar melakukan penilaian produk secara sadar dan rasional.

Untuk mengetahui proses evaluasi yang dilakukan oleh konsumen perlu dipahami beberapa konsep dasar yaitu:

- 1) Atribut golongan produk
- 2) Bobot pentingnya ciri bagi konsumen
- 3) Kepercayaan terhadap merek

Variabel yang termasuk di dalamnya adalah suasana, keamanan, tingkat harga, dan lokasi.<sup>21</sup>

#### d. Keputusan Pembelian

Seorang konsumen harus mengambil keputusan pemilihan/pembelian. Keputusan tersebut mungkin dapat berupa tidak memilih salah satu alternatif yang tersedia. Dalam kebanyakan kasus, adanya suatu *problem* yang merangsang seseorang untuk memulai proses pengambilan keputusan. Pada setiap tahapan proses yang ada, orang yang mengambil keputusan dapat saja tidak membeli atau harus memulai proses itu kembali atau ia terpaksa hidup dengan *problem* tersebut.

---

<sup>21</sup> Eddy Priyono, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Memilih Kafe Di Kota Surakarta", *BENEFIT*, Vol. 10, No. 1, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta, Juni 2006, 55-56.

e. Pascapembelian dan Evaluasi

Dengan asumsi bahwa pengambilan keputusan juga sekaligus merupakan pemakai maka persoalan kepuasan/ketidakpuasan dari pembelian tetap akan ada. Sikap puas atau tidak puas hanya terjadi setelah produk tersebut dipilih atau dikonsumsi. Perasaan tidak pasti tentang konsumsi pascapembelian dapat dianalisis dengan disonansi kognitif, yaitu sebuah perasaan pascapembelian yang timbul dalam diri seseorang setelah mengambil keputusan yang dibuat. Tindakan evaluasi pascapembelian guna mendukung pilihan kita, dan merupakan sebuah proses psikologis guna mengurangi perasaan disonansi.

### 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan

Menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong keputusan sangat dipengaruhi oleh faktor kebudayaan, sosial, pribadi dan psikologi dari konsumen/nasabah.<sup>22</sup> Memahami perilaku pembeli dari pasar sasaran merupakan tugas penting dari manajemen pemasaran. Untuk memahami hal ini, perlu diketahui faktor-faktor apakah yang mempengaruhi konsumen dalam memutuskan pembelian. Faktor-faktor tersebut terdiri dari faktor eksternal dan faktor internal.<sup>23</sup>

a. Faktor Eksternal

Faktor-faktor lingkungan eksternal yang mempengaruhi perilaku konsumen antara lain:

---

<sup>22</sup> Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 215.

<sup>23</sup> Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: CAPS, 2014), 261.

1) Faktor budaya

- a) Budaya merupakan penentu keinginan dan perilaku yang paling mendasar seseorang mendapatkan kumpulan nilai, persepsi, preferensi, dan perilaku dari keluarganya, serta lembaga-lembaga penting lainnya.
- b) Subbudaya, tiap-tiap budaya terdiri atas subbudaya yang lebih kecil, yang memberikan lebih banyak ciri dan sosialisasi khusus bagi anggota-anggotanya.
- c) Kelas sosial, tidak hanya mencerminkan penghasilan, tetapi juga indikator lain seperti pekerjaan, pendidikan, dan tempat tinggal.

2) Faktor sosial

- a) Kelompok acuan terdiri atas semua kelompok yang memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku individu. Menurut Kotler dan Armstrong, (2010: 200) kelompok biasanya mempunyai *pemimpin opini* yaitu orang dalam kelompok referensi yang karena keterampilan, pengetahuan, kepribadian, atau karakteristik khusus lainnya mempunyai pengaruh terhadap anggota yang lain.<sup>24</sup>
- b) Keluarga. Bagi seorang individu, keluarga merupakan kelompok acuan primer yang paling berpengaruh.

---

<sup>24</sup> Sunarto, "Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Xiaomi Redmi 3S", *Jurnal Moneter* Vol. V No. 1, Prodi Akuntansi Universitas Gunadarma, April 2018, 36.



- c) Peran status, kedudukan seseorang dalam kelompok dapat ditentukan berdasarkan peran status.
- 3) Faktor pribadi<sup>25</sup>
- a) Usia dan tahap siklus hidup, selera orang terhadap produk berkaitan dengan usia. Konsumsi juga dibentuk oleh siklus hidup keluarga.
  - b) Pekerjaan dan lingkungan ekonomi, pilihan produk juga sangat dipengaruhi oleh keadaan ekonomi seseorang yaitu penghasilan yang dapat dibelanjakan.
  - c) Gaya hidup, yaitu orang-orang yang berasal dari subbudaya kelas sosial, dan pekerjaan yang sama dapat memiliki gaya hidup yang berbeda.

b. Faktor Internal

Faktor lingkungan internal yang mempengaruhi perilaku konsumen yakni dipengaruhi oleh faktor psikologi, diantaranya adalah sebagai berikut:

1) Motivasi

Perilaku seseorang dimulai dengan adanya suatu motif yang menggerakkan individu dalam mencapai suatu tujuan. Secara definisi, motivasi adalah suatu dorongan kebutuhan dan keinginan

---

<sup>25</sup> Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen.*, 216.

individu yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan.<sup>26</sup>

## 2) Persepsi

Menurut Philip Kotler, persepsi didefinisikan sebagai proses dimana seseorang memilih, mengorganisasikan dan mengartikan masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang berarti dari dunia ini.<sup>27</sup> Proses persepsi seseorang yang pertama adalah berasal dari stimuli (penglihatan, suara, bau, rasa, dan texture) yang kemudian ditanggapi dengan cepat oleh indera penerima. Kemudian stimuli-stimuli tersebut diseleksi, diorganisasi, dan diinterpretasikan (Sutisna, 2010 : 62).<sup>28</sup>

Sedangkan menurut Kotler and Armstrong (2010: 218) mengemukakan bahwa Stimuli (*stimulus*) adalah setiap bentuk fisik, visual yang dapat mempengaruhi tanggapan individu. Dua tipe *stimulus* yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen adalah pemasaran dan lingkungan (sosial dan budaya). Stimuli pemasaran adalah setiap komunikasi yang didesain untuk mempengaruhi konsumen. Produk dan komponen-komponennya (seperti kemasan, isi, ciri-ciri fisik) adalah stimuli utama (*primary stimuli*). Komunikasi yang didesain untuk mempengaruhi konsumen adalah stimuli tambahan (*secondary stimuli*) yang mempresentasikan produk seperti kata-kata, gambar, dan simbol atau melalui stimuli

---

<sup>26</sup> Danang Sunyoto, *Konsep Dasar.*, 265.

<sup>27</sup> *Ibid.*, 270.

<sup>28</sup> Sunarto, "Analisis Perilaku.", 37.

lain yang diasosiasikan dengan produk (seperti harga, toko tempat produk dijual, dan pengaruh *sales*).<sup>29</sup>

### 3) Belajar

Belajar menjelaskan perubahan perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman. Perubahan-perubahan perilaku tersebut bersifat tetap dan fleksibel. Hasil belajar ini akan memberikan tanggapan tertentu. Perilaku yang dipelajari tidak hanya menyangkut perilaku yang tampak tetapi juga menyangkut sikap, emosi, kepribadian, kriteria penilaian dan banyak faktor lain yang tidak dapat ditunjukkan dengan kegiatan-kegiatan yang tampak.<sup>30</sup>

### 4) Kepribadian dan Konsep Diri

#### a) Kepribadian

Kepribadian adalah pola sifat individu yang dapat menentukan tanggapan untuk bertindak laku. Kepribadian mencakup kebiasaan-kebiasaan, sikap dan ciri-ciri sifat dan watak yang khusus yang menentukan perbedaan perilaku dari tiap-tiap individu, dan yang berkembang apabila seseorang tersebut berhubungan dengan orang lain. Kepribadian dijelaskan dengan menggunakan ciri-ciri seperti kepercayaan diri, dominasi, otonomi, kemampuan bersosialisasi, dan kemampuan beradaptasi.

---

<sup>29</sup> *Ibid.*

<sup>30</sup> Danang Sunyoto, *Konsep Dasar.*, 270.

b) Konsep diri

Konsep diri mempengaruhi perilaku konsumen di dalam pembelian. Konsep diri merupakan pendekatan yang dikenal luas untuk menggambarkan hubungan antara konsep diri dalam konsumen dengan image merek dan image penjual.<sup>31</sup>

5) Kepercayaan dan Sikap

a) Kepercayaan

Kepercayaan merupakan citra produk dan merk. Orang bertindak atas kepercayaannya jika sebagian dari kepercayaan ini salah dan menghambat pembelian, maka produsen akan melakukan kampanye untuk membantah kepercayaan ini.

b) Sikap

Sikap menggambarkan penilaian kognitif yang baik maupun tidak baik, perasaan-perasaan emosional dan kecenderungan berbuat yang bertahan selama waktu tertentu terhadap beberapa objek atau gagasan.

Menurut Tjiptono (2010:135) diungkapkan bahwa seorang konsumen membeli suatu produk itu dipengaruhi oleh dua dimensi, 1) Dimensi rasional. Seperti harga, kualitas, distribusi dan sebagainya yang dapat mendorong seseorang untuk membeli suatu produk dengan alasan-alasan yang rasional. 2) Dimensi daya tarik. Seperti aroma produk, warna,

---

<sup>31</sup> *Ibid.*, 271.

bentuk, rasa dan sebagainya.<sup>32</sup> Pada penelitian ini konsumen memilih suatu produk dipengaruhi oleh dimensi rasional yaitu harga dan kualitas.

Sementara itu Leon G. Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk memasukkan faktor usaha pemasaran, lingkungan sosio-budaya, dan psikologi ke dalam pengaruh faktor eksternal. Adapun faktor usaha pemasaran terdiri dari produk, promosi, harga, dan saluran distribusi. Faktor lingkungan sosio-budaya terdiri dari keluarga, sumber informasi, sumber nonkomersial lain, kelas sosial, subbudaya dan budaya. Sedangkan psikologi terdiri dari motivasi, persepsi, pengetahuan, kepribadian dan sikap.<sup>33</sup> Usaha pemasaran dapat dilihat dari bauran pemasaran seperti dalam buku Rambat Lupiyoadi yang sudah dijelaskan pada proses pengambilan keputusan di atas.

Hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yakni kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap keputusan terdapat pada elemen *customer service* dan *price* yang dirancang untuk mengubah perilaku konsumen dari yang tidak berminat sampai menjadi berminat atau memutuskan memilih suatu produk maupun jasa. Proses yang terjadi dari sebelum memutuskan sampai memutuskan sesuatu disebut proses pengambilan keputusan konsumen, yang bertujuan untuk memuaskan konsumen sehingga nantinya akan menjadikan konsumen tersebut menjadi loyal, bahkan dapat menjadi promotor gratis bagi perusahaan dengan cara

---

<sup>32</sup> Sunarto, "Analisis Perilaku.", 38.

<sup>33</sup> Leon G. Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen* alih bahasa Zulkifli (Jakarta: Indeks, 2004), 8.

mengajak kerabat atau sahabat untuk ikut menggunakan produk maupun jasa tersebut.

## **B. Tabungan iB Hasanah Wadiah**

### **1. Pengertian Tabungan iB Hasanah Wadiah**

Tabungan adalah simpanan dana yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang telah disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.<sup>34</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor: 1/46/PBI/2005 tentang akad penghimpunan dan penyaluran dana bagi bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah pasal 1 menyebutkan wadiah adalah penitipan dana atau barang dari pemilik dana atau barang pada penyimpanan dana atau barang dengan kewajiban pihak yang menerima titipan untuk mengembalikan dana atau barang titipan sewaktu-waktu.<sup>35</sup>

Produk tabungan atau simpanan dalam konteks syariah disebut dengan wadiah. Wadiah atau al-wadiah secara bahasa berasal dari kata al-wad'u yang berarti meninggalkan. Wadiah berarti barang yang ditinggalkan atau diletakkan ditempat orang lain agar dijaga. Wadiah adalah barang titipan yang dititipkan seseorang kepada pihak lain untuk dijaga dan dirawat sebagaimana mestinya.<sup>36</sup> Dalam perbankan, pihak bank

---

<sup>34</sup> M. Ichwan Sam, *et al.*, *Himpunan Fatwa Keuangan Syariah Dewan Syariah Nasional MUI* (Jakarta: Erlangga, 2014), 48.

<sup>35</sup> [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id) diunduh pada Jum,at, 22 Februari 2019 Pukul 10.30.

<sup>36</sup> Imam Mustofa, *Fiqih Mu'amalah Kontemporer* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016),

sebagai penerima titipan dan nasabah sebagai penitip barang yang memercayakan barangnya kepada pihak bank tersebut.

Berdasarkan Fatwa DSN MUI ketentuan umum tabungan berdasarkan wadiah adalah sebagai berikut.<sup>37</sup>

- a. Bersifat simpanan
- b. Simpanan bisa diambil kapan saja atau berdasarkan kesepakatan
- c. Tidak ada imbalan yang disyaratkan, kecuali dalam bentuk pemberian yang bersifat sukarela dari pihak bank.

Dalam kegiatan penghimpunan dana dalam bentuk giro atau tabungan berdasarkan wadiah berlaku pasyaratan sebagai berikut:<sup>38</sup>

- a. Bank bertindak sebagai penerima dana titipan dan nasabah bertindak sebagai pemilik dana titipan
- b. Dana titipan disetor penuh kepada bank dan dinyatakan dalam jumlah nominal
- c. Dana titipan dapat diambil setiap saat
- d. Tidak diperbolehkan menjanjikan pemberian imbalan atau bonus kepada nasabah
- e. Bank menjamin pengembalian dana titipan nasabah

## **2. Landasan Hukum Wadiah**

Wadiah disyariatkan berdasarkan Al-Qur'an, Al-Sunnah, dan Ijma', beberapa landasan hukum simpanan wadiah diantaranya adalah sebagai berikut.

---

<sup>37</sup> M. Ichwan Sam et al., *Himpunan Fatwa.*, 53.

<sup>38</sup> [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id) diunduh pada Jum,at, 22 Februari 2019 Pukul 10.30.

- a. Q.S. An-Nisa' ayat 58:<sup>39</sup>

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا ...

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya...*”

- b. Q.S. Al-Baqarah ayat 283:<sup>40</sup>

...فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ

اللَّهَ رَبَّهُ ...

Artinya: “*...Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya...*”

- c. Hadis riwayat dari Abu Hurairah ra.:<sup>41</sup>

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ إِذَا أَمَانَةٌ إِلَىٰ مَنْ  
اِئْتَمَنَكَ وَلَا تُخْنُ مِنْ خَانَكَ (رواه الترمذي و أبو داود)

Artinya: “*Dari Abi Hurairah ra. ia berkata: Rasulullah bersabda: Tunaikanlah amanah kepada orang yang mempercayakan (menitipkan) kepadamu dan janganlah engkau berkhianat kepada orang yang mengkhianatimu.*” (HR. At-Tirmidzi dan Abu Dawud).

---

<sup>39</sup> QS. An-Nisa' (4):58.

<sup>40</sup> QS. Al-Baqarah (2):283.

<sup>41</sup> Imam Mustofa, *Fiqih Mu'amalah*, 181.



#### d. Landasan Ijma'

Ulama bersepakat mengenai diperbolehkannya wadiah karena umumnya masyarakat sangat membutuhkan akad wadiah. Adanya wadiah sangat membantu manusia untuk saling membantu dalam menjaga harta yang juga menjadi tujuan agama.

Produk tabungan iB Hasanah wadiah merupakan sebuah produk yang diciptakan oleh BNI Syariah sebagai salah satu produk dana atau pendanaan. Tabungan iB Hasanah wadiah adalah produk simpanan berdasarkan akad wadiah yang sesuai dengan prinsip syariah dan mempunyai berbagai fasilitas serta kemudahan untuk nasabah perorangan ataupun non perorangan dalam mata uang rupiah.<sup>42</sup> Dengan berbagai kelebihanannya, produk tabungan iB Hasanah wadiah merupakan salah satu produk yang banyak diminati oleh nasabah dibandingkan dengan produk tabungan lainnya.

### C. Kualitas Pelayanan

#### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas dapat didefinisikan sebagai sebuah ciri atau sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuannya memenuhi kebutuhan konsumen secara tersirat.<sup>43</sup> Menurut *American Society for Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi

---

<sup>42</sup> [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id) diunduh pada Jum'at, 08 Februari 2019 Pukul 14.00.

<sup>43</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009), 57.

kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.<sup>44</sup> Menurut Philip Kotler, sebagaimana dikutip oleh Hasibuan, pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.<sup>45</sup> Pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.<sup>46</sup> Pelayanan juga dapat diartikan sebagai tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain.<sup>47</sup> Pelanggan akan puas apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam pemasaran jasa, kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang penting. Sifatnya yang tidak berwujud (*intangible*) memerlukan umpan balik untuk menilai kualitas dari pelayanan tersebut.<sup>48</sup> Artinya, penerima layanan bisa merasakan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

---

<sup>44</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran.*, 144.

<sup>45</sup> Malayu S.P. Hasibuan dalam buku *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), 152.

<sup>46</sup> *Ibid*

<sup>47</sup> Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer* (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), 39.

<sup>48</sup> *Ibid.*, 59.

## 2. Karakteristik Kualitas Pelayanan

Terdapat lima kriteria pokok kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut.<sup>49</sup>

- a. Bentuk fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan perusahaan (bank) dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (bank) dan lingkungan sekitarnya.
- b. Keandalan (*reability*), yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
- c. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan bank untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik.
- d. Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank.
- e. Empaty (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.

## 3. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan terbagi menjadi 2 faktor yaitu sebagai berikut.<sup>50</sup>

- a. Faktor kualitas layanan internal. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal yaitu: Pola manajemen umum perusahaan,

---

<sup>49</sup> *Ibid.*, 221.

<sup>50</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 220.

Penyediaan fasilitas pendukung, Pengembangan sumber daya manusia, Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, Pola insentif.

- b. Faktor kualitas layanan eksternal, yang ditentukan oleh faktor yang berkaitan dengan penyediaan jasa dan berkaitan dengan penyediaan barang.

Berry dan Parasuraman menyatakan dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa/pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen.<sup>51</sup>

#### **D. Biaya Administrasi**

Biaya diartikan sebagai pengorbanan yang bersifat ekonomis dengan tujuan untuk memperoleh imbalan berupa barang atau jasa yang dapat memberi manfaat ekonomis.<sup>52</sup> Philip Kotler berpendapat mengenai biaya layanan konsumen, yaitu biaya yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan, dan menggunakan produk atau jasa.<sup>53</sup> Dalam segala hal saat ini tidak terlepas dari yang namanya biaya, baik dalam mengonsumsi maupun memproduksi suatu barang ataupun jasa.

---

<sup>51</sup> Berry dan Parasuraman, sebagaimana dikutip oleh Donni Joni Priansa dalam buku *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung: Alfabeta, 2017), 54.

<sup>52</sup> Umi Masta Andini, "Pengaruh Biaya Administrasi, Bonus Lebaran, dan Layanan Jemput Bola Terhadap Minat Nasabah Memilih Produk Si Fitri Pada Bmt Harapan Ummat Sidoarjo", *skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2018, 15.

<sup>53</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran.*, 41.

Administrasi menurut arti dibedakan dalam dua pengertian yaitu administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan penyusunan, pencatatan data dan informasi yang sistematis dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Sedangkan dalam arti luas administrasi sebagai kegiatan dari pada kelompok yang mengadakan kerjasama untuk menyelesaikan tujuan bersama.<sup>54</sup> Administrasi adalah suatu kegiatan pencatatan yang menandakan adanya kerjasama yang dilakukan oleh pihak-pihak tertentu untuk mencapai suatu tujuan.

Biaya administrasi merupakan semua biaya yang terjadi dan berhubungan dengan fungsi administrasi. Meliputi biaya dalam rangka penentuan kebijaksanaan, perencanaan, pengarahan dan pengendalian terhadap kegiatan perusahaan secara keseluruhan.<sup>55</sup> Biaya administrasi adalah biaya yang dikenakan oleh bank syariah ketika memberikan bantuan kepada nasabah yang bergerak dibidang sosial (nirlaba) dalam bentuk pinjaman lunak, tanpa pembagian hasil melainkan hanya mengembalikan pokok pinjaman. Akan tetapi untuk tidak merugikan bank syariah dalam hal kepengurusan, misalnya biaya materai, notaris, peninjauan proyek dan lain-lain, maka kepada nasabah tersebut dipungut biaya administrasi.<sup>56</sup> Sedangkan biaya administrasi tabungan adalah biaya yang dibebankan kepada nasabah pemilik rekening tabungan pada suatu bank.

---

<sup>54</sup> Hendi Haryadi, *Administrasi Perkantoran Untuk Menejer & Staf* (Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka, 2009), 1.

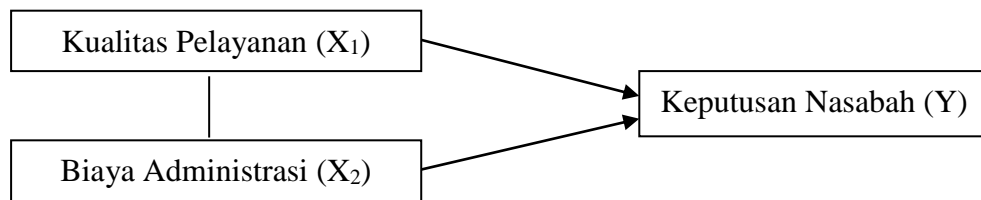
<sup>55</sup> Umi Masta Andini, "Pengaruh Biaya.", 15.

<sup>56</sup> Ktut Silvanita Mangani, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain* (Jakarta: Erlangga, 2009),

## E. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan suatu penjelasan secara garis besar alur berjalannya sebuah penelitian. Menurut Uma Sekaran dalam bukunya *Bussines Research* (1992) Mengemukakan bahwa, kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.<sup>57</sup> Kerangka pemikiran pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Berdasarkan gambar di atas, hal-hal yang menjadi pertimbangan nasabah dalam menggunakan suatu produk khususnya produk tabungan di suatu bank yaitu penilaian dari segi kualitas pelayanan dan biaya administrasi yang diberikan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting bagi nasabah karena nasabah selalu mengharapkan pelayanan yang baik dan diperlakukan secara sopan, ramah dan nyaman sehingga akan menciptakan timbal balik yang baik pula. Sedangkan dari segi biaya administrasi, nasabah akan mempertimbangkan di antara bank-bank yang lain bahkan produk yang dipilih untuk mencari mana yang dianggap lebih menguntungkan dan sesuai dengan kebutuhannya. Jadi, dari kedua variabel independen tersebut sama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah memilih

---

<sup>57</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 60.

produk tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa, hanya saja belum diketahui mana yang lebih berpengaruh di antara keduanya. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian untuk mengetahui hal tersebut.

## **F. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Secara statistik, hipotesis diartikan sebagai pernyataan mengenai keadaan populasi yang akan diuji kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian. Oleh karena itu, dalam statistik yang diuji adalah hipotesis nol.<sup>58</sup> Hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.  $H_{01}$  : Kualitas pelayanan dan biaya administrasi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah.

$H_{a1}$  : Kualitas pelayanan dan biaya administrasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah.

2.  $H_{02}$  : Kualitas pelayanan dan biaya administrasi secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah.

$H_{a2}$  : Kualitas pelayanan dan biaya administrasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah.

---

<sup>58</sup> *Ibid*, 159.

3.  $H_{03}$  : Tidak terdapat pengaruh secara dominan pada kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah.

$H_{a3}$  : Terdapat pengaruh secara dominan pada kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu metode penelitian yang berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistik.<sup>59</sup> Sedangkan jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan.

Penelitian lapangan atau sering disebut penelitian *field research*, bertujuan untuk mengumpulkan data dari lokasi atau lapangan.<sup>60</sup> Lokasi penelitian ini dilakukan di BNI Syariah KCP Rajabasa yang beralamatkan di Jalan Zainal Abidin Pagar Alam No. 154, Gedong Meneng, Rajabasa, Kota Bandar Lampung. Kaitannya dengan penelitian ini, langkah yang dilakukan adalah mengumpulkan data-data yang dibutuhkan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah (Studi pada BNI Syariah KCP Rajabasa).

#### **B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel**

##### **1. Klasifikasi Variabel**

Variabel adalah konstruk atau sifat yang akan dipelajari. Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti

---

<sup>59</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), 7.

<sup>60</sup> Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), 80.

untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>61</sup> Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua macam yaitu:

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependent*). Variabel bebas dalam penelitian ini yakni pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan biaya administrasi ( $X_2$ ).

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah (Y) dalam memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa.

## 2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dimaksudkan untuk memberikan suatu kejelasan untuk operasional dari masing-masing variabel. Berdasarkan hal tersebut definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah:

- a. Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam pemasaran jasa, kualitas pelayanan

---

<sup>61</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian.*, 38.

menjadi suatu hal yang penting. Sifatnya yang *intangible* memerlukan umpan balik untuk menilai kualitas dari pelayanan tersebut.

- b. Biaya administrasi ( $X_2$ ) merupakan semua biaya yang terjadi dan berhubungan dengan fungsi administrasi. Meliputi biaya dalam rangka penentuan kebijaksanaan, perencanaan, pengarahan dan pengendalian terhadap kegiatan perusahaan secara keseluruhan.
- c. Keputusan konsumen/nasabah (Y) adalah suatu pemilihan tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Dengan kata lain, orang yang mengambil keputusan harus mempunyai satu pilihan dari beberapa alternatif yang ada.

### **C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

#### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.<sup>62</sup> Populasi yang dijadikan peneliti sebagai subyek penelitian adalah semua nasabah tabungan iB Hasanah Wadiah tahun 2018 yang berjumlah 1554 nasabah di BNI Syariah KCP Rajabasa.

#### 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Dalam penelitian ini teknik sampel yang digunakan yakni *probability sampling* yaitu teknik

---

<sup>62</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 74.

pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.<sup>63</sup> Semua nasabah tabungan iB hasanah wadiah memiliki peluang yang sama tidak tergantung pada ciri-ciri atau kategori tertentu.

### 3. Teknik Pengambilan Sampel/Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan Teknik/cara untuk menentukan sampel. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan *simple random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.<sup>64</sup> Populasi dalam penelitian ini karena memiliki jumlah yang cukup banyak, maka harus dilakukan perhitungan secara pasti jumlah besaran sampelnya. Penentuan besaran sampel pada penelitian ini menggunakan teknik slovin.<sup>65</sup> Rumus perhitungan teknik slovin yaitu sebagai berikut.

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan ( $\alpha = 10\%$  atau 0,1)

---

<sup>63</sup> *Ibid.*

<sup>64</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2014), 64.

<sup>65</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 61.

Berdasarkan rumus tersebut jumlah sampel yang dapat digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut.

$$n = \frac{1554}{1 + 1554(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1554}{16,54}$$

$$n = 93,9 \Rightarrow 94 \text{ responden.}$$

Dengan demikian, maka dari jumlah populasi 1554 responden diperoleh ukuran sampel sebesar 93,9 atau 94 responden sebagai sampel penelitian.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### **1. Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Ada dua jenis kuesioner dalam pengumpulan data yaitu kuesioner tertutup dan kuesioner terbuka. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner tertutup, yaitu kuesioner berupa pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk skala bertingkat mulai dari sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sampai ke sangat tidak setuju.<sup>66</sup>

---

<sup>66</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2005), 143.

## 2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian.<sup>67</sup> Dokumentasi pada penelitian ini yaitu berupa brosur tabungan dan profil BNI Syariah KCP Rajabasa serta foto-foto yang berkaitan dengan penelitian.

## E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian disebut sebagai alat ukur dalam penelitian.<sup>68</sup> Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah diolah sehingga hasilnya akan lebih baik.<sup>69</sup>

### 1. Menetapkan Jenis Instrumen

Dalam penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala likert. Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala likert memiliki dua pernyataan, yaitu pernyataan positif dan negatif. Pernyataan positif berupa skor 5, 4, 3, 2, dan 1, sedangkan pernyataan negatif diberi skor 1, 2, 3, 4,

---

<sup>67</sup> Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif Dilengkapi dengan Contoh-contoh Aplikasi, Proposal Penelitian dan Laporrannya* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), 152.

<sup>68</sup> *Ibid.*, 102.

<sup>69</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 203.

dan 5.<sup>70</sup> Dalam penelitian ini bentuk jawaban skala likert terdiri dari sangat setuju (5), setuju (4), netral (3), tidak setuju (2) dan sangat tidak setuju (1).

## 2. Menyusun Kisi-kisi dan Item Instrumen

Kisi-kisi kuesioner tentang pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa. Item instrumen pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1 Item Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Jumlah	Sebaran
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. BNI Syariah KCP Rajabasa memiliki interior dan fasilitas yang lengkap, nyaman, bersih, dan tertata dengan baik.</li> <li>b. Karyawan BNI Syariah KCP Rajabasa memiliki pengetahuan yang cukup dalam merespon dan memberikan informasi tentang produk tabungan kepada nasabah.</li> <li>c. BNI Syariah KCP Rajabasa mampu memberikan pelayanan tepat waktu kepada semua nasabah tanpa memandang status sosial.</li> <li>d. Karyawan BNI Syariah KCP Rajabasa dapat meyakinkan nasabah untuk merasa aman dalam bertransaksi.</li> <li>e. Karyawan BNI Syariah KCP Rajabasa selalu mendengarkan keluhan nasabah dan memberikan arahan yang tepat.</li> </ul>		
Biaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Biaya administrasi pendaftaran pembuatan rekening tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah</li> </ul>		

<sup>70</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametrik.*, 50.

Variabel	Indikator	Jumlah	Sebaran
Administrasi (X <sub>2</sub> )	<p>KCP Rajabasa tidak ada.</p> <p>b. Biaya administrasi bulanan tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa tidak ada.</p> <p>c. Biaya administrasi penarikan tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa tidak ada.</p> <p>d. Biaya administrasi pengiriman dan penarikan tabungan iB Hasanah Wadiah antar bank lain besarnya sama dengan di bank lainnya.</p> <p>e. Tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa tidak ada biaya administrasi untuk saldo di bawah minimum.</p>		
Keputusan Nasabah (Y)	a. Saya memutuskan memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa karena rekomendasi dari orang tua, kerabat dekat, dan teman		
	b. Saya Memutuskan Memilih Produk Tabungan iB Hasanah Wadiah Di BNI Syariah KCP Rajabasa karena sesuai dengan syariat Islam dan tidak mengandung bunga		
	c. Saya memutuskan memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa karena rekomendasi dari bank		
	d. Saya memutuskan memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa karena untukantisipasi kebutuhan yang mendesak		
	e. Saya memutuskan memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah karena pengalaman menabung di bank lain lebih mahal dibandingkan di BNI Syariah KCP Rajabasa		



### 3. Pengujian Instrumen

#### a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen.<sup>71</sup> Agar penelitian ini dikatakan valid maka penulis menggunakan alat ukur yang mengandung keterkaitan dengan tujuan penelitian agar mampu mengungkapkan suatu gejala yang sebenarnya yaitu valid atau tidak valid. Kevalidan penelitian ini dapat dilihat dengan menggunakan rumus *product moment* berikut:<sup>72</sup>

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Angka indeks korelasi *product moment*

$n$  = *Number of cases*/banyaknya responden

$\sum x$  = Seluruh skor variabel X

$\sum y$  = Seluruh skor variabel Y

$\sum x^2$  = Jumlah seluruh variabel X setelah dikuadratkan

$\sum y^2$  = Jumlah seluruh variabel Y setelah dikuadratkan

$\sum xy$  = Jumlah hasil perkalian antara X dan Y

---

<sup>71</sup> *Ibid.*, 211.

<sup>72</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk.*, 228.

Adapun langkah-langkah untuk mengetahui validitas instrumen dengan menggunakan rumus diatas, adalah berawal dari penyebaran angket variabel  $x$  yang diberikan kepada responden untuk diketahui hasilnya. Angket yang disebar merupakan pertanyaan dalam bentuk skala bertingkat dengan 5 alternatif jawaban, dan skor jawaban yang diberikan 5 (sangat setuju), 4 (setuju), 3 (netral), 2 (tidak setuju), dan 1 (sangat tidak setuju).

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan.<sup>73</sup> Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala. Dalam penelitian ini uji reliabilitas yang digunakan yaitu dengan menggunakan *Alpha Cronbach*:<sup>74</sup>

1). Menentukan nilai varian setiap butir pertanyaan

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n}$$

2). Menentukan nilai varian total

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n}$$

3). Menentukan reliabilitas instrumen

---

<sup>73</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana, 2011), 130.

<sup>74</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametrik.*, 90-91.

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

$n$  = Jumlah Sampel

$X_i$  = Jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

$\sum x$  = Total jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

$\sigma_t^2$  = Varian total

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varian butir

$k$  = Jumlah butir pertanyaan

$r_{11}$  = Koefisien reliabilitas instrumen

## F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengolahan, penyajian, interpretasi, dan analisis data yang diperoleh dari lapangan dengan tujuan agar data yang disajikan mempunyai makna, sehingga pembaca dapat mengetahui hasil penelitian tersebut.<sup>75</sup> Teknik analisis data merupakan cara menganalisis data penelitian, termasuk alat-alat statistik yang relevan untuk digunakan dalam penelitian.<sup>76</sup> Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut:

### 1. Uji Asumsi Klasik

---

<sup>75</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian.*, 143.

<sup>76</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian.*, 164.

Uji ini digunakan untuk melihat ada tidaknya penyimpangan asumsi model klasik yakni dengan pengujian normalitas, multikolinieritas, autokorelasi dan heterokedastisitas sebagai berikut:<sup>77</sup>

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi dari kedua variabel (variabel dependen dan variabel independen) yang dipakai mempunyai distribusi normal atau tidak. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji normal *Kolmogorov-Smirnov* jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal dan sebaliknya jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka data berdistribusi tidak normal.<sup>78</sup>

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan atau korelasi di antara variabel independen.<sup>79</sup> Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya nilai multikolinieritas adalah sebagai berikut.

- 1) Jika nilai *tolerance*  $> 0,10$  maka tidak terjadi multikolinieritas dan jika *tolerance*  $< 0,10$  maka terjadi multikolinieritas.

---

<sup>77</sup> Duwi Priyatno, *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014), 89.

<sup>78</sup> *Ibid.*, 94.

<sup>79</sup> *Ibid.*, 99.

- 2) Atau jika nilai  $VIF < 10,00$  maka tidak terjadi multikolinieritas dan jika  $VIF > 10,00$  maka terjadi multikolinieritas.<sup>80</sup>

c. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah korelasi (hubungan) yang terjadi antara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam rangkaian waktu. Autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Untuk menguji autokorelasi yaitu menggunakan Durbin Watson (DW test). Ketentuan uji autokorelasi adalah sebagai berikut.<sup>81</sup>

- 1) Jika DW lebih kecil dari  $dL$  maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi
- 2) Jika DW terletak antara  $dU$  dan  $(4-dU)$  maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi
- 3) Jika DW terletak antara  $dL$  dan  $dU$  atau di antara  $(4-dU)$  dan  $(4-dL)$  maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti

d. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terdapat persamaan atau perbedaan varian dari

---

<sup>80</sup> *Ibid.*, 103.

<sup>81</sup> *Ibid.*, 106.

nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.<sup>82</sup> Dalam pengujian ini menggunakan uji glejser yaitu dengan cara meregresikan variabel independent terhadap nilai absolute residual atau Abs-Res.<sup>83</sup> Ketentuan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heterokedastisitas dalam model regresi
- 2) Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka kesimpulannya adalah terjadi gejala heterokedastisitas.

## 2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda dimaksudkan untuk melihat seberapa besar pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Formulasi regresi linear berganda adalah sebagai berikut:<sup>84</sup>

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan:

Y = Nilai Keputusan Nasabah

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien Regresi

X<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan

X<sub>2</sub> = Biaya Administrasi

## 3. Uji Hipotesis

- a. Uji T (Uji Secara Parsial)

---

<sup>82</sup> *Ibid.*, 108.

<sup>83</sup> *Ibid.*, 115.

<sup>84</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk.*, 275.

Uji ini digunakan untuk melihat tingkat signifikansi variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara parsial atau individu. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Untuk menguji pengaruh dari variabel masing-masing variabel bebas secara parsial digunakan uji t berikut.<sup>85</sup>

- 1) Jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , maka ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ , maka tidak ada pengaruh antara variabel independen dengan dependen.
- 2) Atau jika nilai  $\text{sig} < 0,05$  maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Jika nilai  $\text{sig} > 0,05$  maka variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

b. Uji F (Simultan atau Uji Secara Serempak )

Uji F dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh semua variabel  $X_1, X_2, X_3, \dots$  (independen) secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel  $Y$  (dependen). Jika nilai signifikan  $< 0,05$  atau  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ , maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  atau  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ , maka variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.<sup>86</sup>

c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

---

<sup>85</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametrik.*, 410.

<sup>86</sup> *Ibid.*, 439.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan seberapa besar tingkat pengaruh antara variabel dependen (Y) dengan variabel independen ( $X_{1,2,3\dots}$ ), atau sejauh mana kontribusi variabel independen ( $X_{1,2,3\dots}$ ) mempengaruhi variabel dependen (Y). Nilai R terletak antara 0 dan 1. Jika nilai R mendekati 0, maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin lemah. Jika R bergerak mendekati 1 maka pengaruh tersebut akan semakin kuat. Namun apabila R Square bernilai minus (-) maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh X terhadap Y.<sup>87</sup>

d. Uji *Standardized Coefficient Beta*

Uji ini digunakan untuk mengetahui variabel bebas mana yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel terikat dengan melihat nilai *Standardized Coefficient Beta* yang paling besar pada masing-masing variabel bebas. Semakin besar nilai beta, maka semakin besar pengaruhnya terhadap variabel dependen.<sup>88</sup>

---

<sup>87</sup> *Ibid.*, 338.

<sup>88</sup> Onesimus Yulianus Maja dan I Ketut Sudibia, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Tenaga Kerja Wanita Sebagai Pengepul *Squin* Secara *Putting Out*", *E-Jurnal Ekonomi Pembangunan* Vol. 1, No. 1, Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, November 2012, 53.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Lokasi Penelitian

##### 1. Gambaran Singkat BNI Syariah KCP Rajabasa

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No. 19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Di samping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 *Payment Point*.<sup>89</sup> Selanjutnya, pada tanggal 26 November 2011 BNI Syariah membuka kantor cabang pembantu yang berlokasi di Bandar Jaya Lampung Tengah. Kemudian pada tanggal 23 Mei 2017 BNI Syariah KCP

---

<sup>89</sup> [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id).

Bandar Jaya direlokasikan ke Bandar Lampung yaitu menjadi BNI Syariah KCP Rajabasa dengan lokasi yang berada di Jalan Zainal Abidin Pagar Alam No. 154, Gedong Meneng, Rajabasa, Kota Bandar Lampung.<sup>90</sup>

## **2. Visi dan Misi**

### **a. Visi**

Menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

### **b. Misi**

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi sebagai pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.<sup>91</sup>

## **3. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas**

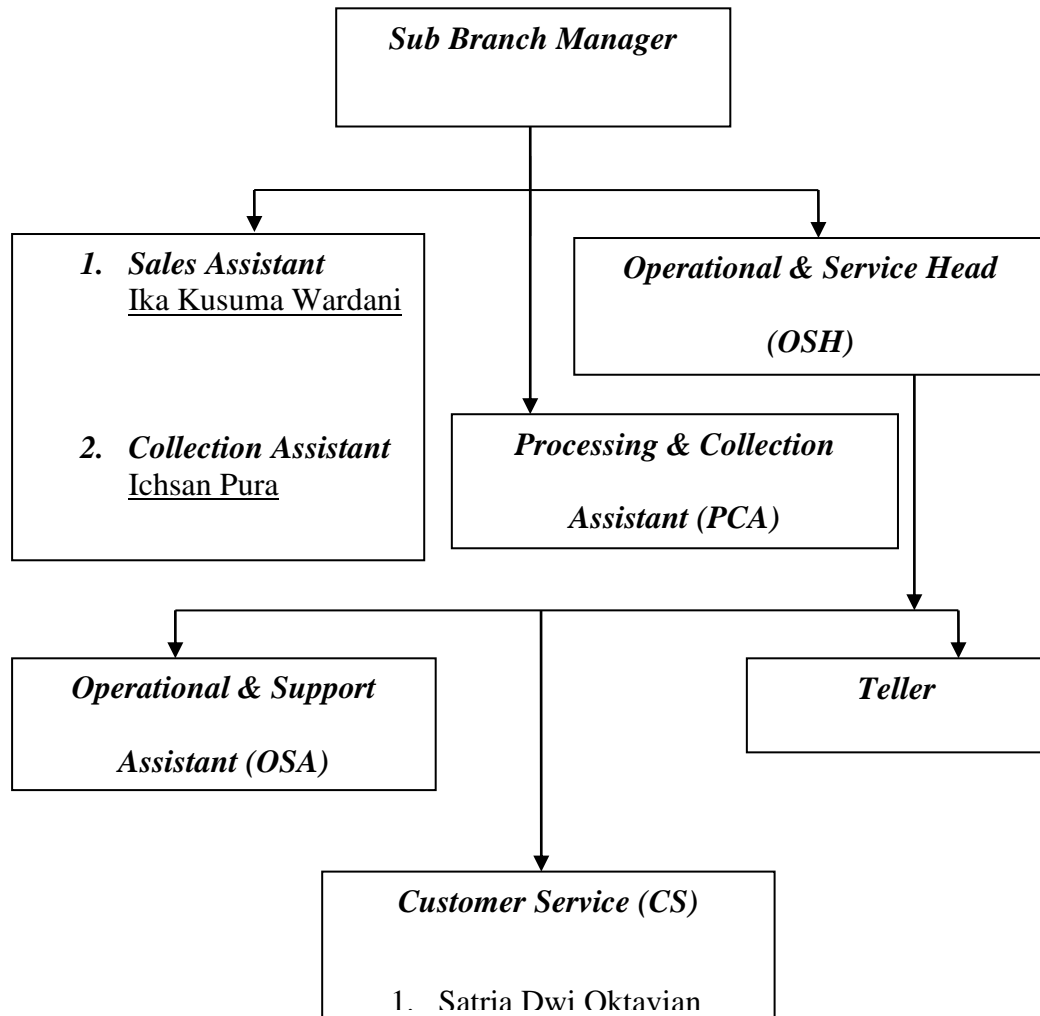
Struktur organisasi BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung, adalah sebagai berikut:

---

<sup>90</sup> Arsip dokumen BNI Syariah KCP Rajabasa.

<sup>91</sup> *Ibid.*

Gambar 4.1 Struktur Organisasi<sup>92</sup>



Berdasarkan struktur organisasi di atas, setiap jabatan tentunya memiliki tugas dan wewenang masing-masing. BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung memiliki *job description* yang sama dengan Bank Syariah pada umumnya. Adapun *job description* tersebut diantaranya:

---

<sup>92</sup> *Ibid.*

**a. *Sub Branch Manager (SBM) / Pimpinan Cabang Pembantu***<sup>93</sup>

- 1) Menandatangani berkas pengajuan kredit dan memutus pemberian kredit sesuai batas kewenangan.
- 2) Mengkoordinasikan dan melakukan perencanaan dan analisa keuangan perusahaan dalam mengambil keputusan bisnis, baik untuk kebutuhan investasi, ekspansi, operasional, maupun kondisi keuangan lainnya.

**b. *Operational and Service Head (OSH)***

- 1) Memeriksa, menandatangani dan memberikan otorisasi transaksi tunai di KCP sesuai batas kewenangan.
- 2) Memeriksa dan menandatangani warkat permohonan pemindahbukuan, transfer, setoran kliring dan jasa lainnya sesuai kewenangan.

**c. *Sales Assistant***

- 1) Memasarkan produk dan jasa konsumen dan institusi atau kerjasama lembaga.
- 2) Memproses verifikasi awal permohonan pembiayaan konsumen.

**d. *Processing & Collection Assistant***

- 1) Melakukan verifikasi data dan kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan konsumen.

---

<sup>93</sup> *Ibid.*

- 2) Melakukan penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan konsumen, jika cabang belum mengikuti aktivitas secara transaksi.

**e. *Operational & Support Assistant***

- 1) Mengelola proses administrasi pembiayaan.
- 2) Memproses transaksi pencairan pembiayaan, pendebitan angsuran dan pelunasan.

**f. *Customer Service***

- 1) Memberikan informasi baik produk maupun layanannya yang dibutuhkan oleh nasabah atau calon nasabah.
- 2) Melayani nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA (*Service Level Agreement*) yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.

**g. *Teller***

- 1) Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA (*Service Level Agreement*) yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.
- 2) Memproses layanan operasi baik tunai maupun non tunai yang dilakukan nasabah di *teller*, dengan akurat dan tepat waktu secara konsisten.

**h. Security**

- 1) Mengawasi dan menjaga keamanan dari kegiatan operasional kantor.
- 2) Mengawal penyetoran dan pengambilan uang dari kantor cabang ke kantor cabang pembantu (jika tidak ada bantuan tenaga pengawalan dari kepolisian).

**i. Office Boy**

- 1) Menjaga kebersihan kantor secara keseluruhan.
- 2) Membantu penyimpanan arsip dan dokumen nasabah dan sewaktu-waktu bila dibutuhkan sebagai pengganti atau menggantikan *security* dibagian operasional apabila *security* sedang tidak ada di tempat.

**j. Driver**

Driver yaitu posisi jabatan yang bertugas menjaga kelancaran operasional kendaraan dinas berjalan dengan baik.

**4. Produk Tabungan BNI Syariah KCP Rajabasa**

Produk-produk tabungan yang ada di BNI Syariah KCP Rajabasa adalah sebagai berikut:<sup>94</sup>

**a. BNI iB Hasanah**

BNI iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang Rupiah.

---

<sup>94</sup> *Ibid.*

Keunggulan:

- 1) Hasanah Debit Silver sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo MasterCard di seluruh dunia.
- 2) Dapat melakukan transaksi di counter teller BNI dan BNI Syariah seluruh Indonesia.
- 3) Pembukaan rekening otomatis berinfak Rp 500,-.
- 4) Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.

**b. BNI Baitullah iB Hasanah**

BNI Baitullah iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang dipergunakan sebagai sarana untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan ibadah Haji (Reguler/Khusus) dan merencanakan ibadah Umrah sesuai keinginan penabung dengan sistem setoran bebas atau bulanan dalam mata uang Rupiah dan USD.

**c. BNI Bisnis iB Hasanah.**

BNI Bisnis iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah dan Wadiah yang dilengkapi dengan detail mutasi debit dan kredit pada buku tabungan dan bagi hasil yang lebih kompetitif dalam mata uang rupiah.

**d. BNI Tunas iB Hasanah.**

BNI Tunas iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Wadiah dan Mudharabah yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun.

**e. BNI Tapenas iB Hasanah.**

BNI Tapenas iB Hasanah adalah tabungan berjangka dengan akad mudharabah untuk perencanaan masa depan yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan sistem setoran bulanan yang bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana masa depan lainnya.

**f. BNI SimPel (Simpanan Pelajar) iB Hasanah.**

BNI SimPel (Simpanan Pelajar) iB Hasanah adalah tabungan dengan akad wadiah untuk siswa berusia di bawah 17 tahun dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

**B. Deskripsi Hasil Penelitian**

**1. Deskripsi Hasil Data Responden**

Populasi dalam penelitian ini adalah 1554 nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa yang menggunakan produk tabungan iB hasanah wadiah. Adapun jumlah sampel yang ditentukan adalah sebanyak 94 nasabah dengan teknik *simple random sampling*. Setiap responden diberikan



koesioner untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah disediakan peneliti.

Lebih jelasnya untuk karakteristik responden dapat dijabarkan sebagai berikut:

**a. Responden Menurut Jenis Kelamin**

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang jenis kelamin dari responden yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1

Data Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	42	44%
Perempuan	53	56%
Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan hasil penelitian yang dapat dilihat pada tabel 4.1 didapatkan informasi bahwa mayoritas responden memiliki jenis kelamin perempuan dengan jumlah 53 orang atau 56%, sementara laki-laki berjumlah 42 orang atau 44%. Hal ini berarti bahwa dalam penelitian ini yang peneliti temui lebih banyak perempuan dibandingkan laki-laki.

## b. Responden Menurut Usia

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang usia dari responden yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.2

Data Responden Menurut Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
< 20 tahun	10	11%
20-30 tahun	63	66%
31-40 tahun	21	22%
> 40 tahun	1	1%
Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan hasil penelitian yang dapat dilihat pada tabel 4.2 didapatkan informasi bahwa mayoritas responden berusia antara 20-30 tahun yang berjumlah 63 orang atau 66%, sementara usia 31-40 tahun berjumlah 21 orang atau 22%, usia < 20 tahun berjumlah 10 orang atau 11%, dan usia > 40 tahun hanya 1 orang atau 1%.

### c. Responden Menurut Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang pekerjaan dari responden yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.3

Data Responden Menurut Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Pelajar	31	33%
PNS	2	2%
Pedagang	0	0%
Wiraswasta	53	56%
Lainnya	9	9%
Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan hasil penelitian yang dapat dilihat pada tabel 4.3 didapatkan informasi bahwa mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta dengan jumlah 53 orang atau 56%, sementara pelajar berjumlah 31 orang atau 33%, PNS berjumlah 2 orang atau 2% pedagang tidak ada yang menjadi responden, dan sisanya memiliki pekerjaan lain-lain berjumlah 9 orang atau 9%. Hal ini berarti bahwa dalam penelitian ini yang lebih banyak peneliti temui adalah nasabah yang berprofesi sebagai wiraswasta dan pelajar yang selisih tidak jauh dibandingkan PNS, Pedagang dan lainnya.

#### **d. Responden Menurut Pendidikan**

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang pendidikan dari responden yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.4

Data Responden Menurut Pendidikan

Jenis Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase (%)
SD	0	0%
SMP	0	0%
SMA	35	37%
Perguruan Tinggi	57	60%
Lainnya	3	3%
Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan hasil penelitian yang dapat dilihat pada tabel 4.4 didapatkan informasi bahwa mayoritas responden menempuh pendidikan perguruan tinggi yaitu sebanyak 57 orang atau 60%, sementara SMA sebanyak 35 orang atau 37%, pendidikan lainnya 3 orang atau 3%, dan SD serta SMP tidak ada atau 0.

#### **e. Responden Menurut Penghasilan**

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang pendidikan dari responden yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.5

### Data Responden Menurut Penghasilan

Jenis Penghasilan	Jumlah Responden	Persentase (%)
< Rp 1.500.000	11	12%
Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	46	48%
Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000	14	15%
> Rp 5.000.000	3	3%
Belum/tidak kerja	21	22%
Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan hasil penelitian yang dapat dilihat pada tabel 4.5 didapatkan informasi bahwa mayoritas responden berpenghasilan antara Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000 sebanyak 46 orang atau 48%, sementara yang belum/tidak kerja sebanyak 21 orang atau 22%, antara Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000 sebanyak 14 orang atau 15%, < Rp 1.500.000 sebanyak 11 orang atau 12%, dan > Rp 5.000.000 sebanyak 3 orang atau 3%.

## 2. Deskripsi Hasil Tanggapan Responden

### a. Deskripsi Variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan

Dilihat dari hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan atau indikator yang digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan sebagai berikut.

- 1) BNI Syariah KCP Rajabasa memiliki interior dan fasilitas yang lengkap, nyaman, bersih, dan tertata dengan baik

Tabel 4.6

Tanggapan responden pertanyaan 1 variabel kualitas pelayanan

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	30	32%
2	Setuju	55	58%
3	Netral	9	9%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas terlihat hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa 32% sangat setuju, 58% setuju, 9% netral, dan 1% tidak setuju.

- 2) Karyawan BNI Syariah KCP Rajabasa memiliki pengetahuan yang cukup dalam merespon dan memberikan informasi tentang produk tabungan kepada nasabah

Tabel 4.7

Tanggapan responden pertanyaan 2 variabel kualitas pelayanan

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	19	20%
2	Setuju	34	36%
3	Netral	42	44%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas terlihat hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa 20% sangat setuju, 36% setuju, dan 44% netral.

- 3) Karyawan BNI Syariah KCP Rajabasa mampu memberikan pelayanan tepat waktu kepada semua nasabah tanpa memandang status sosial

Tabel 4.8

Tanggapan Responden Pertanyaan 3 Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	14	15%
2	Setuju	33	35%
3	Netral	47	49%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas terlihat hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa 15% sangat setuju, 35% setuju, 49% netral, dan 1% tidak setuju.

- 4) Karyawan BNI Syariah KCP Rajabasa dapat meyakinkan nasabah untuk merasa aman dalam bertransaksi

Tabel 4.9

## Tanggapan Responden Pertanyaan 4 Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	15	16%
2	Setuju	32	34%
3	Netral	48	50%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas terlihat hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa 16% sangat setuju, 34% setuju, dan 50% netral.

- 5) Karyawan BNI Syariah KCP Rajabasa selalu mendengarkan keluhan nasabah dan memberikan arahan yang tepat

Tabel 4.10

## Tanggapan Responden Pertanyaan 5 Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	14	15%
2	Setuju	25	26%
3	Netral	55	58%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019



Berdasarkan tabel di atas terlihat hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa 15% sangat setuju, 26% setuju, 58% netral, dan 1% tidak setuju.

**b. Deskripsi Variabel Pengaruh Biaya Administrasi**

Dilihat dari hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan atau indikator yang digunakan untuk mengukur pengaruh biaya administrasi sebagai berikut.

- 1) Biaya administrasi pendaftaran pembuatan rekening tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa tidak ada

Tabel 4.11

Tanggapan responden pertanyaan 1 variabel biaya administrasi

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	17	18%
2	Setuju	33	35%
3	Netral	25	26%
4	Tidak Setuju	14	15%
5	Sangat Tidak Setuju	6	6%
	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas terlihat hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa 18% sangat setuju, 35% setuju, 26% netral, 15% tidak setuju, dan 6% sangat tidak setuju.

- 2) Biaya administrasi bulanan tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa tidak ada

Tabel 4.12

Tanggapan responden pertanyaan 2 variabel biaya administrasi

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	79	83%
2	Setuju	14	15%
3	Netral	1	1%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas terlihat hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa 83% sangat setuju, 15% setuju, 1% netral, dan 1% tidak setuju.

- 3) Biaya administrasi penarikan tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa tidak ada

Tabel 4.13

Tanggapan responden pertanyaan 3 variabel biaya administrasi

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	70	74%
2	Setuju	23	24%
3	Netral	1	1%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas terlihat hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa 74% sangat setuju, 24% setuju, 1% netral, dan 1% tidak setuju.

- 4) Biaya administrasi pengiriman dan penarikan tabungan iB Hasanah Wadiah antar bank lain besarnya sama dengan di bank lainnya

Tabel 4.14

Tanggapan Responden Pertanyaan 4 Variabel Biaya Administrasi

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	9	9%
2	Setuju	51	54%
3	Netral	34	36%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas terlihat hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa 9% sangat setuju, 54% setuju, 36% netral, dan 1% tidak setuju.

- 5) Tabungan iB Hasanah Wadiah tidak ada biaya administrasi untuk saldo di bawah minimum

Tabel 4.15

## Tanggapan Responden Pertanyaan 5 Variabel Biaya Administrasi

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	51	54%
2	Setuju	27	28%
3	Netral	16	17%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas terlihat hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa 54% sangat setuju, 28% setuju, 17% netral, dan 1% tidak setuju.

**c. Deskripsi Variabel Pengaruh Keputusan Nasabah**

Dilihat dari hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan atau indikator yang digunakan untuk mengukur pengaruh keputusan nasabah sebagai berikut.

- 1) Saya memutuskan memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa karena rekomendasi dari orang tua, kerabat dekat, dan teman

Tabel 4.16

Tanggapan responden pertanyaan 1 variabel keputusan

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	70	74%
2	Setuju	22	23%
3	Netral	1	1%
4	Tidak Setuju	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas terlihat hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa 74% sangat setuju, 23% setuju, 1% netral, dan 2% tidak setuju.

- 2) Saya Memutuskan Memilih Produk Tabungan iB Hasanah Wadiah Di BNI Syariah KCP Rajabasa karena sesuai dengan syariat Islam dan tidak mengandung bunga

Tabel 4.17

Tanggapan responden pertanyaan 2 variabel keputusan

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	83	87%
2	Setuju	11	12%
3	Netral	1	1%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas terlihat hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa 87% sangat setuju, 12% setuju, dan 1% netral.

- 3) Saya memutuskan memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa karena rekomendasi dari bank

Tabel 4.18

Tanggapan responden pertanyaan 3 variabel keputusan

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	14	15%
2	Setuju	46	48%
3	Netral	33	35%
4	Tidak Setuju	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas terlihat hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa 15% sangat setuju, 48% setuju, 35% netral, dan 2% tidak setuju.

- 4) Saya memutuskan memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa karena untukantisipasi kebutuhan yang mendesak

Tabel 4.19

Tanggapan Responden Pertanyaan 4 Variabel Keputusan

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	63	66%
2	Setuju	28	30%
3	Netral	3	3%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1%
	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas terlihat hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa 66% sangat setuju, 30% setuju, 3% netral, dan 1% sangat tidak setuju.

- 5) Saya memutuskan memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah karena pengalaman menabung di bank lain lebih mahal dibandingkan di BNI Syariah KCP Rajabasa

Tabel 4.20

#### Tanggapan Responden Pertanyaan 5 Variabel Keputusan

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	21	22%
2	Setuju	39	41%
3	Netral	34	36%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas terlihat hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa 22% sangat setuju, 41% setuju, 36% netral, dan 1% tidak setuju.

## **C. Pengujian Hipotesis**

### **1. Hasil Uji Instrumen**

#### **a. Uji Validitas**

Pengujian validitas menggunakan program spss pada korelasi bivariat yang dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dan total skor variabel, dengan ketentuan signifikansi  $< 0,05$  berarti valid dan signifikansi  $> 0,05$  berarti tidak valid. Berikut ini hasil uji validitas masing-masing variabel dengan keterangan:

P1 = Pertanyaan 1

P2 = Pertanyaan 2

P3 = Pertanyaan 3

P4 = Pertanyaan 4

P5 = Pertanyaan 5



Tabel 4.21

## Data Uji Validitas

Variabel	Nilai Korelasi	Signifikansi	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)			
P1	0,880	0,000	Valid
P2	0,927	0,000	Valid
P3	0,816	0,000	Valid
P4	0,864	0,000	Valid
P5	0,941	0,000	Valid
Biaya Administrasi (X2)			
P1	0,619	0,001	Valid
P2	0,796	0,000	Valid
P3	0,853	0,000	Valid
P4	0,745	0,000	Valid
P5	0,829	0,000	Valid
Keputusan Nasabah (Y)			
P1	0,876	0,000	Valid
P2	0,656	0,000	Valid
P3	0,842	0,000	Valid
P4	0,725	0,000	Valid
P5	0,740	0,000	Valid

Sumber: Data Primer diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas, diketahui R tabel sebesar 0,396, sehingga menunjukkan bahwa masing-masing pertanyaan dari setiap indikator variabel kualitas pelayanan, biaya administrasi, dan variabel keputusan nasabah dikatakan valid sebab nilai signifikansi  $< 0,05$  dan nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel (0,396).

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen indikator yang digunakan dapat dipercaya atau handal sebagai alat ukur variabel. Apabila nilai *cronbach's alpha* suatu variabel  $> 0,6$

maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut reliabel, sedangkan apabila nilai *cronbach's alpha* suatu variabel  $< 0,6$  maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut tidak reliabel. Hasil uji reliabilitas masing-masing variabel terlihat pada tabel berikut.

Tabel 4.22

Data Uji Reliabilitas

Variabel	Kualitas Pelayanan (X1)	Biaya Administrasi (X2)	Keputusan Nasabah (Y)
Nilai <i>cronbach's alpha</i>	0,925	0,755	0,823
Keterangan	Reliabel	Reliabel	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variable kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,925, biaya administrasi (X2) sebesar 0,755, dan keputusan nasannah (Y) sebesar 0,823. Hal ini dikatakan reliabel karena nilai-nilai tersebut lebih besar dari pada ketentuan yaitu sebesar 0,60.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi normal.

Tabel 4.23

Data Uji Normalitas<sup>95</sup>

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.16306882
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.109
	Negative	-.087
Kolmogorov-Smirnov Z		.915
Asymp. Sig. (2-tailed)		.372

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas, nilai signifikansi  $> 0,05$  ( $0,372 > 0,05$ ). Hal ini dapat disimpulkan bahwa data residual terdistribusi normal.

**b. Uji Multikolinieritas**

Uji Nilai VIF dan Tolerance merupakan indikasi yang kuat dalam menyimpulkan fenomena terjadinya multikolinieritas (interkorelasi variabel bebas). Jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

<sup>95</sup> Olahan data program SPSS 16,0 For Window's, Juni 2019

Tabel 4.24  
Data Uji Multikolinieritas<sup>96</sup>

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	11.675	2.174		5.369	.000		
kualitas pelayanan	.026	.068	.039	.384	.702	1.000	1.000
biaya administrasi	.459	.088	.538	5.238	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: keputusan

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Hasil pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai VIF kurang dari 10 ( $1,000 < 10$ ) dan nilai tolerance lebih dari 0,10 ( $1,000 > 0,10$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

**c. Uji Autokorelasi**

Untuk mengetahui terjadinya autokorelasi maka langkah yang dilakukan adalah membandingkan nilai antara DW hitung dengan dL

<sup>96</sup> *Ibid.*

dan dU. dL dan dU diperoleh dari nilai perhitungan yang mana telah ada dalam sebuah tabel Durbin Watson (DW).

Tabel 4.25

Data Uji Autokorelasi<sup>97</sup>

Model Summary<sup>c,d</sup>

Model	R	R Square <sup>b</sup>	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.994 <sup>a</sup>	.988	.988	1.37965	2.450

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Tabel 4.26

Nilai Durbin Watson

DW	dL	dU	4-dL	4-dU
2,450	1,5542	1,6715	2,4458	2,3285

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Diperolehnya nilai dU berdasarkan jumlah data ( $N = 95$ ) dan jumlah variabel ( $k = 2$ ). Dengan demikian menghasilkan dL sebesar 1,5542 dan dU sebesar 1,6715. Jika nilai  $DW > dU$  maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi autokorelasi, dan hasil pada tabel menunjukkan bahwa Nilai  $DW > dU$  ( $2,450 > 1,6715$ ) maka dikatakan tidak terjadi autokorelasi.

---

<sup>97</sup> *Ibid.*

#### d. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas adalah uji yang menilai apakah ada ketidaksamaan varian residual untuk semua pengamatan pada model regresi linier. Dalam tabel di bawah pendekatan pengujian yang digunakan untuk mengetahui terjadinya heterokedastisitas yaitu dengan pengujian Glejser.

Tabel 4.27

Data Uji Heterokedastisitas<sup>98</sup>

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.433	1.399		1.025	.309
kualitas pelayanan	.013	.044	.036	.297	.767
biaya administrasi	-.037	.056	-.080	-.660	.512

a. Dependent Variable:  
Abs\_Res

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan output pada tabel di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan biaya administrasi tidak terjadi gejala heterokedastisitas karena variabel independen memiliki nilai signifikansi  $> 0,05$ . Variabel kualitas pelayanan dengan tingkat

---

<sup>98</sup> *Ibid.*

signifikansi  $0,767 > 0,05$ . Sementara variabel biaya administrasi dengan tingkat signifikansi  $0,512 > 0,05$ .

### 3. Uji Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada hasil output SPSS berikut ini.

Tabel 4.28

#### Uji Regresi Linier Berganda<sup>99</sup>

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.675	2.174		5.369	.000
kualitas pelayanan	.026	.068	.039	.384	.702
biaya administrasi	.459	.088	.538	5.238	.000

a. Dependent Variable: keputusan

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda di atas, maka diperoleh persamaan regresi:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 11,675 + 0,26 + 0,459$$

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda di atas, maka diperoleh persamaan regresi:

---

<sup>99</sup> *Ibid.*

- a. Nilai konstanta sebesar 11,675 memberikan arti bahwa variabel kualitas pelayanan dan biaya administrasi dianggap konstan, maka variabel keputusan nasabah sebesar 11,675.
- b. Nilai variabel untuk kualitas pelayanan sebesar 0,26. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan satu satuan maka variabel keputusan nasabah akan naik sebesar 0,26 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
- c. Nilai variabel untuk kualitas pelayanan sebesar 0,459. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan satu satuan maka variabel keputusan nasabah akan naik sebesar 0,459 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

#### **4. Uji Kecocokan Model**

##### **a. Uji T (Secara Parsial)**

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial (sebagian) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen T tabel dengan rumus  $(\frac{\alpha}{2}; n - k - 1)$ .

##### 1) Variabel Penerapan Biaya Administrasi (X1)

Uji signifikansi parsial (Uji T-Statistik) digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial. Rumusan hipotesisnya:



- a)  $H_{01}$  diterima dan  $H_{a1}$  ditolak apabila  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel atau nilai  $sig > 0,05$ .
- b)  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima apabila  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel atau nilai  $sig < 0,05$ .

Untuk lebih memperjelas pengujian hipotesis, dapat dilihat hasil regresi pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.29  
Uji T Parsial<sup>100</sup>

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.675	2.174		5.369	.000
kualitas pelayanan	.026	.068	.039	.384	.702
biaya administrasi	.459	.088	.538	5.238	.000

a. Dependent Variable: keputusan

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan hasil perhitungan, dapat diketahui  $t$  tabelnya yaitu 1,99601. Dilihat dari tabel 4.29 di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel ( 0,384  $<$  1,99601), maka  $H_{01}$  diterima dan  $H_{a1}$  ditolak. Artinya bahwa variabel

---

<sup>100</sup> *Ibid.*

kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah.

2) Variabel Biaya Administrasi

Berdasarkan hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa variabel biaya administrasi  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $5,238 > 1,99601$ ), maka  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima. Artinya bahwa variabel biaya administrasi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah.

**b. Uji F Simultan**

Uji simultan (Uji F) digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama atau simultan. Rumusan hipotesisnya:

- 1)  $H_{02}$  diterima dan  $H_{a2}$  ditolak jika  $f$  hitung  $<$   $f$  tabel atau sig  $>$  0,05
- 2)  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima jika  $f$  hitung  $>$   $f$  tabel atau sig  $<$  0,05

Untuk lebih memperjelas pengujian hipotesis, dapat dilihat hasil regresi pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.30  
Uji F Simultan<sup>101</sup>

ANOVA <sup>b</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	38.505	2	19.252	13.820	.000 <sup>a</sup>
Residual	93.338	67	1.393		
Total	131.843	69			

a. Predictors: (Constant), biaya administrasi, kualitas pelayanan

<sup>101</sup> *Ibid.*

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	38.505	2	19.252	13.820	.000 <sup>a</sup>
Residual	93.338	67	1.393		
Total	131.843	69			

b. Dependent Variable: keputusan

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan hasil perhitungan, F tabelnya dapat diketahui yaitu 3,13. Hasil di atas menunjukkan F hitung > F tabel ( $13,820 > 3,13$ ), maka  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{02}$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara bersama-sama (simultan) yang diwakilkan oleh kualitas pelayanan dan biaya administrasi berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat keputusan nasabah.

### c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis determinasi dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen.  $R^2$  sama dengan 0 maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh variasi variabel dependen. Sebaliknya bila  $R^2$  sama dengan 1 maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna atau variabel independen yang digunakan dalam model 100% menjelaskan variasi variabel dependen.

Tabel 4.31

Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )<sup>102</sup>**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.540 <sup>a</sup>	.292	.271	1.180

a. Predictors: (Constant), biaya administrasi, kualitas pelayanan

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Hasil dari penelitian diperoleh angka  $R^2$  sebesar 0,292 atau 29,2%. Hal tersebut menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel dependen Kualitas Pelayanan (X1) dan Biaya Administrasi (X2) adalah 29,2% atau variasi variabel yang digunakan dalam model (Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi) mampu menjelaskan 29,2% variasi variabel Keputusan Nasabah (Y). Sedangkan sisanya 70,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

**d. Uji *Standardized Coefficient Beta***

Uji ini digunakan untuk mengetahui variabel bebas mana yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel terikat dengan melihat nilai *Standardized Coefficient Beta* yang paling besar pada masing-masing variabel bebas. Semakin besar nilai beta, maka semakin besar pengaruhnya terhadap variabel dependen.

---

<sup>102</sup> *Ibid.*

Tabel 4.32

Uji *Standardized Coefficient Beta*<sup>103</sup>Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.675	2.174		5.369	.000
kualitas pelayanan	.026	.068	.039	.384	.702
biaya administrasi	.459	.088	.538	5.238	.000

a. Dependent Variable: keputusan

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan data di atas menunjukkan nilai *Standardized Coefficient Beta* pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,039 atau 3,9% dan pada variabel biaya administrasi sebesar 0,538 atau 53,8%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel terikat yaitu terdapat pada variabel biaya administrasi (X2).

<sup>103</sup> *Ibid.*

#### **D. Analisis**

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dalam penelitian ini kuesioner yang disebarakan telah diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas terlebih dahulu untuk mengetahui kuesioner yang akan disebarakan layak atau tidak. Pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan dengan 25 responden dengan menggunakan teknik *simple random sampling*, yaitu penarikan sampel yang dilakukan secara acak tanpa pertimbangan tertentu.

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan metode korelasi *product moment* dan uji reliabilitasnya menggunakan *alpha cronbach*. Hasil uji validitas dan uji reliabilitas diolah menggunakan program SPSS 16.0 *For Window's*. Hasil yang diperoleh dari uji validitas dan uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.21 dan tabel 4.22. Kuesioner pada variabel kualitas pelayanan, biaya administrasi dan variabel keputusan totalnya berjumlah 15 butir pertanyaan dan dinyatakan valid serta reliabel. Sedangkan analisis pada pengujian hipotesis adalah sebagai berikut.

##### **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Secara Parsial**

Berdasarkan hasil uji t pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap keputusan nasabah (Y) adalah sebesar  $0,702 > 0,05$  dan nilai t hitung  $0,384 < 1,99601$ . Nilai tersebut dapat membuktikan bahwa hipotesis nol ditolak, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan

secara parsial berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan nasabah untuk memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa. Artinya semakin besar pengaruh kualitas pelayanan yang timbul, maka akan mempengaruhi nasabah untuk memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa.

Sedangkan pengaruh variabel biaya administrasi (X2) terhadap keputusan nasabah (Y) nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel ( $5,238 > 1,99601$ ). Nilai tersebut dapat membuktikan bahwa hipotesis nol ditolak, maka dapat diketahui bahwa biaya administrasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa. Hal tersebut disebabkan oleh banyaknya nasabah yang sangat setuju dengan pertanyaan tidak adanya biaya administrasi bulanan tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa. Maka dari itu, semakin rendah atau tidak adanya biaya administrasi, maka akan semakin tinggi keputusan nasabah untuk memilih produk tabungan.

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Secara Simultan**

Berdasarkan hasil uji F pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) dan biaya administrasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah (Y) memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah. Hal ini dibuktikan dengan adanya hasil perhitungan  $F$  hitung  $> F$  tabel ( $13,820$

$> 3,13$ ), dengan ketentuan apabila  $F$  hitung  $> F$  tabel atau nilai signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak artinya terdapat pengaruh antara variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

Berdasarkan hasil penelitian uji determinasi pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) dan biaya administrasi diperoleh angka  $R^2$  sebesar 0,292 atau 29,2%. Hal tersebut menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Biaya Administrasi (X2) adalah 29,2%, artinya variabel independen mampu menjelaskan 29,2% variasi variabel dependen (Keputusan Nasabah), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

### **3. Pengaruh Dominan Antara Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah**

Berdasarkan hasil analisis data dengan uji *Standardized Coefficient Beta* di atas, di mana terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa. Namun, yang lebih dominan terletak pada pengaruh biaya administrasi sebesar 53,8%. Hal ini disebabkan oleh tanggapan responden dari tiap-tiap pertanyaan melalui kuesioner yang telah diberikan.

Pada pertanyaan pertama (biaya administrasi pendaftaran pembuatan rekening tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa tidak ada) dengan jumlah jawaban sangat setuju sebanyak 18%, jawaban setuju sebanyak 35%, jawaban netral sebanyak 26%, dan tidak



setuju sebanyak 15%. Pada pertanyaan kedua (biaya administrasi bulanan tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa tidak ada) dengan jumlah jawaban sangat setuju sebanyak 83% dan jawaban setuju sebanyak 15%. Pada pertanyaan ketiga (biaya administrasi penarikan tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa tidak ada) dengan jumlah jawaban sangat setuju sebanyak 74% dan jawaban setuju sebanyak 24%. Pada pertanyaan keempat (Biaya administrasi pengiriman dan penarikan tabungan iB Hasanah Wadiah antar bank lain besarnya sama dengan di bank lainnya) dengan jumlah jawaban sangat setuju sebanyak 9%, jawaban setuju sebanyak 54%, dan jawaban netral sebanyak 36%. Pada pertanyaan kelima (Tabungan iB Hasanah Wadiah tidak ada biaya administrasi untuk saldo di bawah minimum) dengan jumlah jawaban sangat setuju sebanyak 54%, jawaban setuju sebanyak 28%, dan jawaban netral sebanyak 17%. Dari pertanyaan-pertanyaan tersebut, tanggapan positif sangat setuju dari variabel biaya administrasi yang lebih banyak terdapat pada pertanyaan kedua tentang tidak adanya biaya administrasi bulanan yaitu sebanyak 79 nasabah atau sebesar 83% memilih sangat setuju.

Pada variabel kualitas pelayanan, pertanyaan pertama (BNI Syariah KCP Rajabasa memiliki interior dan fasilitas yang lengkap, nyaman, bersih, dan tertata dengan baik) menunjukkan tanggapan responden dengan jawaban sangat setuju sebanyak 32% sedangkan jawaban setuju sebanyak 58%. Pertanyaan kedua (Karyawan BNI Syariah KCP Rajabasa memiliki pengetahuan yang cukup dalam merespon dan memberikan

informasi tentang produk tabungan kepada nasabah) menunjukkan tanggapan responden dengan jawaban sangat setuju hanya 20%, jawaban setuju sebesar 36%, dan yang lebih banyak adalah jawaban netral sebanyak 44%. Pertanyaan ketiga (Karyawan BNI Syariah KCP Rajabasa mampu memberikan pelayanan tepat waktu kepada semua nasabah tanpa memandang status sosial) menunjukkan tanggapan responden dengan jawaban sangat setuju hanya 15%, jawaban setuju sebanyak 35%, dan yang lebih banyak adalah jawaban netral sebanyak 49%. Pertanyaan keempat (Karyawan BNI Syariah KCP Rajabasa dapat meyakinkan nasabah untuk merasa aman dalam bertransaksi) menunjukkan tanggapan responden dengan jawaban sangat setuju hanya 16%, jawaban setuju sebanyak 34%, dan yang lebih banyak adalah jawaban netral sebanyak 50%. Pertanyaan kelima (Karyawan BNI Syariah KCP Rajabasa selalu mendengarkan keluhan nasabah dan memberikan arahan yang tepat) menunjukkan tanggapan responden dengan jawaban sangat setuju hanya 15%, jawaban setuju sebanyak 26%, dan yang lebih banyak adalah jawaban netral sebanyak 58%. Sehingga dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada pertanyaan variabel kualitas pelayanan lebih banyak yang menjawab netral. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan yang terdapat di BNI Syariah KCP Rajabasa masih berada pada tingkat standar pelayanan bank, sama seperti pelayanan di bank-bank lainnya.

Hasil penelitian pada kuesioner yang menunjukkan keputusan nasabah untuk tetap melanjutkan atau tidak dalam menggunakan produk tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa, menghasilkan jawaban

bahwa semua responden tetap melanjutkan untuk menggunakan produk tabungan iB Hasanah Wadiah. Produk tabungan tersebut dianggap sesuai dengan kebutuhan responden karena tidak terdapat biaya potongan administrasi bulanan. Dengan demikian, data hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah memutuskan untuk memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa lebih banyak disebabkan oleh variabel biaya administrasi pada faktor tidak adanya biaya administrasi bulanan. Sehingga apabila semakin rendah biaya administrasi atau tidak adanya biaya administrasi akan meningkatkan keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui tahap pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, mengenai pengaruh pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Secara parsial, hasil uji t variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai signifikan sebesar 0,702 yang lebih besar dari nilai  $\alpha$  sebesar 0,05 dan nilai t hitung < t tabel ( $0,384 < 1,99601$ ). Sementara hasil variabel biaya administrasi hasil uji t diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai  $\alpha$  sebesar 0,05 dan nilai t hitung > t tabel ( $5,238 > 1,99601$ ). Hal ini menunjukkan bahwa semakin rendah biaya administrasi yang diberikan maka semakin tinggi pula keputusan nasabah untuk memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa.
2. Hasil pengujian hipotesis secara bersama-sama antara kualitas pelayanan dan biaya administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan nasabah memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa, pada uji F menyatakan bahwa nilai signifikansi F sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai  $\alpha$  sebesar 0,05 dan f hitung > f tabel ( $13,820 > 3,13$ ).

3. Hasil pengujian *Standardized Coefficient Beta* menunjukkan bahwa variabel bebas yang mempunyai pengaruh lebih besar terhadap variabel terikat yaitu terdapat pada variabel biaya administrasi. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji variabel kualitas pelayanan sebesar 0,039 dan pada variabel biaya administrasi sebesar 0,538. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel terikat yaitu terdapat pada variabel biaya administrasi sebesar 53,8%, sementara kualitas pelayanan hanya sebesar 3,9%. Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini, dan dapat diteliti oleh peneliti selanjutnya.

## **B. Saran**

Berdasarkan penulisan penelitian ini, peneliti menyadari masih terdapat banyak kekurangan didalamnya. Maka dari itu, peneliti memberikan saran agar menjadi gambaran sebagai bahan pertimbangan dan penyempurnaan penelitian selanjutnya yang terkait dengan penelitian serupa. Saran yang dapat peneliti berikan diantaranya yaitu:

1. Bagi Lembaga Keuangan Syariah
  - a. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan pihak manajemen BNI Syariah KCP Rajabasa guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada para nasabah untuk lebih menjaga loyalitas dan pada calon nasabah agar tertarik menggunakan produk tabungan iB Hasanah Wadiah maupun produk-produk lainnya.

- b. Mempertahankan biaya administrasi yang murah untuk pembuatan tabungan iB Hasanah Wadiah dan biaya administrasi yang cukup rendah untuk saldo di bawah minimum serta penutupan rekening.

## 2. Bagi Akademisi

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk menambah wawasan dan pengetahuan, khususnya tentang keputusan nasabah memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya mengembangkan variabel-variabel yang diteliti, karena tidak menutup kemungkinan bahwa dengan penelitian yang mencakup lebih banyak variabel akan dapat menghasilkan kesimpulan yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adella Rianty. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah (Studi Kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri di Wilayah Tangerang Selatan)”, *skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017.
- Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Antonio, M Syafi’i. *Bank Syariah Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman*. Yogyakarta: Ekonisia, 2004.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Dwiastuti, Rini, Agustina Shinta, dan Riyanti Isaskar. *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang: Universitas Brawijaya Press, 2012.
- Haryadi, Hendi. *Administrasi Perkantoran Untuk Menejer & Staf*. Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka, 2009.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004.

Isna Dina Khurniya. “Pengaruh *Marketing Mix* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Bank Syariah (Studi Kasus pada Bank Muamalat KCP Salatiga)”, *skripsi* Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2017.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2009.

Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat, 2001

Maja, Onesimus Yulianus dan I Ketut Sudibia. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Tenaga Kerja Wanita Sebagai Pengepul *Squin* Secara *Putting Out*”, *E-Jurnal Ekonomi Pembangunan* Vol. 1, No. 1, Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, November 2012.

Mangani, Ktut Silvanita. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Erlangga, 2009.

Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.

Muhamad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif Dilengkapi dengan Contoh-contoh Aplikasi, Proposal Penelitian dan Laporrannya*. Jakarta: Rajawali Pers, 2008.



Muhammad. *Bank Syariah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*.

Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005.

Mustofa, Imam. *Fiqih Mu'amalah Kontemporer*. Jakarta: Raja Grafindo Persada,

2016.

Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya*

*Ilmiah*. Jakarta: Kencana, 2011.

Prasetijo, Ristiyanti. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi, 2005.

Priansa, Donni Joni. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*.

Bandung: Alfabeta, 2017.

Priyatno, Duwi. *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: CV Andi

Offset, 2014.

Priyono, Eddy. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam

Memilih Kafe Di Kota Surakarta", *BENEFIT*, Vol. 10, No. 1, Fakultas

Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta, Juni 2006.

QS. Al-Baqarah (2):283

QS. An-Nisa' (4):58.

Rivai, Veithzal dan Arviyan Arifin. *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep, dan*

*Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.

Sam, M. Ichwan et al. *Himpunan Fatwa Keuangan Syariah Dewan Syariah Nasional MUI*. Jakarta: Erlangga, 2014.

Schiffman Leon G. dan Leslie Lazar Kanuk. *Perilaku Konsumen* alih bahasa Zulkifli. Jakarta: Indeks, 2004.

Shofia Mauizotun Hasanah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Konsumen dan Periklanan Program Faedah (Fasilitas Serba Mudah) Tabungan BRI Syariah Terhadap Minat Menabung Nasabah”, *skripsi* Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.

Siregar, Syofian. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.

Sudaryono. *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Pemasaran*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia, 2014.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.

------. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2014.

Sunarto. “Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Xiaomi Redmi 3S”, *Jurnal Moneter* Vol. V No. 1, Prodi Akuntansi Universitas Gunadarma, April 2018.

Sunyoto, Danang. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*.

Yogyakarta: CAPS, 2014.

Suryabrata, Sumadi. *Metode penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.

Tjiptono, Fandy. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*.

Yogyakarta: Andi Offset, 2007.

Umi Masta Andini. “Pengaruh Biaya Administrasi, Bonus Lebaran, dan Layanan

Jemput Bola Terhadap Minat Nasabah Memilih Produk Si Fitri Pada

Bmt Harapan Ummat Sidoarjo”, *skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2018.

[www.bi.go.id](http://www.bi.go.id) diunduh pada Jum,at, 22 Februari 2019 Pukul 10.30.

[www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id) diunduh pada Jum’at, 08 Februari 2019 Pukul 14.00.

Yuniarti, Vinna Sri. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka

Setia, 2015.



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

Nomor : 2352/In.28.3/D.1/PP.00.9/10/2018

23 Oktober 2018

Lampiran :-

Perihal : **Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth:

1. Nety Hermawati, S.H., M.A., M.A
  2. Selvia Nuriasari, M.E.I
- di – Tempat

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :


Nama : Siti Nafsiyah  
NPM : 1502100309  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1-Perbankan Syariah (S1-PBS)  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk IB Hasanah Wadiah (Studi Pada BNI Syariah KCP. Rajabasa)

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi:
  - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
  - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
  - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
  - b. Isi ± 3/6 bagian.
  - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Wakil Dekan Bidang Akd &  
Kelembagaan  
  
MUHAMMAD SALEH



## OUTLINE

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PRODUK TABUNGAN IB HASANAH WADIAH (Studi Pada BNI Syariah KCP Rajabasa)

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

ORISINALITAS PENELITIAN

MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

### BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

### BAB II LANDASAN TEORI

- A. Pengambilan Keputusan
  - 1. Pengertian Pengambilan Keputusan
  - 2. Proses Pengambilan Keputusan
  - 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan

- B. Tabungan IB Hasanah Wadiah
  - 1. Pengertian Tabungan IB Hasanah Wadiah
  - 2. Landasan Hukum Wadiah
- C. Kualitas Pelayanan
  - 1. Pengertian Kualitas Pelayanan
  - 2. Karakteristik Kualitas Pelayanan
  - 3. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan
- D. Biaya Administrasi
- E. Kerangka Pemikiran
- F. Hipotesis Penelitian

### **BAB III METODE PENELITIAN**

- A. Rancangan Penelitian
- B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel
  - 1. Klasifikasi Variabel
  - 2. Definisi Operasional Variabel
- C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel
  - 1. Populasi
  - 2. Sampel
  - 3. Teknik Pengambilan Sampel
- D. Teknik Pengumpulan Data
  - 1. Kuesioner
  - 2. Dokumentasi
- E. Instrumen Penelitian
  - 1. Menetapkan Jenis Instrumen
  - 2. Menyusun Kisi-kisi dan Item Instrumen
  - 3. Pengujian Instrumen
- F. Teknik Analisis Data



## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Deskripsi Lokasi Penelitian**

1. Gambaran Singkat BNI Syariah KCP Rajabasa
2. Visi dan Misi BNI Syariah KCP Rajabasa
3. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas
4. Produk Tabungan BNI Syariah KCP Rajabasa

### **B. Deskripsi Data hasil penelitian**

1. Deskripsi Data Responden
2. Deskripsi Hasil Tanggapan Responden

### **C. Pengujian Hipotesis**

1. Hasil Uji Instrumen
2. Hasil Uji Asumsi Klasik
3. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
4. Hasil Uji Kecocokan Model

### **D. Analisis**

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Secara Parsial
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Secara Simultan
3. Pengaruh Dominan Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

### **B. Saran**

DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN-LAMPIRAN  
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

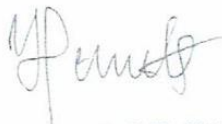
Metro, Mei 2019  
Mahasiswa Ybs,



Siti Nafsiyah  
NPM. 1502100309

Mengetahui,

Pembimbing I



Nety Hermawati, S.H.,MA.,M.H.  
NIP. 19740904 200003 2 002

Pembimbing II



Selvia Nuriasari, M.E.I  
NIP. 198108282009122003



## ALAT PENGUMPUL DATA

### KUESIONER (ANGKET)

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan iB Hasanah Wadiah (Studi pada BNI Syariah KCP Rajabasa)

##### A. Identitas Responden

Nama	:	.....			
Alamat	:	.....			
No. Telp.	:	.....			
Jenis Kelamin	:	Laki – Laki	<input type="checkbox"/>	Perempuan	<input type="checkbox"/>
Usia	:	< 20 tahun	<input type="checkbox"/>	31-40 tahun	<input type="checkbox"/>
		20-30 tahun	<input type="checkbox"/>	≥ 40 tahun	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan	:	Pelajar	<input type="checkbox"/>	Wiraswasta	<input type="checkbox"/>
		PNS	<input type="checkbox"/>	Lainnya	<input type="checkbox"/>
		Pedagang	<input type="checkbox"/>		
Pendidikan	:	SD	<input type="checkbox"/>	Perguruan Tinggi	<input type="checkbox"/>
		SMP	<input type="checkbox"/>	Lainnya	<input type="checkbox"/>
		SMA	<input type="checkbox"/>		
Penghasilan Perbulan	:	< Rp. 1.500.000	<input type="checkbox"/>	Rp. 3.000.000 –	<input type="checkbox"/>
		Rp. 1.500.000 –	<input type="checkbox"/>	Rp. 5.000.000	<input type="checkbox"/>
		Rp. 3.000.000	<input type="checkbox"/>	> Rp. 5.000.000	<input type="checkbox"/>
		Belum/tidak ada	<input type="checkbox"/>		

##### B. Petunjuk Pengisian

Berikan penilaian berkenaan dengan hal-hal yang Bapak/Ibu/Saudara/i rasakan. Pilihlah jawaban dan berilah tanda *ceklist* (✓) pada kolom yang telah disediakan. Alternatif jawaban terdiri dari:

- SS = Sangat Setuju
- S = Setuju
- N = Netral
- TS = Tidak Setuju
- STS = Sangat Tidak Setuju

## DAFTAR PERTANYAAN/PERNYATAAN

### A. Kualitas Pelayanan

No.	Pertanyaan/Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	BNI Syariah KCP Rajabasa memiliki interior dan fasilitas yang lengkap, nyaman, bersih, dan tertata dengan baik					
2.	Para pegawai BNI Syariah KCP Rajabasa memiliki pengetahuan yang cukup dalam merespon dan memberikan informasi tentang produk tabungan kepada nasabah					
3.	BNI Syariah KCP Rajabasa mampu memberikan pelayanan tepat waktu kepada semua nasabah tanpa memandang status sosial					
4.	Karyawan BNI Syariah KCP Rajabasa dapat meyakinkan nasabah untuk merasa aman dalam bertransaksi					
5.	BNI Syariah KCP Rajabasa selalu mendengarkan keluhan nasabah dan memberikan arahan yang tepat					

### B. Biaya Administrasi

No.	Pertanyaan/Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Biaya administrasi pendaftaran pembuatan rekening tabungan ib hasanah wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa tidak ada					
2.	Biaya administrasi bulanan tabungan ib hasanah wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa tidak ada					

No.	Pertanyaan/Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
3.	Biaya administrasi penarikan tabungan ib hasanah wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa tidak ada					
4.	Biaya administrasi pengiriman dan penarikan tabungan iB Hasanah Wadiah antar bank lain besarnya sama dengan di bank lainnya					
5.	Tabungan ib hasanah wadiah tidak ada biaya administrasi untuk saldo di bawah minimum					

### C. Keputusan Nasabah

No.	Pertanyaan/Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya memutuskan memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa karena rekomendasi dari orang tua, kerabat dekat, dan teman					
2.	Saya Memutuskan Memilih Produk Tabungan Ib Hasanah Wadiah Di BNI Syariah KCP Rajabasa karena sesuai dengan syariat Islam dan tidak mengandung bunga					
3.	Saya memutuskan memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa karena rekomendasi dari bank					
4.	Saya memutuskan memilih produk tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa karena untuk					





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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 1211/In.28/D.1/TL.00/05/2019  
 Lampiran : -  
 Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
 Manager BNI Syari'ah KCP  
 Rajabasa  
 di-  
 Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 1210/In.28/D.1/TL.01/05/2019, tanggal 15 Mei 2019 atas nama saudara:

Nama : **SITI NAFSIYAH**  
 NPM : 1502100309  
 Semester : 8 (Delapan)  
 Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

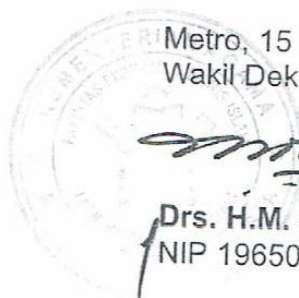
Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BNI Syari'ah KCP Rajabasa, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PRODUK TABUNGAN IB HASANAH WADIAH (STUDI PADA BNI SYARI'AH KCP RAJABASA)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 15 Mei 2019  
 Wakil Dekan I,

  
 Drs. H.M. Saleh MA  
 NIP 19650111 199303 1 001





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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT TUGAS**

Nomor: 1210/In.28/D.1/TL.01/05/2019

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,  
 menugaskan kepada saudara:

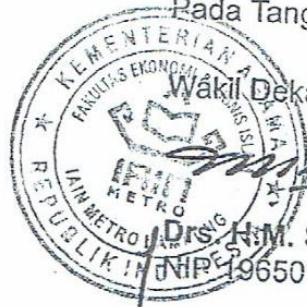
Nama : SITI NAFSIYAH  
 NPM : 1502100309  
 Semester : 8 (Delapan)  
 Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BNI Syariah KCP Rajabasa, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PRODUK TABUNGAN IB HASANAH WADIAH (STUDI PADA BNI SYARIAH KCP RAJABASA)".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
 Pada Tanggal : 15 Mei 2019

Wakil Dekan I,



Drs. H.M. Saleh MA

NIP. 19650111 199303 1 001



Mengetahui,  
 Pejabat Setempat

M. Dwi Lestari

7 3 8 1 2





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metro.univ.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Siti Nafsiyah  
NPM : 1502100309

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS  
Semester/TA : VIII/2018/2019

No.	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
	2/9-2019		Ace BAB <u>U</u> dan <u>V</u>	

Dosen Pembimbing I,

Netv Hermawati, S.H., MA., M.H.  
NIP. 19740904 200003 2 002

Mahasiswa Ybs,

Siti Nafsiyah  
NPM. 1502100309



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syarlah.metrouniv.ac.id; e-mail: syarlah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Siti Nafsiyah  
NPM : 1502100309

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS  
Semester/TA : VIII/2018/2019

No.	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
	1/7		Kesimpulan sesuai- kan pertanyaan penelitian  Saran menyemai- kan	  

Dosen Pembimbing I,

Mahasiswa Ybs,

Netty Hermawati, S.H., MA., M.H.  
NIP. 19740904 200003 2 002

Siti Nafsiyah  
NPM. 1502100309



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Siti Nafsiyah  
NPM : 1502100309

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS  
Semester/TA : VIII/2018/2019

No.	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
	27-10-19		Revisi APD	

Dosen Pembimbing I,

Mahasiswa Ybs,

Nety Hermawati, S.H., MA., M.H.  
NIP. 19740904 200003 2 002

Siti Nafsiyah  
NPM. 1502100309





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Siti Nafsiyah  
NPM : 1502100309

Fakultas/Jurusan : FEBI/SI PBS  
Semester/TA : VIII/2018/2019

No.	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
	14/6-2019		Ace BAB I s/d III	

Dosen Pembimbing I,

Nety Hermawati, S.H., MA., M.H.  
NIP. 19740904 200003 2 002

Mahasiswa Ybs,

Siti Nafsiyah  
NPM. 1502100309

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Siti Nafsiyah  
 NPM : 1502100309

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS  
 Semester/TA : VIII/2018/2019

No.	Hari/Tanggal	Pembimbing I	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
	13/06 - 2019		<p>Tidak ada daftar isi sehingga menyulitkan membacanya.</p> <p>Tidak ada catatan bimbingan dg pembimbing I. Lengkap!</p> <p>Pada UBM jangan munculkan jawaban dari pertanyaan penelitian.</p> <p>Pada penelitian teloran munculkan perbedaan masing 2 penelitian dg penelitianum. Begitu jg dg persamaannya</p>	<p><i>[Signature]</i></p> <p><i>[Signature]</i></p> <p><i>[Signature]</i></p> <p><i>[Signature]</i></p>

Dosen Pembimbing I,

*[Signature]*

Nety Hermawati, S.H., MA., M.H.  
 NIP. 19740904 200003 2 002

Mahasiswa Ybs,

*[Signature]*

Siti Nafsiyah  
 NPM. 1502100309



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Siti Nafsiyah  
NPM : 1502100309

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS  
Semester/TA : VIII/2018/2019

No.	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
			Pada BAB III tidak hanya mencantumkan teori & ttp metode penelitian ttp juga yg mana yg digunakan pada penelitian - mu	

Dosen Pembimbing I,

Mahasiswa Ybs,

Nety Hermawati, S.H., MA., M.H.  
NIP. 19740904 200003 2 002

Siti Nafsiyah  
NPM. 1502100309





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Siti Nafsiyah  
NPM : 1502100309

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS  
Semester/TA : VIII/2018/2019

No.	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
	20/12/19		Acc outline	

Dosen Pembimbing I,

Nety Hermawati, S.H.,MA.,M.H.  
NIP. 19740904 200003 2 002

Mahasiswa Ybs,

Siti Nafsiyah  
NPM. 1502100309



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Siti Nafsiyah  
NPM : 1502100309

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS  
Semester/TA : VIII/2018/2019

No.	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
	Senin 1/2019	✓	Do sleep- putta edit  ① tabel t, p, r <sup>2</sup> , dll di Lapuh. ② data asli ✓ Lapuh. ③ vol spp ✓ "	

Dosen Pembimbing II,

Mahasiswa Ybs,

**Selyia Nuriasari, M.E.I**  
NIP. 198408282009122003

**Siti Nafsiyah**  
NPM. 1502100309



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Siti Nafsiyah  
NPM : 1502100309

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS  
Semester/TA : VIII/2018/2019

No.	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
	8/15	2	pendahuluan	
	5		bab I - III = AEE	
			ba. revisi APP	
	9/15		AEE outw...	
	9/15		AEE kepon...	
	14/15			

Dosen Pembimbing II,

Selvia Nuriasari, M.E.I  
NIP. 198108282009122003

Mahasiswa Ybs,

Siti Nafsiyah  
NPM. 1502100309



## FOTO DOKUMENTASI

Foto bersama pegawai BNI Syariah KCP Rajabasa



Foto bersama nasabah tabungan iB Hasanah Wadiah di BNI Syariah KCP Rajabasa







