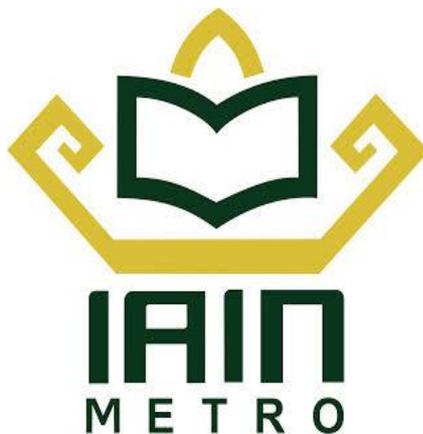


SKRIPSI

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN BANK SYARIAH
INDONESIA TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH
(Studi Kasus Desa Sumberrejo Kecamatan Batanghari
Kabupaten Lampung Timur)**

Oleh:

**DELFI OLVIA NOVITASARI
NPM.1804101022**



**Jurusan : S1 perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO LAMPUNG
1444H/2022 M**

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN BANK SYARIAH
INDONESIA TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH
(Studi Kasus Desa Sumberrejo Kecamatan Batanghari
Kabupaten Lampung Timur)**

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

Oleh:

**DELFI OLVIA NOVITASARI
NPM.1804101022**

Dosen Pembimbing David Ahmad Yani, M.M

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

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO LAMPUNG
1444 H/2022 M**



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

Jl Ki. HajarDewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296

Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

NOTA DINAS

Nomor : -

Lampiran : 1 (satu) Berkas

Perihal : **Pengajuan skripsi untuk dimunaqosahkan**

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 yang disusun oleh:

Nama : Delfi Olvia Novitasari
NPM : 1804101022
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1-Perbankan Syariah
Judul : PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH (StudiKasus Desa Sumberrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur)

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas dan Bisnis Islam untuk diseminarkan. Demikian harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum wr.wb.

Metro, 17 Oktober 2022

Dosen Pembimbing

David Ahmad Yani, M.M
NIP. 19840420101903 1 008

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : **PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH (Studi Kasus Desa Sumberrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur)**

Nama : Delfi Olvia Novitasari
NPM : 1804101022
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1-Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setujui untuk dimunaqosahkan dalam siding munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro

Metro, 17 Oktober 2022

Dosen Pembimbing



David Ahmad Yani, M.M

NIP. 19840420101903 1 008

PENGESAHAN SKRIPSI

No: B-4194 / In.20-3 / D / PP.00-9 / 12 / 2022

Skripsi dengan Judul: PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH (Studi Kasus Desa Sumberrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur), disusun oleh: Delfi Olvia Novitasari, NPM: 1804101022, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Selasa/22 November 2022.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : David Ahmad Yani, M.M

Penguji I : Muhammad Hanafi Zuardi, M.S.I

Penguji II : Thoyibatun Nisa, M.Akt

Sekretaris : Alfiansyah Imanda Putra, M. Kom



PANITIA MUNAQOSYAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mat Jalil, M.Hum
NIP. 19620812 199803 1 001

ABSTRAK

PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH (Studi Kasus Desa Sumberrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur)

Oleh:
Delfi Olvia Novitasari
NPM : 1804101022

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis fasilitas dan pelayanan bank syariah Indonesia terhadap minat menjadi nasabah, metode dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Jenis penelitian lapangan (*field research*) di desa Sumberrejo yang dilakukan pada bulan September 2021 sampai bulan Februari 2022. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket dengan sampel sebanyak 91 responden. Teknik analisis data menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda dengan tahapan untuk menguji analisis regresi linier berganda antara lain uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda, uji T, uji F dan uji R².

Berdasarkan hasil penelitian uji T bahwa secara parsial ada pengaruh fasilitas terhadap minat menjadi nasabah dan hasil penelitian uji T bahwa secara parsial ada pengaruh pelayanan terhadap minat menjadi nasabah. Hasil Uji F menunjukkan bahwa secara simultan fasilitas dan pelayanan berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel fasilitas terdapat pengaruh yang signifikan terhadap minat menjadi nasabah. Dapat diketahui bahwa t_{hitung} lebih besar dibandingkan t_{tabel} yaitu sebesar $4,942 > 1,98729$. Variabel pelayanan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap minat menjadi nasabah. Dapat diketahui bahwa t_{hitung} lebih besar dibandingkan t_{tabel} yaitu sebesar $4,256 > 1,98729$. Fasilitas (X1) dan pelayanan (X2) secara bersamaan (simultan) berpengaruh positif terhadap minat menjadi nasabah dan keduanya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menjadi nasabah yaitu $51,776 > 3,10$. Dengan nilai signifikan sebesar $0,000 > 0,05$. Dan sebesar 54,1% fasilitas dan pelayanan terhadap minat menjadi nasabah sisanya terdapat faktor lain yang peneliti tidak jelaskan.

Kata Kunci : Fasilitas , Pelayanan dan Minat Menjadi Nasabah

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Delfi Olvia Novitasari
NPM : 18040101022
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jurusan : S1-Perbankan Syariah

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

Metro, 17 oktober 2022



Delfi Olvia Novitasari

NPM.1804101022

MOTTO

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

Artinya : “Dan janganlah kamu (merasa) lemah, dan jangan (pula) bersedih hati, sebab kamu paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang beriman”. (QS. Ali ‘Imran Ayat 139)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT dan atas rasa syukur kepada-Nya yang telah melimpahkan karunia serta melancarkan segala usaha dan upaya penulis selama ini. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang peneliti persembahkan kepada:

1. Kedua orangtua, Bapak Supriyatno dan Ibu Suharni serta adik ku Muhammad Ghufon Fuad Habibi. Terimakasih telah memberikan kasih sayang, dorongan, motivasi, materi serta doa yang tiada pernah henti untuk anak pertama yang insya Allah akan membahagiakan dunia akhirat.
2. Bapak David Ahmad Yani M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang sudah memberikan arahan dan meluangkan waktu untuk membimbing sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Selvia Nuriasari, M.E.I selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah meluangkan waktunya untuk membimbing dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Teman seperjuangan kelas D Perbankan Syariah Angkatan 2018 terkhusus Gita Adelian, Dinda Rosita, Winda Oktafia, Intan Anggitia Pebrianti, Risa Cita Afiyanti, Nita Khurotul Lutfiyah, Yola Nindi Ariska yang selalu memberikan tawa, dukungan dan bantuannya.
5. Almamaterku tercinta, IAIN Metro, yang telah memberikan tempat dan kesempatan belajar dan mengetahui banyak ilmu.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur peneliti panjatkan kehadiratan Allah SWT, atas taufik hidayah dan nayah Nya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini. Penelitian skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Menjadi Nasabah (Studi Kasus Desa Sumberrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur)” merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk penyelesaian skripsi yang harus diselesaikan oleh semua mahasiswa IAIN Metro.

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

- a. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag selaku Rektor IAIN Metro.
- b. Dr.Mat Jalil, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.
- c. Muhammad Ryan Pahlevi, M.M selaku Ketua Jurusan S1-Perbankan Syariah IAIN Metro.
- d. David Ahmad Yani, M.M selaku dosen pembimbing skripsi, Terimakasih banyak atas bimbingan, arahan, dan waktunya selama ini sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
- e. Seluruh dosen serta segenap Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Harapan bagi peneliti semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Metro, November 2022
Peneliti



DELFIOLVIA NOVITASARI
NPM.1804101022

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINALITAS PENELITI	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi makalah	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Batasan masalah	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
F. Penelitian relevan	8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Fasilitas	11
1. Pengertian Fasilitas	11
2. Indikator Fasilitas.....	12
B. Pelayanan	15
1. Pengertian Pelayanan	15

2. Jenis Pelayanan	17
3. Indikator Pelayanan.....	17
C. Bank Syariah	19
1. Pengertian Bank Syari'ah.....	19
2. Peranan dan Tujuan Bank Syariah	20
D. Minat Nasabah	22
1. Pengertian Minat Nasabah	22
2. Karakteristik Minat Nasabah.....	25
3. Indikator Minat Nasabah.....	25
E. Kerangka Teori	26
F. Hipotesis Penelitian	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan penelitian	28
B. Definisi operasional variabel	28
C. Populasi, sampel dan teknik sampling	31
D. Teknik pengumpulan data	33
E. Instrumen penelitian.....	34
F. Teknik analisis data.....	36
1. Uji Kualitas Data	37
2. Uji Asumsi Klasik	38
3. Uji Hipotesis	39
a. Uji Regresi Linier Berganda	39
b. Uji Parsial (t-test)	40
c. Uji F	41
d. Koefisien Determinasi	41

BAB IV PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	43
B. Deskripsi Data Hasil penelitian.....	44

C. Pembahasan	58
---------------------	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	64
---------------------	----

B. Saran.....	65
---------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Piliham Menjadi NasabahDesa Sumberrejo.....	5
Tabel 3.1 Operasional Variabel	30
Tabel 3.2 Tabel Skala Likert	36
Table 4.1 Struktur Desa.....	43
Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel X1 (Fasilitas)	44
Tabel 4.3Uji Validitas Variabel X2 (Pelayanan)	45
Tabel 4.4Uji Validitas Variabel Y (Minat Menjad Nasabah)	46
Tabel 4.5Hasil Uji Reabilitas	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas	50
Tabel. 4.8 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	53
Tabel 4.10 Hasil Uji T (Parsial)	55
Tabel 4.11 Hasil Uji F (Simultan).....	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	26
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Hasil Uji Validitas Variabel X1 (Fasilitas)
2. Hasil Uji Validitas Variabel X2 (Pelayanan)
3. Hasil Uji Validitas Variabel Y (Minat Menjadi Nasabah)
4. Hasil Uji Reabilitas
5. Hasil Uji Normalitas
6. Hasil Uji Multikolinieritas
7. Hasil Uji Heterokedastisitas
8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
9. Hasil Uji T (Parsial)
10. Hasil Uji F (Simultan)
11. Hasil Uji Koefisien Determinasi
12. R Tabel
13. T Tabel
14. F Tabel
15. Data Jawaban Rsponden
16. SK Pembimbing Skripsi
17. Surat Izin Prasurey
18. Surat Izin Rresearch
19. Surat Tugas
20. Surat Bebas Pustaka
21. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
22. Form Bimbingan
23. Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan yang pesat dalam dunia perbankan saat ini ditandai dengan banyaknya bank-bank syariah yang bermunculan. Banyaknya Bank Syariah yang ada menuntut bank konvensional untuk lebih peka terhadap kebutuhan maupun perilaku nasabah sehingga nasabah tidak berpindah ke bank syariah maupun ke bank lain.¹

Bank adalah salah satu lembaga yang mengelola dana dari masyarakat berupa simpanan dengan tujuan meningkatkan ekonomi masyarakat. Menurut sejarahnya, kegiatan dalam perbankan bermula dari jasa penukaran uang. Lembaga keuangan Perbankan syariah adalah sebuah lembaga keuangan perbankan yang pengelolaannya menggunakan prinsip-prinsip Islam. Inilah yang merupakan ciri khas dari lembaga keuangan perbankan syariah dengan lembaga keuangan perbankan umum lainnya yang salah satu fungsinya adalah untuk memberikan kelancaran perekonomian khususnya dalam sector riil.²

Bank Syariah merupakan Lembaga Keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana. Penghimpunan dana tersebut didapat dari masyarakat dan sesuai syariat Islam yang dilandaskan berdasarkan Al-

¹Sri Wahyuni, *pengaruh persepsi kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap minat masyarakat menjadi nasabah bank syariah* (At-taqassuth, Vol. II , No. 2 , 2017), 438

²David Ahmad Yani, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Warga Menabung Diband Syariah diKeluraahn Sumberrejo Sejahtera Kemiling Bandar Lampung*,jurnal FINANSIA Vol. 03, No. 01, Januari - Juni 2020, 43

Qur'an dan Hadist. Bank syariah merupakan sebuah perusahaan yang sedang berkembang yang masih memerlukan perbaikan guna meningkatkan fasilitas, dan pelayanan bagi nasabah.³

Bank syariah memiliki fungsi untuk mengelola uang masyarakat dengan memberikan pelayanan yang berkaitan dengan keuangan layanan, termasuk pendanaan dan pembayaran yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, yang mana transaksinya melarang riba, benda haram, spekulasi dan tindakan yang tidak adil. Dalam operasionalnya, prinsip yang diterapkan oleh bank syariah adalah kemitraan (*ta'awun*), keadilan (*ridha*), manfaat (*maslahah*), keseimbangan (*tawazun*), dan universalitas (*rahmatan lil 'alamin*).⁴

Bank Syariah Indonesia lahir dari hasil merger atau penggabungan 3 bank syariah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yakni PT Bank BRI Syariah Tbk (BRIS), PT Bank BNI Syariah (BNIS), dan PT Bank Syariah Mandiri (BSM). Diawali dengan penandatanganan *Conditional Meger Agreement* atau CMA antar 3 bank pada Oktober 2020. Tepatnya tanggal 27 Januari 2021 perizinan pembentukan BSI keluar.⁵

Perilaku masyarakat berpengaruh didalam pengambilan tindakan tertentu yang dilakukan seseorang. Seperti halnya minat, tentunya minat

³Sri Wahyuni, *pengaruh persepsi kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap minat masyarakat menjadi nasabah bank syariah.*, 439-440

⁴ Istyakara Muslichah dan Soliha Sanusi, *Asian Journal of Islamic Management (AJIM): The Effect of Religiosity and Financial Literacy on Intention to Use Islamic Banking Products*, (Yogyakarta: Center for Islamic Economics Studies and Development-Faculty of Economics. Universitas Islam Indonesia, 2019, Vol. 1, Issue 2), 85.

⁵Alif Ulfa, *Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia,*" *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 2 (July 5, 2021), 2680.

masing-masing orang akan berbeda-beda sesuai keadaan dan perilaku yang dialami oleh orang tersebut. Minat adalah bagian dari wujud ketertarikan terhadap suatu hal atau aktivitas tanpa ada paksaan. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minat. Begitu juga dalam hal menggunakan jasa perbankan syariah, tentunya setiap orang akan memiliki perbedaan. Minat adalah aspek kejiwaan dan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu. Pentingnya faktor-faktor pendukung untuk menarik minat nasabah dalam hal ini adalah dari segi faktor fasilitas. Fasilitas dalam sebuah bank sangat penting untuk kelangsungan hidup suatu bank. Fasilitas dapat didefinisikan sebagai sarana dan prasarana yang disertakan perusahaan untuk diberikan kepada nasabah. Biasanya fasilitas disertakan pada produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada nasabah mereka. Fasilitas adalah sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Nasabah akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu yang diberikan oleh bank dalam hal ini fasilitas-fasilitas.⁶

Selain fasilitas yang tidak kalah penting adalah dari faktor kualitas pelayanan, Perusahaan jasa tidak dapat terlepas dari sektor pelayanan. Setiap perusahaan memerlukan *Service Excellence*, yang dimaksud dengan *Service Excellence* atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara

⁶Palenewen Pieter, Et.Al, *Kualitas Layanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bri Cabang Pembantu Palu*, Jurnal EMBA, Vol. 2 No. 3 (September 2014), 187

karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan, secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep ini yaitu, kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Maka dari itu empat konsep tersebut diharapkan dapat menimbulkan rasa puas untuk nasabah dan loyalitas yang besar dari nasabah. Nasabah akan setia untuk menggunakan jasa layanannya.

Penelitian ini dilakukan di desa Sumberrejo karena Mayoritas penduduk di Desa Sumberrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur adalah pemeluk agama Islam. Hal ini menunjukkan bahwa ada banyak kesempatan untuk merangkul masyarakat di Desa Sumberrejo untuk bertransaksi menggunakan Bank Syariah. Perbankan Syariah ini tidak hanya diperuntukkan bagi warga muslim saja, akan tetapi juga diperuntukkan bagi non muslim. Jumlahnya penduduk pada masyarakat Desa Sumberrejo kecamatan batanghari Kabupaten Lampung Timur memiliki dengan jumlah penduduk masyarakat sebanyak 1.025 orang. Masyarakat berprofesi sebagai PNS, Guru, wiraswasta, ibu rumah tangga, buruh, petani dan pekebun, peternak, pelajar/mahasiswa.

Dari informasi yang penulis dapatkan masih banyak masyarakat yang masih mempercayakan menjadi nasabah bank konvensional untuk menyimpan dana yang mereka miliki. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil prasurevey yang penulis lakukan, yaitu dengan menyebar angket kepada masyarakat desa sumberrejo, kurang lebih sebanyak 20 masyarakat. Dari hasil angket tersebut diketahui bahwa 14 masyarakat menggunakan bank konvensional dan hanya 6 yang menggunakan bank syariah.

Tabel 1.1
Data Piliham Menjadi Nasabah
Desa Sumberrejo

No	Nama Masyarakat	Pilihan Menjadi Nasabah
1	Sri Rejeki	BSI
2	Gita Tamarantika	Konvensional
3	Edy Gunawan	Konvensional
4	Suharni	BSI
5	Mardalia	Konvensional
6	Sutinah	Konvensional
7	Aktifa Amalia	BSI
8	Anida Amriani	BSI
9	Siti Nur kafiah	Konvensional
10	Ahadin Winarko	Konvensional
11	Anida Sella	Konvensional
12	Marceleno Dwi	Konvensional
13	Berliana Nur Safitri	Konvensional
14	Alvina Nanda Lestari	Konvensional
15	Galih Yudha	Konvensional
16	Ahmad Fahrul	Konvensional
17	Arif Aditya	Konvensional
18	Rizki Rafika Sari	Konvensional
19	Ana Nafiah	Konvensional
20	Lilis	Konvensional

Sumber : Masyarakat Desa Sumberrejo, 2021

Berdasarkan hasil prasurvey, peneliti melakukan penelitian dengan salah satu masyarakat desa sumberrejo yaitu Ibu Gita Tamarinka mengatakan tidak pernah menggunakan Bank Syariah Indonesia.⁷ Menurut Bapak Edy Gunawan, meskipun beliau belum pernah menggunakan produk Lembaga Keuangan Syariah, namun beliau sudah sedikit mengetahui tentang bank syariah, menurut beliau pelayanan yang diberikan oleh pihak bank syariah sudah bagus dan sopan terhadap nasabahnya.⁸ Ibu Sri menggunakan produk tabungan haji dan umroh di BSI sejak tahun 2021.⁹ Ibu Mardalia menilai sistem administrasi untuk bertransaksi di bank syariah agak sulit dan ribet dibanding bank konvensional, pernah dulu ia ingin meminjam uang di salah satu bank syariah untuk membantu pengembangan usahanya, namun dari pihak bank syariah tidak ada tanggapan untuk memberikan pinjaman kredit terhadap ibu mardalia.¹⁰ Ibu Suharni memberikan alasannya merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) karena pelayanan yang diberikan kurang memuaskan seperti halnya satpamnya yang kurang ramah.¹¹ Sedangkan ketika ditanya untuk masyarakat yang lain tentang pengaruh dari faktor pelayanan atau administrasi berpengaruh atau tidak, rata-rata jawabannya belum mengetahui dan belum pernah meminjam dan bertransaksi di bank syariah jadi tidak mengetahui bagaimana pelayanan dan fasilitas yang ada di dalam bank syariah tersebut.

⁷“Hasilwawancara dengan ibu Gita Tamarinka,” 20 agustus 2022

⁸“Hasil wawancara dengan Bapak Edy gunawan,” 23 November 2021.

⁹“Hasil wawancara dengan Ibu Sri,” 19 Desember 2021.

¹⁰“Hasil wawancara dengan ibu Mardalia”, 30 desember 2021

¹¹“Hasil wawancara dengan ibu Suharni,” 31 oktober 2021

Maka dari itu dapat digaris bawahi dari beberapa peneliti lakukan dengan masyarakat Desa Sumberrejo adalah masih banyak yang menggunakan bank konvensional dibandingkan bank syariah. Adanya bank syariah diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap pertumbuhan ekonomi masyarakat melalui pembiayaan-pembiayaan yang dikeluarkan oleh bank syariah. Problematika yang dihadapi oleh masyarakat desa sumberrejo Masyarakat merasa tidak nyaman karena pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Selain itu, mengenai ketidakpercayaan masyarakat untuk mendapatkan ekspetasi sebuah fasilitas yang akan diminati untuk mau bekerjasama pada bank syariah, disaat kualitas pelayanan terus gencar dilakukan untuk mendapatkan hati masyarakat khususnya pada desa sumberrejo.

Hal tersebut menjadi Bank syariah Indonesia membidik karakteristik dari masyarakat desa ini, sebagai objek atau pangsa pasar dengan melakukan pengembangan baik dari menyediakan fasilitas lengkap dan menawarkan konsep kualitas pelayanan yang akan diberikan guna menarik masyarakat ini. Karena fasilitas dan pelayanan merupakan hal yang selalu ditanyakan dan dijadikan sebagai tolak ukur masyarakat mau atau tidak menjadi nasabah bank syariah.

Berdasarkan fenomena diatas maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Menjadi Nasabah (Studi Kasus Desa Sumberrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Masih sedikitnya fasilitas perbankan syariah yang dapat memengaruhi minat menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI).
2. Perlunya pelayanan yang baik sebagai pendorong minat masyarakat untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI).
3. Fasilitas dan pelayanan yang baik dapat berpengaruh dan menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI).

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar peneliti tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian dapat tercapai, dalam penelitian ini dibatasi peneliti hanya dengan mengfokuskan terkait Fasilitas Dan Pelayanan Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Menjadi Nasabah.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Adakah Pengaruh Fasilitas Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Menjadi Nasabah?
2. Adakah Pengaruh pelayanan Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat menjadi Nasabah?

3. Seberapa Besar Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Bank Syariah Indonesia Secara Simultan Terhadap Minat Menjadi Nasabah?

E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk Menguji Hipotesis Adakah Pengaruh Fasilitas Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Menjadi Nasabah
- b. Untuk Menguji Hipotesis Adakah Pengaruh Pelayanan Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Menjadi Nasabah
- c. Untuk Mengetahui Seberapa Besar Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Bank Syariah Indonesia Secara Simultan Terhadap Minat Menjadi Nasabah.

2. Manfaat penelitian

- a. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber pengetahuan dan dapat menambah wawasan bagi semua pihak yang ingin mempelajari tentang pengaruh fasilitas dan pelayanan bank syariah Indonesia terhadap minat menjadi nasabah.
- b. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dan masukan atau pemikiran dalam hal Fasilitas Dan Pelayanan Bank Syariah Indonesia terhadap Minat Menjadi Nasabah.

F. Penelitian Relevan

Penelitian relevan merupakan salah satu yang menjadi acuan peneliti untuk melakukan penelitian sehingga peneliti dapat menambah teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Pada bagian ini peneliti akan memaparkan penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan adalah :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Chatrin Surya Wijayaningratri dan Budiyanto yang berjudul “*Pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas, lokasi, dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syariah Walikukun. Hasil menunjukkan bahwa bahwa fasilitas, lokasi, dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syariah Walikukun.¹²

Persamaan dengan penelitian adalah variabel independen (fasilitas dan pelayanan), regresi linier berganda, teknik analisis data. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian peneliti adalah waktu penelitian, lokasi penelitian, variabel dependen, dimana peneliti sebelumnya menggunakan variabel terikat kepuasan nasabah bank mega syariah walikukun yang berbeda dengan penulis menggunakan minat menjadi nasabah.

¹²Chatrin Surya Wijayaningratri, Budiyanto, “*Pengaruh Fasilitas, Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun*”, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol 4 No. 4 (April 2015)

2. Penelitian yang dilakukan oleh Bagja Sumantri (2014) yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat Dan Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah”* Berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah bank syariah di Kota Yogyakarta. Kedua terdapat pengaruh positif produk pembiayaan terhadap minat menjadi nasabah bank syariah di Kota Yogyakarta.¹³

Persamaan dengan penelitian adalah variabel independen (pelayanan), regresi linier berganda, teknik analisis data. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian peneliti adalah waktu penelitian, lokasi penelitian, pengambilan variabel kualitas pelayanan yang diposisikan pada variabel X1 sedangkan penulis mengambil variabel pelayanan dan diposisikan pada variabel X2.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Tri Astuti dan Indah Mustikawati (2013) yang berjudul *“Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah”*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi nasabah tentang tingkat suku bunga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah. Dalam penelitian ini didapatkan hasil bahwa secara keseluruhan persepsi nasabah tentang tingkat suku bunga, promosi

¹³Bagja Sumantri, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat Dan Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah”* Jurnal *Economia*, Volume 10, Nomor 2, Oktober 2014

dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung nasabah di BRI Cabang Sleman.¹⁴

Persamaan dengan penelitian adalah variabel independen (kualitas pelayanan), variabel dependen (minat menabung nasabah). Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian peneliti adalah waktu penelitian, lokasi penelitian.

¹⁴Tri Astuti dan Indah Mustikawati, “*Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung*”. Jurnal Nominal, Vol. II NO.1 (2013)

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Fasilitas

1. Pengertian Fasilitas

Fasilitas merupakan sarana prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti member kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka nasabah akan merasa puas. Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi.¹ Demikian halnya dengan fasilitas yang diberikan dalam suatu produk perbankan, fasilitas yang diberikan pihak bank semakin beragam, semuanya memberikan kemudahan yang diberikan oleh pihak bank, misalnya fasilitas ATM, pembayaran telepon, listrik dan PAM, serta fasilitas lainnya.

Biasanya fasilitas disertakan pada produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada nasabah mereka. Seperti halnya standar kualitas pelayanan, fasilitas yang tersedia berada pada fungsi yang maksimal, dimana dalam hal ini adalah untuk kepuasan nasabah. Segala fasilitas yang disediakan diharapkan mampu memenuhi semua kebutuhan nasabah yang akan bertransaksi keuangan mereka di bank. Sehingga bank mampu

¹Seanawati, Desi, *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero TBK di Sampit)*, Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis, Vol. 3 No. 1, 2017, 60

melaksanakan fungsi sebagai lembaga penyedia jasa dibidang keuangan tersebut.²

Definisi lain juga menjelaskan bahwa, fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan. Fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang, ruang tempat kerja.³Dari beberapa definisi di atas bahwa fasilitas adalah sarana prasarana yang diberikan pihak bank untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi dan memberikan kenyamanan bagi nasabahnya.

2. Indikator Fasilitas

Menurut Tjiptono menyatakan ada enam indikator untuk mengukur variabel fasilitas yaitu sebagai berikut:

a. Pertimbangan / perencanaan spasial

Pertimbangan/perencanaan spasial yaitu aspek seperti proporsi, simetri, tekstur, dan warna perlu diintegrasikan dan dirancang secara cermat dalam kondisi serta suasana ruangan yang memancing respon intelektual dan emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

²Rhenald Kasali, Dikutip Seanawati, Desi, *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero TBK di Sampit)*, Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis, Vol. 3 No. 1, 2017, 60

³Chatrin Surya Wijyaningratri, Budiyanto, *Pengaruh Fasilitas, Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Mega Syari'ah Walikukun*, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol 4 No. 4 (April 2015), 4

b. Perencanaan ruangan

Perencanaan ruangan yaitu mencakup perencanaan ruangan yang nyaman dan tepat, dan mencakup perencanaan interior dan arsitektur seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, serta penempatan ruang tunggu perlu diperhatikan selain daya tampungnya.

c. Perlengkapan / perabotan

Perlengkapan/perabotan yaitu sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi penggunaan pelanggan seperti peralatan tulis, meja atau kursi, lukisan atau bacaan dan lain-lain serta kondisi fasilitas perlengkapan yang masih layak dipakai serta mendukung.⁴

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau keinginan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik Pelayanan. Menurut Tjiptono pelayanan adalah setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Standar layanan perbankan sangat

⁴ Fandy tjiptono, "manajemen jasa", (yogyakarta: Andi offset, 2016), 65.

penting mengingat industri perbankan semakin meningkat dan kompleks, serta membutuhkan standar penampilan, layanan, pengetahuan, dan keterampilan mengenai produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank.

Pelayanan adalah tindakan produsen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen agar konsumen tersebut merasa puas dengan tindakan yang diberikan. Tindakan tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum, dan sesudah terjadinya transaksi. Pelayanan yang baik dapat menimbulkan kepuasan yang tinggi kepada konsumen. Dalam perbankan, pelayanan merupakan faktor yang paling penting karena perbankan mengandalkan pelayanan jasa yang mengutamakan keramahan dan kesopanan dalam melayani nasabahnya.⁵

Secara umum standar layanan perbankan yang harus dipenuhi, meliputi:

- a. Standar penampilan petugas perbankan;
- b. Standar kebersihan dan kerapihan ruang kerja;
- c. Pengetahuan mengenai produk dan jasa perbankan;
- d. Standar berkomunikasi dengan nasabah;
- e. Standar penanganan keluhan nasabah.⁶

⁵Sisca Damayanti, "Pengaruh Pandangan Islam, Pelayanan dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah untuk Menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang X," *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Vol. 9, No. 1 (2016): 18.

⁶Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), 190

2. Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan terdiri dari berbagai macam antara lain berupa pelayanan yang berkaitan dengan:

1. Pemberian jasa-jasa saja.
2. Pelayanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang saja.
3. Pelayanan ganda yang berkaitan dengan keduanya.

3. Indikator Pelayanan

Menurut Tjiptono dan Chandra terdapat beberapa indikator sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (Tangibles)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitar adalah bukti fasilitas fisik/gedung, gudang, penampilan karyawan, dan lain sebagainya.

b. Keandalan (Reliability)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

c. Daya Tanggap (Responsiveness)

Yaitu kemauan pegawai untuk tanggap membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dengan disertai penyampaian jasa yang jelas. Dalam hal ini perusahaan tidak hanya selalu cepat tanggap pada keluhan konsumen yang timbul karena janji tidak terpenuhi, namun juga cepat tanggap menangkap perubahan yang terjadi dalam pasar, teknologi, peralatan dan perilaku konsumen.

d. Jaminan (Assurance)

Yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Variabel ini terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan, kompetensi (competence), dan sopan santun (cortecy).

e. Empati (Emphaty)

Yaitu meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu oleh para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan,

memenuhi kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.⁷

C. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syari'ah

Bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan. Aktivitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah di dunia perbankan adalah kegiatan funding. Pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas.⁸

Bank Syariah merupakan Lembaga Keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana. Penghimpunan dana tersebut didapat dari masyarakat dan sesuai syariat Islam yang dilandaskan berdasarkan Al-Qur'an dan Hadist. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa - jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta pengedaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah islam.⁹

⁷ Fandy Tjiptono, "*service manajement mewujutkan layanan prima*", (yogyakarta : ANDI, 2008), 75-76

⁸Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), 24

⁹Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*,(Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014),

Perbankan Syari'ah atau perbankan Islam (*Al-Mushrafiyah Al-Islamiyah*) adalah sistem perbankan yang dilaksanakan berdasarkan hukum Islam (*syari'ah*). Sistem ini berdasarkan Al-Qur'an, yaitu adanya larangan riba dalam praktiknya, serta adanya larangan dalam hal yang haram/terlarang. Prinsip-prinsip tersebut mungkin saja telah ditetapkan dalam sejarah perekonomian Islam namun baru pada abad ke-20 mulai berdiri bank-bank Islam yang menerapkannya bagi lembaga-lembaga komersial swasta/semi swasta dalam komunitas muslim di dunia.

2. Peranan dan Tujuan Bank Syariah

Bank syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah.

Sebagai sebuah lembaga keuangan, pada bank syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan peranannya untuk menjadi lembaga intermediasi antara pemilik modal dan pengusaha. Untuk itu hadirnya bank syariah dianggap sangat mempunyai peranan penting dalam pergerakan pertumbuhan ekonomi.

Adapun tujuan normative dibentuknya lembaga keuangan syariah sebagai berikut:

- a. Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk bermuamalah secara Islam, khususnya muamalah yang berhubungan dengan perbankan,

agar terhindar dari praktek-praktek riba atau jenis-jenis usaha/perdagangan lain yang mengandung unsur gharar (tipuan) dimana jenis jenis usaha tersebut selain dilarang dalam islam, juga telah menimbulkan dampak negative terhadap ekonomi umat.

- b. Untuk menciptakan suatu keadilan dibidang ekonomi, dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar antara pemilik modal (orang kaya) dengan pihak yang membutuhkan dana (orang miskin).
- c. Untuk meningkatkan kualitas hidup umat, dengan jalan membuka peluang berusaha yang lebih besar terutama kepada kelompok miskin yang diarahkan kepada kegiatan usaha yang produktif, menuju terciptanya kemandirian berusaha (berwirausaha).
- d. Untuk membantu menaggulangi (mengentaskan masalah kemiskinan, berupa pembinaan nasabah yang lebih menonjol sifat kebersamaan dari siklus usaha yang lengkap. Seperti pembinaan pengusaha produsen, pembinaan pedagang perantara, program pembinaan konsumen, program pengembangan moal kerja dan program pengembangan usaha bersama).
- e. Untuk menjaga kestabilan ekonomi/moneter pemerintah.
- f. Untuk menyelamatkan ketergantungan umat islam terhadap bank konvensional yang menyebabkan umat islam tidak dapat

melaksanakan ajaran agamanya secara penuh terutama kegiatan bisnis dan perekonomian.¹⁰

D. Minat Nasabah

1. Pengertian Minat

Secara sederhana, minat (interest) berarti kecenderungan dan kegairahan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu hal. Nasabah adalah seseorang yang secara kontinu dan berulang datang ke bank untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk/jasa tersebut. Nasabah adalah orang yang berinteraksi dengan bank dan mereka adalah pengguna produk. Minat mengarahkan perbuatan kepada suatu tujuan dan merupakan dorongan bagi perbuatan tersebut.

Minat merupakan suatu hal yang muncul pada manusia yang didasari dengan rasa suka cita. Minat juga akan muncul dari dalam hati setelah melihat atau tertarik dengan suatu hal. Begitu juga dengan minat konsumen, mereka akan memilih suatu produk barang atau jasa yang mereka inginkan untuk memenuhi kepuasannya.¹¹

Minat menurut Wahab yaitu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan tindakan kepada seseorang yang disertai dengan perasaan senang terhadap suatu objek. Minat juga berhubungan erat dengan suatu dorongan dalam diri seseorang dan dapat memunculkan

¹⁰Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 53.

¹¹Yuliana Siti Chotifah, *Journal of Finance and Islamic Banking: Peningkatan Minat Menabung fi Bank Syariah melalui Program Office Channeling*, (Surakarta: E-Journal IAIN Surakarta, 2018, Vol. 1, No. 1), hlm. 66.

keinginan terhadap sesuatu yang diminati. Hal tersebut juga sesuai dengan minat seseorang terhadap lembaga keuangan syariah. Calon nasabah akan berminat menggunakan jasa di lembaga keuangan syariah jika dirasa terdapat suatu produk atau jasa-jasa lainnya yang disediakan oleh pihak bank yang dapat memberikan keuntungan atau manfaat sesuai dengan kebutuhan calon nasabah.¹²

Minat nasabah merupakan suatu rasa suka dan ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa adanya dorongan dari pihak lain, sedangkan minat beli adalah suatu proses pengambilan keputusan oleh konsumen terhadap suatu produk atau jasa. Keputusan untuk menggunakan suatu produk atau jasa ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah tersebut. Minat menjadi nasabah merupakan kecenderungan seseorang untuk bertindak sebelum membuat keputusan menjadi nasabah di bank syariah.¹³

Dalam diri manusia terdapat dorongan - dorongan (motif-motif) yang mendorong manusia untuk berinteraksi dengan dunia luar, motif menggunakan dan menyelidiki dunia luar (*manipulate and exploring motives*). Dari manipulasi dan eksplorasi yang dilakukan terhadap dunia luar itu, lama-kelamaan timbullah minat terhadap sesuatu

¹²Sisca Damayanti, "Pengaruh Pandangan Islam, Pelayanan dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah untuk Menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang X," *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Vol. 9, No. 1 (2016): 18.

¹³Gicella Fanny Andriani dan Halmawati, "Pengaruh Bagi Hasil, Kelompok Acuan, Kepercayaan dan Budaya Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah," *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, Vol. 1, No. 3, Seri D (Agustus 2019): 1324.

tersebut. Apa yang menarik minat seseorang mendorongnya untuk berbuat lebih giat dan lebih baik.¹⁴

Proses timbulnya minat di atas juga berlaku dalam dunia perbankan syariah. Sebelum nasabah memastikan pilihannya, maka hal pertama yang dilakukan yaitu proses pencarian atau pengenalan mengenai bank mana yang akan dipilih. Setelah itu maka nasabah akan mencari beberapa informasi mengenai perbankan tersebut yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Mengacu dari beberapa informasi yang sudah didapatkan, langkah selanjutnya yaitu nasabah tentu akan mempertimbangkan bank mana yang akan dipilih yang kemudian menghasilkan sebuah tindakan atau keputusan bank mana yang dipilih untuk bertransaksi.¹⁵

Dari penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa minat konsumen jasa terhadap lembaga keuangan syariah merupakan rasa ketertarikan atau keinginan seseorang atau konsumen terhadap produk atau jasa dari lembaga keuangan syariah yang sesuai dengan kebutuhannya yang diikuti oleh keputusan untuk menggunakan produk atau jasa tersebut.

2. Karakteristik minat

Ada beberapa macam karakteristik minat, antara lain:

- a. Minat menimbulkan sikap positif terhadap suatu obyek

¹⁴Sri Wahyuni, *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah*, 444

¹⁵Nopi Anggi Sapitri, "Analisis Faktor Perilaku Konsumen dalam Memilih Perbankan (Studi Kasus Nasabah Perbankan Syariah)," tt, 7–8.

- b. Adanya sesuatu yang menyenangkan yang timbul dari sesuatu obyek
- c. Mengandung suatu penghargaan menimbulkan keinginan atau gairah untuk Mendapatkan sesuatu yang menjadi keinginan atau gairah untuk mendapatkan sesuatu yang menjadi minatnya.

3. Indikator Minat

Perilaku konsumen ini memberikan pemahaman bahwa perilaku konsumen dipengaruhi oleh keadaan dan situasimasyarakat dimana mereka tumbuh dan berkembang.Faktor bauran pemasaran seperti produk/jasa, harga, distribusi, promosi dan faktor lainnya seperti ekonomi, teknologi, politik dan social budaya, kemudian karakteristik konsumen (kepribadian, sosial, budaya) dan kejiwaaan konsumen (motivasi, persepsi, pembelajaran dan memori) akan mempengaruhi keputusan pembelian. Karena keragaman faktor dari konsumen sehingga konsumen juga memiliki keragaman dalam penilaian, kebutuhan, pendapat, sikap dan selera yang berbeda-beda.¹⁶

- a. Minat transaksional, Lokasi yang strategis membuat saya berminat menjadi nasabah bank syariah karena mmudahkan saya bertransakasi secara berulang
- b. Minat referensial, Saya akan merekomendasikan bank syariah kepada teman-teman dan saudara saya

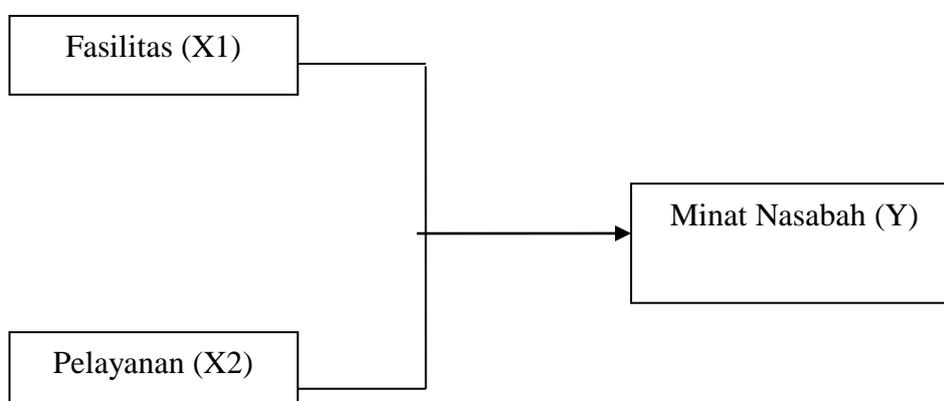
¹⁶David Ahmad Yani, *Manajemen Pemasaran Dasar Dan Konsep*, (Bandung : CV media sains Indonesia, juni 2021), 83.

- c. Minat eksploratif, Saya akan mencari tahu tentang menggunakan pengalaman bank syariah melalui orang lain
- d. Minat preferensial, Saya akan menjadikan bank syariah sebagai prioritas utama untuk transaksi ¹⁷

E. Kerangka Teori

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar:

Gambar 2.1
KERANGKA BERFIKIR



Y : Merupakan Variabel Dependent

X1, X2 : Merupakan Variabel Independent

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan

¹⁷Gunawan. 2021. Fastabiq: Jurnal Studi Islam: Pengaruh Religiusitas dan Pengetahuan Perbankan Syariah Terhadap Minat Menjadi Nasabah BNI Syariah KC Sukabumi, Vol. 2, No. 2. Bandung: Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Bandung)

dalam bentuk kalimat pernyataan. Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah dan kerangka pikir yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. H1 : Terdapat pengaruh fasilitas terhadap minat menjadi nasabah
Ho1: Tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap minat menjadi nasabah
2. H2 : Terdapat pengaruh pelayanan terhadap minat menjadi nasabah
Ho2: Tidak terdapat pengaruh pelayanan terhadap minat menjadi nasabah
3. H3 : Terdapat pengaruh fasilitas dan pelayanan secara simultan terhadap minat menjadi nasabah
Ho3: Tidak terdapat pengaruh fasilitas dan pelayanan secara simultan terhadap minat menjadi nasabah

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Kuantitatif ialah penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan melalui teknik pengukuran yang cermat terhadap variabel-variabel tertentu, sehingga menghasilkan simpulan-simpulan yang dapat digeneralisasikan lepas dari konteks waktu dan situasi serta jenis data yang dikumpulkan terutama data kuantitatif. Yang menekankan analisis nya pada data-data numerical (angka) yang diolah dengan metode statistika.

Pendekatan kuantitatif ini lebih tertuju pada olahan datanya dengan metode statistik atau menghitung angka angka. Jenis penelitian ini adalah bersifat asosiatif dan berusaha mengukur pengaruh antar variabel, yakni berusaha mengukur pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Menjadi Nasabah.

B. Definisi operasional variabel

Variabel adalah semua ciri atau faktor yang dapat menunjukkan variasi. Variabel merupakan segala sesuatu yang dapat diberi berbagai macam nilai. Variabel merupakan penghubung antara construct yang abstract dengan fenomena yang nyata.¹ Variabel merupakan proxy atau representasi dari construct yang dapat diukur dengan berbagai macam nilai. Nilai variabel tergantung pada construct yang diwakilinya. Nilai

¹Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: alfabet, 2017), 38

variabel dapat berupa jangka atau atribut yang menggunakan ukuran atau skala dalam suatu kisaran nilai.²

Dalam penelitian ini terdiri dari 2 variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen.

a. Variabel independen (bebas)

Variabel independen ialah variabel yang menentukan arah atau perubahan tertentu pada variabel terkait³.Maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas ialah variabel yang dapat menyebabkan terjadinya perubahan terhadap variabel terkait.Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 2 variabel independen (bebas) yaitu fasilitas (X1) dan pelayanan (X2).

b. Variabel dependen (terkait)

Variabel dependen ialah variabel yang faktornya diamati dan diukur untuk menentukan Pengaruh yang disebabkan oleh variabel bebas. Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa variabel terkait ialah variabel yang mengukur seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas. Adapun variabel terkait dalam penelitian ini ialah minat menjadi nasabah (Y).

²Enny Radjab dan Andi Jam'an, *Metodologi Penelitian bisnis*, (Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2017), 82

³Luh Ayu Mulyaningsih, I Gst Agung Ketut Gede Suasana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP Di Denpasar*, E-Jurnal Manajemen Unud ,Vol 5 , No 1 , (2016), 229

Tabel 3.1

Tabel Operasional Variabel Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Menjadi Nasabah

Variabel	Deskripsi	Indikator	No Pernyataan
Fasilitas (X1) Sumber: Tjiptono (2012)	Fasilitas merupakan penampilan, sarana dan prasarana, keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal.	a. Pertimbangan / perencanaan spasial b. Perencanaan ruangan c. Perlengkapan / perabotan	1-3 4-6 7-10
Pelayanan (X2) Sumber: Tjiptono dan Chandra (2012)	Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan bagi setiap nasabah. Suatu alat ukur kualitas pelayanan yang disebut servqual (service quality), yaitu tangibles, responsiveness, assurance, empathy, dan reliability.	a. Keandalan (Reliability) b. Daya Tanggap (Responsiveness) c. Jaminan (Assurance) d. Kepedulian (Empathy) e. Bukti Fisik (Tangibles)	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10
Minat Nasabah (Y) Sumber: Firmansyah (2018)	Pengaruh eksternal, kesadaran akan kebutuhan, pengenalan produk dan evaluasi alternatif adalah hal yang dapat menimbulkan minat beli konsumen.	a. Pengenalan Produk b. Kesadaran c. Pengaruh Eksternal d. Faktor Sosial dan Budaya	1-3 4-5 6-8 9-10

C. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Sugiyono menyatakan bahwa populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa populasi ialah suatu subyek yang berada pada ruang lingkup tertentu yang telah ditetapkan atau ditentukan. Populasi yang terdapat pada penelitian ini adalah masyarakat di desa Sumberejo sebanyak 1.025 masyarakat.

Jumlah populasi masyarakat Desa Sumberrejo dapat dijabarkan berdasarkan jenis kelamin yaitu sebagai berikut:

No	Jenis kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	501 jiwa
2	Perempuan	524 jiwa
Jumlah keseluruhannya		1.025 jiwa

Sumber : Data Administrasi Desa Sumberrejo, 2022

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Sampel dapat didefinisikan sebagai anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu

⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D* (Bandung: alfabet, 2012), 115

sehingga diharapkan bisa mewakilin populasi.⁵ Untuk mengetahui sampel dari populasi yang akan digunakan maka dapat digunakan rumus slovin.

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

Keterangan:

n = Sampel

N = Ukuran Populasi

e^2 = Taraf Kesalahan

Maka berdasarkan rumus diatas diketahui bahwa:

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

$$n = \frac{1025}{1+1025(0,1)^2}$$

$$n = 91,111$$

Dikarenakan hasilnya berbentuk bilangan desimal, maka peneliti membulatkan menjadi 91 responden. Maka jumlah sampel yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini ialah 91 responden.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan penulis adalah *Non probability Sampling* (teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel), dengan metode *Accidental Sampling* (teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara

⁵Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*,(Jakarta:PTRajaGrafindo Persada, 2012), 74.

kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data).

D. Teknik Pengumpulan Data

a. Angket atau Kuesioner

Kuesioner merupakan sekumpulan pertanyaan atau angket yang disusun secara sistematis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden terkait dengan pribadinya maupun hal-hal yang berkaitan dengan materi penelitian. Kuesioner yang diberikan kepada masyarakat adalah pertanyaan yang bersifat tertutup yaitu pertanyaan yang disediakan sejumlah jawaban tertentu sebagai pilihan.⁶Dalam penelitian ini digunakan dalam bentuk kuesioner yang akan disebarakan kepada responden yaitu minat masyarakat menjadi nasabah bank syariah. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan sebanyak 91 kuesioner secara online.

⁶Elinaro ardianto, *Metode Penelitian untuk public relation kuantitatif dan Kualitatif*, (bandung : simbiosis rekayasa media, cet 5, februari 2019), 162

b. Dokumentasi

Metode ini merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan file-file, gambar, berkas atau dokumen yang berkaitan dengan penelitian yang sedang diteliti digunakan sebagai informasi tambahan studi kasus.⁷

c. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan sejumlah pertanyaan dan terwawancara (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan menginterpretasikan informasi yang berasal dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama. Penelitian ini menggunakan alat pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner dengan skala likert sebagai kriteria penilaiannya. Kuesioner ini terdiri beberapa bagian yaitu:

1. Berisikan tentang identitas responden yaitu: nama, usia
2. Berisikan tentang pertanyaan-pertanyaan mengenai:

⁷Elinaro ardianto, *Metode Penelitian untuk public relation kuantitatif dan Kualitatif*, (bandung : simbiosis rekayasa media, cet 5, februari 2019), 167

- a. Fasilitas
- b. Pelayanan
- c. Minat masyarakat menjadi nasabah

Pada tahap penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert merupakan metode perhitungan kuisioner yang dibagikan kepada responden untuk mengetahui skala sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial dengan menggunakan angket.

Dalam penelitian ini skala likert digunakan untuk teknik pengukuran data. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat Dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social.⁸ Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor misalnya:

- | | |
|--|---|
| 1. Setuju/selalu/sangat positif diberi skor | 5 |
| 2. Setuju/sering/positif diberi skor | 4 |
| 3. Ragu-ragu/kadang-kadang/netral diberi skor | 3 |
| 4. Tidak setuju/hamper tidak pernah/negative diberi skor | 2 |
| 5. Sangat tidak setuju/tidak pernah diberi skor | 1 |

Pada penelitian ini, jawaban dari skala likert untuk kepentingan analisis sebagai berikut :

⁸ Sugiono. 931

Tabel 3.2
Penilaian Skala Likert

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

F. Teknik Analisis Data

Setelah data yang diperlukan peneliti telah terkumpul, selanjutnya ialah menganalisis data. Analisis data yang peneliti gunakan dalam penelitian adalah menggunakan analisis penelitian kuantitatif. Dalam penelitian menggunakan program SPSS sebagai untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif ini menggunakan statistik yaitu analisis regresi linier berganda.

1. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian adalah fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengunpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Maka pada penelitian ini diperlukan instrumen yaitu, instrumen untuk mengukur pengaruh fasilitas dan pelayanan bank syariah indonesia terhadap minat menjadi nasabah. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan instrumen sebagai berikut :

a. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

validitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan variabel. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut.⁹ Validitas merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengungkapkan gejala yang sebenarnya apakah valid atau tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk responden yang merupakan dimensi suatu variable dan disusun dalam suatu bentuk kuisioner. Uji reabilitas merupakan alat ukur untuk mengukur seberapa jauh alat ukur dapat menghasilkan hasil yang kurang lebih sama ketika diterapkan dengan variabel yang sama.

⁹Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Up DatePLS Regresi*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro ,2013),52

b. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Uji normalitas adalah pengujian model regresi yang terdiri atas variable bebas dan terikat apakah memiliki distribusi yang normal atau tidak. Pengujian normalitas data pada suatu penelitian menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* yang mana dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

- Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal
- Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Multikolinearitas timbul akibat adanya kausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan bahwa dua variabel penjelas atau lebih bersama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada diluar model, untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, Nugroho menyatakan jika nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari uji multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamat ke pengamat yang lain. Jika variance dari residual satu pengamat ke pengamat lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot* model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika: (1) penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola; (2) titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0; (3) titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.

c. Uji Hipotesis

1. Uji Regresi Linier Berganda

Analisi regresi adalah teknik statistika yang berguna untuk memeriksa dan memodelkan hubungan diantara variabel-variabel. Regresi berganda sering kali digunakan untuk mengatasi permasalahan analisis regresi yang mengakibatkan hubungan dari dua atau lebih variabel bebas. Model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:¹⁰

¹⁰Sugiyono, *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: ALVABETA cv, 2016), 262

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

Keterangan:

a = Konstanta (nilai Y apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)

Y = minat menjadi nasabah

b_1 = Koefisien regresi linier berganda antara X_1 dan Y

b_2 = Koefisien regresi linier berganda antara X_2 dan Y

X_1 = fasilitas

X_2 = pelayanan

e = Koefisien error

Untuk menilai ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari nilai statistik T, nilai statistik F dan nilai koefisien determinasi.¹¹

Langkah-langkah dalam menguji hipotesis adalah sebagai berikut:

2. Uji Parsial (*t-test*)

Uji t digunakan untuk menguji salah satu hipotesis didalam penelitian yang memakai analisis regresi linier berganda. Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil Uji t dapat dilihat pada table *coefficients* pada kolom sig dengan criteria :

¹¹Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian – Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015),160

- Jika probabilitas $< 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.
- Jika probabilitas $> 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.

3. Uji F (Simultan)

Uji F merupakan pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui apakah model regresi dengan variabel (X_1, X_2) yaitu fasilitas dan pelayanan dapat menjadi prediktor variabel dependen (Y), yaitu minat menjadi nasabah. Untuk menguji hipotesis ini maka digunakan kriteria berikut. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak artinya kedua variabel independen, fasilitas dan pelayanan dapat menjadi prediktor baik dari minat menjadi nasabah. Sebaliknya, Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_a ditolak dan H_0 diterima artinya kedua variabel independen, fasilitas dan pelayanan tidak dapat menjadi prediktor yang baik dari minat masyarakat.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan modal dalam menerangkan variabel-variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah diantara 0 dan 1. Nilai R^2 yang

kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi dependen yang terbatas.

Dalam penelitian ini analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh fasilitas dan pelayanan dapat menjelaskan variasi minat masyarakat menjadi nasabah dengan melihat besarnya nilai *R Square* (R^2). Nilai r terletak antara 0 dan 1. Jika R mendekati 0, maka pengaruh variabel bebas terhadap terikat semakin lemah. Jika bergerak mendekati 1 maka pengaruh tersebut akan semakin kuat. Namun apabila R^2 bernilai minus (-) maka dapat dikatakan tidak berpengaruh X terhadap Y . Namun jika nilai R^2 semakin tinggi maka kemampuan variabel fasilitas dan pelayanan dalam menjelaskan minat menjadi nasabah juga akan semakin baik.¹²

¹² Siregar, *statistik parametik untuk penelitian kuantitatif*, 338

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Letak Geografis Objek Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Desa sumberrejo, Kecamatan batanghari, Kabupaten lampung timur. Desa Sumberrejo sendiri berbatasan dengan Desa Bumiharjo di utara, Desa Banarjoyo di barat, Desa Nampirejo di selatan dan Batangharjodi timur desa dengan koordinat bujur 112,083099 dan koordinat lintang -7,648531. Luas wilayah Desa Sumberrejo 75 Ha.Langkah perbandingan antara luas wilayah yang luasnya mencapai 75 ha dengan jumlah penduduk 1.025 jiwa.

2. Struktur Organisasi Desa Sumberrejo, Kecamatan Batanghari, Kabupaten Lampung Timur

Tabel 4.1
Struktur Organisasi Desa Sumberrejo, Kecamatan Batanghari,
Kabupaten Lampung Timur

No	Nama jabatan	Nama
1	Kepala Desa	PRIYO WIBOWO
2	Sekretaris Desa	MUHAJIR
3	Kasi Pemerintahan	KARIMAN
4	Kaur Kesejahteraan	TEJO
5	Kaur Pelayanan	AGUS
6	Kaur Keuangan	M. FARID
7	Kaur Perencanaan	ROBBY

Sumber: Data administrasi Desa sumberrejo, 2022

B. Deskripsi Data Hasil Penelitian

1. Uji Kualitas Data

a. Uji validitas

Sebuah angket terlebih dahulu diuji untuk mengetahui apakah pernyataan sudah valid atau reliabel. Menguji pernyataan yang ada dalam angket dapat dilakukan dengan pengujian validitas dan reliabilitas. Jika sebuah pernyataan sudah dikatakan valid atau reliabel maka dapat digunakan dalam penelitian.

Validitas merupakan pengukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan ukuran suatu instrument terhadap konsep yang sedang diteliti. Validitas total item ditunjukkan dengan adanya dukungan terhadap skor total.

Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai tiap pertanyaan atau r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . pada uji pertanyaan terhadap 91 responden. Dimana taraf signifikan yang digunakan adalah 5% atau 0,05 dengan jumlah responden atau $n = 91$, sehingga r_{tabel} dalam penelitian ini dapat digunakan dengan menghitung $df = (91 - 2 = 89)$, jadi nilai r_{tabel} dari angka 89 adalah 0,2061. Adapun output dari hasil perhitungan uji validitas dapat dilihat dari tabel sebagai berikut :

Tabel. 4.2

Uji Validitas Variabel X1 (Fasilitas)

No	item pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	X1	0,785	0,2061	VALID
2	X2	0,704	0,2061	VALID

No	item pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
3	X3	0,669	0,2061	VALID
4	X4	0,808	0,2061	VALID
5	X5	0,791	0,2061	VALID
6	X6	0,723	0,2061	VALID
7	X7	0,699	0,2061	VALID
8	X8	0,727	0,2061	VALID
9	X9	0,765	0,2061	VALID
10	X10	0,643	0,2061	VALID

Sumber : Data Primer, diolah 2022

Tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa semua pertanyaan dari setiap variabel dapat dikatakan valid karena dari 10 item pertanyaan tersebut memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$, dengsn memperoleh nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,2061 dan dari soal 1 samapi 10 r_{hitung} dapat dikatakan valid karena memiliki nilai melebihi 0,2061.

Tabel. 4.3

Uji Validitas Variabel X2 (Pelayanan)

No	item pertanyaan	r hitung	R table	Keterangan
1	X1	0,770	0,2061	VALID
2	X2	0,746	0,2061	VALID
3	X3	0,708	0,2061	VALID
4	X4	0,784	0,2061	VALID
5	X5	0,819	0,2061	VALID
6	X6	0,823	0,2061	VALID
7	X7	0,775	0,2061	VALID

8	X8	0,679	0,2061	VALID
9	X9	0,751	0,2061	VALID
10	X10	0,656	0,2061	VALID

Sumber : Data Primer, diolah 2022

Tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa semua pertanyaan dari setiap variabel dapat dikatakan valid karena dari 10 item pertanyaan tersebut memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$, dengan memperoleh nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,2061 dan dari soal 1 samapi 10 r_{hitung} dapat dikatakan valid karena memiliki nilai melebihi 0,2061.

Tabel. 4.4

Uji Validitas Variabel Y (Minat Nasabah)

No	item pertanyaan	r_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	Y1	0,737	0,2061	VALID
2	Y2	0,790	0,2061	VALID
3	Y3	0,680	0,2061	VALID
4	Y4	0,648	0,2061	VALID
5	Y5	0,693	0,2061	VALID
6	Y6	0,604	0,2061	VALID
7	Y7	0,683	0,2061	VALID
8	Y8	0,648	0,2061	VALID
9	Y9	0,630	0,2061	VALID
10	Y10	0,603	0,2061	VALID

Sumber : Data Primer, diolah 2022

Tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa semua pertanyaan dari setiap variabel dapat dikatakan valid karena dari 10 item pertanyaan tersebut memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$, dengan memperoleh nilai r_{hitung} lebih besar

dari r_{tabel} sebesar 0,2061 dan dari soal 1 samapi 10 r_{hitung} dapat dikatakan valid karena memiliki nilai melebihi 0,2061.

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas dilakukan untuk melihat kestabilan dan konsistensi dari responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pernyataan yang disusun dalam suatu bentuk angket. Hasil uji ini akan mencerminkan dapat atau tidaknyasuatu instrument penelitian dipercaya, berdasarkan tingkat ketepatan dan kemantapan suatu alat ukur.

Standar yang digunakan dalam menentukan instrumen penelitian salah satunya dengan melihat perbandingan antara nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5%). Pada uji Reliabilitas, nilai (r) $_{\text{hitung}}$ dilihat pada nilai *Crombach's Alpa* masing-masing variabel. Suatu variabel dikatakan reliable jika nilai *Crombach's Alpa* $> 0,60$. Jika pengujian dilakukan dengan metode *alpha cronbach* maka r_{hitung} akan diwakili oleh nilai Alpha pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5

Reabilitas Berdasarkan Nila Alpha

Nilai R	Tingkat Reabilitas
0,0 - 0,20	Kurang Reliabel
0,20 – 0,40	Agak Reliabel
0,40 – 0,60	Cukup Reliabel

0,60 – 0,80	Reliabel
0,80 – 1,00	Sangat Reliabel

Adapun tingkat reabilitas pernyataan variabel Fasilitas (X1) Pelayanan (X2) Terhadap Minat Menjadi Nasabah berdasarkan output SPSS versi 21 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

Pernyataan	<i>reabilitas coeffesient</i>	<i>Crombach's Alpa</i>	Keterangan
fasilitas (X1)	10 pertanyaan	0,901	RELIABEL
pelayana (X2)	10 pertanyaan	0,914	RELIABEL
minat menjadi nasabah (Y)	10 pertanyaan	0,864	RELIABEL

Sumber : Data Primer, diolah 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dari variabel fasilitas (X1), variabel pelayanan (X2) dan variabel minat nasabah (Y) memiliki nilai *Crombach's Alpa* lebih besar 0,60 sehingga dapat dikatakan bahwa instrument penelitian ini dinyatakan reliable.

2. Uji Asumsi klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian model regresi yang terdiri atas variable bebas dan terikat apakah memiliki distribusi yang normal atau tidak. Pengujian normalitas data pada suatu penelitian menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* yang mana dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

5. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal
6. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

Tabel 4. 6

Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		91
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.39726233
	Absolute	.141
Most Extreme Differences	Positive	.094
	Negative	-.141
Kolmogorov-Smirnov Z		1.341
Asymp. Sig. (2-tailed)		.055

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data Primer, Diolah 2022

Bedasarkan tabel 4.6 hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikan adalah $0,055 > 0,05$. Sehingga dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas, mengacu pada nilai yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* $> 0,10$ atau sama dengan *Variance Inflation Factor (VIF)* < 10 . Untuk mengetahui hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.7
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5.455	3.157		1.728	.088		
1 Fasilitas	.461	.093	.443	4.942	.000	.651	1.537
pelayanan	.347	.082	.381	4.256	.000	.651	1.537

a. Dependent Variable: minat nasabah

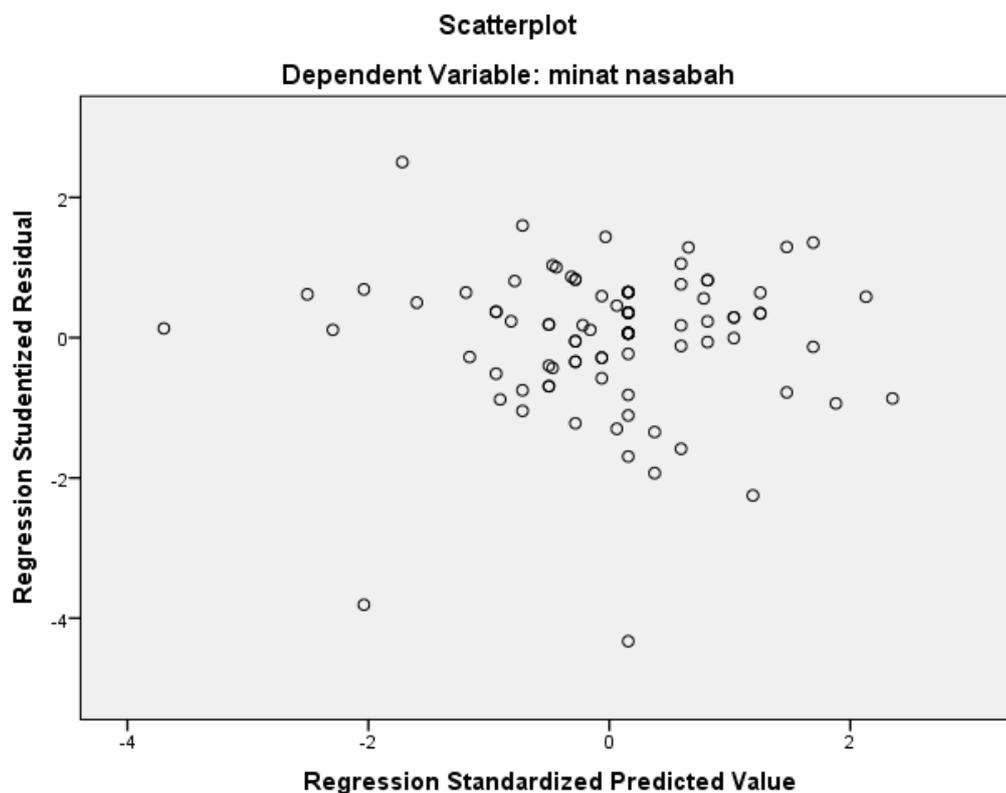
Dari keterangan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil uji Hasil uji multikolinieritas tidak terjadi hasil tolerance lebih besar dari 0,10 yaitu 0,651 dan hasil VIF yang didapatkan < 10 yaitu terdiri dari variabel fasilitas (X1) dan pelayanan (X2) mendapatkan hasil $1,537 < 10$.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat *Scatterplot* antara nilai dependen variabel ZPRED dengan nilai residual SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu dalam *Scatterplot* antara ZPRED dan SRESID dimana sumbu Y adalah sumbu Y adalah sumbu yang telah diprediksi dan sumbu X residual yang telah di studentized. Kriteria yang digunakan dalam penentuan terdapatnya heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot* model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika: (1) penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola; (2) titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0; (3) titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.

Tabel 4.8
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa *Scatterplot* tidak membentuk pola tertentu dan titik-titik menyebar, maka hal tersebut mengidentifikasi bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas atau dengan kata lain ; variabel bersifat *homogeny*.

3. Uji hipotesis

1. Uji regresi linier berganda

Analisis regresi adalah teknik statistic yang berguna untuk memeriksa dan memodelkan hubungan diantara variabel-variabel. Metrode ini digunakan untuk melihat hubungan atau pengaruh dari dua atau tiga (dan atau lebih) variabel independen terhadap satu variabel dependen.

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen yaitu fasilitas, pelayanan terhadap variabel dependen yaitu minat nasabah. Setelah data penelitian berupa jawaban responden atas angket yang dibagikan dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan berpedoman pada analisis regresi berganda sebagai berikut:

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

Keterangan:

a = Konstanta (nilai Y apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)

Y = Minat Menjadi Nasabah

b_1 = Koefisien regresi Linier berganda Antara X_1 dan Y

b_2 = Koefisien regresi Linier berganda Antara X_2 dan Y

X_1 = Fasilitas

X_2 = Pelayanan

e = Koefisien error

Tabel 4.9
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5.455	3.157		1.728	.088
	Fasilitas	.461	.093	.443	4.942	.000
	pelayanan	.347	.082	.381	4.256	.000

a. Dependent Variable: Minat Menjadi Nasabah
Sumber : Data Primer, Diolah 2022

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil persamaan uji regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \text{ dimana } Y = 5,445 + 0,461 + 0,347 + e$$

Dapat diketahui bahwa minat menjadi nasabah (Y) = 5,445 + fasilitas (X1) = 0,461 + pelayanan (X2) = 0,347 + e. maka dapat diuraikan bahwa:

- a. Konstanta sebesar 5,455 mengandung arti nilai konstanta variabel minat menjadi nasabah (Y) adalah 5,445
- b. Koefisien regresi variabel fasilitas (X1) sebesar 0,461 merupakan nilai positif yang berbanding lurus dengan minat menjadi nasabah. Yang menyatakan bahwa setiap penambahan (positif) satuan terhadap fasilitas akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,461.
- c. Koefisien regresi variabel pelayanan (X2) sebesar 0,347 merupakan nilai positif yang berbanding lurus dengan minat menjadi nasabah. Yang menyatakan bahwa setiap penambahan (positif) satuan terhadap pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,347.

Berdasarkan interpretasi tersebut dapat diasumsikan bahwa koefisien regresi bernilai positif artinya pengaruh fasilitas dan pelayanan memberi pengaruh positif terhadap minat menjadi nasabah.

2. Uji T (parsial)

Uji t pada dasarnya dilakukan untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Uji statistic t digunakan untuk menjawab apakah variabel independen (fasilitas dan pelayanan) secara individual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (minat menjadi nasabah). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tingkat signifikan kesalahan (*alpha*) 5% atau 0,05.

Tabel 4.10
Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5.455	3.157		1.728	.088
	Fasilitas	.461	.093	.443	4.942	.000
	pelayanan	.347	.082	.381	4.256	.000

a. Dependent Variable: Minat Menjadi Nasabah

Sumber : data primer, diolah 2022

Sebelum menyimpulkan bahwa hipotesisi diterima atau ditolak maka terlebih dahulu dengan menentukan t_{table} dengan tingkat signifikan 5% : 2 = 2,5% (uji 2 sisi) dengan (*df*) n-k-1 atau 91-2-1 = 88. Maka dapat diperoleh hasil t_{tabel} sebesar :

1. H1 = fasilitas terdapat pengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah. Berdasarkan hasil perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,942 > 1,98729$. Dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak

dan H1 diterima atau fasilitas (X1) yang berarti bahwa dapat pengaruh fasilitas (X1) terhadap minat menjadi nasabah (Y) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

2. H2 = pelayanan terdapat pengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah. Berdasarkan hasil perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,256 > 1,98729$. Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H2 diterima atau pelayanan (X2) yang berarti bahwa terdapat pengaruh pelayanan (X2) terhadap minat menjadi nasabah (Y) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

3. Uji F (Simultan)

Uji f digunakan untuk menjawab pertanyaan apakah variable independen fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen minat menjadi nasabah. Asumsinya adalah sebagai berikut:

- a. Apabila $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a di tolak artinya tidakada pengaruh antara kedua variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.
- b. Apabila $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada pengaruh antara kedua variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

Dapat diketahui bahwa terlebih dahulu menentukan aaaf tabel terlebih dahulu untuk menyimpulkan hipotesisi

dapat diterima atau ditolak dengan tingkat signifikansi 5% : $2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dan derajat kebebasan $k : n - k$ atau $(91 - 2) = 89$. Dengan pengujian dua sisi tersebut maka dapat diperoleh hasil f tabel sebesar 3,10.

Tabel 4.11

Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1222.308	2	611.154	51.776	.000 ^b
	Residual	1038.725	88	11.804		
	Total	2261.033	90			

a. Dependent Variable: minat nasabah

b. Predictors: (Constant), pelayanan, fasilitas

Sumber : data primer, diolah 2022

Berdasarkan hasil uji simultan diatas terdiri dari fasilitas (X1) pelayanan (X2) dan minat menjadi nasabah (Y) mendapatkan hasil $F_{hitung} 51,776$. Artinya $f_{hitung} 51,776$. Artinya f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} yaitu $51,776 > 3,10$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah.

4. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi adalah proporsi dari variasi total pada variabel terikat yang mampu menjelaskan oleh variabel bebas. Koefisien determinasi sangat mudah dihitung

karena merupakan keefisien korelasi yang dikuadratkan tau bias disebut R square. R² ini juga dapat digunakan untuk melihat apakah persamaan regresi dari penelitian yang dilakukan mampu memprediksi variabel terkaitnya (Y).

Tabel 4.12
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.735 ^a	.541	.530	3.43565

a. Predictors: (Constant), pelayanan, fasilitas

Sumber : data primer, diolah 2022

Berdasarkan hasil uji determinasi (R²) pada tabel diatas dapat diketahui bahwa keefisien determinasi (R²) adalah 0,541. Hal tersebut berarti bahwa 54,1% pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependent). Sedangkan sisanya (100% - 54,1% = 45,6%) disebabkan oleh sebab-sebab lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

Penelitian ini membahas tentang pengaruh fasilitas dan pelayanan bank syariah indonesia terhadap minat menjadi nasabah. Untuk menjawab rumusan masalah tersebut peneliti menggunakan data primer dengan melakukan observasi dan penyebaran kuesioner pada responden yang memiliki jumlah sampel 91. Kemudian data didapatkan akan dianalisis

menggunakan bantuan SPSS 21 agar mempermudah peneliti mengelola data penelitian. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi beberapa tahap pengujian diantaranya uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas dengan menggunakan metode *one-sample kolmogorov smirnov*, uji multikolinieritas dan uji heterokedastisitas dengan menggunakan metode scatterplot. Selanjutnya memakai uji hipotesis yang terdiri dari uji parsial (uji T), uji simultan (F) serta uji koefisien determinasi (R²).

Hasil uji hipotesis yang dilakukan menggunakan uji parsial (uji T), uji simultan (uji F) serta uji koefisien determinasi (R²), dapat menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif variabel fasilitas (X1) dan pelayanan (X2) terhadap variabel minat menjadi nasabah, dengan hasil penelitian yaitu :

1. Pengaruh Fasilitas Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Menjadi Nasabah

Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang diberikan perusahaan kepada nasabah. Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang paling penting dalam meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah. Apabila fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan, maka nasabah akan merasa puas. Dari Pengujian hipotesis uji T (parsial) dapat diuraikan bahwa H1= fasilitas terdapat pengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah. Berdasarkan hasil perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,942 > 1,98729$. Dan nilai probabilitas

signifikansi (*sig*) sebesar $0,000 > 0,05$. Artinya Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima atau fasilitas berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah memiliki pengaruh signifikan. Hal ini dikarenakan dari hasil kuesioner yang disebar sebanyak 10 item pernyataan tentang fasilitas dapat diketahui bahwa sebagian besar masyarakat menjawab setuju.

Hal ini sejalan dengan jurnal Chatrin Surya Wijayaanigratri yang dalam jurnalnya fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di bank mega syariah. Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang diberikan oleh bank untuk nasabah, bahwa tempat (gedung) bank menarik, nyaman dan lengkap menjadi alasan nasabah yang menjadi daya tarik bagi mereka.

2. Pengaruh Pelayanan Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Menjadi Nasabah

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik atau tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelangganya secara konsisten.

Dari Pengujian hipotesis uji T (parsial) dapat diuraikan bahwa H2= pelayanan terdapat pengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah. Berdasarkan hasil perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,256 > 1,98729$. Dan nilai probabilitas signifikansi (*sig*) sebesar $0,000 > 0,05$. Artinya Dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan H2 diterima atau pelayanan berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah memiliki pengaruh signifikan. Mengindikasikan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap minat menjadi nasabah. Hal ini dikarenakan dari hasil kuesioner yang disebar sebanyak 10 item pernyataan tentang pelayanan dapat diketahui bahwa sebagian besar masyarakat menjawab setuju. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan ternyata terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah . Hal ini berarti bahwa konsumen akan tetap memilih Bank yang kualitas pelayanannya diutamakan dan sesuai dengan kemauan masyarakat, sehingga sangat berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah di bank syariah indonesia.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muh Risky yang menemukan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap minat menjadi nasabah bank syariah. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Pelayanan yang cepat dan akurat serta

perilaku sopan karyawan sangat mempengaruhi minat menjadi nasabah.

3. Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Bank Syariah Indonesia Secara Simultan Terhadap Minat Menjadi Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian secara simulant dari tabel 4.12 terdiri dari variabel fasilitas (X1) dan pelayanan (X2) mendapatkan hasil F hitung 51,776. Artinya $f_{hitung} > f_{tabel}$. Artinya f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} yaitu $51,776 > 3,10$. Dengan nilai signifikan (*sig*) sebesar $0,000 > 0,05$ dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima atau fasilitas (X1) dan pelayanan (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah.

Selanjutnya berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) pada tabel diatas dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R^2) adalah 0.541. Hal tersebut berarti bahwa 54,1% pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Sedangkan sisanya sebanyak 45,6% disebabkan oleh sebab-sebab lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini. Sehingga dapat disimpulkan bahwa bank syariah Indonesia harus memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi terhadap minat menjadi nasabah. Selain dari factor fasilitas dan pelayanan, factor lainnya juga mampu mempengaruhi minat menjadi nasabah.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ayu Retno Sari yang menemukan bahwa ada pengaruh

secara signifikan fasilitas dan pelayanan terhadap minat menjadi nasabah di bank syariah. Semakin lengkap dan mudah fasilitas dan pelayanan yang dirasakan nasabah, semakin yakin nasabah terhadap minat menjadi nasabah.

Berdasarkan penelitian ditemukan bahwa variabel fasilitas (X1) dan variabel pelayanan (X2) secara simultan memiliki pengaruh terhadap minat menjadi nasabah (Y). Ketika pelayanan yang diberikan oleh pihak bank tidak sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah akan kecewa dan tidak puas. Namun jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah, maka akan meningkatkan minat menjadi nasabah terhadap pelayanan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Dengan demikian, berdasarkan hasil penelitian peneliti meyakini bahwa fasilitas yang cukup kuat dan pelayanan yang cukup mampu menjadi dasar masyarakat untuk memilih bank syariah. Tetapi menurut peneliti variabel yang berpengaruh terhadap pilihan masyarakat menjadi nasabah bank syariah Indonesia adalah pelayanan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pengolahan dan analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian mengenai “ Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Menjadi Nasabah “ maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel fasilitas terdapat pengaruh yang signifikan terhadap minat menjadi nasabah. Dapat diketahui bahwa t_{hitung} lebih besar dibandingkan t_{tabel} yaitu sebesar $4,942 > 1,98729$.
2. Variabel pelayanan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap minat menjadi nasabah. Dapat diketahui bahwa t_{hitung} lebih besar dibandingkan t_{tabel} yaitu sebesar $4,256 > 1,98729$.
3. Fasilitas (X1) dan pelayanan (X2) secara bersamaan (simultan) berpengaruh positif terhadap minat menjadi nasabah dan keduanya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menjadi nasabah yaitu $51,776 > 3,10$. Dengan nilai signifikan sebesar $0,000 > 0,05$. Dan sebesar 54,1% fasilitas dan pelayanan terhadap minat menjadi nasabah sisanya terdapat factor lain yang peneliti tidak jelaskan. Maka berdasarkan dari nilai perhitungan R² tersebut dapat diasumsikan bahwa pengaruh variabel fasilitas (X1) dan pelayanan (X2) terhadap minat menjadi nasabah (Y) tergolong cukup kuat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan bermanfaat bagi penelitian selanjutnya berkaitan dengan pengaruh fasilitas dan pelayanan bank syariah Indonesia yaitu:

1. Untuk kedepannya perkembangan fasilitas dan pelayanan yang diberikan bank syariah Indonesia dapat memberikan kemudahan.
2. Perlu adanya metode penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh fasilitas dan pelayanan bank syariah Indonesia terhadap minat mnejadi nasabah kepercayaan nasabah hasilnya lebih konkrit.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Yani, David. *Manajemen Pemasaran Dasar Dan Konsep*. Bandung : CV media sains Indonesia, juni 2021
- Anggito, Albi Dan Johan Setiawan. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sukabumi : CV Jelas 2018
- Astuti, Tri dan Indah Mustikawati. "Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung". *Jurnal Nominal*. Vol. II NO.1. 2013
- Ayu Mulyaningsih, Luh , I Gst Agung Ketut Gede Suasana. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP Di Denpasar". *E-Jurnal Manajemen Unud* . Vol 5 . No 1 . 2016
- Damayanti, Sisca “Pengaruh Pandangan Islam, Pelayanan dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah untuk Menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang X”. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*. Vol. 9.No. 1 (2016)
- Firdiansyah, Indra. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Waring Gubrak Kepri Mall Kota Malang". Pada *Jurnal Elektronik*. Vol.1 No.1. 2017
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Up Date PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro . 2013

- Kasali, Rhenald Dikutip Seanawati, Desi. "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero TBK di Sampit)". *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, Vol. 3 No. 1.2017
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2014
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada. 2016
- Kurniawan , Robert dan Budi Yuniarto. *Analisis Regresi*. Jakarta: Kencana. 2016
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada. 2012
- Natanael, Yonathan Dan Sofren. *Mahir Menggunakan SPSS Secara Otodidak*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2013
- Ndraha, Taliziduhu. *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta .2013
- Pieter, Palenewen. Kualitas Layanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bri Cabang Pembantu Palu". *Jurnal EMBA*. Vol2 No.3 .September 2014
- Radjab, Enny dan Andi Jam'an. *Metodologi Penelitian bisnis Makassar*: Universitas Muhammadiyah Makassar.2017

- Seanawati, Desi. "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero TBK di Sampit)". *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*. Vol. 3 No. 1 .2017
- Sugiono. *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Cv Alfabet.2017
- Sumantri, Bagja. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat Dan Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah." *Jurnal Economia*. Volume 10, Nomor 2 Oktober 2014
- Sumar'in. *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2012
- Surya Wijyaningratri, Chatrin dan Budiyanto. "Pengaruh Fasilitas, Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Mega Syari'ah Walikukun". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol 4 No 4. April 2015
- Wahyuni, Sri. "Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah". *At-taqassuth*. Vol. II No. 2 .2017
- Yuliana Siti Chotifah, *Journal of Finance and Islamic Banking: Peningkatan Minat Menabung fi Bank Syariah melalui Program Office Channeling*, (Surakarta: E-Journal IAIN Surakarta.2018. Vol. 1 No. 1)

LAMPIRAN

1. Hasil Uji Validitas Fasilitas (X1)

Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	x1.9	x1.10	total_x1
x1.1	Pearson Correlation	1	.615**	.517**	.569**	.576**	.422**	.452**	.530**	.649**	.499**	.785**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
x1.2	Pearson Correlation	.615**	1	.496**	.560**	.497**	.406**	.343**	.397**	.466**	.444**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
x1.3	Pearson Correlation	.517**	.496**	1	.446**	.567**	.345**	.407**	.313**	.455**	.429**	.669**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.002	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
x1.4	Pearson Correlation	.569**	.560**	.446**	1	.702**	.595**	.399**	.533**	.591**	.475**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
x1.5	Pearson Correlation	.576**	.497**	.567**	.702**	1	.460**	.403**	.520**	.635**	.457**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
x1.6	Pearson Correlation	.422**	.406**	.345**	.595**	.460**	1	.623**	.470**	.454**	.418**	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
x1.7	Pearson Correlation	.452**	.343**	.407**	.399**	.403**	.623**	1	.665**	.421**	.285**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.006	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
x1.8	Pearson Correlation	.530**	.397**	.313**	.533**	.520**	.470**	.665**	1	.507**	.269**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000		.000	.010	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
x1.9	Pearson Correlation	.649**	.466**	.455**	.591**	.635**	.454**	.421**	.507**	1	.516**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
x1.10	Pearson Correlation	.499**	.444**	.429**	.475**	.457**	.418**	.285**	.269**	.516**	1	.643**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.006	.010	.000		.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
total_x1	Pearson Correlation	.785**	.704**	.669**	.808**	.791**	.723**	.699**	.727**	.765**	.643**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91

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

2. Hasil Uji Validitas Pelayanan (X2)

Correlations

	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	x2.8	x2.9	x2.10	total_x 2
Pearson Correlation	1	.630**	.473**	.471**	.618**	.616**	.511**	.498**	.513**	.449**	.770**
x2.1 Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Pearson Correlation	.630**	1	.607**	.556**	.533**	.551**	.462**	.378**	.474**	.419**	.746**
x2.2 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Pearson Correlation	.473**	.607**	1	.572**	.562**	.502**	.474**	.292**	.447**	.386**	.708**
x2.3 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000	.000
N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Pearson Correlation	.471**	.556**	.572**	1	.652**	.581**	.464**	.503**	.596**	.474**	.784**
x2.4 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Pearson Correlation	.618**	.533**	.562**	.652**	1	.605**	.533**	.494**	.683**	.502**	.819**
x2.5 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Pearson Correlation	.616**	.551**	.502**	.581**	.605**	1	.707**	.549**	.533**	.505**	.823**
x2.6 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Pearson Correlation	.511**	.462**	.474**	.464**	.533**	.707**	1	.671**	.524**	.432**	.775**
x2.7 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Pearson Correlation	.498**	.378**	.292**	.503**	.494**	.549**	.671**	1	.386**	.274**	.679**
x2.8 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.000	.000	.000	.000		.000	.009	.000
N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Pearson Correlation	.513**	.474**	.447**	.596**	.683**	.533**	.524**	.386**	1	.560**	.751**
x2.9 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Pearson Correlation	.449**	.419**	.386**	.474**	.502**	.505**	.432**	.274**	.560**	1	.656**
x2.10 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.009	.000		.000
N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Pearson Correlation	.770**	.746**	.708**	.784**	.819**	.823**	.775**	.679**	.751**	.656**	1
total_x2 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91

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

3. Hasil Uji Validitas Minat Menjadi Nasabah (Y)

Correlations

	y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	y.6	y.7	y.8	y.9	y.10	total_y
y.1 Pearson Correlation	1	.612 ^{**}	.540 ^{**}	.445 ^{**}	.653 ^{**}	.208	.273	.301	.485 ^{**}	.415 ^{**}	.737 ^{**}
y.1 Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.047	.009	.004	.000	.000	.000
y.1 N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
y.2 Pearson Correlation	.612 ^{**}	1	.596 ^{**}	.538 ^{**}	.579 ^{**}	.396 ^{**}	.447 ^{**}	.384 ^{**}	.431 ^{**}	.335 ^{**}	.790 ^{**}
y.2 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
y.2 N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
y.3 Pearson Correlation	.540 ^{**}	.596 ^{**}	1	.539 ^{**}	.458 ^{**}	.189	.355 ^{**}	.302 ^{**}	.384 ^{**}	.263	.680 ^{**}
y.3 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.072	.001	.004	.000	.012	.000
y.3 N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
y.4 Pearson Correlation	.445 ^{**}	.538 ^{**}	.539 ^{**}	1	.320 ^{**}	.175	.283 ^{**}	.313 ^{**}	.415 ^{**}	.337 ^{**}	.648 ^{**}
y.4 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.002	.097	.007	.003	.000	.001	.000
y.4 N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
y.5 Pearson Correlation	.653 ^{**}	.579 ^{**}	.458 ^{**}	.320 ^{**}	1	.251	.305 ^{**}	.236	.462 ^{**}	.411 ^{**}	.693 ^{**}
y.5 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002		.016	.003	.024	.000	.000	.000
y.5 N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
y.6 Pearson Correlation	.208	.396 ^{**}	.189	.175	.251	1	.707 ^{**}	.563 ^{**}	.186	.331 ^{**}	.604 ^{**}
y.6 Sig. (2-tailed)	.047	.000	.072	.097	.016		.000	.000	.078	.001	.000
y.6 N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
y.7 Pearson Correlation	.273 ^{**}	.447 ^{**}	.355 ^{**}	.283 ^{**}	.305 ^{**}	.707 ^{**}	1	.683 ^{**}	.243	.246	.683 ^{**}
y.7 Sig. (2-tailed)	.009	.000	.001	.007	.003	.000		.000	.020	.019	.000
y.7 N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
y.8 Pearson Correlation	.301 ^{**}	.384 ^{**}	.302 ^{**}	.313 ^{**}	.236	.563 ^{**}	.683 ^{**}	1	.231 ^{**}	.297 ^{**}	.648 ^{**}
y.8 Sig. (2-tailed)	.004	.000	.004	.003	.024	.000	.000		.027	.004	.000
y.8 N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
y.9 Pearson Correlation	.485 ^{**}	.431 ^{**}	.384 ^{**}	.415 ^{**}	.462 ^{**}	.186	.243	.231 ^{**}	1	.441 ^{**}	.630 ^{**}
y.9 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.078	.020	.027		.000	.000
y.9 N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
y.10 Pearson Correlation	.415 ^{**}	.335 ^{**}	.263	.337 ^{**}	.411 ^{**}	.331 ^{**}	.246	.297 ^{**}	.441 ^{**}	1	.603 ^{**}
y.10 Sig. (2-tailed)	.000	.001	.012	.001	.000	.001	.019	.004	.000		.000
y.10 N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
total_y Pearson Correlation	.737 ^{**}	.790 ^{**}	.680 ^{**}	.648 ^{**}	.693 ^{**}	.604 ^{**}	.683 ^{**}	.648 ^{**}	.630 ^{**}	.603 ^{**}	1
total_y Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
total_y N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91

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

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

4. Hasil Uji Reabilitas

Fasilitas (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	10

Pelayanan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	10

Minat Menjadi Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	10

5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		91
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.39726233
	Absolute	.141
Most Extreme Differences	Positive	.094
	Negative	-.141
Kolmogorov-Smirnov Z		1.341
Asymp. Sig. (2-tailed)		.055

a. Test distribution is Normal.

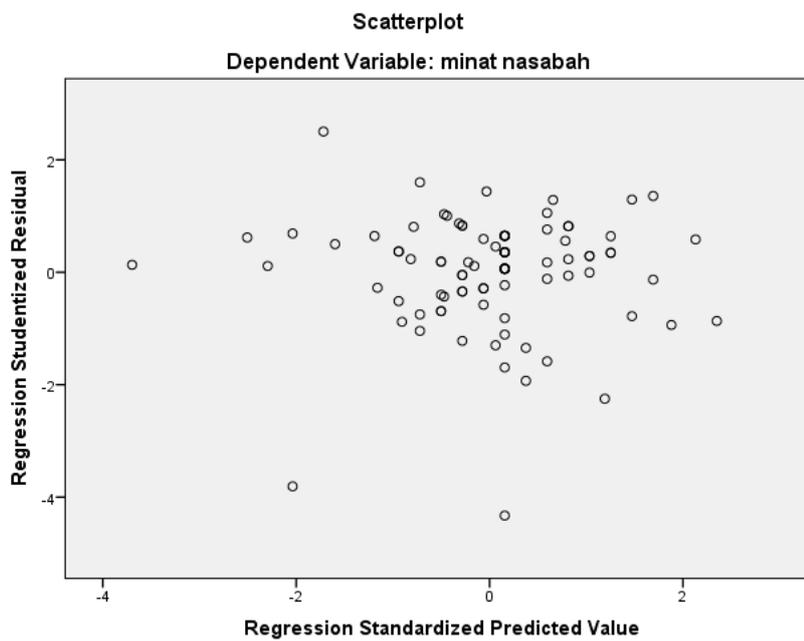
b. Calculated from data.

6. Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	5.455	3.157		1.728	.088		
	Fasilitas	.461	.093	.443	4.942	.000	.651	1.537
	Pelayanan	.347	.082	.381	4.256	.000	.651	1.537

a. Dependent Variable: Minat Menjadi Nasabah

7. Hasil Uji Heteroskedastisitas



8. Hasil Uji Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	5.455	3.157
1 fasilitas	.461	.093
pelayanan	.347	.082

a. Dependent Variable: Minat Menjadi Nasabah

9. Hasil Uji Hipotesisi T (Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.455	3.157		1.728	.088
1 fasilitas	.461	.093	.443	4.942	.000
pelayanan	.347	.082	.381	4.256	.000

a. Dependent Variable: Minat Menjadi Nasabah

10. Hasil Uji Hipotesisi F (Simultan)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1222.308	2	611.154	51.776	.000 ^b
Residual	1038.725	88	11.804		
Total	2261.033	90			

a. Dependent Variable: Minat Menjadi Nasabah

b. Predictors: (Constant), pelayanan, fasilitas

11. Hasil Uji Kefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.735 ^a	.541	.530	3.43565

a. Predictors: (Constant), pelayanan, fasilitas

12. R Tabel

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

13. T Tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

14. F Tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

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

21	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	39
22	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	23
23	3	4	4	3	3	3	2	1	3	4	30
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	45
29	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	47
30	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	45
31	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	40
32	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	46
33	5	4	4	5	5	4	3	3	5	4	42
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	43
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	38
41	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	36
42	4	4	4	3	3	3	4	5	2	3	35
43	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	44
44	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
46	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	42
47	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
48	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	46
49	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	37
50	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
51	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	45
52	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	35
53	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	43
54	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	34
55	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	37
56	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	32
57	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	36
58	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	38
59	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	38
60	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	37
61	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	41

62	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	29
63	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	40
64	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	30
65	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	37
66	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	36
67	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
68	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	35
69	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35
70	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38
71	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
72	3	3	2	2	4	3	5	4	5	4	35
73	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	44
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
75	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	40
76	3	5	5	3	4	4	4	3	4	4	39
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
79	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	47
80	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	36
81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	38
83	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	36
84	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	36
85	4	4	4	3	3	3	4	5	2	3	35
86	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	44
87	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
89	1	2	4	5	3	3	4	4	4	4	34
90	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
91	5	2	2	2	4	4	4	5	3	4	35
Jumlah	367	353	345	351	355	358	358	357	359	355	3558

Responden	VARIABEL MINAT MENJADI NASABAH(Y)										TOTAL Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	
1	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	36
2	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	40
3	5	5	5	5	3	4	6	5	3	2	43
4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	37

46	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	43
47	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	35
48	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	40
49	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	34
50	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	39
51	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	43
52	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	35
53	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
54	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	32
55	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	33
56	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	33
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
58	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	35
59	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	32
60	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	33
61	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	34
62	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	30
63	3	4	3	3	4	4	4	3	2	2	32
64	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32
65	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	36
66	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	32
67	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	36
68	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	32
69	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	35
70	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	35
71	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	36
72	2	4	4	4	3	3	5	4	3	3	35
73	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	42
74	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	41
75	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
76	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
77	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	44
78	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	37
79	2	4	4	4	2	4	4	5	2	3	34
80	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37
81	4	4	4	4	4	1	1	1	3	3	29
82	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
83	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
84	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	34
85	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	39
86	4	4	4	1	4	5	5	4	3	4	38

87	2	2	2	2	3	5	5	4	3	3	31
88	1	2	2	2	1	4	4	4	2	1	23
89	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	37
90	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	33
91	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	39
Jumlah	334	350	346	338	329	358	358	358	305	310	3386



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

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

Nomor : 1804101022/In.28.1/J/TL.00/12/2021
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
David Ahmad Yani (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **DELFI OLVIA NOVITASARI**
NPM : 1804101022
Semester : 7 (Tujuh)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN BAN SYARIAH INDONESIA TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH (Studi Kasus Desa Sumberrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur)

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 16 Desember 2021
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007



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

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

Nomor : B-2932/In.28/J/TL.01/09/2021
Lampiran : -
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,
Kepala Desa Sumberrejo Kec.
Batanghari Lampung Timur
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : **DELFI OLVIA NOVITASARI**
NPM : 1804101022
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **PENGARUH FASILITAS, PROMOSI DAN PELAYANAN
BANK UMUM SYARIAH TERHADAP MINAT MENJADI
NASABAH (STUDI KASUS DI DESA SUMBERREJO
KECAMATAN BATANGHARI KABUPATEN LAMPUNG
TIMUR)**

untuk melakukan prasurvey di Desa Sumberrejo Kec. Batanghari Lampung Timur, 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, 27 September 2021
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007



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

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

Nomor : B-1130/In.28/D.1/TL.00/04/2022
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Kepala Desa Sumberejo kec.
Batanghari kab. Lampung Timur
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-1131/In.28/D.1/TL.01/04/2022, tanggal 08 April 2022 atas nama saudara:

Nama : **DELFI OLVIA NOVITASARI**
NPM : 1804101022
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Desa Sumberejo kec. Batanghari kab. Lampung Timur, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH (STUDI KASUS DESA SUMBERREJO KECAMATAN BATANGHARI KABUPATEN LAMPUNG TIMUR)".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 08 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 Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-1131/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 : **DELFI OLVIA NOVITASARI**
NPM : 1804101022
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di Desa Sumberejo kec. Batanghari kab. Lampung Timur, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH (STUDI KASUS DESA SUMBERREJO KECAMATAN BATANGHARI KABUPATEN LAMPUNG 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.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 08 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
UNIT PERPUSTAKAAN**

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

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-712/In.28/SU.1/OT.01/06/2022**

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

Nama : Delfi Olvia Novitasari
NPM : 1804101022
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 1804101022

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 seperlunya.

Metro, 08 Juni 2022
Kepala Perpustakaan



As'ad
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
Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Delfi Olvia Novitasari
NPM : 1804101022
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah (Studi Kasus Desa Sumberrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur)** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 23%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 25 Oktober 2022
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007



KEMENTERIAN AGAMA
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: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Delfi Olvia Novitasari Jurusan/Fakultas : PBS / FEBI
NPM : 1804101022 Semester / T A : VII / 2021

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 18/2021 /10	BAB 1 - 3 ACC	
		Acc Seminar Proposal	

Dosen Pembimbing

David Ahmad Yani, M.M
NIP. 198404202019031008

Mahasiswa Ybs,

Delfi Olvia Novitasari
NPM. 1804101022



KEMENTERIAN AGAMA
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: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Delfi Olvia Novitasari Jurusan/Fakultas : PBS / FEBI
NPM : 1804101022 Semester / T A : VII / 2021

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa 8 Maret 2022	1. Pengetahuan Perbankan 2. APD Semesta	

Dosen Pembimbing

David Ahmad Yani, M.M
NIP. 198404202019031008

Mahasiswa Ybs,

Delfi Olvia Novitasari
NPM. 1804101022



KEMENTERIAN AGAMA 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: stainjusi@stainmetro.ac.id,
website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Delfi Olvia Novitasari Jurusan/Fakultas : S1 PBS / FEBI
NPM : 1804101022 Semester / T A : VIII / 2022

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Kamis, 17 Maret 2022	ACC APD DAN OUTLINE	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,



David Ahmad Yani. M.M
NIP. 198404201019031008



Delfi Olvia Ns
NPM.1804101022



KEMENTERIAN AGAMA 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: stainjusi@stainmetro.ac.id, website:

www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Delfi Olvia Ns Jurusan/Fakultas : S1 PBS / FEBI
NPM : 1804101030 Semester / T A : IX / 2022

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa, 11 Oktober 2022	bimbingan konsul, nota dinas dsb di lampiran blknng skripsi	
		Tambahkan materai 10 ribu di halaman orisinalitas	
	Senin, 17 Oktober 2022	Acc untuk dimunaqosahkan	

Dosen Pembimbing

David Ahmad Yani, M.M
NIP. 198404201019031008

Mahasiswa Ybs,

Delfi Olvia Ns
NPM.1804101022

DOKUMENTASI



Kuesioner pengaruh fasilitas dan pel...

fasilitas ruangan didesain sangat menarik *

sangat setuju
 setuju
 netral
 tidak setuju
 sangat tidak setuju

fasilitas ditempatkan sesuai dengan fungsinya *

sangat setuju
 setuju
 netral
 tidak setuju
 sangat tidak setuju

fasilitas perlengkapan dan peralatan memudahkan nasabah melakukan transaksi *

sangat setuju
 setuju
 netral
 tidak setuju
 sangat tidak setuju

memiliki perangkat yang cukup dan baik untuk melayani nasabah (layanan prima, *
bertela, baik-relevan dan lainnya)

sangat setuju
 setuju
 netral
 tidak setuju
 sangat tidak setuju

Kuesioner pengaruh fasilitas dan pelayanan bank syariah indonesia terhadap minat menjadi nasabah

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Dengan hormat, bermaksud dengan ini, saya
Nama : Afil Othya Nurhasani
Npm : 1010101022
Jurusan : SI perikanan siparasi

Mohon kerendahan kepala memaparkan data Sumbangan untuk mengisi daftar
kuisioner yang saya kirimkan. Adapun tujuan pengumpulan data ini, bertujuan untuk
melakukan penelitian tentang "Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Bank Syariah Indonesia
Terhadap Minat Menjadi Nasabah" untuk membantu pengembangan bisnis perbankan
dalam pengembangan data. Untuk itu saya menghargakan kelujusan dan kerendahan Sejahtera
untuk memaparkan informasi data kuisioner ini. Atas kerendahan dan pengabdian Sejahtera
dalam mengisi kuisioner ini saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

anidawika12@gmail.com (klik atau ketuk) kirim email

* Waifu

Nama lengkap *

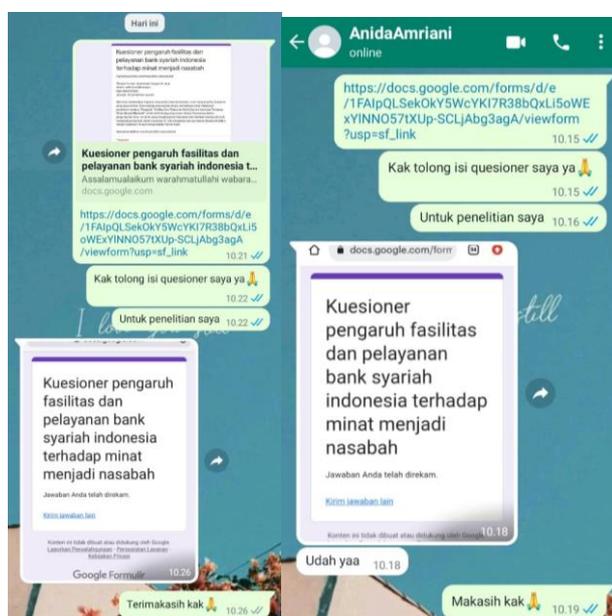
Jawaban Anda

Umur *

Jawaban Anda

memiliki gedung dengan kapasitas jumlah nasabah yang memadai *

sangat setuju
 setuju
 netral
 tidak setuju
 sangat tidak setuju



ALAT PENGUMPUL DATA (APD)
PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN BANK SYARIAH
INDONESIA TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH (STUDI KASUS
DESA SUMBERREJO KECAMATAN BATANGHARI KABUPATEN
LAMPUNG TIMUR)

A. KUESIONER

Kepada

Yth. Masyarakat Desa Sumberrejo

Dengan hormat,

Bersamaan dengan ini, saya beritahukan bahwa saya

Nama : Delfi Olvia Novitasari

NPM : 1804101022

Fakultas/Prodi: Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

Dalam tahap penyusunan skripsi, bermaksud untuk melakukan penelitiann tentang “Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Menjadi Nasabah” untuk mendukung penyusunan skripsi, khususnya dalam pengumpulan data. Untuk itu saya mengharapkan ketulusan dan kerelaan Saudara/I untuk menjawab pernyataan dalam kuesioner ini. Atas kesediaan dan partisipasi Saudara/I dalam mengisikuesioner ini saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,



Delfi Olvia Novitasari

NPM. 1804101022

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis kelamin :

B. Petunjuk Pengisian

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

C. Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Menjadi Nasabah (Studi Kasus Desa Sumberrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur)

KETERANGAN

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. N : Netral
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

No	Indikator	Pernyataan	Ss	S	N	Ts	Sts
A		Fasilitas					
1	Pertimbangan atau perencanaan spasial (penampilan dan keadaan lingkungan sekitarnya)	a. tempat parkir yang cukup luas b. memiliki gedung dengan kapasitas jumlah nasabah yang memadai					

		c. fasilitas ditempatkan sesuai dengan fungsinya					
2	Perencanaan ruangan	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang tunggu yang bersih dan nyaman b. Ruangan didesain dengan sangat menarik c. tampilan ruangan yang tertata dengan rapi d. memiliki desain gedung yang cocok untuk kegiatan transaksi keuangan e. 					
3	Perlengkapan Dan Peralatan -anjungan tunai mandiri atau ATM -peralatan pendukung (pena kertas buku rekening dan meja)	<ul style="list-style-type: none"> a. memiliki perangkat yang lengkap untuk melayani nasabah b. memiliki perangkat yang cukup dan baik untuk melayani nasabah (seperti komputer, pena dll) c. bank yang mempunyai fasilitas Atm untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya 					

No	Indikator	Pernyataan	Ss	S	N	Ts	Sts
B		Pelayanan					
1	Kehandalan (Reability)	<ul style="list-style-type: none"> a. karyawan BSI melayani nasabah dengan baik dan melayani nasabah dengan cepat dan tepat b. karyawan yang menunjukkan rasa percaya diri dalam melayani/membantu nasabah 					
2	Daya Tangkap (Responsiveness)	<ul style="list-style-type: none"> a. karyawan BSI selalu memberi bantuan kepada nasabah yang kurang mengerti dalam proses perbankan b. karyawan memiliki respon yang cepat dalam menangani keluhan dari nasabah 					
3	Jaminan (Assurance)	<ul style="list-style-type: none"> a. karyawan yang memberiakan rasa aman dalam layanan terhadap nasabah b. karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah 					

4	Kepedulian (Emphaty)	<p>A. karyawan BSI selalu memberikan perhatian dan pemahaman proses transaksi di bank kepada nasabah untuk menjalin relasi komunikasi yang baik</p> <p>B. karyawan memperhatikan kepentingan nasabah</p>					
5	Bukti Fisik (Tangibles)	<p>a. karyawan BSI selalu berpenampilan menarik dan sopan sesuai syariah</p> <p>b. karyawan menciptakan suasana yang nyaman dengan memberikan senyum dan salam dalam melakukan pelayanan</p>					
C		Minat Menjadi Nasabah					
1	Pengenalan Produk	<p>a. saya berminat menjadi nasabah karena mendapat berbagai informasi lengkap mengenai produk dan jasa bank syariah Indonesia</p> <p>b. Saya berminat menjadi nasabah bank syariah</p>					

		indonesia karena karyawan mampu menjelaskan produk-produk yang ditawarkan					
2	Kesadaran	<ul style="list-style-type: none"> a. saya minat menjadi nasabah karena informasi yang diberikan dapat dipahami b. Saya minat menjadi nasabah di Bank umum Syariah karena adanya kebutuhan atau tujuan yang harus saya capai c. Saya mendapatkan hal lebih dari yang diharapkan 					
3	Pengaruh Faktor Eksternal	<ul style="list-style-type: none"> a. saya akan tetap melakukan transaksi di bsi karena informasi dan pengalaman saya selama bertransaksi b. saya menjadi nasabah bank syariah karena dorongan dari teman c. saya minat mnejadi nasabah bank syariah karena dorongan dari 					

		orang tua					
4	Faktor Sosial Dan Budaya	<p>a. saya berminat menjadi nasabah bank syariah indonesia karena dorongan dari teman</p> <p>b. saya berminat menjadinasabah bank syariah Indonesia karena masyarakat menggunakan Bank Syariah Indonesia</p>					

Mengetahui
Dosen pembimbing



David Ahmad yani, M.M
NIP. 198404202019031008

Metro, Maret 2022
Peneliti,



Delfi Olvia Novitasar
NPM. 18041022

OUTLINE

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITI

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Identifikasi makalah
- C. Rumusan Masalah
- D. Batasan masalah
- E. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- F. Penelitian relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Fasilitas
 - 1. Pengertian Fasilitas
 - 2. Indikator Fasilitas
- B. Pelayanan
 - 4. Pengertian Pelayanan

5. Jenis Pelayanan
6. Indikator Pelayanan
- C. Bank Syariah
 1. Pengertian Bank Syari'ah
 2. Peranan dan Tujuan Bank Syariah
- D. Minat Nasabah
 1. Pengertian Minat Nasabah
 2. Karakteristik Minat Nasabah
 3. Indikator Minat Nasabah
- E. Kerangka Teori
- F. Hipotesis Penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

- A. Rancangan penelitian
- B. Definisi operasional variabel
- C. Populasi, sampel dan teknik sampling
- D. Teknik pengumpulan data
- E. Instrumen penelitian
- F. Teknik analisis data
 1. Uji Kualitas Data
 2. Uji Asumsi Klasik
 3. Uji Hipotesis
 4. Koefisien Determinasi

BAB IV PEMBAHASAN

- A. Deskripsi Lokasi Penelitian
- B. Deskripsi Data Hasil Penelitian
- C. Pembahasan

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Mengetahui

Dosen pembimbing



David Ahmad yani, M.M

NIP. 198404202019031008

Metro, Maret 2022

Peneliti,



Delfi Olvia Novitasari

NPM. 1804101022

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Delfi Olvia Novitasari lahir pada 10 Juli 2000 di Banarjoyo. Anak pertama dari dua bersaudara, dari pasangan Suami Istri Bapak Supriyatno Dan Ibu Suharni. tinggal di kecamatan batanghari kabupaten lampung timur. Menempuh pendidikan sekolah dasar di MII Sumberrejo diselesaikan pada tahun 2012, kemudian melanjutkan sekolah menengah pertama di SMP N 1 Batanghari diselesaikan pada tahun 2015, dilanjutkan ke jenjang sekolah menengah atas di SMK N 1 Metro diselesaikan pada tahun 2018. Kemudian, pada tahun 2018 terdaftar sebagai Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Di Institut Agama Islam Negeri Metro.