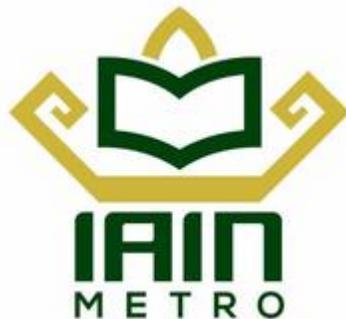


**SKRIPSI**  
**PENGARUH PENGETAHUAN DAN LAYANAN BANK SYARIAH**  
**TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH**  
**(Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS)**  
**Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur)**

**Oleh:**

**SUSI TSANIATIN SUHARTINI**

**NPM. 1502100222**



**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**  
**1443 H / 2022 M**

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN LAYANAN BANK SYARIAH  
TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH  
(Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS)  
Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd)**

**Oleh:**

**SUSI TSANIATIN SUHARTINI**

**NPM. 1502100222**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**

**1443 H / 2022 M**

## NOTA DINAS

Nomor :  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqsyahkan**  
**Saudari Susi Tsaniatin Suhartini**

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

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

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

Nama : **SUSI TSANIATIN SUHARTINI**  
NPM : 1502100222  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : **HUBUNGAN PENGETAHUAN DAN LAYANAN BANK SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH (Studi Kasus Pedagang Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur)**

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

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Pembimbing 1



**Drs. A. Jamil, M.Sy**  
NIP. 19590815 198903 1 0004

Metro, April 2022

Pembimbing 2



**Zumaroh, M.E.Sy**  
NIP. 19790422 200604 2 002

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Proposal : **HUBUNGAN PENGETAHUAN DAN LAYANAN BANK SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH (Studi Kasus Pedagang Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur**

Nama : **SUSI TSANIATIN SUHARTINI**  
NPM : **1502100222**  
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**  
Jurusan : **Perbankan Syariah**

### MENYETUJUI

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

Pembimbing 1

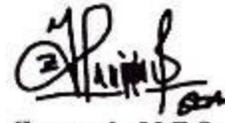


**Drs. A. Jamil, M.Sy**

NIP. 19590815 198903 1 0004

Metro, April 2022

Pembimbing 2



**Zumaroh, M.E.Sy**

NIP. 19790422 200604 2 002

Mengetahui

Ketua Jurusan SI Perbankan Syariah



**Muhammad Ryan Fahlevi, M.M**

NIP. 19920829 201903 1 007



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp (0725) 41507 Fax (0725) 47296 Email [www.febi@metroains.ac.id](mailto:www.febi@metroains.ac.id) Website [www.febi.metroains.ac.id](http://www.febi.metroains.ac.id)

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nomor: B-2301 / In. 28.3 / D / PP. 00.9 / 06 / 2022

Skrripsi dengan judul: PENGARUH PENGETAHUAN DAN LAYANAN BANK SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH (STUDI KASUS PEDAGANG PASAR RUKUN MASYARAKAT (PARUKMAS) KELURAHAN YOSODADI KECAMATAN METRO TIMUR), disusun oleh: SUSI TSANIATIN SUHARTINI, NPM: 1502100222, Jurusan: Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Selasa/31 Mei 2022.

**TIM PENGUJI**

Ketua / Moderator : Drs. A. Jamil, M.Sy  
Penguji 1 : Rina El Maza, S.H.I., M.S.I  
Penguji 2 : Zumaroh, M.E.Sy  
Sekretaris : Ananto Triwibowo, M.E

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

Mengetahui,  
† Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Mat Jaili, M.Hum**  
NIP. 19620812 199803 1 001

## ABSTRAK

### **PENGARUH PENGETAHUAN DAN LAYANAN BANK SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH ( Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur)**

Oleh  
**Susi Tsaniatin Suhartini**  
**NPM. 1502100222**

Perbankan syariah tergolong lembaga keuangan baru, namun perkembangannya cukup signifikan dan memiliki peran penting dalam perkembangan ekonomi. Setiap bank berlomba-lomba untuk menarik perhatian masyarakat agar menjadi nasabah di instansi mereka. Pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang dan layanan yang dilakukan oleh bank syariah memiliki peranan penting dalam setiap keputusan yang dilakukan oleh masyarakat menjadi nasabah. Keputusan tersebut didasarkan pada seberapa banyak pengetahuan dan bagaimana layanan yang dirasakan oleh masyarakat baik berupa sarana dan prasarana maupun layanan personal. Berdasarkan hal tersebut maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh pengetahuan dan layanan bank syariah terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat asosiatif dengan jumlah sampel populasi sebanyak 15 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket/kuisisioner dan dokumentasi sedangkan analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{01}$  ditolak yaitu terdapat pengaruh yang signifikan atau sangat kuat antara pengetahuan terhadap keputusan menjadi nasabah dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $13,936 > 2,16037$ ,  $H_{a2}$  ditolak dan  $H_{02}$  diterima yaitu terdapat pengaruh yang kurang signifikan atau rendah antara layanan terhadap keputusan menjadi nasabah dengan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $-0,169 < 2,16037$ , dan  $H_{a3}$  diterima dan  $H_{03}$  ditolak yaitu terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara pengetahuan dan layanan terhadap keputusan menjadi nasabah dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $125,949 > 3,890$ .

## ORISINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Susi Tsaniatin Suhartini

NPM : 1502100222

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, 20 Mei 2022

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular stamp. The stamp features a red and gold emblem at the top, a central area with illegible text, and a bottom section containing the alphanumeric string '3114JX63145807'.

Susi Tsaniatin Suhartini

## MOTTO

... إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ...

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”

## PERSEMBAHAN

Tiada kata yang pantas selain rasa syukur kepada Allah SWT dan ucapan *allhamdulillahirobbil 'alamin* rasa syukur dan memohon ridho kepada Allah SWT, sholawat dan salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan rasa bahagia kupersembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasihku yang tulus kepada:

1. Bapak Kaelani dan Ibu Istadiyah tersayang, yang selalu memberi doa disetiap selesai sholatnya, memberi bimbingan dan mencurahkan segalanya baik jiwa maupun raga untuk penyelesaian studiku.
2. Kakak ku Rini Annaili Husniyah dan Adiku Lutviah Arni Damayanti yang selalu memberikan dukungan lahir batin untuk penyelesaian masa studiku.
3. Kepada diri saya sendiri yang selama ini sudah kuat, tidak mudah menyerah, telah mau berjuang dan sabar dalam menghadapi apapun.
4. Temanku Adi Prasetyo dan Abdul Muis Tamrin, yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam proses penyelesaian peneitian ini.
5. Sahabat-sahabati Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Kota Metro.
6. Kader-Kader Ikatan Mahasiswa Way Kanan (IKAMAWA) Kota Metro.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas Taufik dan Inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini. penelitian ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program strata satu (S1) jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Dalam upaya menyelesaikan penelitian ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karenanya peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Siti Nurjanah, M.Ag., selaku rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M selaku ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Bapak Drs. A. Jamil, M.Sy selaku Pembimbing 1 dan Ibu Zumaroh, M.E.Sy selaku pembimbing 2 yang mengarahkan dan memberikan motivasi kepada peneliti.

5. Bapak M. Ridwan selaku ketua pengelola Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur.
6. Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur
7. Bapak dan Ibu Dosen/ Karyawan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro yang telah menyediakan waktu dan fasilitas dalam terealisasinya penelitian ini.

Kritik dan saran demi perbaikan penelitian ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada dan akhirnya semoga hasil penelitian yang telah dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dibidang Perbankan Syariah.

Metro, Mei 2022

Peneliti



Susi Tsaniatin Suhartini  
NPM. 1502100222

## DAFTAR ISI

<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>HALAMAN ABSTRAK</b> . .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
E. Penelitian Relevan .....	8
<b>BAB II     LANDASAN TEORI</b>	
A. Pengetahuan .....	13
1. Pengertian Pengetahuan .....	13
2. Jenis-Jenis Pengetahuan .....	15
3. Pengaruh Pengetahuan terhadap Keputusan .....	19
B. Layanan Bank Syariah.....	23
1. Pengertian Layanan .....	23
2. Macam-Macam Layanan .....	25
3. Pengaruh Layanan terhadap Keputusan .....	27
C. Keputusan .....	28
1. Pengertian Keputusan .....	28
2. Macam-Macam Keputusan .....	30
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan .....	31
D. Hipotesis Penelitian .....	32
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
A. Rancangan Penelitian .....	34
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	35
1. Variabel Penelitian .....	35
2. Definisi Operasional .....	36

C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	37
D. Teknik Pengumpulan Data .....	37
E. Instrumen Penelitian .....	38
F. Teknik Analisa Data .....	40
1. Uji Kualitas Data .....	41
2. Uji Asumsi Klasik .....	43
3. Uji Hipotesis .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	53
1. Gambaran Umum Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) .....	53
B. Temuan dan Pembahasan .....	53
1. Deskripsi Hasil Tanggapan Responden .....	53
2. Uji Hipotesis .....	69
3. Pembahasan .....	73
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	39
3.2 Kriteria Pengambilan Keputusan Autokorelasi.....	45
3.3 Tingkat Koefisien Korelasi .....	52
4.1 Tanggapan Responden terhadap Saya Mengetahui tentang Bank Syariah .....	54
4.2 tanggapan Responden terhadap Saya Mengetahu Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional .....	54
4.3 Tanggapan Responden terhadap saya Mengetahui Cara Menabung di Bank Syariah.....	55
4.4 Tanggapan Responden terhadap Saya Mengetahui Lokasi Bank Syariah .....	55
4.5 Tanggapan Responden terhadap Saya Mengetahui Nama Bank Syariah di Indonesia.....	56
4.6 Tanggapan Responden terhadap Bank Syariah Memiliki Fasilitas Fisik yang Baik .....	57
4.7 Tanggapan Responden terhadap Bank Syariah Memiliki Fasilitas Nonfisik yang Baik .....	57
4.8 Tanggapan Responden terhadap Bank Syariah Memiliki Pelayanan Yang Cepat .....	58
4.9 Tanggapan Responden terhadap Bank Syariah Memiliki Keinginan Untuk Membantu Konsumen .....	58
4.10 Tanggapan Responden Terhadap Bank Syariah Tanggap dalam Merespon Keluhan Konsumen .....	59
4.11 Tanggapan Responden terhadap Saya Berusaha Mencari Tahu Informasi Mengenai Bank Syariah dari Media Informasi Apapun .....	59
4.12 Tanggapan Responden terhadap Sebelum Saya Berinteraksi Dengan Bank Syariah Saya Sering Bertanya tentang Bank Syariah Kepada Orang-Orang Disekitar Saya .....	60
4.13 Tanggapan Responden terhadap Saya akan Menjadi Nasabah di Bank Syariah Ketika Saya Mengetahui tentang Bank Syariah .....	61
4.14 Tanggapan Responden terhadap Saya Akan Menjadi Nasabah Bank Syariah Karena Layanan yang Baik di Bank Syariah .....	61
4.15 Tanggapan Responden terhadap Saya Akan Menjadi Nasabah di Bank Syariah Ketika Saya Mengetahui tentang Bank Syariah dan Layanan yang Baik pada Bank Syariah .....	62
4.16 Hasil Uji Validitas .....	63
4.17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pengetahuan .....	63
4.18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Layanan .....	64
4.19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan .....	64
4.20 Hasil Uji Normalitas .....	65

4.21 Hasil Uji Linieritas .....	66
4.22 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	67
4.23 Uji Hasil Autokorelasi .....	68
4.24 Hasil Uji Multikolinieritas .....	69
4.25 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	70
4.26 Hasil Uji Parsial atau Uji t .....	71
4.27 Hasil Uji F atau Simultan .....	72
4.28 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	73

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan perekonomian syariah di Indonesia semakin pesat. Hal ini ditandai dengan berdirinya berbagai lembaga keuangan syariah. Salah satu lembaga keuangan syariah yang banyak dijumpai masyarakat adalah Perbankan Syariah. PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) adalah Perbankan syariah yang pertamakali diresmikan di Indonesia pada November tahun 1991. Sejak awal kelahirannya, Bank Muamalat terus berkembang hal ini dibuktikan dengan berdirinya 45 outlet yang dimiliki Bank Muamalat pada September 1999 yang tersebar di Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Balikpapan dan Makasar.<sup>1</sup>

Perbankan syariah tergolong lembaga keuangan baru, namun perkembangannya cukup signifikan dan memiliki peran penting dalam perkembangan ekonomi. Dengan perkembangannya diharapkan mampu memperkuat stabilitas perekonomian. Perkembangan bank syariah yang cukup signifikan ini dapat dilihat dari perkembangan jumlah nasabah yang menjadi penyumbang dana pihak ketiga. Setiap bank berlomba-lomba untuk menarik perhatian masyarakat agar menjadi nasabah di instansi mereka. Pihak bank

---

<sup>1</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta:Gema Insani Press, 2001), 25-26.

memberikan rangsangan berupa balas jasa berupa bunga, bagi hasil, hadiah, pelayanan dan balas jasa lainnya.<sup>2</sup>

Pengetahuan adalah hasil pengindraan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indera yang dimilikinya (mata, hidung, telinga, dan sebagainya).<sup>3</sup> Dengan sendirinya, pada waktu penginderaan sampai menghasilkan pengetahuan tersebut sangat dipengaruhi intensitas perhatian dan persepsi terhadap objek. Sebagian besar pengetahuan seseorang diperoleh melalui indera pendengaran (telinga), dan indera penglihatan (mata).

Pengetahuan adalah informasi yang telah dikombinasikan dengan pemahaman dan potensi untuk menindaki; yang lantas melekat di benak seseorang. Setelah masyarakat mengetahui prinsip perbankan syariah dan perbankan konvensional maka akan diikuti dengan tindakan terhadap suatu objek yang akan menimbulkan keputusan dari masyarakat.

Akad-akad yang dipergunakan oleh perbankan syariah di Indonesia dalam operasinya merupakan akad-akad yang tidak menimbulkan kontroversi yang disepakati oleh sebagian besar ulama dan sudah sesuai dengan ketentuan syariah untuk diterapkan dalam produk dan instrument keuangan syariah yang

---

<sup>2</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, cet. ke 16 (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 25.

<sup>3</sup> Soekidjo Notoatmodjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003), 50.

ditawarkan kepada nasabah. Akad-akad tersebut meliputi akad untuk pendanaan, pembiayaan, jasa produk, jasa operasional, dan jasa investasi.<sup>4</sup>

Untuk terus menjaga kepuasan nasabah salah satu cara yang harus dipenuhi oleh bank adalah kualitas, baik itu dari segi fasilitas maupun pelayanan. Fasilitas perbankan itu sendiri sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam rangka memberikan kemudahan dalam bertransaksi, seperti sarana transfer antar rekening, tarik tunai lewat ATM (Anjungan Tunai Mandiri), kelengkapan ruang tunggu, dan fasilitas pendukung untuk transaksi. Pelayanan yang buruk oleh bank menjadi penyebab minat nasabah menjadi berkurang. Pelayanan merupakan hal terpenting bagi setiap unsur bisnis ataupun usaha untuk mencapai kepuasan dan kenyamanan konsumen. Bank harus memahami kondisi nasabah dalam memandang mutu dan tingkat mutu yang mereka harapkan. Dengan demikian bank mampu menilai bagaimana pelayanan memiliki peranan penting untuk menambah dan mempertahankan eksistensi bank tersebut.

Pelayanan yang maksimal mempunyai tujuan agar dapat mempertahankan kepuasan konsumen bahkan menarik konsumen baru yang akan menimbulkan minat hingga keputusan pembelian suatu produk atau penggunaan suatu jasa. Keputusan merupakan pemilihan suatu tindakan dari dua pilihan alternative atau lebih. Alternatif tersebut muncul ketika para

---

<sup>4</sup> Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), 209.

konsumen sadar akan kebutuhan yang mereka hadapi dan memerlukan solusi untuk mengatasinya.

Pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang dan layanan yang dilakukan oleh bank syariah memiliki peranan penting dalam setiap keputusan yang dilakukan oleh masyarakat menjadi nasabah. Keputusan tersebut didasarkan pada seberapa banyak pengetahuan dan bagaimana layanan yang dirasakan oleh masyarakat baik berupa sarana dan prasarana maupun layanan personal.

Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) merupakan sebuah pasar makanan yang beroperasi pada hari minggu. Pasar tersebut berada di kelurahan Yosodadi RT 12 RW 05. Pedagang pada Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur menjadi fokus pada penelitian ini. Informasi terakhir yang didapatkan jumlah pedagang pada Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur sebanyak 32 orang namun yang aktif berdagang pada setiap minggu adalah 15 orang.<sup>5</sup>

Berdasarkan hasil prasurvey yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara yang dilakukan kepada para pedagang diperoleh bahwa sebanyak 13 dari 15 pedagang yang ada pada pasar tersebut tidak menggunakan Bank Syariah. Sebagian pedagang hanya mengetahui bahwa bank syariah itu lebih

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan Acong salah satu pengelola PARUKMAS (data diambil pada 6 Januari 2022)

islami dari pada bank konvensional.<sup>6</sup> Menurut pendapat beberapa pedagang bahwa sebelumnya belum pernah ada yang mensosialisasikan tentang perbankan syariah kepada mereka, hal ini yang menjadi salah satu alasan kurangnya pengetahuan tentang perbankan syariah. Hal ini bertolak belakang dengan keberadaan bank syariah yang memang sudah berkembang pesat di Kota Metro yang seharusnya telah menjangkau semua kalangan masyarakat di Kota Metro.

Banyaknya pedagang yang masih menggunakan bank konvensional meskipun banyak keberadaan bank syariah di Kota Metro yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang pengaruh pengetahuan dan layanan bank syariah terhadap keputusan menjadi nasabah khususnya pada pedagang PARUKMAS kelurahan Yosodadi, maka judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Pengetahuan dan Layanan Bank Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur)”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti mengidentifikasi masalah yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut:

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan pedagang pasar rukun masyarakat (PARUKMAS) (data diambil pada 6 Januari 2022)

1. Pengetahuan pedagang tentang perbankan syariah dianggap kurang karena rendahnya motivasi untuk menjadi nasabah di bank syariah. Hal ini didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada para pedagang yang hanya mengetahui bahwa bank syariah merupakan bank yang islami dan para pedagang belum menjadi nasabah di bank syariah.<sup>7</sup>
2. Layanan perbankan syariah masih kurang maksimal untuk menjangkau seluruh kalangan masyarakat di Kota Metro.

### **C. Rumusan Masalah**

Untuk memperjelas masalah yang akan diteliti, maka rumusan permasalahan penelitian ini yaitu:

1. Adakah pengaruh pengetahuan terhadap keputusan menjadi nasabah khususnya pedagang PARUKMAS kelurahan yosodadi?
2. Adakah pengaruh layanan bank syariah terhadap keputusan menjadi nasabah khususnya pedagang PARUKMAS kelurahan yosodadi?
3. Adakah pengaruh pengetahuan dan layanan bank syariah terhadap keputusan menjadi nasabah khususnya pedagang PARUKMAS kelurahan yosodadi?

---

<sup>7</sup> *Ibid.*,

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan**

Tujuan penelitian adalah pernyataan tentang segala hal yang ingin dicari dalam sebuah penelitian.<sup>8</sup> Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui adakah pengaruh pengetahuan terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah.
- b. Untuk mengetahui adakah pengaruh layanan bank syariah terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah.
- c. Untuk mengetahui adakah pengaruh pengetahuan dan layanan bank syariah terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah.

### **2. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, yang dapat dikemukakan sebagai berikut :

- a. Secara Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih pemikiran dalam hasanah keilmuan bidang Perbankan Syariah, khususnya tentang pengaruh pengetahuan dan layanan bank syariah terhadap keputusan menjadi nasabah.

---

<sup>8</sup> Toto Syatori Nasehudin dan Nanang Gozali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015), 87.

b. Secara Praktis

Diharapkan dapat menjadi acuan dalam praktik oleh praktisi pada perbankan syariah dan juga bagi masyarakat kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu sumber informasi bagi masyarakat tentang bank syariah dan menjadi suatu rujukan pengetahuan masyarakat untuk mendorong minat menabung di bank syariah.

## E. Penelitian Relevan

Berkenaan dengan hasil penelitian terdahulu tentang persoalan yang akan dikaji dalam penelitian ini dengan judul “Pengaruh Pengetahuan dan Layanan Bank Syariah terhadap Keputusan Menjadi Nasabah.” Penelitian sebelumnya yang peneliti temukan adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syariah yang disusun oleh Arief Firidy Firmansyah yang merupakan mahasiswa Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya.<sup>9</sup> Penelitian tersebut dilakukan pada tahun 2019 yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah perbankan syariah. Penelitian ini merupakan

---

<sup>9</sup> A. F Firmansyah, “Pengaruh Pengetahuan Dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syariah”, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol 2 Nomor 3, 2019.

penelitian kuantitatif. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, dengan demikian diterimanya  $H_a$  maka variabel Pengetahuan Nasabah ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank BNI Syariah KC Surabaya. Selain itu juga didapat nilai koefisiensi Nasabah dan Kualitas Pelayanan sebesar 55,1%. Sedangkan sisanya sebesar 44,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah dimana permasalahan yang peneliti angkat bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara pengetahuan dan layanan bank syariah terhadap keputusan menjadi nasabah khususnya pada pedagang PARUKMAS kelurahan yosodadi. Penggunaan metode perhitungan SPSS pada penelitian ini menjadi metode penelitian baru dalam penelitian ini. Sedangkan persamaanya adalah sama-sama mencari informasi pengaruh pengetahuan dan layanan bank syariah terhadap keputusan menjadi nasabah.

2. Pengaruh Pengetahuan dan Motivasi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo yang disusun oleh Novi Nugrahani Kusumawati merupakan mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah di fakultas ekonomi dan bisnis Islam Institut Agama Islam

Negeri Ponorogoo.<sup>10</sup> Penelitian ini dilakukan pada tahun 2019 dengan model yang digunakan dalam penelitian ini model penelitian asosiatif kausal yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih yang bersifat sebab akibat. Dengan Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Pengetahuan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  2,823 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,660. (2) Motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  5,542 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,660. (3) secara simultan pengetahuan dan motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo yang dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 40,281 lebih besar dari  $F_{tabel}$  2,10. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah penambahan variabel layanan bank syariah dan penggunaan metode perhitungan SPSS pada penelitian ini menjadi metode penelitian baru dalam penelitian ini. Sedangkan persamaanya adalah sama-sama mencari informasi pengaruh pengetahuan masyarakat terhadap keputusan menjadi nasabah.

---

<sup>10</sup> Novi Nugrahani Kusumawati, "Pengaruh Pengetahuan dan Motivasi terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bri Syariah KCP Ponorogo", (Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2019)

3. Pengaruh Pengetahuan Masyarakat Kelurahan Purangi Terhadap Minat Menggunakan Produk Bank BRI Syariah yang ditulis oleh Hilda merupakan mahasiswa Prodi perbankan syariah di fakultas ekonomi dan bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo pada tahun 2020.<sup>11</sup> Penelitian ini menggunakan tehnik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana dengan menggunakan SPSS 20. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan masyarakat (X) Memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel minat menggunakan produk (Y). Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis parsial (uji t) dan analisis simultan (uji F) Variabel pengetahuan masyarakat dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $10,940 > t_{tabel} 1,984$  dengan nilai signifikansi (sig)  $0,000 < 0,005$ , artinya variabel X mempunyai pengaruh yang dominan untuk Variabel (Y). Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah adanya tambahan variabel layanan bank syariah yang menjadi hal baru dalam penelitian ini. Sedangkan persamaanya adalah sama-sama menggunakan metode SPSS.
4. Pengaruh pengetahuan perbankan syariah terhadap minat menabung di bank syariah (studi pada pedagang kaki lima lapangan pancasila kota palopo). Ditulis oleh Muh. Fadli yang merupakan mahasiswa

---

<sup>11</sup> Hilda, "Pengaruh Pengetahuan Masyarakat Kelurahan Purangi Terhadap Minat Menggunakan Produk Bank BRI Syariah", (Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2020).

Prodi perbankan syariah di fakultas ekonomi dan bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo pada tahun 2019.<sup>12</sup> Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pemahaman memiliki pengaruh terhadap minat menabung di Bank Syariah, dengan Hasil regresi menunjukkan ada pengaruh antara pemahaman perbankan syariah pedagang kaki lima terhadap minat menabung di bank syariah yaitu diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.507 atau 50,7% dengan nilai signifikan sumber daya manusia sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pemahaman perbankan syariah pedagang kaki lima terhadap minat menabung di bank syariah sebesar 50,7% ( $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima). Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah dimana permasalahan yang peneliti angkat bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan layanan bank syariah terhadap keputusan menjadi nasabah. Variabel layanan bank syariah menjadi hal baru yang ada dalam penelitian ini. Sedangkan persamaanya adalah sama-sama mencari informasi pengaruh pengetahuan masyarakat terhadap keputusan menjadi nasabah.

---

<sup>12</sup> Muh. Fadli, “Pengaruh Pengetahuan Perbankan Syariah terhadap Minat Menabung di Bank Syariah (Studi Pada Pedagang Kaki Lima Lapangan Pancasila Kota Palopo)”, (Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, 2019)

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pengetahuan**

##### **1. Pengertian Pengetahuan**

Menurut bahasa pengetahuan berasal dari kata dalam bahasa Inggris yaitu knowledge.<sup>13</sup> Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) pengertian etimologi adalah sesuatu yang diketahui, kepandaian atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan suatu hal. Pengetahuan adalah hasil dari mengetahui. Jadi pengetahuan pada dasarnya merupakan hasil dari proses pencarian manusia dari tidak tahu akan sesuatu. Dengan kata lain pengetahuan adalah serangkaian ungkapan misteri dari persoalan semula yang dihadapi.

Pengetahuan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengetahuan yang berpengaruh dengan pengetahuan masyarakat yang akan menggunakan suatu produk karena pengetahuan tersebut yang akan menjadi dasar pengambilan keputusan untuk menjadi nasabah pada bank syariah.

Pengetahuan atau kognitif merupakan bagian yang penting untuk terbentuknya tindakan seseorang. Perilaku yang didasari oleh pengetahuan akan lebih lama bertahan daripada perilaku yang tidak didasari oleh pengetahuan. Terdapat enam tingkatan di dalam domain kognitif, yaitu:

---

<sup>13</sup> Bachtiar, *Filsafat Ilmu*, (Jakarta: Rajawali Press, 2012), 85.

a. Tahu (*Know*)

Tahu merupakan pengetahuan paling rendah, diartikan sebagai mengingat suatu materi yang telah dipelajarinya dan dapat diukur dengan kata kerja menyebutkan, menguraikan, mengidentifikasi, maupun menyatakan.

b. Memahami (*comprehension*)

Memahami artinya sesuatu kemampuan menjelaskan secara benar tentang apa yang diketahui sehingga orang yang paham terhadap suatu materi dapat menjelakann, menyebutkan, contoh, atau menyimpulkan objek yang dipelajari.

c. Aplikasi (*Application*)

Aplikasi merupakan kemampuan untuk menggunakan materi yang telah dipelajari pada situasi dan kondisi, seperti penggunaan hukum-hukum, rumus, metode, prinsip dan sebagainya.

d. Analisis (*Analysis*)

Analisis merupakan suatu kemampuan untuk menyatakan materi ke dalam komponen-komponen tetapi masih ada kaitannya satu sama lain.

e. Sintesis (*Synthesis*)

Sintesis merupakan suatu kemampuan untuk menghubungkan bagian-bagian di dalam suatu formulasi yang baru.

f. Evaluasi (*Evaluation*)

Evaluasi merupakan kemampuan untuk melakukan penilaian terhadap suatu materi berdasarkan kriteria yang ditentukan sendiri maupun menggunakan kriteria yang telah ada.<sup>14</sup>

## 2. Jenis-Jenis Pengetahuan

Jenis pengetahuan dapat dibedakan menjadi 3 ranah yaitu kognitif, afektif dan psikomotorik. Kognitif adalah kemampuan yang menyangkut pengetahuan, sedangkan afektif adalah kemampuan yang menyangkut sikap, sedangkan psikomotorik adalah kemampuan menyangkut keterampilan.<sup>15</sup>

Pengetahuan dapat dibedakan menjadi 3 ranah, secara lebih rinci dapat dipahami sebagai berikut:

a. Kognitif berisi perilaku- perilaku yang menekankan aspek intelektual, Seperti pengetahuan, pengertian, dan keterampilan berpikir. Kognitif menyangkut kemampuan intelektual dengan implikasi, yaitu:

1) Pengetahuan (Knowledge)

Berisikan kemampuan untuk mengenali dan mengingat peristilahan, definisi, fakta-fakta, gagasan, pola, urutan, metodologi, prinsip dasar, dan sebagainya.

---

<sup>14</sup> Abdurrahman Zain, "Pengaruh Pengetahuan Santri Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Memilih Produk Bank Syariah ( Studi Kasus Santri Pondok Pesantren Modern Ummul Quro Allislami)," Skripsi (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2017), 12.

<sup>15</sup> Chalijah, *Dimensi-Dimensi Psikologi Pendidikan*, (Surabaya: Al Ikhlas, 1994), 129-130.

2) Pemahaman (Comprehension)

Dikenali dari kemampuan untuk membaca dan memahami gambaran, laporan, tabel, diagram, arahan, peraturan, dan sebagainya.

3) Aplikasi (Application)

Di tingkat ini, seseorang memiliki kemampuan untuk menerapkan gagasan, prosedur, metode, rumus, teori di dalam kondisi kerja.

4) Analisis (Analysis)

seseorang akan mampu menganalisa informasi yang masuk dan membagi-bagi atau menstrukturkan informasi ke dalam bagian yang lebih kecil untuk mengenali pola atau pengaruhnya, dan mampu mengenali serta membedakan faktor penyebab dan akibat dari sebuah skenario yang rumit.

5) Sintesis (synthesis)

Satu tingkat di atas analisa, seseorang di tingkat sintesa akan mampu menjelaskan struktur atau pola dari sebuah skenario yang sebelumnya tidak terlihat, dan mampu mengenali data informasi yang harus didapat untuk menghasilkan solusi yang dibutuhkan.

6) Evaluasi (Evaluation)

kemampuan untuk memberikan penilaian terhadap solusi, gagasan, metodologi, dengan menggunakan kriteria yang cocok

atau standar yang ada untuk memastikan nilai efektifitas atau manfaatnya.

b. Afektif berisi perilaku-perilaku yang menekankan aspek perasaan dan emosi, seperti minat, sikap, apresiasi, dan cara penyesuaian diri. Ranah afektif dibagi menjadi lebih rinci dalam lima jenjang, yaitu:

1) Penerimaan (*receiving/attending*) adalah kepekaan seseorang dalam menerima rangsangan dari luar yang datang pada dirinya dengan bentuk masalah, situasi, gejala dan lain-lain.

2) Tanggapan (*responding*) kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mengikutsertakan dirinya secara aktif dalam fenomena tertentu dan membuat reaksi terhadapnya.

3) Penghargaan (*valuing*) artinya memberikan nilai atau penghargaan terhadap suatu objek atau peristiwa.

4) Pengorganisasian (*organization*) merupakan mempertemukan perbedaan nilai dari suatu objek dengan yang lainnya sehingga terbentuk nilai baru yang universal.

5) Karakterisasi berdasarkan nilai-nilai (*characterization by a value or value complex*) yaitu keterpaduan semua sistem nilai yang telah dimiliki oleh seseorang yang mempengaruhi pola kepribadian dan tingkah lakunya.

c. Psikomotorik adalah kemampuan yang dihasilkan oleh sistem motorik manusia yaitu berupa keterampilan untuk melakukan sesuatu. Namun

kemajuan tetap memungkinkan sehingga keluwesan dan keunggulan meningkat meskipun membutuhkan proses yang lama.<sup>16</sup> Ranah psikomotorik telah dikembangkan dan diklasifikasikan sebagai berikut:

- 1) Persepsi (*perception*) mencakup kemampuan untuk mengadakan diskriminasi yang tepat antara dua perangsang atau lebih, berdasarkan perbedaan antara ciri-ciri fisik yang khas pada masing-masing rangsangan.
- 2) Kesiapan (*set*) mencakup kemampuan untuk menempatkan dirinya dalam akan memulai suatu gerakan atau rangkaian gerakan.
- 3) Respon terpimpin (*Guided response*) tahap awal untuk memulai sesuatu yang kompleks termasuk didalamnya imitasi dan gerakan coba-coba.
- 4) Mekanisme (*Mechanism*) mencakup suatu kemampuan untuk melakukan suatu gerakan dengan lancar karena sudah dilatih secukupnya tanpa memperhatikan contoh yang diberikan.
- 5) Respon tampak yang kompleks (*Complex overt response*) merupakan gerakan motoris yang terampil yang didalamnya terdiri dari pola-pola gerakan yang kompleks.

---

<sup>16</sup> Taliziduhu Ndraha, *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 13

- 6) Penyesuaian (*adaptation*) merupakan keterampilan yang sudah berkembang sehingga dapat disesuaikan dalam berbagai situasi.
- 7) Penciptaan (*organization*) membuat pola baru yang disesuaikan dengan situasi atau permasalahan tertentu.

### **3. Pengaruh Pengetahuan terhadap Keputusan**

Pengetahuan akan mempengaruhi keputusan menjadi nasabah Bank Syariah, ketika nasabah memiliki pengetahuan yang lebih banyak, maka ia akan lebih baik dalam mengambil keputusan, ia akan lebih efisien dan lebih tepat dalam mengelola informasi. Berikut adalah hal-hal yang mempengaruhi pengetahuan nasabah terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah:<sup>17</sup>

#### a. Pengetahuan tentang produk

Pengetahuan produk adalah kumpulan berbagai informasi mengenai produk, yang dikelompokkan menjadi 3 (tiga) bagian yaitu:

##### 1) Pengetahuan atribut produk

Pengetahuan mengenai atribut produk mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen, pengetahuan yang lebih banyak mengenai atribut produk akan memudahkan konsumen untuk memilih produk yang akan dibelinya. Atribut suatu produk

---

<sup>17</sup> Engel, Blackwell and Miniard, *Consumer Behavior*, (Orlando: The Dryden Press, 1995), 317.

dibedakan kedalam atribut fisik dan abstrak, Atribut fisik merupakan atribut yang menggambarkan ciri-ciri fisik dari suatu produk, sedangkan atribut abstrak adalah atribut yang menggambarkan karakteristik subjektif dari suatu produk berdasarkan persepsi konsumen.

## 2) Pengetahuan manfaat produk

Pengetahuan tentang manfaat produk adalah penting bagi konsumen, karena pengetahuan ini akan mempengaruhi keputusan pembelian. Konsumen seringkali berfikir mengenai manfaat yang ia rasakan jika mengkonsumsi atau membeli suatu produk. Konsumen akan merasakan dua jenis manfaat setelah mengkonsumsi suatu produk, yakni manfaat fungsional dan manfaat psikososial. Manfaat fungsional (functional consequences) adalah manfaat yang dirasakan konsumen secara fisiologis. Sedangkan manfaat psikososial (psychosocial consequences) adalah aspek psikologis (perasaan, emosi, dan mood) dan aspek sosial (persepsi konsumen terhadap bagaimana pandangan orang lain terhadap dirinya) yang dirasakan konsumen setelah mengkonsumsi suatu produk.

## 3) Pengetahuan tentang kepuasan yang diberikan produk bagi konsumen

Setelah mengkonsumsi suatu produk, konsumen akan merasakan kepuasan dari apa yang diberikan produk bagi konsumen. Manfaat tersebut tidak hanya manfaat positif, tapi juga manfaat negatif. Manfaat negatif inilah yang disebut sebagai risiko. Konsumen seringkali merasakan manfaat negatif dari suatu produk akibat dari persepsinya mengenai manfaat suatu produk.

b. Pengetahuan Pembelian

Pengetahuan pembelian adalah pengetahuan yang meliputi berbagai informasi yang diproses oleh konsumen untuk memperoleh suatu produk. Dengan adanya pengetahuan pembelian ini konsumen akan menentukan di mana ia akan membeli produk tersebut dan kapan akan membelinya. Perilaku membeli memiliki urutan *store contact* (mencari outlet, pergi ke outlet & memasuki outlet), *product contact* (mencari lokasi produk, mengambil dan membawa produk ke kasir), *transaction* (membayar).

c. Pengetahuan Pemakaian

Pengetahuan pemakaian adalah mencakup informasi yang tersedia di dalam ingatan konsumen mengenai bagaimana suatu produk dapat digunakan dan apa yang diperlukan untuk menggunakan produk tersebut. Kesalahan yang dilakukan oleh konsumen dalam menggunakan suatu produk akan menyebabkan produk tidak berfungsi dengan baik. Agar mendapatkan manfaat yang maksimal dan

kepuasaan yang tinggi, maka produsen perlu mencantumkan saran penggunaan atau pemakaian suatu produk sehingga produk tersebut berfungsi dengan baik.

Pengetahuan dapat menjelaskan korelasi antara suatu peristiwa atau gejala lainnya, misalnya, bila muncul awan jenis tertentu maka sebentar lagi akan turun hujan. Akan tetapi pengetahuan tidak akan dapat menjawab pernyataan “apakah sebabnya” suatu peristiwa atau gejala itu merupakan akibat dari peristiwa atau gejala lainnya. Pengetahuan yang menghasilkan firasat tidak dapat menjawab pernyataan apakah sebabnya munculnya jenis awan tertentu menyebabkan turunnya hujan. Pernyataan “apakah sebabnya” atau “mengapa” hanya dapat dijawab oleh ilmu karena ilmulah yang selalu bekerja berdasarkan logika.

Melalui dukungan informasi yang tersedia dapat mendorong seseorang untuk melakukan suatu keputusan termasuk didalamnya hal pembelian. Jenis keputusan yang akan diambil konsumen dibedakan dalam tiga kategori, meliputi:

1. Pengambilan keputusan dengan informasi yang terbatas, Apabila informasi tentang suatu produk tidak dikuasai, tidak dimiliki, atau sama sekali tidak ada, maka konsumen akan merasa ragu-ragu dan akan mengalami kesulitan dalam mengambil keputusan.
2. Pengambilan keputusan dengan informasi yang memadai, Pada kondisi ini, konsumen telah memiliki dan menguasai informasi tentang produk

yang dibutuhkan, meskipun dalam jumlah yang terbatas. Guna menambah keyakinan dan kemantapan dalam pengambilan keputusan masih diperlukan informasi tambahan lain yang dibutuhkan. Konsumen akan membuat keputusan yang tepat apabila informasi yang dibutuhkan tersedia dan mudah diakses.

3. Pengambilan keputusan dengan informasi yang luas, Pada kondisi seperti ini konsumen sudah sangat mengenal produk yang diperlukan guna memenuhi kebutuhannya. Konsumen telah mengetahui semua karakteristik yang melekat pada produk, sehingga untuk mengambil keputusan, konsumen hampir tidak memerlukan informasi tambahan lainnya. Pengambilan keputusan telah menjadi hal yang rutin. Lebih-lebih lagi apabila produk dimaksud tersedia dimana-mana dan dalam jangkauan harga maupun distribusi.<sup>18</sup>

## **B. Layanan Bank Syariah**

### **1. Pengertian Layanan**

Sistem pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>19</sup> Layanan adalah suatu perbuatan atau penampilan yang dapat ditawarkan oleh suatu partai kepada yang lain

---

<sup>18</sup> Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 172

<sup>19</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 211.

yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Ini mungkin atau mungkin tidak diikat pada suatu produk fisik.<sup>20</sup> Definisi lain layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada anggota yang telah membeli produknya.<sup>21</sup>

Layanan juga merupakan setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.<sup>22</sup> Menurut kothler bentuk pelayanan dapat berbentuk apa saja, yaitu setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan kepada pihak lain yang mungkin tidak berkaitan dengan produk fisik. Pelayanan yang diberikan dengan sebaik-baiknya diharapkan dapat memuaskan anggota dalam menggunakan layanan yang ditawarkan, pada tahap selanjutnya diharapkan dapat meningkatkan anggota pengguna layanan tersebut sebanyak mungkin serta mampu mempertahankan anggota yang sudah ada.

---

<sup>20</sup> Philip Kotler, *Marketing Management : An Asian Perspective* (Jakarta: Prenhallindo, 1999), 168.

<sup>21</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2004 ), 94.

<sup>22</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran edisi Bahasa Indonesia* (Jakarta: Prenhallindo, 1999), 179.

## 2. Macam-Macam Layanan

Pelayanan konsumen merupakan aktivitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, baik sebelum transaksi, saat transaksi dan sesudah transaksi.<sup>23</sup> Layanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu:

- a. *Core service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen yang merupakan produk utamanya. Misalkan Bank Syariah yang produk utamanya adalah memberikan pelayanan berupa produk dan jasa.
- b. *Facilitating service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada konsumen. *Facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahannya adalah adanya pelayanan kebutuhan berupa fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh Bank Syariah berupa sarana dan prasarana.
- c. *Supporting service* merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya.

Maka bisa dikatakan bahwa sistem pelayanan bank syariah adalah perilaku yang ditujukan kepada nasabah. Ada lima dimensi yang harus dipenuhi dalam pelayanan diantaranya sebagai berikut:

---

<sup>23</sup> M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran.*, 213.

a. *Tangible* (Bukti langsung)

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

b. *Reliability* (Kehandalan)

*Reliability* adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

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

d. *Empathy* (empati)

*Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara

spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

e. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.<sup>24</sup>

### 3. Pengaruh Layanan terhadap Keputusan

Baik buruknya suatu layanan dapat di ketahui dengan cara membandingkan persepsi para nasabah atas pelayanan yang secara nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Sehingga baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh bank syariah, akan berdampak kepada sikap nasabah. Sikap nasabah akan berpengaruh terhadap kesetiaan nasabah kepada bank syariah tersebut. Selain itu, jika persepsi atas pelayanan yang mereka harapkan dapat tercapai, maka kepuasan nasabah akan terpenuhi dan mereka akan tetap memutuskan untuk terus bertransaksi di bank syariah tersebut.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 148.

<sup>25</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta, Andi Offset, 2014), 194

Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas akan mendorong nasabah untuk menggunakan produk/jasa yang ditawarkan oleh bank syariah. terus meningkatkan perbaikan pengetahuansalah satunya dengan meningkatkan kemampuan Teller dalam menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat akan berpengaruh positif kepada keputusan menabung nasabah. Dengan demikian, semakin baiknya pengetahuanberakibat kepada semakin meningkatnya keputusan nasabah untuk menabung di bank syariah. Begitu pula sebaliknya, semakin buruk pengetahuanmaka berakibat kepada semakin menurunnya keputusan nasabah untuk menabung di bank syariah.

## **C. Keputusan**

### **1. Pengertian Keputusan**

Keputusan adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternative, membuat keputusan membeli dan perilaku setelah membeli yang dilalui konsumen.<sup>26</sup> Keputusan adalah hal suatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa.

Keputusan merupakan pemilihan suatu tindakan dari dua pilihan alternative atau lebih. Alternatif tersebut muncul ketika para konsumen sadar akan kebutuhan yang mereka hadapi dan memerlukan solusi untuk

---

<sup>26</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran.*, 234.

mengatasinya. Beberapa alternatif muncul ke pikiran dan akan membentuk *evoked set* atau *set* pertimbangan yaitu suatu kumpulan suatu produk atau merk yang mungkin dipertimbangkan oleh seorang pelanggan dalam proses pengambilan keputusan.<sup>27</sup>

Keputusan adalah proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga kepada terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi. Rekomendasi itulah yang selanjutnya dipakai dan digunakan sebagai pedoman basis dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu begitu besarnya pengaruh yang akan terjadi jika seandainya rekomendasi yang dihasilkan tersebut terdapat kekeliruan atau adanya kesalahan-kesalahan yang tersembunyi karena faktor ketidakhati-hatian dalam melakukan pengkajian masalah.<sup>28</sup>

Pengambilan keputusan konsumen (*customer decision making*) adalah proses pengintegrasian yang mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih alternatif, dan memilih salah satu diantaranya. Hasil dari proses pengintegrasian ini ialah suatu pilihan (*choice*) yang disajikan secara kognitif sebagai keinginan berperilaku.<sup>29</sup>

Keputusan menjadi nasabah merupakan tahapan dimana konsumen dapat memilih dan mempersiapkan diri untuk melakukan transaksi

---

<sup>27</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi, 2013), 120.

<sup>28</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Pengambilan Keputusan Teori Dan Aplikasi*, Cet.3 (Bandung: Alfabeta, 2016), 2.

<sup>29</sup> Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, Dan Keinginan Konsumen*, Cet.4 (Jakarta: Kencana, 2010), 332.

pembelian atau pertukaran antar mata uang atau perjanjian pembayaran yang memiliki kepemilikan atau menggunakan produk atau jasa. Terdapat 5 dimensi dalam keputusan konsumen yaitu: pengenalan kebutuhan, pencarian informasi sebelum membeli, pemilihan alternatif, keputusan konsumen, dan evaluasi pascabeli.

Keputusan nasabah adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternative atau lebih, dan memilih salah satunya. Pengambilan keputusan konsumen dalam membeli barang disebabkan oleh perbedaan karakteristik seseorang (manfaat, kebutuhan, nilai pengalaman masa lalu, sikap dan gaya hidup) dan juga berupa pengaruh social yang meliputi kondisi keluarga maupun perbedaan kelas sosial.

## **2. Macam-Macam Pengambilan Keputusan**

Macam-macam pengambilan keputusan, yaitu sebagai berikut:

### **a. Keputusan Auto Generated**

Pada keputusan yang satu ini keputusannya diambil dengan cepat dan kurang mencermati informasi, data, fakta, serta pada lapangan keputusannya.

### **b. Keputusan Induced**

Keputusan induced diambil dengan bersumber pada scientific management ataupun manajemen ilmiah, sehingga keputusan itu logis,

ideal, rasional untuk dilaksanakan serta resikonya relative kecil, dalam proses pengambilan keputusan lebih lambat atau lelet.

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

Ada lima faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan, yaitu:

- a. Informasi yang diketahui perihal masalah yang dihadapi
- b. Tingkat pendidikan
- c. Personality
- d. *Coping* yang dapat berupa pengalaman hidup
- e. *Cultur*.

Sedangkan teori lain menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan yaitu:

- a. Faktor budaya, yang meliputi peran budaya, sub budaya dan kelas sosial
- b. Faktor sosial, yang meliputi kelompok acuan, keluarga, peran dan status.
- c. Faktor pribadi yang termasuk usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup, kepribadian dan konsep diri.

- d. Faktor psikologis yang meliputi motivasi, persepsi, pengetahuan, keyakinan dan pendirian.<sup>30</sup>

Indikator mengenai keputusan menabung di bank syariah yaitu sebagai berikut:

- a. Pengetahuan umum.
- b. Kemantapan hati pada jasa perbankan syariah.
- c. Rekomendasi orang lain (keluarga, teman).
- d. Mencari informasi tambahan.
- e. Memiliki kerjasama dengan bank lain dalam hal ATM.<sup>31</sup>

#### **D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan suatu jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji, atau rangkuman kesimpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka.<sup>32</sup> Dalam penelitian ini peneliti menggunakan hipotesis statistik, karena dalam pengujiannya menggunakan sampel penelitian dan menggunakan hitungan statistik. Adapun hipotesis yang peneliti ajukan sehubungan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1)  $H_{01}$  : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara pengetahuan terhadap keputusan menjadi nasabah

---

<sup>30</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran.*, 98.

<sup>31</sup> N.J. Setiadi, *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran.* (Jakarta:Prenada Media, 2003), 30

<sup>32</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Sekunder,* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 67.

$H_{a1}$  : Ada pengaruh yang signifikan antara pengetahuan terhadap keputusan menjadi nasabah

- 2)  $H_{02}$  : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara layanan bank syariah terhadap keputusan menjadi nasabah

$H_{a2}$  : Ada pengaruh yang signifikan antara layanan bank syariah terhadap keputusan menjadi nasabah

- 3)  $H_{03}$  : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara pengetahuan dan layanan bank syariah terhadap keputusan menjadi nasabah.

$H_{a3}$  : Ada pengaruh yang signifikan antara pengetahuan dan layanan bank syariah terhadap keputusan menjadi nasabah

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

##### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dimana peneliti dapat menentukan hanya beberapa variabel saja dari objek yang diteliti kemudian dapat membuat instrumen untuk mengukurnya.<sup>33</sup> Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan salah satu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran penelitiannya.<sup>34</sup> Dimana peneliti akan mengumpulkan data dengan melakukan studi mendalam tentang pengaruh pengetahuan dan layanan bank syariah terhadap keputusan menjadi nasabah dengan sasaran penelitian pedagang pasar rukun masyarakat (PARUKMAS).

##### **2. Sifat Penelitian**

Berdasarkan jenis penelitian kuantitatif di atas, maka penelitian ini bersifat asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih, mencari pengaruh yang bersifat sebab akibat antara variabel bebas (*independent*)

---

<sup>33</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 7.

<sup>34</sup> Toto Syatori dan Nanang Gozali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: CV.Pustaka Setia, 2015), 55.

dan variabel terikat (*Dependent*).<sup>35</sup> Adapun variabel yang dihubungkan dalam penelitian ini adalah variabel yang terdiri dari variabel pengetahuan ( $X_1$ ) dan layanan ( $X_2$ ) terhadap keputusan ( $Y$ ).

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

### **1. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>36</sup> Variabel yang terdapat dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis variabel, yaitu variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*). Berikut penjelasan kedua jenis variabel tersebut

#### **a. Variabel bebas (*independen*)**

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependen* (*terikat*).<sup>37</sup> Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari pengetahuan ( $X_1$ ) dan Layanan ( $X_2$ ).

---

<sup>35</sup> Wiranta Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2015), 74.

<sup>36</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian.*, 66.

<sup>37</sup> *Ibid.*, 68.

b. Variabel terikat (dependen)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.<sup>38</sup> Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu keputusan menjadi nasabah di bank syariah (Y).

## 2. Definisi Operasional

Definisi operasional sebagai definisi dari variabel-variabel yang akan diteliti untuk mengukur variabel tertentu. Penjelasan definisi operasional penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Pengetahuan ( $X_1$ )

Pengetahuan dalam penelitian ini merupakan pengetahuan yang dimiliki pedagang mengenai bank syariah yang berkaitan dengan pengetahuan produk, pengetahuan prinsip dan pengetahuan penggunaan.

b. Layanan ( $X_2$ )

Layanan dalam penelitian ini merupakan layanan yang diberikan oleh bank syariah seperti adanya fasilitas yang baik untuk melayani nasabah.

c. Keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah (Y)

Keputusan menjadi nasabah di bank syariah diukur melalui seseorang telah menjadi nasabah bank syariah.

---

<sup>38</sup> *Ibid.*,

## **C. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.<sup>39</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah pedagang pasar rukun masyarakat (PARUKMAS) kelurahan Yosodadi Metro Timur. Jumlah populasi pada penelitian ini adalah 15 pedagang.

### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>40</sup> Karena populasi dibawah 100 maka sampel dalam penelitian ini adalah jumlah keseluruhan dari populasi yaitu 15 pedagang.

## **D. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Angket/kuisioner**

Angket/kuisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya.<sup>41</sup> Angket ini akan diberikan kepada pedagang untuk mengetahui pengetahuan mereka

---

<sup>39</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian.*, 80.

<sup>40</sup> *Ibid.*, 81.

<sup>41</sup> Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: PrenadaMedia Group, 2015), 173

tentang bank syariah dan bagaimana layanan bank syariah kaitannya dengan keputusan menjadi nasabah bank syariah.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan dengan penelitian.<sup>42</sup>

## E. Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.<sup>43</sup> Dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert merupakan metode perhitungan kuisioner yang dibagikan kepada responden untuk mengetahui skala sikap suatu objek tertentu dengan menggunakan angket.

Penelitian ini menggunakan pokok angket terdiri dari berbagai variasi jawaban yang mengandung nilai bertingkat dengan alternatif jawaban kriteria sebagai berikut:

Sangat setuju (SS) diberi skor 5

Setuju (S) diberi skor 4

Ragu-Ragu (RR) diberi skor 3

Tidak setuju (TS) diberi skor 2

---

<sup>42</sup> Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*, (Bandung: Alfabeta, 2013), cet. 9, 77

<sup>43</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian.*, 140.

Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

Kisi-kisi kuesioner tentang pengaruh pengetahuan dan layanan bank syariah terhadap keputusan menjadi nasabah. Item instrumen pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Kisi-Kisi Instrumen Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>RR</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
Pengetahuan (X <sub>1</sub> )	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Saya mengetahui tentang perbedaan bank syariah dan bank konvensional</li><li>2. Saya mengetahui tentang produk-produk bank syariah</li><li>3. Saya mengetahui tentang manfaat produk pada bank syariah</li><li>4. Saya mengetahui cara menabung di bank syariah</li><li>5. Saya mengetahui lokasi bank syariah</li></ol>					
Layanan (X <sub>2</sub> )	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bank syariah memiliki fasilitas fisik yang baik</li><li>2. Bank syariah memiliki fasilitas nonfisik yang baik</li><li>3. Bank syariah memiliki pelayanan yang cepat</li><li>4. Bank syariah memiliki keinginan membantu konsumen</li><li>5. Bank syariah tanggap</li></ol>					

	dalam merespon keluhan konsumen					
Keputusan (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya berusaha mencari tahu informasi mengenai bank syariah dari media informasi apapun</li> <li>2. Sebelum saya berinteraksi dengan bank syariah saya sering bertanya tentang bank syariah kepada orang-orang sekitar saya</li> <li>3. Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah</li> <li>4. Saya akan menjadi nasabah di bank syariah karena layanan baik di bank syariah</li> <li>5. Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah dan layanan yang baik pada bank syariah</li> </ol>					

#### **F. Teknik Analisis Data**

Metode statistika yang digunakan adalah statistika *inferensia* atau statistik induktif yaitu metode statistika yang membahas bagaimana cara menganalisis data dan mengambil kesimpulan dengan metode tertentu tentang

suatu fenomena, dalam metode ini melibatkan pengujian hipotesis sehingga dapat dihasilkan suatu kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan sampel.<sup>44</sup>

Analisis data adalah kegiatan yang dilakukan setelah data dari seluruh responden penelitian atau sumber data lain terkumpul.<sup>45</sup> Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yaitu cara untuk mencari pola pengaruh antara satu variabel dependen (variabel terikat) dengan lebih dari satu variabel independennya (variabel bebas).<sup>46</sup> Analisis datanya dengan statistika *parametrik* yaitu yang secara umum skala datanya menggunakan *interval* atau *rasio* (bentuk data kuantitatif atau *numerik*), dan distribusi data populasinya harus memenuhi asumsi normal.<sup>47</sup>

Peneliti akan melakukan pengolahan data dengan menggunakan program statistik untuk mengolah data dengan program SPSS Versi 24.

## **1. Uji Kualitas Data**

### **a. Uji Validitas**

Uji validitas merupakan suatu alat ukur tes dalam kuisisioner. Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang dipergunakan mampu untuk mengukur apa yang diukur.

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner

---

<sup>44</sup> Andhita Dessy Wulansari, *Aplikasi Statistika* ., 4.

<sup>45</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian* ., 147.

<sup>46</sup> Andhita Dessy Wulansari, *Aplikasi Statistika*., 120-122.

<sup>47</sup> *Ibid.*, 5.

tersebut.<sup>48</sup> Hasil yang valid bila menunjukkan derajat ketepatan atau terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya pada obyek penelitian.

Uji validitas dapat juga dilakukan dengan mengkorelasikan antar skor pernyataan dengan total skor konstruk. Teknik ini dilakukan dengan membandingkan nilai antara  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$ . Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pernyataan serta indikator yang digunakan dalam penelitian ini dianggap valid. Sedangkan jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka dapat dipastikan pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dianggap tidak valid. Ada beberapa kriteria yang digunakan untuk mengetahui kuesioner yang digunakan sudah tepat untuk mengukur apa yang ingin diukur, yaitu :

1. Jika koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3
2. Jika koefisien korelasi *product moment*  $> r_{tabel}$  ( $\alpha : n - 2$ )  $n =$  Jumlah sampel
3. Nilai  $sig \leq \alpha$

Rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas konstruk dengan teknik korelasi *product moment*, yaitu:

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

Keterangan:

x = Skor variabel (jawaban responden)

---

<sup>48</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IMB SPSS 21*(Semarang: Undip, 2016), 52.

$y$  = Skor total dari variabel (jawaban responden)

$n$  = Jumlah responden

## b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.<sup>49</sup> Teknik pengukuran yang digunakan menggunakan teknik *alpha cronbach* yang mana kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan *reliable* (layak), apabila *alpha cronbach* > 0,60 dan dikatakan tidak reliabel jika *alpha cronbach* < 0,60. Penelitian ini peneliti melihat dari *Alpha*.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan uji kenormalan distribusi (pola) data. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji statistik yang dipakai untuk uji normalitas pada data yakni uji *Kolmogorov Smirnov*. Jika tingkat signifikansi atau  $(sig) > \alpha$  (0,05) maka distribusi data normal begitu pula sebaliknya.

---

<sup>49</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2017), 55

## **b. Uji Linieritas**

Uji Linieritas adalah uji untuk melaksanakan uji regresi, yaitu untuk mengetahui apakah antara variabel independen/bebas (X) dan variabel dependen/terikat (Y) itu berbentuk linier atau tidak.<sup>50</sup> Uji ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linier, kuadrat dan kubik. Statistik uji yang digunakan yakni dua variabel dikatakan mempunyai pengaruh yang linier apabila nilai *P-value* yang ditunjukkan oleh nilai  $\text{sig} > 0,05$  dan sebaliknya apabila nilai *P-value* yang ditunjukkan oleh nilai  $\text{sig} < 0,05$  maka data tidak linier atau non linier.

## **c. Uji Heterokedastisitas**

Uji ini bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat menggunakan uji statistik yaitu uji Glejser. Uji glejser yaitu mengusulkan untuk meregres nilai absolut residual terhadap

---

<sup>50</sup> Andhita Dessy Wulansari, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21* (Yogyakarta: Pustaka Felicha, 2017), 55

variabel bebas, dengan asumsi apabila nilai sig. > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**d. Uji Autokorelasi**

Tujuan uji Autokorelasi adalah menguji tentang ada tidaknya korelasi antara *residual* (kesalahan pengganggu) pada periode t dengan periode t-1 pada persamaan linier. Jika terjadi suatu korelasi maka menunjukkan adanya problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Masalah ini timbul karena *residual* (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi yang lainnya.

Penelitian ini menggunakan uji Durbin-Watson (DW test) untuk mendeteksi ada atau tidak adanya autokorelasi. Uji Durbin-Watson hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu (*first order autocorrelation*) dan masyarakat adanya *intercept* (konstanta) dalam model regresi dan tidak ada variabel lagi diantara variabel independen. Menentukan kriteria pengujian:

**Tabel 3.2**  
**Kriteria Pengambilan Keputusan Autokorelasi**

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi positif	No Decision	$dl \leq d \leq du$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tolak	$4 - dl < d < 4$
Tidak ada autokorelasi negatif	No Decision	$4 - du \leq d \leq 4 - dl$
Tidak ada autokorelasi, positif atau negatif	Tidak Ditolak	$du < d < 4 - du$

#### e. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah ada korelasi antar variabel independen. Model uji regresi sebaiknya tidak terjadi multikolinieritas.<sup>51</sup> Uji multikolinieritas dengan SPSS ini dilakukan dengan uji regresi, dengan patokan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi adalah sebagai berikut:<sup>52</sup>

- 1) Nilai tolerance  $\leq 0,10$  maka terjadi multikolinieritas dan apabila nilai tolerance  $\geq 0,10$  maka tidak terjadi multikolinieritas.
- 2) Nilai VIF (*Variance Inflation Factory*) VIF, jika VIF  $\geq 10$  maka terjadi multikolinieritas dan apabila nilai tolerance  $\leq 10$  maka tidak terjadi multikolinieris.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk untuk mencari pola pengaruh antara satu variabel terikat (dependen) dengan lebih dari satu variabel bebas (independen)<sup>53</sup> yakni pengetahuan dan layanan dengan variabel dependen yakni pengambilan keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Analisa ini digunakan peneliti untuk meramalkan nilai dari

---

<sup>51</sup> *Ibid.*, 105.

<sup>52</sup> *Ibid.*, 106.

<sup>53</sup> Andhita Dessy Wulansari, *Aplikasi Statistika .*, 145-148.

variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah pengaruh antara variabel independen dengan dependen apakah masing-masing variabel independen berpengaruh positif atau negatif.

Adapun rumus yang digunakan menurut Syofian Siregar yaitu:<sup>54</sup>

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

Y = variabel terikat

X1 = variabel bebas pertama

X2 = variabel bebas kedua

X3 = variabel bebas ketiga

Xn = variabel bebas ke-n

a, b1, b2 = konstanta

Dari rumus tersebut, maka diperoleh persamaan regresi berganda yang akan dianalisis dalam penelitian ini, yaitu:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Dimana :

Y = Keputusan menjadi nasabah Bank Syariah

a = Konstanta

b1 = Koefisien regresi variabel X1

b2 = Koefisien variabel X2

---

<sup>54</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian* ., 301.

X1 = Pengetahuan

X2 = Layanan

**b. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial Uji (t-)**

Tujuan uji ini adalah untuk mengukur secara terpisah kontribusi yang ditimbulkkan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel tak bebas.<sup>55</sup>

Menunjukkan nilai signifikan dari tiap-tiap koefisien regresi terhadap kenyataan yang ada. Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Dinyatakan dengan melihat nilai sig. dan membandingkan dengan taraf kesalahan (5% atau 0,05) yang dipakai yakni jika sig. < 0,05).
2. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka H0 ditolak dan Ha diterima artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Menentukan hipotesis nihil dan alternatif. Untuk membaca  $t_{tabel}$  yaitu :<sup>56</sup>

$$t_{\alpha/2} ; df (n - 2) = t_{0,05/2;df (15-2)}$$

$$= t_{0,025; df (13)}$$

Hipotesis statistiknya dapat dirumuskan, sebagai berikut:<sup>57</sup>

1. Variabel Pengetahuan

H0 :  $\beta_1 = 0$  : Nilai koefisien regresi variabel pengetahuan pedagang tidak mempunyai hubungan yang signifikan secara parsial

---

<sup>55</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisa* ., 98.

<sup>56</sup> Danang Sunyoto, *Riset Bisnis dengan Analisis Jalur SPSS* (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2011), 26.

<sup>57</sup> *Ibid.*,

terhadap pengambilan keputusan pedagang menjadi nasabah bank syariah.

Ha :  $\beta_1 \neq 0$  : Nilai koefisien regresi variabel pengetahuan pedagang mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap pengambilan keputusan pedagang menjadi nasabah bank syariah.

## 2. Variabel Layanan

H0 :  $\beta_2 = 0$  : Nilai koefisien regresi variabel layanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap pengambilan keputusan pedagang menjadi nasabah bank syariah.

Ha :  $\beta_2 \neq 0$  : Nilai koefisien regresi variabel layanan mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap pengambilan keputusan pedagang menjadi nasabah bank syariah.

### c. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Uji yang digunakan untuk menjawab hipotesis dari penelitian ini, maka digunakan uji F. Uji ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) terhadap variabel dependen (Y) yakni apakah variabel independen (Pengetahuan dan layanan) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (pengambilan keputusan pedagang

menjadi nasabah bank syariah). Penelitian ini menggunakan pengaruh dan tingkat signifikan  $\alpha = 0,05$  atau 5%.<sup>58</sup>

Asumsinya adalah Pertama, apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ . Artinya variabel independen (Pengetahuan dan layanan) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (pengambilan keputusan pedagang menjadi nasabah bank syariah). Kedua, apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan menolak  $H_a$ . Artinya variabel independen (Pengetahuan dan layanan) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (pengambilan keputusan pedagang menjadi nasabah bank syariah). Ketiga, apabila nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ , artinya variabel independen (Pengetahuan dan layanan) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (pengambilan keputusan pedagang menjadi nasabah bank syariah).

Untuk  $F_{tabel}$  yaitu dengan menentukan  $df_1$  atau  $k$ ,  $df_2$  atau  $n-k-1$  sehingga  $F_{\alpha}; (df_1, df_2) = F_{0.05; df_1 (2), df_2 (15-2-1) = df 0,05; df_1 (2), df_2 (12)}$ .<sup>59</sup>

Hipotesis statistiknya dapat dirumuskan, sebagai berikut:<sup>60</sup>

$H_0 : \beta_{1,2} = 0$  : Nilai koefisien regresi variabel Pengetahuan dan layanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama

---

<sup>58</sup> *Ibid.*, 98.

<sup>59</sup> Danang Sunyoto, *Riset Bisnis*., 31.

<sup>60</sup> *Ibid.*, 30

terhadap pengambilan keputusan pedagang menjadi nasabah bank syariah.

Ha :  $\beta_{1,2} \neq 0$  : Nilai koefisien regresi variabel Pengetahuan dan layanan mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap pengambilan keputusan pedagang menjadi nasabah bank syariah.

**d. Uji Koefisien Determinasi R Square ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yakni antara 0-1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Adapun pedoman menurut Syofian Siregar untuk memberikan intepretasi koefisien korelasi atau seberapa besar pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) yakni sebagai berikut:<sup>61</sup>

---

<sup>61</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian .*, 396.

**Tabel 3.3**  
**Tingkat Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Pengaruh
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Berdasarkan Tabel 3.2 menunjukkan bahwa tingkat koefisien korelasi antara 0,00-0,199 berarti memiliki tingkat pengaruh sangat rendah, tingkat koefisien korelasi 0,20-0,399 berarti memiliki tingkat pengaruh rendah, tingkat koefisien korelasi 0,40-0,599 berarti memiliki tingkat pengaruh sedang, tingkat koefisien korelasi 0,60-0,799 berarti memiliki tingkat pengaruh kuat, dan tingkat koefisien korelasi 0,80-1,000 berarti memiliki tingkat pengaruh sangat kuat.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS)**

Pasar rukun masyarakat (PARUKMAS) merupakan pasar kreatif yang berada di kelurahan Yosodadi lebih tepatnya berada di RT 12 RW 05 kelurahan Yosodadi kecamatan Metro Timur Kota Metro. Parukmas merupakan ide dari masyarakat setempat yang diresmikan oleh Walikota Metro dr. H. Wahdi Siradjuddin, Sp. OG pada tanggal 28 Maret 2021. Parukmas diketuai oleh Mohammad Ridwan dengan jumlah pedagang aktif didalamnya sebanyak 15 orang yang beroperasi hanya pada hari minggu pagi.<sup>62</sup>

#### **B. Temuan dan Pembahasan**

##### **1. Deskripsi Hasil Tanggapan Responden**

###### **a. Deskripsi Variabel Pengetahuan**

Dilihat dari hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengukur pengetahuan sebagai berikut:

---

<sup>62</sup> Wawancara dengan Acong salah satu pengelola PARUKMAS (data diambil pada 17 April 2022)

- 1) Saya mengetahui perbedaan bank syariah dan bank konvensional

**Tabel 4.1**  
**Tanggapan responden terhadap saya mengetahui bank syariah dan bank konvensional**

NO	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Sangat setuju	2	13 %
2	Setuju	8	54 %
3	Ragu-Ragu	0	0
4	Tidak setuju	5	33 %
5	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		15	100 %

Sumber: data primer yang diolah April 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pernyataan tentang saya mengetahui perbedaan bank syariah dan bank konvensional, 13% sangat setuju, 54% setuju, dan 33% tidak setuju.

- 2) Saya mengetahui tentang produk-produk bank syariah

**Tabel 4.2**  
**Tanggapan responden terhadap saya mengetahui tentang produk-produk bank syariah**

NO	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Sangat setuju	0	0 %
2	Setuju	6	40 %
3	Ragu-Ragu	1	7 %
4	Tidak setuju	7	46 %
5	Sangat tidak setuju	1	7 %
Jumlah		15	100%

Sumber: data primer yang diolah April 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pernyataan tentang saya mengetahui tentang produk-produk bank syariah, 40% setuju, 7% ragu-ragu, 46% tidak setuju, dan 7% sangat tidak setuju.

3) Saya mengetahui cara menabung di bank syariah

**Tabel 4.3**  
**Tanggapan responden terhadap saya mengetahui cara menabung di bank syariah**

NO	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Sangat setuju	0	0 %
2	Setuju	5	33 %
3	Ragu-Ragu	0	0 %
4	Tidak setuju	9	60 %
5	Sangat tidak setuju	1	7 %
Jumlah		15	100%

Sumber: data primer yang diolah April 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pernyataan tentang saya mengetahui cara menabung di bank syariah, 33% setuju, 60% tidak setuju, dan 7% sangat tidak setuju.

4) Saya mengetahui manfaat produk pada bank syariah

**Tabel 4.4**  
**Tanggapan responden terhadap saya mengetahui manfaat pada produk bank syariah**

NO	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Sangat setuju	0	0 %
2	Setuju	10	67 %
3	Ragu-Ragu	0	0 %
4	Tidak setuju	4	26 %
5	Sangat tidak setuju	1	7 %
Jumlah		15	100%

Sumber: data primer yang diolah April 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pernyataan tentang saya mengetahui manfaat produk pada bank syariah, 67% setuju, 26% tidak setuju, dan 7% sangat tidak setuju.

5) Saya mengetahui lokais bank syariah

**Tabel 4.5**  
**Tanggapan responden terhadap saya mengetahui lokasi bank syariah**

NO	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Sangat setuju	0	0 %
2	Setuju	8	54 %
3	Ragu-Ragu	0	0 %
4	Tidak setuju	5	33 %
5	Sangat tidak setuju	2	13 %
Jumlah		15	100%

Sumber: data primer yang diolah April 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pernyataan tentang saya mengetahui lokasi bank syariah, 54% setuju, 33% tidak setuju, dan 13% sangat tidak setuju.

**b. Layanan Bank Syariah**

Dilihat dari hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengukur pelayanan sebagai berikut:

- 1) Bank syariah memiliki fasilitas fisik yang baik

**Tabel 4. 6**  
**Tanggapan responden terhadap bank syariah memiliki fasilitas fisik yang baik**

NO	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Sangat setuju	1	7 %
2	Setuju	7	47 %
3	Ragu-Ragu	4	26%
4	Tidak setuju	3	20%
5	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		15	100%

Sumber: data primer yang diolah April 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pernyataan tentang bank syariah memiliki fasilitas fisik yang baik, 7% sangat setuju, 47% setuju, 26% ragu-ragu, dan 20% tidak setuju.

- 2) Bank syariah memiliki faslitas nonfisik yang baik

**Tabel 4.7**  
**Tanggapan responden terhadap bank syariah memiliki faslitas nonfisik yang baik**

NO	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Sangat setuju	0	0
2	Setuju	7	47%
3	Ragu-Ragu	5	33%
4	Tidak setuju	3	20%
5	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		15	100%

Sumber: data primer yang diolah April 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pernyataan tentang bank syariah memiliki faslitas nonfisik yang baik, 47% setuju, 33% ragu-ragu, dan 20% tidak setuju.

3) Bank syariah memiliki pelayanan yang cepat

**Tabel 4.8**  
**Tanggapan responden terhadap bank syariah memiliki pelayanan yang cepat**

NO	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Sangat setuju	1	7 %
2	Setuju	6	41 %
3	Ragu-Ragu	4	26 %
4	Tidak setuju	4	26 %
5	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		15	100%

Sumber: data primer yang diolah April 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pernyataan tentang bank syariah memiliki pelayanan yang cepat, 7% sangat setuju, 41% setuju, 26% ragu-ragu, dan 26% tidak setuju.

4) Bank syariah memiliki keinginan untuk membantu konsumen

**Tabel 4.9**  
**Tanggapan responden terhadap bank syariah memiliki keinginan untuk membantu konsumen**

NO	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Sangat setuju	1	7 %
2	Setuju	6	41 %
3	Ragu-Ragu	4	26 %
4	Tidak setuju	4	26 %
5	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		15	100%

Sumber: data primer yang diolah April 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pernyataan tentang bank syariah memiliki pelayanan yang cepat, 7% sangat setuju, 41% setuju, 26% ragu-ragu, dan 26% tidak setuju.

5) Bank syariah tanggap dalam merespon keluhan konsumen

**Tabel 4.10**  
**Tanggapan responden terhadap bank syariah tanggap dalam merespon keluhan konsumen**

NO	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Sangat setuju	1	7 %
2	Setuju	6	41 %
3	Ragu-Ragu	4	26 %
4	Tidak setuju	4	26 %
5	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		15	100%

Sumber: data primer yang diolah April 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pernyataan tentang bank syariah memiliki pelayanan yang cepat, 7% sangat setuju, 41% setuju, 26% ragu-ragu, dan 26% tidak setuju.

**c. Keputusan**

Dilihat dari hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengukur keputusan sebagai berikut:

- 1) Saya berusaha mencari tau informasi mengenai bank syariah dari media informasi apapun

**Tabel 4.11**  
**Tanggapan responden terhadap saya berusaha mencari tau informasi mengenai bank syariah dari media informasi apapun**

NO	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Sangat setuju	0	0
2	Setuju	3	20 %
3	Ragu-Ragu	0	0

4	Tidak setuju	7	47 %
5	Sangat tidak setuju	5	33%
Jumlah		15	100%

Sumber: data primer yang diolah April 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pernyataan tentang saya berusaha mencari tau informasi mengenai bank syariah dari media informasi apapun, 20% setuju, 47% tidak setuju, dan 33% sangat tidak setuju.

- 2) Sebelum saya berinteraksi dengan bank syariah saya sering bertanya tentang bank syariah kepada orang-orang disekitar saya

**Tabel 4.12**  
**Tanggapan responden terhadap sebelum saya berinteraksi dengan bank syariah saya sering bertanya tentang bank syariah kepada orang-orang disekitar saya**

NO	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Sangat setuju	0	0
2	Setuju	1	7 %
3	Ragu-Ragu	0	0
4	Tidak setuju	9	60 %
5	Sangat tidak setuju	5	33 %
Jumlah			

Sumber: data primer yang diolah April 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pernyataan tentang sebelum saya berinteraksi dengan bank syariah saya sering bertanya tentang bank syariah kepada orang-orang disekitar saya, 7% setuju, 60% tidak setuju, dan 33% sangat tidak setuju.

- 3) Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah

**Tabel 4.13**

**Tanggapan responden terhadap saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah**

NO	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Sangat setuju	6	41 %
2	Setuju	5	33 %
3	Ragu-Ragu	0	0
4	Tidak setuju	4	26 %
5	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		15	100%

Sumber: data primer yang diolah April 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pernyataan tentang saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah, 41% sangat setuju, 33% setuju, dan 26% tidak setuju.

- 4) Saya akan menjadi nasabah di bank syariah karena layanan yang baik di bank syariah

**Tabel 4.14**

**Tanggapan responden terhadap saya akan menjadi nasabah di bank syariah karena layanan yang baik di bank syariah**

NO	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Sangat setuju	7	46 %
2	Setuju	6	41 %
3	Ragu-Ragu	0	0
4	Tidak setuju	2	13 %
5	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		15	100%

Sumber: data primer yang diolah April 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pernyataan tentang saya akan menjadi nasabah di bank syariah karena layanan yang baik di bank syariah, 46% sangat setuju, 41% setuju, dan 13% tidak setuju.

- 5) Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah dan layanan yang baik pada bank syariah

**Tabel 4. 15**

**Tanggapan responden terhadap saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah dan layanan yang baik pada bank syariah**

NO	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Sangat setuju	8	54 %
2	Setuju	5	33 %
3	Ragu-Ragu	0	0
4	Tidak setuju	2	13 %
5	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		15	100%

Sumber: data primer yang diolah April 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pernyataan tentang saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah dan layanan yang baik pada bank syariah, 54% sangat setuju, 33% setuju, dan 13% tidak setuju.

#### d. Uji Kualitas Data

##### 1) Uji Validitas

Berikut ini adalah hasil uji validitas dari variabel pengetahuan, pelayanan dan pengambilan keputusan menjadi nasabah dengan jumlah responden sebanyak 15 responden dan 15 pernyataan untuk try out atau uji coba.

**Tabel 4.16**  
**Hasil uji validitas**

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	15	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

Sumber: Output IBM SPSS Statistics 24. 2022

Berdasarkan tabel 4.16 menunjukkan bahwa masing-masing pertanyaan dari setiap indikator variabel dikatakan valid.

##### 2) Uji Reliabilitas

Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas dari variabel pengetahuan, pelayanan dan pengambilan keputusan menjadi nasabah dengan jumlah responden sebanyak 15 responden untuk try out atau uji coba.

**Tabel 4.17**  
**Hasil uji reliabilitas variabel pengetahuan (X<sub>1</sub>)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,925	5

Sumber: Output IBM SPSS Statistics 24. 2022

Berdasarkan Tabel 4.17 di atas hasil uji reliabilitas untuk variabel pengetahuan ( $X_1$ ) nilai *Cronbach's Alpha*  $0,925 > 0,60$  yang artinya item pernyataan pada kuesioner pada variabel pengetahuan dianggap reliabel atau layak.

**Tabel 4.18**  
**Hasil uji reliabilitas variabel layanan ( $X_2$ )**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,892	5

Sumber: Output IBM SPSS Statistics 24. 2022

Berdasarkan Tabel 4.18 di atas hasil uji reliabilitas untuk variabel layanan ( $X_2$ ) nilai *Cronbach's Alpha*  $0,892 > 0,60$  yang artinya item pernyataan pada kuesioner pada variabel layanan dianggap reliabel atau layak.

**Tabel 4.19**  
**Hasil uji reliabilitas variabel keputusan (Y)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,911	5

Sumber: Output IBM SPSS Statistics 24. 2022

Berdasarkan Tabel 4.19 di atas hasil uji reliabilitas untuk variabel keputusan (Y) nilai *Cronbach's Alpha*  $0,911 > 0,60$  yang artinya item pernyataan pada kuesioner pada variabel keputusan dianggap reliabel atau layak.

## e. Uji Asumsi Klasik

### 1) Uji Normalitas

Berikut ini hasil uji normalitas dari variabel pengetahuan, layanan dan keputusan menjadi nasabah di bank syariah.

**Tabel 4.20**  
**Hasil uji normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		15
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,69737825
Most Extreme Differences	Absolute	,160
	Positive	,132
	Negative	-,160
Test Statistic		,160
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Output IBM SPSS Statistics 24. 2022

Berdasarkan Tabel 4. diperoleh hasil nilai asymp. *Sig* diperoleh sebesar  $0,200 > 0,05$  maka menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

### 2) Uji Linieritas

Berikut ini hasil uji linieritas dari variabel pengetahuan, layanan dan keputusan menjadi nasabah di bank syariah.

**Tabel 4.21**  
**Hasil uji linieritas**

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2	Between Groups	(Combined)	50,733	8	6,342	,384	,894
		Linearity	32,732	1	32,732	1,984	,209
		Deviation from Linearity	18,001	7	2,572	,156	,986
	Within Groups		99,000	6	16,500		
	Total		149,733	14			

Sumber: Output IBM SPSS Statistics 24. 2022

Berdasarkan Tabel 4.21 menunjukkan bahwa pengaruh antara pengetahuan, layanan dengan keputusan menjadi nasabah memiliki nilai P-value yang ditunjukkan oleh nilai sig. yaitu  $0,986 > 0,05$ . Hal tersebut berarti bahwa dalam model regresi memiliki pengaruh yang linier antara variabel  $X_1$ ,  $X_2$  dan Y, sehingga penelitian layak untuk digunakan.

### 3) Uji Heterokedastisitas

Berikut ini hasil uji heteroskedastisitas dari variabel pengetahuan, layanan dan keputusan menjadi nasabah bank syariah.

**Tabel 4.22**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,757	1,270		1,596	,148
	X1	,037	,035	1,332	3,830	,004
	X2	,028	,038	1,229	3,486	,007

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Sumber: Output IBM SPSS Statistics 24. 2022

Berdasarkan Tabel 4.22 di atas diperoleh nilai sig. untuk variabel pengetahuan  $0,004 < 0,05$  dan variabel layanan  $0,007 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4) Uji Autokorelasi

Persamaan regresi linier berganda yang baik adalah yang tidak memiliki masalah autokorelasi. Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi (pengaruh) antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Berikut ini hasil uji autokorelasi dari variabel pengetahuan, layanan dan keputusan menjadi nasabah.

**Tabel 4.23**  
**Uji hasil autokorelasi**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,977 <sup>a</sup>	,955	,947	,75325	2,129
a. Predictors: (Constant), X2, X1					
b. Dependent Variable: Y					

Sumber: Output IBM SPSS Statistics 24. 2022

Berdasarkan Tabel 4.23 di atas nilai DW sebesar 2,129 dibandingkan dengan nilai DW tabel di tabel Durbin Watson (k,n), jadi (2, 15) (k adalah jumlah variabel independen) diperoleh nilai  $d_u$  dan  $d_l$ , maka nilai  $d_l$  (0.9455) dan nilai  $d_u$  (1.5432). Oleh karena itu nilai DW 2,129 lebih besar dari batas ( $d_u$ ) 1.5432 dan kurang dari  $4 - 1.5432$  ( $4 - d_u$ ) adalah  $1,5432 < 2,129 < 2,4568$  maka menyatakan bahwa tidak menolak  $H_0$  yang artinya tidak ada autokorelasi positif atau negatif atau dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi.

### 5) Uji Multikolinieritas

Berikut ini hasil uji multikolinieritas dari variabel pengetahuan, layanan dan keputusan menjadi nasabah.

**Tabel 4.24**  
**Hasil uji multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,764	2,337		1,183	,260		
	X1	,887	,064	,971	13,936	,000	,780	1,282
	X2	-,012	,071	-,012	-,169	,869	,780	1,282

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output IBM SPSS Statistics 24. 2022

Berdasarkan Tabel 4.24 di atas menunjukkan bahwa variabel pengetahuan mempunyai nilai tolerance sebesar  $0,780 \geq 0,10$  dan nilai VIF sebesar  $1,282 \leq 10$  dan variabel layanan mempunyai nilai tolerance sebesar  $0,780 \geq 0,10$  dan nilai VIF sebesar  $1,282 \leq 10$ . Sehingga dapat disimpulkan dalam model regresi ini tidak terjadi gejala multikolinieritas.

## 2. Uji Hipotesis

### a. Analisis Regresi Linier Berganda

Berikut ini hasil uji analisis regresi linier berganda dari variabel pengetahuan, layanan dan keputusan menjadi nasabah:

**Tabel 4.25**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	2,764	2,337	
	X1	,887	,064	,971
	X2	-,012	,071	-,012

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output IBM SPSS Statistics 24. 2022

Berdasarkan Tabel 4.25 di atas persamaan regresi linier berganda dapat disusun sebagai berikut:

$$y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$y = 2,764 + 0,887 X_1 + (-0,012) X_2$$

Persamaan regresi linier berganda di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstan bernilai positif sebesar 3,008. Hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel pengetahuan dan layanan jika dianggap tetap (0), maka tingkat keputusan menjadi nasabah sebesar 2,764.
- b. Nilai koefisien regresi variabel pengetahuan bernilai positif sebesar 0,887. Hal ini berarti jika variabel pengetahuan ditingkatkan satu satuan dengan catatan variabel pengetahuan dianggap konstan, maka akan meningkatkan tingkat keputusan menjadi nasabah sebesar 0,887.

c. Nilai koefisien regresi variabel layanan bernilai negatif sebesar -0,012. Hal ini berarti jika variabel layanan ditingkatkan satu-satuan dengan catatan variabel layanan dianggap konstan, maka akan menurunkan tingkat keputusan menjadi nasabah sebesar -0,012.

**b. Uji Parsial atau Uji (t-)**

Berikut ini hasil uji t atau parsial dari analisis regresi linier berganda yakni variabel pengetahuan sebagai ( $X_1$ ), layanan sebagai ( $X_2$ ) dan keputusan sebagai ( $Y$ ):

**Tabel 4.26**  
**Hasil Uji Parsial atau Uji (t-)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,764	2,337		1,183	,260
	X1	,887	,064	,971	13,936	,000
	X2	-,012	,071	-,012	-,169	,869

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output IBM SPSS Statistics 24. 2022

Berdasarkan Tabel 4.26 pada kolom t dan sig. dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Variabel pengetahuan memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $13,936 > 2.16037$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 \leq 0,05$  maka hal ini berarti bahwa uji hipotesis menerima  $H_a : \beta_1 \neq 0$  menolak  $H_0 : \beta_1 = 0$ ,

sehingga, secara parsial variabel pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah.

- 2) Variabel layanan memiliki nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $-0,169 < 2,16037$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 \leq 0,05$  maka hal ini berarti bahwa uji hipotesis menolak  $H_a : \beta_2 \neq 0$  menerima  $H_0 : \beta_2 = 0$ , sehingga secara parsial variabel layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah.

**c. Uji F atau Simultan**

Berikut ini hasil uji F atau simultan dari analisis regresi linier berganda yakni variabel pengetahuan, layanan dan keputusan menjadi nasabah.

**Tabel 4.27**  
**Hasil Uji F atau Simultan**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	142,925	2	71,462	125,949	,000 <sup>b</sup>
	Residual	6,809	12	,567		
	Total	149,733	14			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

Sumber: Output IBM SPSS Statistics 24. 2022

Berdasarkan tabel 4.27 di atas pada kolom F dan sig. diperoleh besarnya nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  yaitu  $125,949 > 3,890$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka hal tersebut menunjukkan bahwa uji hipotesis menerima  $H_1 : \beta_{1,2} \neq 0$  menolak  $H_0 : \beta_{1,2} = 0$ , sehingga secara

simultan variabel pengetahuan, layanan berpengaruh dengan keputusan menjadi nasabah.

**d. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Berikut ini hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dari variabel pengetahuan sebagai ( $X_1$ ), layanan sebagai ( $X_2$ ) dan keputusan menjadi nasabah sebagai ( $Y$ ).

**Tabel 4.28**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,977 <sup>a</sup>	,955	,947	,75325
a. Predictors: (Constant), X2, X1				
b. Dependent Variable: Y				

Sumber: Output IBM SPSS Statistics 24. 2022

Berdasarkan Tabel 4.28 di atas menunjukkan bahwa besarnya nilai R square yaitu 0,955, dengan demikian besarnya pengaruh variabel pengetahuan dan layanan terhadap keputusan menjadi nasabah sebesar 95,5%. Adapun sisanya sebesar 4,5% berpengaruh dengan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**3. Pembahasan**

Diperoleh dari hasil analisis maka, pembahasan tentang hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

**a. Pengaruh Pengetahuan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah**

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap variabel keputusan menjadi nasabah, artinya jika semakin tinggi atau baik pengetahuan, maka pengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah juga semakin tinggi. Hal ini didukung dengan hasil variabel pengetahuan memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $13,936 > 2,16037$  dan memiliki tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi atau baik pengetahuan maka keputusan menjadi nasabah juga semakin tinggi atau meningkat, sebaliknya jika pengetahuan buruk maka keputusan nasabah menabung juga akan rendah atau menurun.

**b. Pengaruh Layanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah**

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel layanan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap variabel keputusan menjadi nasabah, artinya jika semakin tinggi layanan, maka keputusan menjadi nasabah juga semakin tinggi atau meningkat. Hal ini didukung dengan hasil nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $-0,169 < 2,16037$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 \leq 0,05$ .

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jika layanan yang dilakukan pihak bank baik dan buruknya tidak berpengaruh signifikan pada keputusan menjadi nasabah.

**c. Pengaruh Pengetahuan dan Layanan Secara Bersama-sama Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah**

Berdasarkan hasil pengujian secara bersama-sama menunjukkan bahwa variabel ( $X_1$  dan  $X_2$ ) berpengaruh terhadap variabel  $Y$ . Pengetahuan dan layanan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah terlihat dari besarnya nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $125,949 > 3,890$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  serta secara bersama-sama variabel pengetahuan dan layanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,955. Sehingga variabel pengetahuan dan layanan dapat menjelaskan variabel keputusan menjadi nasabah sebesar 0,955 atau 95,5% dan sisanya 4,5% berpengaruh dengan variabel diluar penelitian ini.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan dan Layanan Bank Syariah terhadap Keputusan Menjadi Nasabah” adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan ( $X_1$ ) terhadap keputusan menjadi nasabah ( $Y$ ) dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $13,936 > 2,16037$ ) dan  $p\text{-value} < \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ) dan pada uji regresi linier sederhana yang diketahui dari koefisien determinasi ( $R$  square) untuk variabel pengetahuan berpengaruh secara signifikan atau sangat kuat sebesar 95,4% terhadap keputusan menjadi nasabah, sedangkan sisanya yaitu 4,6% berpengaruh dengan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Terdapat pengaruh antara layanan ( $X_2$ ) terhadap keputusan menjadi nasabah ( $Y$ ) dengan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $-0,169 < 2,16037$ ) dan  $p\text{-value} < \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ) dan pada uji regresi linier sederhana yang diketahui dari koefisien determinasi ( $R$  square) memiliki pengaruh yang kurang signifikan atau rendah sebesar 21,9% terhadap keputusan menjadi nasabah, sedangkan sisanya yaitu 78,1% berpengaruh dengan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3. Terdapat pengaruh simultan (bersama-sama) antara pengetahuan dan layanan terhadap keputusan menjadi nasabah dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $125,949 > 3,890$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  pada hasil uji regresi linier berganda diketahui koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,955 berarti pengetahuan dan layanan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah yakni sebesar 95,5%

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini maka peneliti ingin memberikan beberapa saran yang mungkin dapat berguna bagi semua pihak yang berkepentingan yakni antara lain:

1. Bank syariah hendaknya terus meningkatkan sosialisasi atau pemahaman kepada masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang bank syariah yang diharapkan dapat meningkatkan pula keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah.
2. Bank syariah hendaknya tetap mempertahankan dan terus meningkatkan layanan seperti meningkatkan layanan dalam menyelesaikan masalah, kecepatan dalam menangani keluhan, peka terhadap keinginan calon nasabah maupun nasabah, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dan kemudahan ketika melakukan berbagai macam transaksi agar nasabah kembali melakukan pembiayaan ulang, sehingga keputusan menjadi nasabah akan

meningkat mungkin dengan adanya aplikasi yang khusus untuk menyelesaikan keluhan.

3. Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya menambah variabel bebas misalnya variabel lokasi, variabel media, variabel religiusitas dan variabel lainnya agar mendapatkan gambaran yang lebih luas tentang masalah penelitian yang diteliti dan menambah jumlah sampel yang digunakan agar data yang dihasilkan lebih akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung:Alfabeta, 2012).
- Antonio, Muhammad Syafi'I. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta:Gema Insani Press, 2001)
- Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008).
- Bachtiar, *Filsafat Ilmu*, (Jakarta: Rajawali Press, 2012).
- Chalijah, *Dimensi-Dimensi Psikologi Pendidikan*, (Surabaya: Al Ikhlas, 1994).
- Engel, Blackwell and Miniard, *Consumer Behavior*, (Orlando: The Dryden Press, 1995).
- Fadli, Muh. "Pengaruh Pengetahuan Perbankan Syariah terhadap Minat Menabung di Bank Syariah (Studi Pada Pedagang Kaki Lima Lapangan Pancasila Kota Palopo)", (Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, 2019)
- Fahmi, Irham. *Manajemen Pengambilan Keputusan Teori Dan Aplikasi*, Cet.3 (Bandung: Alfabeta, 2016).
- Firmansyah, A. F. "Pengaruh Pengetahuan Dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syariah", *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol 2 Nomor 3, 2019.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IMB SPSS 21*(Semarang: Undip, 2016).

- Hilda, “Pengaruh Pengetahuan Masyarakat Kelurahan Purangi Terhadap Minat Menggunakan Produk Bank BRI Syariah”, (Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2020).
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, cet. ke 16 (Jakarta: Rajawali Pers, 2015).
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran edisi Bahasa Indonesia* (Jakarta: Prenhallindo, 1999).
- *Marketing Management : An Asian Perspective* (Jakarta: Prenhallindo, 1999).
- Kusumawati, Novi Nugrahani. “Pengaruh Pengetahuan dan Motivasi terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bri Syariah KCP Ponorogo”, (Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2019)
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2001).
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Sekunder*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012).
- Nasehudin, Toto Syatori dan Nanang Gozali. *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015).
- Ndraha, Taliziduhu. *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013).
- Nitisusastro, Mulyadi. *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan*, (Bandung: Alfabeta, 2013).

- Notoatmodjo, Soekidjo. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003).
- Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*, (Bandung: Alfabeta, 2013), cet. 9.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi, 2013).
- Setiadi, Nugroho J. *Perilaku Konsumen Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, Dan Keinginan Konsumen*, Cet.4 (Jakarta: Kencana, 2010).
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2017).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009).
- Sujarweni, Wiranta. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2015).
- Sunyoto, Danang. *Riset Bisnis dengan Analisis Jalur SPSS* (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2011).
- Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: PrenadaMedia Group, 2015).
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2004 ).
- *Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta, Andi Offset, 2014).
- Wawancara dengan Acong salah satu pengelola PARUKMAS (data diambil pada 6 Januari 2022)

Wawancara dengan Acong salah satu pengelola PARUKMAS (data diambil pada 17 April 2022)

Wawancara dengan pedagang pasar rukun masyarakat (PARUKMAS) (data diambil pada 6 Januari 2022)

Wulansari, Andhita Dessy. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IMB SPSS 21* (Yogyakarta: Pustaka Felicha, 2017).

Zain, Abdurrahman. “Pengaruh Pengetahuan Santri Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Memilih Produk Bank Syariah ( Studi Kasus Santri Pondok Pesantren Modern Ummul Quro Allislami),” Skripsi (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2017).

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### A. Hasil Angket

#### ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

#### PENGARUH PENGETAHUAN DAN LAYANAN BANK SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH

(Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan  
Yosodadi Kecamatan Metro Timur)

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : Ria anJani
2. Usia : 44
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Pendidikan Terakhir: SMP
5. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

#### B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon berikan jawaban dari masing-masing pilihan yang tersedia dengan memberikan tanda (✓) pada jawaban yang bapak/ibu pilih.
2. Karena kuesioner ini dapat digunakan secara optimal apabila seluruh pertanyaan terjawab, maka mohon diteliti kembali apakah semua pernyataan tersebut telah terjawab.

#### C. Pengaruh Pengetahuan dan Layanan Bank Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur)

**KETERANGAN :** SS (Sangat Setuju) S (Setuju) RR (Ragu-Ragu) TS (Tidak Setuju) STS (Sangat Tidak Setuju)

#### Pengetahuan Masyarakat (X<sub>1</sub>)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya mengetahui tentang perbedaan bank syariah dan bank konvensional		✓			
2	Saya mengetahui tentang produk-produk bank syariah			✓		
3	Saya mengetahui tentang manfaat produk pada bank syariah				✓	
4	Saya mengetahui cara menabung di bank syariah		✓			
5	Saya mengetahui lokasi bank syariah		✓			

**Layanan Bank Syariah (X<sub>2</sub>)**

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Bank Syariah memiliki fasilitas fisik yang baik				✓	
2	Bank Syariah memiliki fasilitas nonfisik yang baik				✓	
3	Bank Syariah memiliki pelayanan yang cepat				✓	
4	Bank Syariah memiliki keinginan untuk membantu konsumen				✓	
5	Bank Syariah tanggap dalam merespon keluhan konsumen				✓	

**Keputusan (Y)**

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya berusaha mencari tahu informasi mengenai bank syariah dari media informasi apapun					✓
2	Sebelum saya berinteraksi dengan bank syariah saya sering bertanya tentang bank syariah kepada orang-orang disekitar saya					✓
3	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah		✓			
4	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah karena layanan baik di bank syariah		✓			
5	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah dan layanan yang baik pada bank syariah		✓			

Metro, Januari 2022

Mahasiswa Ybs,

**Susi Tsaniatin Suhartini**  
**NPM. 150210022**

## ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

### PENGARUH PENGETAHUAN DAN LAYANAN BANK SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH

(Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan  
Yosodadi Kecamatan Metro Timur)

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : Posmiati
2. Usia : 30
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Pendidikan Terakhir: SMA
5. Pekerjaan : Penjahit

#### B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon berikan jawaban dari masing-masing pilihan yang tersedia dengan memberikan tanda (√) pada jawaban yang bapak/ibu pilih.
2. Karena kuesioner ini dapat digunakan secara optimal apabila seluruh pertanyaan terjawab, maka mohon diteliti kembali apakah semua pernyataan tersebut telah terjawab.

#### C. Pengaruh Pengetahuan dan Layanan Bank Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur)

**KETERANGAN :** SS (Sangat Setuju) S (Setuju) RR (Ragu-Ragu) TS (Tidak Setuju) STS (Sangat Tidak Setuju)

#### Pengetahuan Masyarakat (X<sub>1</sub>)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya mengetahui tentang perbedaan bank syariah dan bank konvensional				✓	
2	Saya mengetahui tentang produk-produk bank syariah				✓	
3	Saya mengetahui tentang manfaat produk pada bank syariah				✓	
4	Saya mengetahui cara menabung di bank syariah				✓	
5	Saya mengetahui lokasi bank syariah		✓			

**Layanan Bank Syariah (X<sub>2</sub>)**

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Bank Syariah memiliki fasilitas fisik yang baik			✓		
2	Bank Syariah memiliki fasilitas nonfisik yang baik			✓		
3	Bank Syariah memiliki pelayanan yang cepat			✓		
4	Bank Syariah memiliki keinginan untuk membantu konsumen			✓		
5	Bank Syariah tanggap dalam merespon keluhan konsumen			✓		

**Keputusan (Y)**

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya berusaha mencari tahu informasi mengenai bank syariah dari media informasi apapun				✓	
2	Sebelum saya berinteraksi dengan bank syariah saya sering bertanya tentang bank syariah kepada orang-orang disekitar saya				✓	
3	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah		✓			
4	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah karena layanan baik di bank syariah		✓			
5	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah dan layanan yang baik pada bank syariah		✓			

Metro, Januari 2022

Mahasiswa Ybs,

**Susi Tsaniatin Suhartini**  
**NPM. 150210022**

## ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

### PENGARUH PENGETAHUAN DAN LAYANAN BANK SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH

(Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan  
Yosodadi Kecamatan Metro Timur)

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : Sarmiati
2. Usia : 50
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Pendidikan Terakhir: SMP
5. Pekerjaan : Ibu rumah tangga

#### B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon berikan jawaban dari masing-masing pilihan yang tersedia dengan memberikan tanda (√) pada jawaban yang bapak/ibu pilih.
2. Karena kuesioner ini dapat digunakan secara optimal apabila seluruh pertanyaan terjawab, maka mohon diteliti kembali apakah semua pernyataan tersebut telah terjawab.

#### C. Pengaruh Pengetahuan dan Layanan Bank Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur)

**KETERANGAN :** SS (Sangat Setuju) S (Setuju) RR (Ragu-Ragu) TS (Tidak Setuju) STS (Sangat Tidak Setuju)

#### Pengetahuan Masyarakat (X<sub>1</sub>)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya mengetahui tentang perbedaan bank syariah dan bank konvensional		✓			
2	Saya mengetahui tentang produk-produk bank syariah				✓	
3	Saya mengetahui tentang manfaat produk pada bank syariah				✓	
4	Saya mengetahui cara menabung di bank syariah				✓	
5	Saya mengetahui lokasi bank syariah		✓			

**Layanan Bank Syariah (X<sub>2</sub>)**

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Bank Syariah memiliki fasilitas fisik yang baik	✓	✓			
2	Bank Syariah memiliki fasilitas nonfisik yang baik		✓			
3	Bank Syariah memiliki pelayanan yang cepat	✓				
4	Bank Syariah memiliki keinginan untuk membantu konsumen	✓				
5	Bank Syariah tanggap dalam merespon keluhan konsumen	✓				

**Keputusan (Y)**

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya berusaha mencari tahu informasi mengenai bank syariah dari media informasi apapun				✓	
2	Sebelum saya berinteraksi dengan bank syariah saya sering bertanya tentang bank syariah kepada orang-orang disekitar saya				✓	
3	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah				✓	
4	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah karena layanan baik di bank syariah	✓				
5	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah dan layanan yang baik pada bank syariah	✓				

Metro, Januari 2022

Mahasiswa Ybs,

**Susi Tsaniatin Subartini**  
**NPM. 150210022**

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PENGETAHUAN DAN LAYANAN BANK SYARIAH  
TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH

(Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan  
Yosodadi Kecamatan Metro Timur)

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : *Mini Haris*
2. Usia : *40*
3. Jenis Kelamin : *Perempuan*
4. Pendidikan Terakhir : *SMP*
5. Pekerjaan : *Pedagang*

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon berikan jawaban dari masing-masing pilihan yang tersedia dengan memberikan tanda (✓) pada jawaban yang bapak/ibu pilih.
2. Karena kuesioner ini dapat digunakan secara optimal apabila seluruh pertanyaan terjawab, maka mohon diteliti kembali apakah semua pernyataan tersebut telah terjawab.

C. Pengaruh Pengetahuan dan Layanan Bank Syariah Terhadap  
Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun  
Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro  
Timur)

KETERANGAN : SS (Sangat Setuju) S (Setuju) RR (Ragu-Ragu) TS  
(Tidak Setuju) STS (Sangat Tidak Setuju)

Pengetahuan Masyarakat ( $X_1$ )

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya mengetahui tentang perbedaan bank syariah dan bank konvensional		✓			
2	Saya mengetahui tentang produk-produk bank syariah				✓	
3	Saya mengetahui tentang manfaat produk pada bank syariah				✓	
4	Saya mengetahui cara menabung di bank syariah				✓	
5	Saya mengetahui lokasi bank syariah				✓	

**Layanan Bank Syariah (X<sub>2</sub>)**

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Bank Syariah memiliki fasilitas fisik yang baik		✓			
2	Bank Syariah memiliki fasilitas nonfisik yang baik		✓			
3	Bank Syariah memiliki pelayanan yang cepat		✓			
4	Bank Syariah memiliki keinginan untuk membantu konsumen		✓			
5	Bank Syariah tanggap dalam merespon keluhan konsumen		✓			

**Keputusan (Y)**

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya berusaha mencari tahu informasi mengenai bank syariah dari media informasi apapun					✓
2	Sebelum saya berinteraksi dengan bank syariah saya sering bertanya tentang bank syariah kepada orang-orang disekitar saya					✓
3	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah				✓	
4	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah karena layanan baik di bank syariah		✓			
5	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah dan layanan yang baik pada bank syariah	✓				

Metro, Januari 2022

Mahasiswa Ybs,

**Susi Tsaniatin Suhartini**  
NPM. 150210022

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PENGETAHUAN DAN LAYANAN BANK SYARIAH  
TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH

(Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan  
Yosodadi Kecamatan Metro Timur)

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : *Fiti Mahmudah*
2. Usia : *32*
3. Jenis Kelamin : *Perempuan*
4. Pendidikan Terakhir : *SI*
5. Pekerjaan : *Guru TK*

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon berikan jawaban dari masing-masing pilihan yang tersedia dengan memberikan tanda (v) pada jawaban yang bapak/ibu pilih.
2. Karena kuesioner ini dapat digunakan secara optimal apabila seluruh pertanyaan terjawab, maka mohon diteliti kembali apakah semua pernyataan tersebut telah terjawab.

C. Pengaruh Pengetahuan dan Layanan Bank Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur)

KETERANGAN : SS (Sangat Setuju) S (Setuju) RR (Ragu-Ragu) TS (Tidak Setuju) STS (Sangat Tidak Setuju)

Pengetahuan Masyarakat (X<sub>1</sub>)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya mengetahui tentang perbedaan bank syariah dan bank konvensional	✓				
2	Saya mengetahui tentang produk-produk bank syariah				✓	
3	Saya mengetahui tentang manfaat produk pada bank syariah				✓	
4	Saya mengetahui cara menabung di bank syariah				✓	
5	Saya mengetahui lokasi bank syariah				✓	

**Layanan Bank Syariah (X<sub>2</sub>)**

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Bank Syariah memiliki fasilitas fisik yang baik			✓		
2	Bank Syariah memiliki fasilitas nonfisik yang baik			✓		
3	Bank Syariah memiliki pelayanan yang cepat		✓			
4	Bank Syariah memiliki keinginan untuk membantu konsumen		✓			
5	Bank Syariah tanggap dalam merespon keluhan konsumen		✓			

**Keputusan (Y)**

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya berusaha mencari tahu informasi mengenai bank syariah dari media informasi apapun		✓			
2	Sebelum saya berinteraksi dengan bank syariah saya sering bertanya tentang bank syariah kepada orang-orang disekitar saya				✓	
3	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah		✓			
4	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah karena layanan baik di bank syariah		✓			
5	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah dan layanan yang baik pada bank syariah		✓			

Metro, Januari 2022

Mahasiswa Ybs,

**Susi Tsaniatin Suhartini**  
NPM. 150210022

**ALAT PENGUMPUL DATA (APD)**

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN LAYANAN BANK SYARIAH  
TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH**

**(Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan  
Yosodadi Kecamatan Metro Timur)**

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama : *Painah*
2. Usia : *71*
3. Jenis Kelamin : *Perempuan*
4. Pendidikan Terakhir: *-*
5. Pekerjaan : *Ibu rumah tangga*

**B. PETUNJUK PENGISIAN**

1. Mohon berikan jawaban dari masing-masing pilihan yang tersedia dengan memberikan tanda (√) pada jawaban yang bapak/ibu pilih.
2. Karena kuesioner ini dapat digunakan secara optimal apabila seluruh pertanyaan terjawab, maka mohon diteliti kembali apakah semua pernyataan tersebut telah terjawab.

**C. Pengaruh Pengetahuan dan Layanan Bank Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur)**

**KETERANGAN : SS (Sangat Setuju) S (Setuju) RR (Ragu-Ragu) TS (Tidak Setuju) STS (Sangat Tidak Setuju)**

**Pengetahuan Masyarakat (X<sub>1</sub>)**

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya mengetahui tentang perbedaan bank syariah dan bank konvensional	✓				
2	Saya mengetahui tentang produk-produk bank syariah				✓	
3	Saya mengetahui tentang manfaat produk pada bank syariah				✓	
4	Saya mengetahui cara menabung di bank syariah				✓	
5	Saya mengetahui lokasi bank syariah				✓	

**Layanan Bank Syariah (X<sub>2</sub>)**

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Bank Syariah memiliki fasilitas fisik yang baik				✓	
2	Bank Syariah memiliki fasilitas nonfisik yang baik				✓	
3	Bank Syariah memiliki pelayanan yang cepat				✓	
4	Bank Syariah memiliki keinginan untuk membantu konsumen				✓	
5	Bank Syariah tanggap dalam merespon keluhan konsumen				✓	

**Keputusan (Y)**

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya berusaha mencari tahu informasi mengenai bank syariah dari media informasi apapun				✓	
2	Sebelum saya berinteraksi dengan bank syariah saya sering bertanya tentang bank syariah kepada orang-orang disekitar saya				✓	
3	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah	✓				
4	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah karena layanan baik di bank syariah	✓				
5	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah dan layanan yang baik pada bank syariah	✓				

Metro, Januari 2022

Mahasiswa Ybs,

**Susi Tsaniatin Suhartini**  
NPM. 150210022

## ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

### PENGARUH PENGETAHUAN DAN LAYANAN BANK SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH

(Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan  
Yosodadi Kecamatan Metro Timur)

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : *Marinem*
2. Usia : *38*
3. Jenis Kelamin : *Perempuan*
4. Pendidikan Terakhir: *smp*
5. Pekerjaan : *Pedagang*

#### B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon berikan jawaban dari masing-masing pilihan yang tersedia dengan memberikan tanda (✓) pada jawaban yang bapak/ibu pilih.
2. Karena kuesioner ini dapat digunakan secara optimal apabila seluruh pertanyaan terjawab, maka mohon diteliti kembali apakah semua pernyataan tersebut telah terjawab.

#### C. Pengaruh Pengetahuan dan Layanan Bank Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur)

**KETERANGAN :** SS (Sangat Setuju) S (Setuju) RR (Ragu-Ragu) TS (Tidak Setuju) STS (Sangat Tidak Setuju)

#### Pengetahuan Masyarakat (X<sub>1</sub>)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya mengetahui tentang perbedaan bank syariah dan bank konvensional				✓	
2	Saya mengetahui tentang produk-produk bank syariah		✓			
3	Saya mengetahui tentang manfaat produk pada bank syariah		✓			
4	Saya mengetahui cara menabung di bank syariah		✓			
5	Saya mengetahui lokasi bank syariah		✓			

**Layanan Bank Syariah (X<sub>2</sub>)**

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Bank Syariah memiliki fasilitas fisik yang baik			✓		
2	Bank Syariah memiliki fasilitas nonfisik yang baik			✓		
3	Bank Syariah memiliki pelayanan yang cepat			✓		
4	Bank Syariah memiliki keinginan untuk membantu konsumen			✓		
5	Bank Syariah tanggap dalam merespon keluhan konsumen			✓		

**Keputusan (Y)**

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya berusaha mencari tahu informasi mengenai bank syariah dari media informasi apapun					✓
2	Sebelum saya berinteraksi dengan bank syariah saya sering bertanya tentang bank syariah kepada orang-orang disekitar saya					✓
3	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah				✓	
4	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah karena layanan baik di bank syariah				✓	
5	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah dan layanan yang baik pada bank syariah				✓	

Metro, Januari 2022

Mahasiswa Ybs,

**Susi Tsaniatin Suhartini**  
**NPM. 150210022**

## ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

### PENGARUH PENGETAHUAN DAN LAYANAN BANK SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH

(Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan  
Yosodadi Kecamatan Metro Timur)

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : Yunita
2. Usia : 36
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Pendidikan Terakhir: smp
5. Pekerjaan : Pedagang

#### B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon berikan jawaban dari masing-masing pilihan yang tersedia dengan memberikan tanda (√) pada jawaban yang bapak/ibu pilih.
2. Karena kuesioner ini dapat digunakan secara optimal apabila seluruh pertanyaan terjawab, maka mohon diteliti kembali apakah semua pernyataan tersebut telah terjawab.

#### C. Pengaruh Pengetahuan dan Layanan Bank Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur)

**KETERANGAN :** SS (Sangat Setuju) S (Setuju) RR (Ragu-Ragu) TS (Tidak Setuju) STS (Sangat Tidak Setuju)

#### Pengetahuan Masyarakat (X<sub>1</sub>)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya mengetahui tentang perbedaan bank syariah dan bank konvensional		✓			
2	Saya mengetahui tentang produk-produk bank syariah		✓			
3	Saya mengetahui tentang manfaat produk pada bank syariah		✓			
4	Saya mengetahui cara menabung di bank syariah		✓			
5	Saya mengetahui lokasi bank syariah		✓			

**Layanan Bank Syariah (X<sub>2</sub>)**

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Bank Syariah memiliki fasilitas fisik yang baik		✓			
2	Bank Syariah memiliki fasilitas nonfisik yang baik		✓			
3	Bank Syariah memiliki pelayanan yang cepat		✓			
4	Bank Syariah memiliki keinginan untuk membantu konsumen		✓			
5	Bank Syariah tanggap dalam merespon keluhan konsumen		✓			

**Keputusan (Y)**

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya berusaha mencari tahu informasi mengenai bank syariah dari media informasi apapun				✓	
2	Sebelum saya berinteraksi dengan bank syariah saya sering bertanya tentang bank syariah kepada orang-orang disekitar saya				✓	
3	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah	✓				
4	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah karena layanan baik di bank syariah	✓				
5	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah dan layanan yang baik pada bank syariah	✓				

Metro, Januari 2022

Mahasiswa Ybs,

**Susi Tsaniatin Suhartini**  
**NPM. 150210022**

## ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

### PENGARUH PENGETAHUAN DAN LAYANAN BANK SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH

(Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan  
Yosodadi Kecamatan Metro Timur)

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : *Tatik Nur dini*
2. Usia : *41*
3. Jenis Kelamin : *perempuan*
4. Pendidikan Terakhir : *smp*
5. Pekerjaan : *Ibu rumah tangga*

#### B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon berikan jawaban dari masing-masing pilihan yang tersedia dengan memberikan tanda (√) pada jawaban yang bapak/ibu pilih.
2. Karena kuesioner ini dapat digunakan secara optimal apabila seluruh pertanyaan terjawab, maka mohon diteliti kembali apakah semua pernyataan tersebut telah terjawab.

#### C. Pengaruh Pengetahuan dan Layanan Bank Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur)

**KETERANGAN :** SS (Sangat Setuju) S (Setuju) RR (Ragu-Ragu) TS (Tidak Setuju) STS (Sangat Tidak Setuju)

#### Pengetahuan Masyarakat (X<sub>1</sub>)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya mengetahui tentang perbedaan bank syariah dan bank konvensional					
2	Saya mengetahui tentang produk-produk bank syariah					
3	Saya mengetahui tentang manfaat produk pada bank syariah					
4	Saya mengetahui cara menabung di bank syariah					
5	Saya mengetahui lokasi bank syariah					

**Layanan Bank Syariah (X<sub>2</sub>)**

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Bank Syariah memiliki fasilitas fisik yang baik		✓			
2	Bank Syariah memiliki fasilitas nonfisik yang baik		✓			
3	Bank Syariah memiliki pelayanan yang cepat		✓			
4	Bank Syariah memiliki keinginan untuk membantu konsumen		✓			
5	Bank Syariah tanggap dalam merespon keluhan konsumen		✓			

**Keputusan (Y)**

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya berusaha mencari tahu informasi mengenai bank syariah dari media informasi apapun		✓			
2	Sebelum saya berinteraksi dengan bank syariah saya sering bertanya tentang bank syariah kepada orang-orang disekitar saya		✓			
3	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah		✓			
4	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah karena layanan baik di bank syariah		✓			
5	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah dan layanan yang baik pada bank syariah		✓			

Metro, Januari 2022

Mahasiswa Ybs,

**Susi Tsaniatin Suhartini**  
**NPM. 150210022**

## ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

### PENGARUH PENGETAHUAN DAN LAYANAN BANK SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH

(Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan  
Yosodadi Kecamatan Metro Timur)

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : Rifka Sania
2. Usia : 30
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Pendidikan Terakhir: SMA
5. Pekerjaan : Ibu rumah tangga

#### B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon berikan jawaban dari masing-masing pilihan yang tersedia dengan memberikan tanda (√) pada jawaban yang bapak/ibu pilih.
2. Karena kuesioner ini dapat digunakan secara optimal apabila seluruh pertanyaan terjawab, maka mohon diteliti kembali apakah semua pernyataan tersebut telah terjawab.

#### C. Pengaruh Pengetahuan dan Layanan Bank Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur)

**KETERANGAN :** SS (Sangat Setuju) S (Setuju) RR (Ragu-Ragu) TS (Tidak Setuju) STS (Sangat Tidak Setuju)

#### Pengetahuan Masyarakat (X<sub>1</sub>)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya mengetahui tentang perbedaan bank syariah dan bank konvensional		✓			
2	Saya mengetahui tentang produk-produk bank syariah		✓			
3	Saya mengetahui tentang manfaat produk pada bank syariah		✓			
4	Saya mengetahui cara menabung di bank syariah		✓			
5	Saya mengetahui lokasi bank syariah		✓			

### Layanan Bank Syariah (X<sub>2</sub>)

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Bank Syariah memiliki fasilitas fisik yang baik		✓			
2	Bank Syariah memiliki fasilitas nonfisik yang baik		✓			
3	Bank Syariah memiliki pelayanan yang cepat				✓	
4	Bank Syariah memiliki keinginan untuk membantu konsumen				✓	
5	Bank Syariah tanggap dalam merespon keluhan konsumen				✓	

### Keputusan (Y)

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya berusaha mencari tahu informasi mengenai bank syariah dari media informasi apapun				✓	
2	Sebelum saya berinteraksi dengan bank syariah saya sering bertanya tentang bank syariah kepada orang-orang disekitar saya				✓	
3	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah	✓				
4	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah karena layanan baik di bank syariah	✓				
5	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah dan layanan yang baik pada bank syariah	✓				

Metro, Januari 2022

Mahasiswa Ybs,

Susi Tsaniatin Suhartini  
NPM. 150210022

## ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

### PENGARUH PENGETAHUAN DAN LAYANAN BANK SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH

(Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan  
Yosodadi Kecamatan Metro Timur)

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : Nur Baiti
2. Usia : 50
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Pendidikan Terakhir: SMP
5. Pekerjaan : Penjahit

#### B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon berikan jawaban dari masing-masing pilihan yang tersedia dengan memberikan tanda (√) pada jawaban yang bapak/ibu pilih.
2. Karena kuesioner ini dapat digunakan secara optimal apabila seluruh pertanyaan terjawab, maka mohon diteliti kembali apakah semua pernyataan tersebut telah terjawab.

#### C. Pengaruh Pengetahuan dan Layanan Bank Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur)

**KETERANGAN :** SS (Sangat Setuju) S (Setuju) RR (Ragu-Ragu) TS (Tidak Setuju) STS (Sangat Tidak Setuju)

#### Pengetahuan Masyarakat ( $X_1$ )

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya mengetahui tentang perbedaan bank syariah dan bank konvensional		√			
2	Saya mengetahui tentang produk-produk bank syariah		√			
3	Saya mengetahui tentang manfaat produk pada bank syariah				√	
4	Saya mengetahui cara menabung di bank syariah				√	
5	Saya mengetahui lokasi bank syariah				√	

### Layanan Bank Syariah (X<sub>2</sub>)

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Bank Syariah memiliki fasilitas fisik yang baik				✓	
2	Bank Syariah memiliki fasilitas nonfisik yang baik				✓	
3	Bank Syariah memiliki pelayanan yang cepat				✓	
4	Bank Syariah memiliki keinginan untuk membantu konsumen				✓	
5	Bank Syariah tanggap dalam merespon keluhan konsumen				✓	

### Keputusan (Y)

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya berusaha mencari tahu informasi mengenai bank syariah dari media informasi apapun				✓	
2	Sebelum saya berinteraksi dengan bank syariah saya sering bertanya tentang bank syariah kepada orang-orang disekitar saya				✓	
3	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah				✓	
4	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah karena layanan baik di bank syariah				✓	
5	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah dan layanan yang baik pada bank syariah				✓	

Metro, Januari 2022

Mahasiswa Ybs,

**Susi Tsaniatin Suhartini**  
NPM. 150210022

## ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

### PENGARUH PENGETAHUAN DAN LAYANAN BANK SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH

(Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan  
Yosodadi Kecamatan Metro Timur)

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : Litania Sari
2. Usia : 36
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Pendidikan Terakhir : SMA
5. Pekerjaan : Pedagang

#### B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon berikan jawaban dari masing-masing pilihan yang tersedia dengan memberikan tanda (✓) pada jawaban yang bapak/ibu pilih.
2. Karena kuesioner ini dapat digunakan secara optimal apabila seluruh pertanyaan terjawab, maka mohon diteliti kembali apakah semua pernyataan tersebut telah terjawab.

#### C. Pengaruh Pengetahuan dan Layanan Bank Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur)

**KETERANGAN :** SS (Sangat Setuju) S (Setuju) RR (Ragu-Ragu) TS (Tidak Setuju) STS (Sangat Tidak Setuju)

#### Pengetahuan Masyarakat ( $X_1$ )

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya mengetahui tentang perbedaan bank syariah dan bank konvensional	✓				
2	Saya mengetahui tentang produk-produk bank syariah		✓			
3	Saya mengetahui tentang manfaat produk pada bank syariah		✓			
4	Saya mengetahui cara menabung di bank syariah		✓			
5	Saya mengetahui lokasi bank syariah		✓			

**Layanan Bank Syariah (X<sub>2</sub>)**

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Bank Syariah memiliki fasilitas fisik yang baik		✓			
2	Bank Syariah memiliki fasilitas nonfisik yang baik		✓			
3	Bank Syariah memiliki pelayanan yang cepat		✓			
4	Bank Syariah memiliki keinginan untuk membantu konsumen		✓			
5	Bank Syariah tanggap dalam merespon keluhan konsumen		✓			

**Keputusan (Y)**

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya berusaha mencari tahu informasi mengenai bank syariah dari media informasi apapun					✓
2	Sebelum saya berinteraksi dengan bank syariah saya sering bertanya tentang bank syariah kepada orang-orang disekitar saya					✓
3	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah	✓				
4	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah karena layanan baik di bank syariah	✓				
5	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah dan layanan yang baik pada bank syariah	✓				

Metro, Januari 2022

Mahasiswa Ybs,

**Susi Damlatin Suhartini**  
**NPM. 150210022**

## ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

### PENGARUH PENGETAHUAN DAN LAYANAN BANK SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH

(Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan  
Yosodadi Kecamatan Metro Timur)

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : Sari Sumiati
2. Usia : 40
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Pendidikan Terakhir: SMP
5. Pekerjaan : Kartawan

#### B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon berikan jawaban dari masing-masing pilihan yang tersedia dengan memberikan tanda (✓) pada jawaban yang bapak/ibu pilih.
2. Karena kuesioner ini dapat digunakan secara optimal apabila seluruh pertanyaan terjawab, maka mohon diteliti kembali apakah semua pernyataan tersebut telah terjawab.

#### C. Pengaruh Pengetahuan dan Layanan Bank Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur)

**KETERANGAN :** SS (Sangat Setuju) S (Setuju) RR (Ragu-Ragu) TS (Tidak Setuju) STS (Sangat Tidak Setuju)

#### Pengetahuan Masyarakat (X<sub>1</sub>)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya mengetahui tentang perbedaan bank syariah dan bank konvensional		✓			
2	Saya mengetahui tentang produk-produk bank syariah				✓	
3	Saya mengetahui tentang manfaat produk pada bank syariah				✓	
4	Saya mengetahui cara menabung di bank syariah		✓			
5	Saya mengetahui lokasi bank syariah		✓			

### Layanan Bank Syariah (X<sub>2</sub>)

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Bank Syariah memiliki fasilitas fisik yang baik			✓		
2	Bank Syariah memiliki fasilitas nonfisik yang baik			✓		
3	Bank Syariah memiliki pelayanan yang cepat			✓		
4	Bank Syariah memiliki keinginan untuk membantu konsumen			✓		
5	Bank Syariah tanggap dalam merespon keluhan konsumen			✓		

### Keputusan (Y)

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya berusaha mencari tahu informasi mengenai bank syariah dari media informasi apapun					✓
2	Sebelum saya berinteraksi dengan bank syariah saya sering bertanya tentang bank syariah kepada orang-orang disekitar saya					✓
3	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah	✓				
4	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah karena layanan baik di bank syariah	✓				
5	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah dan layanan yang baik pada bank syariah	✓				

Metro, Januari 2022

Mahasiswa Ybs,

Susi Tsaniatin Suhartini  
NPM. 150210022

**ALAT PENGUMPUL DATA (APD)**

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN LAYANAN BANK SYARIAH  
TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH**

**(Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan  
Yosodadi Kecamatan Metro Timur)**

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama : Dian Rahayu
2. Usia : 41
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Pendidikan Terakhir: SMP
5. Pekerjaan : Ibu rumah tangga

**B. PETUNJUK PENGISIAN**

1. Mohon berikan jawaban dari masing-masing pilihan yang tersedia dengan memberikan tanda (✓) pada jawaban yang bapak/ibu pilih.
2. Karena kuesioner ini dapat digunakan secara optimal apabila seluruh pertanyaan terjawab, maka mohon diteliti kembali apakah semua pernyataan tersebut telah terjawab.

**C. Pengaruh Pengetahuan dan Layanan Bank Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur)**

**KETERANGAN : SS (Sangat Setuju) S (Setuju) RR (Ragu-Ragu) TS (Tidak Setuju) STS (Sangat Tidak Setuju)**

**Pengetahuan Masyarakat (X<sub>1</sub>)**

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya mengetahui tentang perbedaan bank syariah dan bank konvensional				✓	
2	Saya mengetahui tentang produk-produk bank syariah					✓
3	Saya mengetahui tentang manfaat produk pada bank syariah					✓
4	Saya mengetahui cara menabung di bank syariah					✓
5	Saya mengetahui lokasi bank syariah					✓



### ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

### PENGARUH PENGETAHUAN DAN LAYANAN BANK SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH

(Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan  
Yosodadi Kecamatan Metro Timur)

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : Siti Qomariah
2. Usia : 45
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Pendidikan Terakhir: SMP
5. Pekerjaan : Karyawan toko

#### B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon berikan jawaban dari masing-masing pilihan yang tersedia dengan memberikan tanda (✓) pada jawaban yang bapak/ibu pilih.
2. Karena kuesioner ini dapat digunakan secara optimal apabila seluruh pertanyaan terjawab, maka mohon diteliti kembali apakah semua pernyataan tersebut telah terjawab.

#### C. Pengaruh Pengetahuan dan Layanan Bank Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur)

KETERANGAN : SS (Sangat Setuju) S (Setuju) RR (Ragu-Ragu) TS (Tidak Setuju) STS (Sangat Tidak Setuju)

#### Pengetahuan Masyarakat (X<sub>1</sub>)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya mengetahui tentang perbedaan bank syariah dan bank konvensional		✓			
2	Saya mengetahui tentang produk-produk bank syariah		✓			
3	Saya mengetahui tentang manfaat produk pada bank syariah				✓	
4	Saya mengetahui cara menabung di bank syariah		✓			
5	Saya mengetahui lokasi bank syariah		✓			



### Layanan Bank Syariah (X<sub>2</sub>)

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Bank Syariah memiliki fasilitas fisik yang baik	✓				
2	Bank Syariah memiliki fasilitas nonfisik yang baik		✓			
3	Bank Syariah memiliki pelayanan yang cepat		✓			
4	Bank Syariah memiliki keinginan untuk membantu konsumen			✓		
5	Bank Syariah tanggap dalam merespon keluhan konsumen			✓		

### Keputusan (Y)

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya berusaha mencari tahu informasi mengenai bank syariah dari media informasi apapun		✓			
2	Sebelum saya berinteraksi dengan bank syariah saya sering bertanya tentang bank syariah kepada orang-orang disekitar saya				✓	
3	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah	✓				
4	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah karena layanan baik di bank syariah	✓				
5	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah dan layanan yang baik pada bank syariah	✓				

Metro, Januari 2022

Mahasiswa Ybs,

**Susi Tsaniatin Suhartini**  
NPM. 150210022





**B. Tabulasi**

<b>Skor Jawaban Variabel Y</b>						
<b>No Responden</b>	<b>Pernyataan</b>					<b>Jumlah</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
1	3	2	2	3	3	<b>13</b>
2	5	5	5	5	5	<b>25</b>
3	3	4	4	3	3	<b>17</b>
4	4	3	3	4	4	<b>18</b>
5	4	3	3	4	4	<b>18</b>
6	4	4	4	4	4	<b>20</b>
7	5	4	4	5	5	<b>23</b>
8	5	4	4	5	5	<b>23</b>
9	4	3	3	4	4	<b>18</b>
10	4	5	5	4	4	<b>22</b>
11	5	5	5	5	5	<b>25</b>
12	4	4	4	4	4	<b>20</b>
13	4	4	4	4	4	<b>20</b>
14	4	5	5	4	4	<b>22</b>
15	4	3	3	4	4	<b>18</b>

<b>Skor Jawaban Variabel XI</b>						
<b>No Responden</b>	<b>Pernyataan</b>					<b>Jumlah</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
1	3	2	2	3	2	<b>12</b>
2	5	5	5	5	5	<b>25</b>
3	3	4	4	3	4	<b>18</b>
4	4	3	3	4	3	<b>17</b>
5	4	3	3	4	3	<b>17</b>
6	4	4	4	4	4	<b>20</b>
7	5	4	4	5	4	<b>22</b>
8	5	4	4	5	4	<b>22</b>
9	4	3	3	4	3	<b>17</b>
10	4	5	5	4	5	<b>23</b>
11	5	5	5	5	5	<b>25</b>
12	4	4	4	4	4	<b>20</b>
13	4	4	4	4	4	<b>20</b>
14	4	5	5	4	5	<b>23</b>
15	4	3	3	4	3	<b>17</b>

<b>Skor Jawaban Variabel X2</b>						
<b>No Responden</b>	<b>Pernyataan</b>					<b>Jumlah</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
1	5	5	4	5	5	<b>24</b>
2	4	4	4	4	4	<b>20</b>
3	5	4	5	4	4	<b>22</b>
4	5	4	5	4	5	<b>23</b>
5	5	4	4	4	3	<b>20</b>
6	5	5	5	5	4	<b>24</b>
7	5	5	5	5	4	<b>24</b>
8	3	4	4	4	4	<b>19</b>
9	4	5	4	4	4	<b>21</b>
10	5	4	4	4	4	<b>21</b>
11	3	3	2	3	2	<b>13</b>
12	5	5	4	5	5	<b>24</b>
13	3	3	3	3	4	<b>16</b>
14	3	4	4	4	3	<b>18</b>
15	4	4	4	4	3	<b>19</b>

## C. Output SPSS

### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

#### X1

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	15	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,925	5

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	15,7333	9,781	,661	,935
VAR00002	16,0000	7,429	,916	,885
VAR00003	16,0000	7,429	,916	,885
VAR00004	15,7333	9,781	,661	,935
VAR00005	16,0000	7,429	,916	,885

#### X2

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	15	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,892	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	16,2667	6,352	,735	,872
VAR00002	16,3333	7,095	,793	,859
VAR00003	16,4667	6,695	,744	,867
VAR00004	16,4000	7,114	,845	,851
VAR00005	16,6667	6,952	,628	,895

Y

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	15	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,911	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	16,0000	7,429	,819	,885
VAR00002	16,2667	6,352	,759	,900
VAR00003	16,2667	6,352	,759	,900
VAR00004	16,0000	7,429	,819	,885
VAR00005	16,0000	7,429	,819	,885

## UJI ASUMSI KLASIK

### Normalitas

#### NPar Tests

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		15
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,69737825
Most Extreme Differences	Absolute	,160
	Positive	,132
	Negative	-,160
Test Statistic		,160
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

### Linieritas

#### ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2	Between Groups	(Combined)	50,733	8	6,342	,384	,894
		Linearity	32,732	1	32,732	1,984	,209
		Deviation from Linearity	18,001	7	2,572	,156	,986
	Within Groups		99,000	6	16,500		
Total		149,733	14				

#### Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Y * X2	-,468	,219	,582	,339

## Heterokedastisitas

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	-,757	1,270		1,596	,148
	X1	,037	,035	1,332	3,830	,004
	X2	,028	,038	1,229	3,486	,007

a. Dependent Variable: Abs\_RES

## Autokorelasi

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,977 <sup>a</sup>	,955	,947	,75325	2,129

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

## Multikoloneiritas

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,764	2,337		1,183	,260		
	X1	,887	,064	,971	13,936	,000	,780	1,282
	X2	-,012	,071	-,012	-,169	,869	,780	1,282

a. Dependent Variable: Y

## UJI HIPOTESIS

### Analisis Regresi Linier Berganda

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	2,764	2,337	
	X1	,887	,064	,971
	X2	-,012	,071	-,012

a. Dependent Variable: Y

### Uji Koefisien Determinasi

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,977 <sup>a</sup>	,955	,947	,75325

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

### Uji Simultan (Uji F)

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

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	142,925	2	71,462	125,949	,000 <sup>b</sup>
	Residual	6,809	12	,567		
	Total	149,733	14			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

### Uji Parsial (Uji t)

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Y	20,1333	3,27036	15
X1	19,8667	3,58303	15
X2	20,5333	3,22638	15

### Correlations

		Y	X1	X2
Pearson Correlation	Y	1,000	,977	-,468
	X1	,977	1,000	-,469
	X2	-,468	-,469	1,000
Sig. (1-tailed)	Y	.	,000	,039
	X1	,000	.	,039
	X2	,039	,039	.
N	Y	15	15	15
	X1	15	15	15
	X2	15	15	15

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,764	2,337		1,183	,260
	X1	,887	,064	,971	13,936	,000
	X2	-,012	,071	-,012	-,169	,869

a. Dependent Variable: Y

### Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	13,1170	24,7748	20,1333	3,19514	15
Std. Predicted Value	-2,196	1,453	,000	1,000	15
Standard Error of Predicted Value	,226	,514	,327	,084	15
Adjusted Predicted Value	13,1987	24,5953	20,1134	3,16550	15
Residual	-1,46074	1,01657	,00000	,69738	15
Std. Residual	-1,939	1,350	,000	,926	15
Stud. Residual	-2,033	1,569	,011	1,004	15
Deleted Residual	-1,60539	1,37348	,01996	,82305	15
Stud. Deleted Residual	-2,404	1,685	-,012	1,082	15
Mahal. Distance	,328	5,598	1,867	1,542	15

Cook's Distance	,007	,288	,058	,075	15
Centered Leverage Value	,023	,400	,133	,110	15

a. Dependent Variable: Y



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggilmyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41567 / Faksimil (0725) 47296

Nomor: 1370/In 28 3/D 1/PP 00 9/06/2020 10 Juni 2020  
Lampiran: -  
Perihal: **Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth

1. Drs A Jamil, M.Sy
  2. Zumaroh, M.E.Sy
- di - Tempat

*Assalamualaikum 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 : Susi Tsaniatin Suhartini  
NPM : 1502100222  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)  
Judul : Korelasi Pengetahuan Mahasiswa Perbankan Syariah Dan Layanan Bank Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah lain Metro Angkatan 2015-2017)

Dengan ketentuan:

1. Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi
  - a. Pembimbing I, mengoreksi outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
  - b. Pembimbing II, mengoreksi Proposal, outline, 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 di keluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan:
  - a. Pendahuluan ± 2/5 bagian
  - b. Isi ± 3/5 bagian
  - c. Penutup ± 1/5 bagian

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

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan  
  
IAIN  
METRO  
LAMPUNG  
REPUBLIK INDONESIA



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iningmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
M E T R O Telp (0725) 41507, Faks (0725) 47296 Website: digilib.metrouniv.ac.id, pustaka.iaim@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-391/in.28/S/U.1/OT.01/04/2022**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

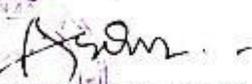
Nama : Susi Tsaniatin Suhartini  
NPM : 1502100222  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1502100222

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sepenuhnya.

Metro, 27 April 2022  
Kepala Perpustakaan

  
Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H.  
NIP. 19750505 200112 1 002



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggimulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296, Website: [www.febi.metrouniv.ac.id](http://www.febi.metrouniv.ac.id), e-mail: [febi.iaim@metrouniv.ac.id](mailto:febi.iaim@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-1298/In.28/D.1/TL.00/04/2022  
Lampiran : -  
Penhal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
Kepala Pasar Rukun Masyarakat  
(PARUKMAS)  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-1299/In.28/D.1/TL.01/04/2022,  
tanggal 19 April 2022 atas nama saudara:

Nama : **SUSI TSANIATIN SUHARTINI**  
NPM : 1502100222  
Semester : 14 (Empat Belas)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS), dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "HUBUNGAN PENGETAHUAN DAN LAYANAN BANK SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH (STUDI KASUS PEDAGANG PASAR RUKUN MASYARAKAT (PARUKMAS) KELURAHAN YOSODADI KELURAHAN METRO TIMUR)".

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 19 April 2022  
Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Siti Zulaikha S.Ag, MH**  
NIP 19720611 199803 2 001



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggilulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 415017; Faksimili (0725) 47295; Website: [www.febi.metrouniv.ac.id](http://www.febi.metrouniv.ac.id); e-mail: [febi.san@metrouniv.ac.id](mailto:febi.san@metrouniv.ac.id)

## **SURAT TUGAS**

Nomor: B-1299/In.28/D.1/TL.01/04/2022

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **SUSI TSANIATIN SUHARTINI**  
NPM : 1502100222  
Semester : 14 (Empat Belas)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS), guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "HUBUNGAN PENGETAHUAN DAN LAYANAN BANK SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH (STUDI KASUS PEDAGANG PASAR RUKUN MASYARAKAT (PARUKMAS) KELURAHAN YOSODADI KELURAHAN METRO TIMUR)".
  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.

Mengetahui,  
Pejabat Setempat

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 19 April 2022

Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Siti Zulaikha S.Ag, MH**  
NIP 19720611 199803 2 001



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggimulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507, Faksimil (0725) 47296, Website: [www.febi.metrouiniv.ac.id](http://www.febi.metrouiniv.ac.id); e-mail: [febi.iaim@metrouiniv.ac.id](mailto:febi.iaim@metrouiniv.ac.id)

Nomor : 0690/In.28/J/TL.01/02/2021  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam IAIN Metro

di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

Nama : **SUSI TSANIATIN SUHARTINI**  
NPM : 1502100222  
Semester : 12 (Dua Belas)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : **KORELASI PENGETAHUAN MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH DAN LAYANAN BANK SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH BANK SYARIAH (STUDI KASUS MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH IAIN METRO ANGKATAN 2015-2017)**

untuk melakukan prasurvey di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 09 Februari 2021  
Ketua Jurusan,



**Reonika Puspita Sari M.E.Sy**  
NIP 199202212018012001

**OUTLINE SKRIPSI**

**HUBUNGAN PENGETAHUAN DAN LAYANAN BANK SYARIAH  
TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH  
(Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan  
Yosodadi Kecamatan Metro Timur)**

**HALAMAN SAMPUL**

**HALAM JUDUL**

**NOTA DINAS**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ABSTRAK**

**HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN**

**HALAMAN MOTTO**

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**HALAMAN KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR LAMPIRAN**

**BAB I PENDAHULUAN**

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

**BAB II LANDASAN TEORI**

- A. Pengetahuan
  - 1. Pengertian Pengetahuan
  - 2. Jenis-Jenis Pengetahuan
  - 3. Pengaruh Pengetahuan terhadap Keputusan
- B. Layanan Bank Syariah
  - 1. Pengertian Layanan
  - 2. Macam-Macam Layanan

3. Hubungan Layanan terhadap Keputusan

C. Keputusan

1. Pengertian Keputusan
2. Macam-Macam Keputusan
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan

**BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian
2. Sifat Penelitian

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi
2. Sampel

C. Teknik Pengumpulan Data

D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian
2. Definisi Operasional

E. Instrumen Penelitian

F. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Uji Kualitas Data
2. Uji Asumsi Klasik
3. Uji Hipotesis

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS)

B. Temuan dan Pembahasan

1. Deskripsi Hasil Tanggapan Responden
2. Uji Hipotesis
3. Pembahasan

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

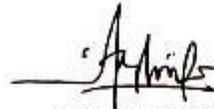
A. Kesimpulan

B. Saran

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN-LAMPIRAN  
DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Metro, Januari 2022

Mahasiswa Ybs,



**Susi Tsaniatin Subartini  
NPM. 1502100222**

Mengetahui

Dosen Pembimbing 1



**Drs. A. Jamil, M.Sy  
NIP. 19590815 198903 1 0004**

Dosen Pembimbing 2



**Zamroh, M.E.Sy  
NIP. 19790422 200604 2 002**

**ALAT PENGUMPUL DATA (APD)**

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN LAYANAN BANK SYARIAH  
TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH**

**(Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan  
Yosodadi Kecamatan Metro Timur)**

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin :
4. Pendidikan Terakhir:
5. Pekerjaan :

**B. PETUNJUK PENGISIAN**

1. Mohon berikan jawaban dari masing-masing pilihan yang tersedia dengan memberikan tanda (√) pada jawaban yang bapak/ibu pilih.
2. Karena kuesioner ini dapat digunakan secara optimal apabila seluruh pertanyaan terjawab, maka mohon diteliti kembali apakah semua pernyataan tersebut telah terjawab.

**C. Pengaruh Pengetahuan dan Layanan Bank Syariah Terhadap  
Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus Pedagang Pasar Rukun  
Masyarakat (PARUKMAS) Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro  
Timur)**

**KETERANGAN : SS (Sangat Setuju) S (Setuju) RR (Ragu-Ragu) TS  
(Tidak Setuju) STS (Sangat Tidak Setuju)**

**Pengetahuan Masyarakat (X<sub>1</sub>)**

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya mengetahui tentang perbedaan bank syariah dan bank konvensional					
2	Saya mengetahui tentang produk-produk bank syariah					
3	Saya mengetahui tentang manfaat produk pada bank syariah					
4	Saya mengetahui cara menabung di bank syariah					
5	Saya mengetahui lokasi bank syariah					

**Layanan Bank Syariah (X<sub>2</sub>)**

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Bank Syariah memiliki fasilitas fisik yang baik					
2	Bank Syariah memiliki fasilitas nonfisik yang baik					
3	Bank Syariah memiliki pelayanan yang cepat					
4	Bank Syariah memiliki keinginan untuk membantu konsumen					
5	Bank Syariah tanggap dalam merespon keluhan konsumen					

**Keputusan (Y)**

No		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya berusaha mencari tahu informasi mengenai bank syariah dari media informasi apapun					
2	Sebelum saya berinteraksi dengan bank syariah saya sering bertanya tentang bank syariah kepada orang-orang disekitar saya					
3	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah					
4	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah karena layanan baik di bank syariah					
5	Saya akan menjadi nasabah di bank syariah ketika saya mengetahui tentang bank syariah dan layanan yang baik pada bank syariah					

Metro, Januari 2022

Mahasiswa Ybs,



**Susi Tsaniatin Suhartini**  
NPM. 150210022

Mengetahui

Dosen Pembimbing 1



Drs. A. Jamil, M.Sy  
NIP. 19590815 198903 1 0004

Dosen Pembimbing 2



Zumaroh, M.F.Sy  
NIP. 19790422 200604 2 002



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

Jl. K. Muzar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp (0725) 41507 Fax (0725) 47296  
Email: www.felbi@metrosuho.ac.id Website: www.felbi.metro.suho.ac.id

FORMULIR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Susi Tsaniatin Suhartini

Jurusan : Perbankan Syariah

NPM : 1502100222

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	29-11-2021	✓	<ul style="list-style-type: none"><li>- Penelitian kuantitatif basis data</li><li>- Data pembukaannya penelitian juga indikator teorinya</li><li>- Sajikan data di LAM tentang pengetahuan ind. PBS di petolek</li><li>- dan proses apa, lalu layanan ts yg pernah diakses.</li><li>- Data bank syariah di kota Metro, jumlah ind. PBS yg sigadkan wilayah &amp; subjek penelitian harus disajikan</li><li>- Karena belum ada data maka permasalahan tdk tampak.</li><li>- Teori yg digunakan harus jelas indikatornya karena akan ditanyakan dalam instrumen penelitian</li><li>- Seklad mengutip; jelaskan kembali dgn bahasa sendiri</li></ul>	✓

Mengetahui

Mahasiswa Ybs,

Pembimbing 2

Zumaroh, M.E.Sy

NIP. 19790422 200604 2 002

Susi Tsaniatin Suhartini

NPM. 1502100222



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp (0725) 41507 Fax (0725) 47296  
Email [www.febi@metrouniv.ac.id](mailto:www.febi@metrouniv.ac.id) Website [www.febi.metrouniv.ac.id](http://www.febi.metrouniv.ac.id)

FORMULIR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Susi Tsaniatin Subhartini

Jurusan : Perbankan Syariah

NPM : 1502100222

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	1-11-2021	✓	<ul style="list-style-type: none"><li>- Metode penelitian jangan terlalu banyak teori. yg harus diperjelas adalah penjabaran apa yg dilakukan (praktik) dan setiap metode yg dipilih</li><li>- Tpk perlu terlalu banyak buku metoden</li><li>- Btk kembali apakah korelasi itu sama dgn pengaruh rumus yg digunakan apa juga sama</li><li>- Instrumen penelitian harus benar<sup>3</sup> diturunkan dan indikator teori yg diurai menjadi kisi<sup>3</sup> setiap item kuesioner.</li></ul>	

Mengetahui

Mahasiswa Ybs,

Pembimbing 2

Zumaroh, M.E.Sy  
NIP. 19790422 200604 2 002

Susi Tsaniatin Subhartini  
NPM. 1502100222



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp (0725) 41507 Fax (0725) 47296  
Email: [www.febi@metrouniv.ac.id](mailto:www.febi@metrouniv.ac.id) Website: [www.febi.metrouniv.ac.id](http://www.febi.metrouniv.ac.id)

FORMULIR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Susi Tsaniatin Suhartini Jurusan : Perbankan Syariah  
NPM : 1502100222 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	11-11-2021	✓	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kerangka konsep, hubungan antar variabel dirinci lebih detail.</li><li>- Setiap rumus yg digunakan dijelaskan kegunaannya &amp; mengilustrasikan apa dan hasilnya seperti apa.</li><li>- Perhatikan penulisan footnote, gunakan manajemen referensi.</li></ul>	

Mengetahui

Mahasiswa Ybs,

Pembimbing 2

Zumaroh, M.E.Sy  
NIP. 19790422 200604 2 002

Susi Tsaniatin Suhartini  
NPM. 1502100222





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp (0725) 41507 Fax (0725) 47296  
Email [www.febi@metroiaiv.ac.id](mailto:www.febi@metroiaiv.ac.id) Website [www.febi.metroiaiv.ac.id](http://www.febi.metroiaiv.ac.id)

FORMULIR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Susi Tsaniatin Suhartini

Jurusan : Perbankan Syariah

NPM : 1502100222

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	26/11/2021	✓	Aec Proposal, siap diseminarkan	✓

Mengetahui

Mahasiswa Ybs,

Pembimbing 2

Zumaroh, M.E.Sy  
NIP. 19790422 200604 2 002

Susi Tsaniatin Suhartini  
NPM. 1502100222



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp (0725) 41507 Fax (0725) 47296  
Email: www.febi@metrouniv.ac.id Website: www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Susi Tsaniatin Subhartini

Jurusan : Perbankan Syariah

NPM : 1502100222

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	2/2 2022		Mobil, mesin hasil dotm.	
	7/2 2022		Acc. Aduine argui mac 1-2	
	7/3 2022		Publiti. ✓ Akademi dan pte. dan yg pengobras keislaman & Adanya di Negeri ✓ Implementasi model pertemuan dalam Indonesia Grah. ✓ Jenis pengobras + Kognitif, afektif & Motor - ... ✓ Pemanfaatan pengobras Terpadu (Keterampilan, Beras, abstrak, yaku & oced dan yg keruan, alq, ane, pengobras. keislaman, ya ato, hda ✓ Fakta yg akan membantu Kede (pelayanan) yg terlatih & pengobras di lapangan dan etc. ATA ADA KADE THEPITISSI?	

Mengetahui  
Pembimbing 1

Mahasiswa Ybs,

Drs. A. Jamil, M.Sy  
NIP. 19590815 198903 1 0004

Susi Tsaniatin Subhartini  
NPM. 1502100222



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Binangun Kota Metro Lampung 34111 Telp: (0725) 415071 Fax: (0725) 47296  
Email: www.febi@metrosains.ac.id Website: www.febi.metrosains.ac.id

FORMULIR KONSULTASI SKRIPSI

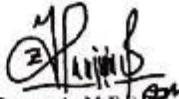
Nama : Susi Tsaniatin Suhartini Jurusan : Perbankan Syariah  
NPM : 1502100222 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	23/2022		ACC outline lanjutkan konsultasi ke Pembimbing 1	3

Mengetahui

Mahasiswa Ybs,

Pembimbing 2

  
Zumaroh, M.E.S.  
NIP. 19790422 200604 2 002

  
Susi Tsaniatin Suhartini  
NPM. 1502100222

Denda setiap hari

Denda setiap hari



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Jongmalvo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296  
Email: [www.febi@metrounis.ac.id](mailto:www.febi@metrounis.ac.id) Website: [www.febi.metrounis.ac.id](http://www.febi.metrounis.ac.id)

FORMULIR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Susi Tsaniatin Suhartini

Jurusan : Perbankan Syariah

NPM : 1502100222

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	20/03/2022		ACC BAB 1-3, Lanjutkan konsultasi ke pembimbing 2	

Mengetahui

Mahasiswa Ybs,

Pembimbing 2

Zumaroh, M.E.Sy  
NIP. 19790422 200604 2 002

Susi Tsaniatin Suhartini  
NPM. 1502100222



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Ilirgumbiyo Kota Metro Lampung 34111 Telp (0725) 415071 Fax (0725) 47296  
Email: www.febg.metroniva.ac.id Website: www.febg.metroniva.ac.id

FORMULIR KONSULTASI SKRIPSI

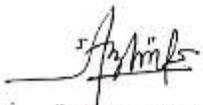
Nama : Susi Tsaniatin Suhartini Jurusan : Perbankan Syariah  
NPM : 1502100222 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	7/4		ACC APD. Lanjutkan konsultasi ke Pembimbing 2	

Mengetahui  
Pembimbing 2

Mahasiswa Ybs,

Zumaroh, M.E.Sy  
NIP. 19790422 200604 2 002

  
Susi Tsaniatin Suhartini  
NPM. 1502100222



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

Jl. K. H. Ibrahim Dewantara, Kampus 15-A, Inggilmuja Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41597 Fax (0725) 47209  
 Email: www.iaimetro.ac.id Website: www.iaimetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Susi Tsaniatin Suhartini Jurusan : Perbankan Syariah  
 NPM : 1502100222 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	18/04		Perhatikan penyajian profil lteksi sebagai data pembuka penelitian harus sesuai kebutuhan jangan terlalu melebar	
2			Penyajian data penelitian mengacu ke APD	
3			Tataurutan penyajian data penelitian sesuai dengan alur pikir untuk menjawab pertanyaan penelitian	
4			Pastikan semua panduan di APD sudah digunakan dan sudah tersaji datanya secara lengkap di BAB IV	
5			Pastikan semua informan sesuai dg data primer sudah memberikan data dan sudah tersaji laporannya di BAB IV	
6			Untuk data yang diperoleh dari dokumentasi diidentifikasi sumbernya dan mana dan berupa apa.	

Mengetahui

Mahasiswa Ybs.

Pembimbing 2

Zumaroh, M.E.Sy  
 NIP. 19790422 200604 2 002

Susi Tsaniatin Suhartini  
 NPM. 1502100222

Syarat dan Ketentuan

Daftar Isi dan Daftar Isi



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Jemberuko Kota Metro Lampung 34111 Telp (0725) 41507 Fax (0725) 47296  
 Email: www.feb.iainmetro.ac.id Website: www.feb.iainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Susi Tsaniatin Subhartini Jurusan : Perbankan Syariah  
 NPM : 1502100222 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
7			di akses tapan pada footnotenya Analisis data harus membandingkan fakta/data yang diperoleh di lapangan dengan teori di BAB II. Sesuai atau tidak antara ke duanya. Jika sesuai buktikan dg apa, jika tidak sesuai dibuktikan dg apa dan mengapa tidak sesuai.	7
8.			Pertuat argumen anda dalam menganalisa dengan inti teori yang anda gunakan sebagai pisau analisis tapi jangan memukul lem semua teori ke BAB IV	
9.			harus dibedakan bahasa penyajian data adalah bahasa praktis sedangkan bahasa teori adalah bahasa normatif dengan memajikan data dengan bahasa teori	

Mengetahui

Mahasiswa Ybs,

Pembimbing 2

Zumaroh, M.E.Sy  
 NIP. 19790422 200604 2 002

Susi Tsaniatin Subhartini  
 NPM. 1502100222



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

D. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Jembermalas Kota Metro Lampung 34111 Telp: (0725) 415074 s.d (0725) 47296  
 Email: www.feb@metrosains.ac.id Website: www.feb.metrosains.ac.id

FORMULIR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Susi Tsaniatin Suhartini Jurusan : Perbankan Syariah  
 NPM : 1502100222 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
10			Jika pertanyaan penelitian telah terjawab secara rinci disertai uraian dan kesesuaian teori pada bagian analisis maka penelitian selesai. Jika belum, maka perlu diigau kembali data yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan penelitian.	
11			kesimpulan adalah menjawab pertanyaan penelitian secara singkat, jelas, padat, yang merupakan ringkasan akhir hasil penelitian.	7
12			Saran harus disesuaikan kesimpulan dan diberikan kepada pihak terkait penelitian.	

Mengetahui

Mahasiswa Ybs,

Pembimbing 2

Zumaroh, M.E.Sy  
 NIP. 19790422 200604 2 002

Susi Tsaniatin Suhartini  
 NPM. 1502100222



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Ilirgulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp (0725) 41507 Fax (0725) 47296  
Email: [www.febi@metrouni.ac.id](mailto:www.febi@metrouni.ac.id) Website: [www.febi.metrounis.ac.id](http://www.febi.metrounis.ac.id)

FORMULIR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Susi Tsaniatin Suhartini

Jurusan : Perbankan Syariah

NPM : 1502100222

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	21/04		Analisis dipertajam, belum membahas tuntas jawaban pertanyaan penelitian berdasarkan teori	7
2			hindari typo cek kembali penulisan sesuai kaidah bahasa	
3			Pentajiran data dan footnote mengacu pedoman penulisan skripsi.	

Mengetahui

Mahasiswa Ybs,

Pembimbing 2

Zumaroh, M.E.Sy  
NIP. 19790422 200604 2 002

Susi Tsaniatin Suhartini  
NPM. 1502100222



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp (0725) 41507 Fax (0725) 47296  
Email: www.febi@metrouniv.ac.id Website: www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Susi Tsaniatin Suhartini

Jurusan : Perbankan Syariah

NPM : 1502100222

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	01/2022		✓ Sifat-sifat penelitian dan jenis-jenis penelitian dan jenis-jenis variabel manfaat, kelebihan & kekurangan kelebihan & kekurangan tentang proposal dan jenis-jenis variabelnya terdapat di 2 dan skor angket sesuai dengan variabel bebas (ST) dan	
	14/2022		ke-10 ke akhir	
	25/4/2022		perbaikan analisis sesuai dengan dan pengisian koefisien variabel	
	27/4/2022		ke-10 akhir	

Mengetahui  
Pembimbing I

Mahasiswa Ybs,

Drs. A. Jamil, M.Sy  
NIP. 19590815 198903 1 0004

Susi Tsaniatin Suhartini  
NPM. 1502100222



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp (0725) 41507 Fax (0725) 47296  
Email [www.febi@metrouniv.ac.id](mailto:www.febi@metrouniv.ac.id) Website [www.febi.metrouniv.ac.id](http://www.febi.metrouniv.ac.id)

FORMULIR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Susi Tsaniatin Subartini

Jurusan : Perbankan Syariah

NPM : 1502100222

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	24/02/2022 04		ACC BAB IV-V. Lanjutkan konsultasi ke Pembimbing 1	

Mengetahui

Mahasiswa Ybs,

Pembimbing 2

Zumaroh, M.E.Sy  
NIP. 19790422 200604 2 002

Susi Tsaniatin Subartini  
NPM. 1502100222

Formulir Konsultasi Skripsi

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Susi Tsaniatin Suhartini, Dilahirkan di Kabupaten Way Kanan tepatnya di Desa Pisang Indah Kecamatan Bumi Agung pada hari Kamis tanggal 25 Juli 1996. Merupakan anak kedua dari tiga bersaudara pasangan dari Kaelani dan Istadiyah. Peneliti menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar di Madrasah Ibtidaiyah (MI) Raudlatu Tolibin Pisang Indah di Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Way Kanan pada tahun 2007. Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Raudlatu Tolibin Pisang Indah Kecamatan Bumi Agung dan tamat pada tahun 2010 kemudian peneliti melanjutkan pendidikan di Madrasah Aliyah (MA) Al-Ikhlas Pemetung Basuki Kecamatan Ogan Komering Ulu (OKU) Timur dan lulus pada tahun 2013, lalu peneliti melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi negeri, tepatnya di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Jurusan Perbankan Syariah (PBS).