

**PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DI BANK
MUAMALAT KCP PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



NIKEN AYU
16 0402 0218

IAIN PALOPO

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2020**

**PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DI BANK
MUAMALAT KCP PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Pembimbing:

1. **Dr. Muhammad Tahmid Nur, M. Ag**
2. **Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd., M.Pd**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

2020

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Niken Ayu
NIM : 16 0402 0218
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program studi : Perbankan Syariah

menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Palopo, 29 September 2020

Yang membuat pernyataan


Niken Ayu

16 0402 0218

IAIN PALOPO

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat KCP Palopo yang ditulis oleh Niken Ayu Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0218, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunafasyahkan pada hari Kamis tanggal 19 November 2020 Miladiyah bertepatan dengan 4 Rabi'ul Akhir 1442 Hijriyah telah diperbaiki sesuai dengan catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 26 November 2020

TIM PENGUJI

- | | | |
|--|-------------------|---------|
| 1. Dr. Hj. Ramlah M., M.M. | Ketua Sidang | (.....) |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.El., M.A. | Sekretaris Sidang | (.....) |
| 3. Ilham, S. Ag., M.A. | Penguji I | (.....) |
| 4. Hendra Safri, S.E., M.M. | Penguji II | (.....) |
| 5. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag. | Pembimbing I | (.....) |
| 6. Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd., M.Pd. | Pembimbing II | (.....) |

Mengetahui:

a.n. Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Ramlah M., M.M.
NIP 19610208 199403 2 001

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Hendra Safri, S.E., M.M.
NIP . 19861020 201503 1 001

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

لَحْمَدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ

نَبِيَّنَا مُحَمَّدًا وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Keputusan nasabah Menabung di Bank Muamalat KCP Palopo” setelah melalui proses yang panjang.

Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Dr. Abdul Pirol M. Ag., selaku Rektor IAIN Palopo, Dr. H. Muammar Arafat, S.H., M.H. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan

Keuangan, Dr. Muhaemin, M.A. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Dr. Hj. Ramlah Makkulase, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Muh. Ruslan Abdullah, S.E.I., M.A. selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik, Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr. Takdir, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Hendra Safitri, S.E., M.M. selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Hendra Safri, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah yang telah telah banyak memberikan motivasi serta mencurahkan perhatiannya dalam memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag. selaku pembimbing I dan Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd., M.Pd. selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ilham, S.Ag., M.A. dan Hendra Safri. S.E., M.M. selaku penguji I dan penguji II yang telah banyak memberikan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen Penasehat Akademik, Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA.
6. Seluruh Dosen beserta staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

7. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo Madehang, S.Ag.,M.Ag., dan segenap karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Pimpinan Bank Muamalat KCP Palopo, beserta seluruh stafnya yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melakukan penelitian ini.
9. Terhusus kepada kedua orang tuaku tercinta ayahanda Abdul Aziz (rahimahullah), ayah tiriku Muh. Yazir dan ibunda Tenriwiseng, yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya, serta semua saudariku yang selama ini membantu dan mendoakan. Semoga Allah Subhanahu Wata'ala mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak.
10. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo angkatan 2016 (khususnya kelas D), yang selama ini memberikan motivasi serta senantiasa memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.
11. Kakak- Alumni kak Erwin S.E, yang sedikit membantu penulis dalam penulisan menyusun skripsi dari awal sampai akhir saya ucapkan banyak terima kasih.
12. Sahabat-sahabat seperjuangan khususnya Nurul Pratiwi, Nurrahma Qadarwati dan sahabat (Humairah) Amanda Yunita Takdir, Yusnita, Yusniar, Wiwi Hardin, Ririn Amalia, Andi Mayang Sari, Miftahul Jannah. Jazaakunallahu Khairan untuk selalu mengingatkan dalam urusan dunia

dan akhirat semoga Allah Subahanu Wata'ala mempertemukan kita di taman Syurga-Nya kelak.

Teriring doa, semoga amal kebaikan serta keikhlasan pengorbanan mereka mendapat pahala yang setimpal dari Allah Subhanahu Wata'ala dan selalu diberi petunjuk ke jalan yang lurus serta mendapat Ridho-Nya aamiin.

Palopo, 01 September 2020

Penulis,



IAIN PALOPO

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa'	Ĥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>damamah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيّ	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اَوّ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*
هَؤُلَ : *hauḷa*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ ... اِ ...	<i>fatḥah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
إِ ...	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
وِ ...	<i>ḍammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : *māta*
رَمَى : *rāmā*
قِيلَ : *qīla*
يَمُوتُ : *yamūtu*

4. Tā marbūtah

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fatḥah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fādilah*
الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydīd (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbanā</i>
نَجِّينَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقُّ	: <i>al-haqq</i>
نُعِمْ	: <i>nu'ima</i>
عَدُوٌّ	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf ىber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiyy)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ٱ(alif lam ma'rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa , al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

ٱلشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i>)
ٱلزَّلَٰزِلَةُ	: <i>al-zalزالah</i> (bukan <i>az-zalزالah</i>)
ٱلْفَلَسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
ٱلْبِلَادُ	: <i>al-bilādu</i>

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: ta'murūna
الْأَنْعَامِ	: al-nau'
سَيِّئَةٍ	: syai'un
أَمْرًا	: umirtu

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarh al-Arba'in al-Nawāwī
Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

9. Lafz al-Jalālah

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

بِاللّٰهِ : *dīnullāh*
بِئْسَ : *billāh*

adapuntā'*marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada lafz *al-jalālah*, diterasliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللّٰهِ *hum fī rahmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*al-*). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang *al-*, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Tūfī

Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)
Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT.	= Subhanahu Wa Ta'ala
SAW.	= Sallallahu 'Alaihi Wasallam
AS	= 'Alaihi Al-Salam
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat Tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3: 4
HR	= Hadis Riwayat
MI	= Madrasah Ibtidaiyah
MTS	= Madrasah Tsanawiyah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iv
PRAKATA.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	ix
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR AYAT.....	xviii
DAFTAR HADIS	
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
DAFTAR ISTILAH	xxii
ABSTRAK	xxiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 5
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	5
B. Landasan Teori	7
C. Kerangka Fikir.....	30
D. Hipotesis Penelitian.....	31
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	 32
A. Jenis Penelitian	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
C. Definisi Operasional Variabel	33
D. Populasi dan Sampel.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Instrumen Penelitian	35
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	38
H. Teknik Analisis Data	40
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 43
A. Hasil Penelitian.....	54
B. Pembahasan	62

BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN	



IAIN PALOPO

DAFTAR KUTIPAN AYAT

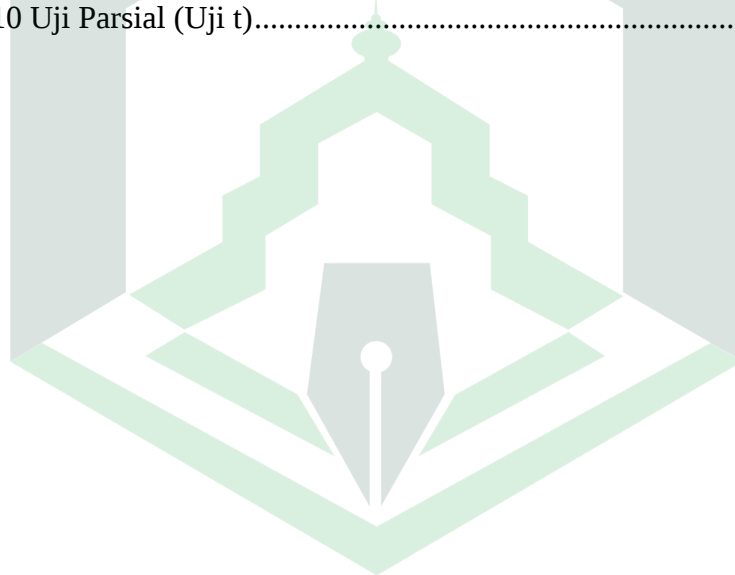
Kutipan Ayat 1 QS al-Maidah/5: 2	16
Kutipan Ayat 2 QS al-Baqarah/2: 267	22
Kutipan Ayat 3 QS al-Imran/3:159	23
Kutipan Ayat 4 QS as-Syu'ara'/26:181-183	24
Kutipan Ayat 5 QS al-Maidah/5:100	28



IAIN PALOPO

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Devinisi Operasional Variabel	33
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen.....	36
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 3.4 Hasil Uji Realibilitas.....	40
Tabel 4.1 karakteristik Responden Berdasarkan Umur/Usia	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.4 Uji Normalitas Data	55
Tabel 4.5 Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4.7 Koefisien Determinasi (Uji r)	59
Tabel 4.8 Uji Parsial (Uji t).....	60
Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinasi (Uji r)	61
Tabel 4.10 Uji Parsial (Uji t).....	62



IAIN PALOPO

DAFTAR GAMBAR/BAGAN

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia	49
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57



IAIN PALOPO

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
Lampiran 2 Hasil Kuesioner Penelitian
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
Lampiran 4 Surat Keputusan (SK)
Lampiran 5 Nota Dinas Tim Penguji
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian
Lampiran 7 Riwayat Hidup



IAIN PALOPO

DAFTAR ISTILAH

SPSS	: <i>Statistical Package for Sosial Sciensi</i>
Q.S	: Quran Surah
H_0	: Hipotesis Nol
H_1	: Hipotesisi Satu
(X)	: Variabel Independen
(Y)	: Variabel Dependen
x	: Kali
<	: Kurang dari
>	: Kurang dari
=	: Sama dengan
+	: Tambah
%	: Persen



IAIN PALOPO

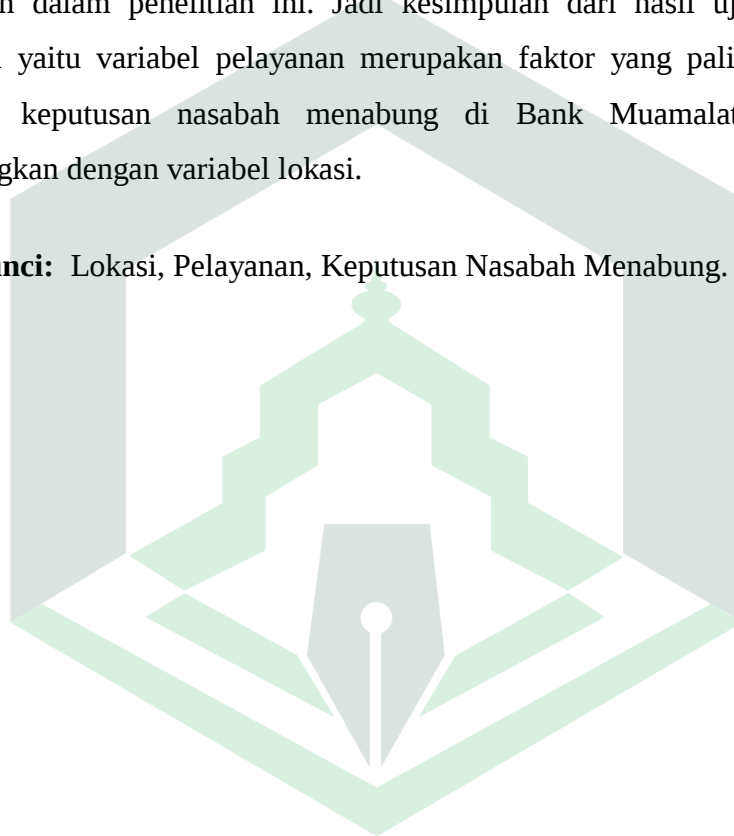
ABSTRAK

Niken Ayu, 2020. "*Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat KCP Palopo*". Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Muhammad Tahmid Nur dan Yuyun Ruqiyat Said.

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat KCP Palopo. Penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui pengaruh lokasi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat KCP Palopo. Jenis penelitian ini adalah menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat KCP Palopo sebanyak 187.774 nasabah. Sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *random sampling* dengan penentuan sampel sebanyak 100 nasabah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melalui pembagian angket/kuesioner kepada responden untuk dijawabnya. Selanjutnya, teknik pengelolaan dan analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji kualitas instrument penelitian dengan menggunakan analisis data kuantitatif dengan bantuan program SPSS 25. Adapun tahapan dalam teknik pengelolaan dan analisis data yaitu *uji validitas* dan *uji realibilitas*. Selanjutnya akan dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari *uji normalitas*, *uji multikoleniaritas*, *uji heteroskedastisitas*, dan *uji regresi linear berganda*. Kemudian penelitian ini akan menggunakan uji hipotesis yang terdiri dari uji t dan uji r. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: lokasi (X1) dan pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung (Y). Dilihat pada hasil uji regresi linear berganda diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6.889 > 1,985$) dan signifikan $0,000 < 0,05$ pada uji hipotesis pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah menabung. Kemudian pada uji hipotesis pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7.347 > 1,985$) dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari kedua uji hipotesis, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya secara parsial Lokasi

dan Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung. Kemudian variabel lokasi dapat menjelaskan keputusan nasabah menabung dengan kontribusi 0,326 atau 32,6 % sisanya 67,4 %. Sedangkan secara parsial pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung. Variabel pelayanan dapat menjelaskan keputusan nasabah menabung dengan kontribusi sebesar 0,355 atau sama dengan 35,5 % sisanya 64,4 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Jadi kesimpulan dari hasil uji regresi linear berganda yaitu variabel pelayanan merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat KCP Palopo dibandingkan dengan variabel lokasi.

Kata Kunci: Lokasi, Pelayanan, Keputusan Nasabah Menabung.



IAIN PALOPO

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Permasalahan pokok bank syariah saat ini yaitu rendahnya market share bank syariah. Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) menilai perkembangan ekonomi syariah pada kuartal I-2019 ini terbilang cenderung menurun dari sisi pencapaian market share (pangsa pasar) perbankan syariah yang sempat mencapai 6% dibanding total perbankan nasional. Tetapi pada awal tahun kembali turun di bawah 6%.¹

Salah satu penyebab rendahnya market share bank syariah yaitu kurangnya minat masyarakat dalam menabung di bank syariah, Padahal jumlah umat Islam yang berpotensi untuk menjadi nasabah bank syariah lebih dari 100 Juta orang. Dengan demikian, mayoritas umat Islam yang ada di Indonesia masih kurang berhubungan dengan bank syariah. Salah satu faktornya yaitu tingkat pemahaman dan pengetahuan masyarakat mengenai bank syariah masih sangat rendah, lokasi yang sulit dijangkau, dan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank.

Bank Muamalat merupakan salah satu bank syariah yang ada di Palopo. Bank Muamalat didirikan tanggal 01 November 1991 di hadapan Notaris Yudo Paripurno SH dengan akta Notaris No. 1 (izin Mentri Kehakiman No. C2.2413.HT.01.01 tanggal. 21 Maret 1992 dan Berita Negara RI No. 34 tanggal 28 April 1992). Bank Muamalat mulai beroperasi tanggal 1 Mei 1992/ 27 Syawal 1412 H .

¹Soraya Novika, "Market Share Perbankan Syariah Kuartal I-2019 Turun", 30 April, 2019, [Http://www.alinea.id/amp/bisnis/market-share-perbankan-syariah-kuartal-i-2019](http://www.alinea.id/amp/bisnis/market-share-perbankan-syariah-kuartal-i-2019).

Masalah Bank Muamalat KCP Palopo saat ini yaitu kurangnya pengunjung/nasabah pengguna jasa Bank Muamalat untuk bertransaksi langsung di Bank Muamalat KCP Palopo. Hal tersebut terjadi karena pelayanannya yang dianggap masih kurang, baik itu fasilitas bank ataupun pelayanan yang ada di Bank Muamalat yang mungkin kurang nyaman, lokasi dan jaringan kantor Bank Muamalat yang ada di Palopo yang dianggap cukup susah untuk diakses.

Lokasi bank merupakan salah satu faktor penting bagi nasabah untuk melakukan transaksi. Lokasi yang strategis, suasana lingkungan yang nyaman yang menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih jasa bank. Penampilan fisik suatu lokasi dapat mempengaruhi keterikatan konsumen dengan lokasi dan kepuasan pelanggan.² Lokasi yang mudah di jangkau, teknologi dan gedung yang memadai dianggap akan memudahkan nasabah dalam proses transaksinya. Lokasi Bank Muamalat KCP Palopo saat ini berada di Jl. Jend. Sudirman No. 43 Palopo Kab. Luwu, Kota Palopo, Sulawesi Selatan. Lokasi Bank Muamalat KCP Palopo berdekatan dengan BRI Syariah Palopo yang memungkinkan memiliki tingkat persaingan yang tinggi untuk mendapatkan calon nasabah.

Salah satu cara yang juga dapat dilakukan oleh pihak bank untuk menarik perhatian nasabah adalah dengan membenahi pelayanan pada bank. Bentuk pelayanan berupa kecepatan, ketepatan, kesopanan, keramahan dan fasilitas yang disediakan oleh pihak bank yang dapat membuat nasabah nyaman serta membentuk sebuah kepercayaan terhadap pihak bank tersebut, bahkan akan

²Adinoto Nursiana, "Pengaruh Internet Banking, Kualitas Layana, Reputasi Produk, Lokasi, Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Intermediasi Kepuasan Nasabah", *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, No. 3 (September 2015): 453.

merekomendasikan kepada calon nasabah lainnya. Dengan pelayanan serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah oleh pihak bank, dapat menentukan laju pertumbuhan suatu bank.

Dari latar belakang diatas, penulis memiliki ketertarikan untuk menguji pengaruh lokasi dan pelayanan bank syariah pada Bank Muamalat KCP Palopo. Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk mengangkat judul **"Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat KCP Palopo"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka ada beberapa rumusan masalah yang akan di teliti, yaitu sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Muamalat ?
2. Apakah ada pengaruh Pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Muamalat ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh lokasi bank syariah terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Muamalat.
2. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh pelayanan bank syariah terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Muamalat.

D. Manfaat Penelitian

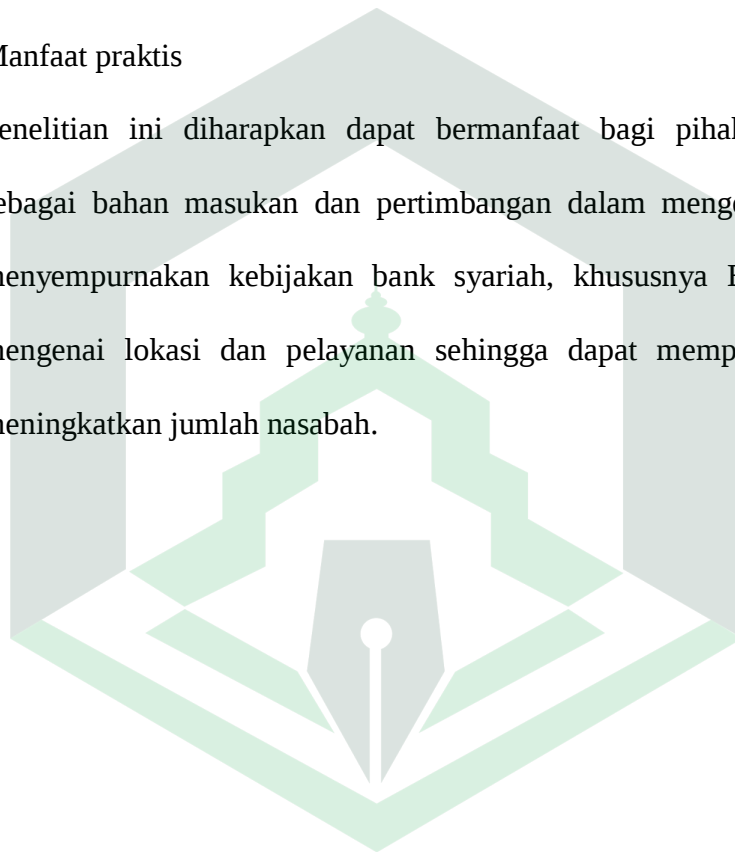
Dalam penelitian yang akan dilakukan, ada dua manfaat penelitian yaitu:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu dan wawasan mengenai perbankan syariah, khususnya mengenai pengaruh lokasi dan pelayanan bank syariah terhadap minat nasabah menabung di Bank Muamalat.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak bank syariah sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan bank syariah, khususnya Bank Muamalat mengenai lokasi dan pelayanan sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah.



IAIN PALOPO

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian yang dimaksud adalah untuk mendapatkan tentang posisi penelitian ini dengan kaitannya penelitian sejenis yang pernah dilakukan oleh kalangan akademis. Hal ini ditemukan guna menghindari kesamaan objek penelitian dan untuk menemukan letak perbedaan dengan penelitian yang pernah ada.

1. Rahma Bellani Oktavindria Iranati dalam penelitian yang berjudul "*Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Pengetahuan, dan Lokasi Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah*" menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Mengatakan bahwa melalui penentuan lokasi yang strategis dan sesuai dengan keinginan nasabah akan meningkatkan jumlah nasabah bank. Hasil dari penelitian ini dari ke 4 variabel yaitu religiusitas, kepercayaan, pengetahuan dan lokasi secara simultan atau secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat masyarakat kota Tangerang Selatan menabung di bank syariah.³

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama membahas mengenai lokasi bank terhadap minat masyarakat menabung di bank syariah. Dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu penelitian yang telah dilakukan pada semua

³Rahma Bellani Oktavindria Iranati, "Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Pengetahuan, dan Lokasi Terhadap Minat Masyarakat Menabung di BNI Syariah", *Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam*, Jakarta (2017): 12.

bank syariah di kota Tangerang Selatan sedangkan penelitian yang akan dilakukan hanya terfokus pada Bank Muamalat KCP Palopo.

2. Tandi Larasati Putri dalam penelitiannya yang berjudul "*Pengaruh Lokasi, Produk, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN Salatiga dalam Menjadi Nasabah Bank Syariah*" menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Hasil dari penelitian mengatakan bahwa lokasi dan produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah IAIN Salatiga memilih bank syariah, dan pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah.⁴

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama membahas mengenai lokasi dan pelayanan terhadap keputusan menabung. Dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu penelitian yang telah dilakukan populasinya adalah mahasiswa IAIN Salatiga yang telah menggunakan Bank syariah, sedangkan penelitian yang akan dilakukan yaitu nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo.

3. Eka Nopitasi dalam penelitian yang berjudul "*Pengaruh Lokasi, Produk, Reputasi, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN Surakarta Menggunakan Bank Syariah*" menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Hasil dari penelitian ini mengatakan bahwa secara simultan ketiga variabel

⁴Tandi Larasati Putri, "Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN Salatiga dalam Menjadi Nasabah di Bank Syariah", *Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam*, IAIN Salatiga, (2017): 42.

berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung. Sedangkan pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah.⁵

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama membahas mengenai lokasi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di bank syariah. Dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu penelitian yang telah dilakukan dalam pengambilan sampelnya menggunakan teknik purposive sampling, dan populasinya adalah mahasiswa IAIN Salatiga yang menggunakan bank syariah, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan simple random sampling dan populasinya adalah nasabah Bank Muamalat KCP Palopo.

B. Landasan Teori

1. Lokasi

a. Pengertian Lokasi

Lokasi adalah suatu ruang dimana berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk membuat produk yang diperoleh dan tersedia bagi pelanggan sasaran. Lokasi yang mudah dijangkau oleh pembeli dan dekat dengan pusat keramaian merupakan lokasi yang tepat untuk suatu usaha. Lokasi yang strategis bagi nasabah akan memperkecil pengorbanan energy dan waktu.

Lokasi (*place*) merupakan bauran pemasaran (*marketing mix*), ketiga setelah produk (*product*), dan harga (*price*).⁶ Menurut Lupyoadi di kutip dari Lina

⁵ Eka Nopitasari, "Pengaruh Lokasi, Produk, Reputasi, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN Surakarta Menggunakan Bank Syariah", *Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam*, Surakarta, (2017): 102.

Sari Situmeang, lokasi adalah keputusan yang dibuat perusahaan mengenai dimana operasi dan staff ditempatkan.⁷ Komponen yang mencakup pemilihan lokasi strategis (mudah diakses) seperti lingkungan pusat perbelanjaan, didekat area perumahan yang aman dan nyaman bagi pelanggan, dan fasilitas pendukung seperti tempat parkir.

Lokasi bank adalah tempat dimana diperjual belikannya produk cabang bank dan pusat pengendalian perbankan. Dalam praktiknya ada beberapa macam lokasi kantor bank, yaitu lokasi kantor pusat, cabang utama, cabang pembantu, kantor⁸kas, dan lokasi mesin-mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

Kunci sukses bisnis adalah lokasi. Sehingga dapat dikatakan bahwa lokasi memegang peran kunci bagi eksistensi usaha jasa dimasa akan datang. Lokasi suatu penyedia jasa juga menjadi faktor penting bagi konsumen. Salah satu alasan lokasi penyedia jasa menjadi penting bagi pelanggan adalah karena penyedia jasa tersebut dekat dengan tempat kerja pelanggan. penentuan lokasi bank merupakan kebijakan yang harus diambil dengan hati-hati. Kantor bank harus dibangun ditempat yang strategis, dekat dengan keberadaan nasabah, mudah pencapaiannya, dekat dengan penyedia tenaga kerja, dan dekat dengan Bank Indonesia. Selain penentuan tempat kantor bank, penentuan letak (*lay out*) kantor luar (*outdoor*) dan tata letak kantor didalam (*indoor*) menjadi bahasa penting perbankan.

⁶Rahma Bellani Oktavindria Iranati, "Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Pengetahuan, dan Lokasi Terhadap Minat Masyarakat Menabung di BNI Syariah", *skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam*, Jakarta, (2017): 42.

⁷Lina Sari Situmeang, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan", *Skripsi Ekonomi Islam*, Sumatera Utara, (2017): 37.

⁸Kashmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010), 145.

b. Pemilihan Lokasi

Kunci sukses bisnis adalah lokasi. Sehingga dapat dikatakan bahwa lokasi memegang peran kunci bagi eksistensi usaha jasa dimasa datang. Pemilihan lokasi sangatlah penting dalam menentukan lokasi untuk tercapainya tujuan suatu perusahaan/usaha. Menurut Kotler, lokasi merupakan salah satu kunci kesuksesan. Ketepatan pemilihan lokasi merupakan salah satu faktor yang akan menentukan kesuksesan sebuah usaha.

c. Tujuan Lokasi

Penentuan lokasi pada hakikatnya adalah untuk mendekatkan diri dengan nasabah, baik nasabah sumber dana maupun nasabah kredit, namun selain itu terdapat beberapa tujuan dalam penentuan lokasi bank yaitu:⁹

- 1) Memudahkan pelayanan nasabah dengan mendekati dan memudahkan pencapaiannya (aksebilitas). Termaksud dalam pengertian aksebilitas ini adalah bukan hanya dekat jaraknya, tetapi juga kemudahan menjangkaunya dari angkutan umum, terletak di jalan yang mudah dijangkau dari arah mana saja, terletak di tengah kota, dan banyak dilewati angkutan kota sepanjang jam kerja kantor bank. Termaksud dalam hal parkir kendaraan.
- 2) Kemudahan pemasangan dan ketersambungan dengan jejaring.
- 3) Lokasi memungkinkan bank menata kantor dan tata letak *in/outdoor* dengan leluasa sehingga mendukung ketersediaan parkir ruang layanan,

⁹Tandi Larasati Putri, "Pengaruh Lokasi, Produk, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN Salatiga dalam Menjadi Nasabah Bank Syariah", Skripsi, Program Strata 1 IAIN Salatiga, 2017), 76.

ruang tunggu dan sarana lainnya sehingga mampu membuat kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam memanfaatkan produk dan jasa bank.

- 4) Tata letak didalam kantor memungkinkan sistem antrian yang efektif tapi sekaligus efisien. Dukungan udara ruangan, kelapangan lokasi antrian, dukungan hiburan ditempat antrian audio-video adalah hal yang perlu diperhatikan.
- 5) Memudahkan tenaga kerja penggerak kantor bank dalam mencapainya. Hal ini diharapkan dapat mempermudah karyawan dalam melayani nasabah dengan baik tanpa diganggu dengan keterlambatan masuk kantor dengan alasan jalanan ramai dan padat.

d. Pertimbangan-Pertimbangan Dalam Penentuan Lokasi

Keputusan lokasi sering kali melibatkan serangkaian faktor yang dapat berpengaruh terhadap pendapatan, biaya atau keduanya karena dapat berpengaruh terhadap laba. Faktor lain yang berpengaruh terhadap laba tidak mudah untuk diukur adalah pertimbangan pemilihan lokasi. Lokasi merupakan saluran distribusi yaitu jalur yang dipakai untuk berpindah produk dari produsen ke konsumen. Menurut Luployadi lokasi merupakan keputusan yang dibuat perusahaan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan.¹⁰ Komponen yang menyangkut lokasi meliputi pemilihan lokasi yang strategis (mudah dijangkau), didaerah sekitar pusat perbelanjaan dekat dengan pemukiman penduduk, aman, nyaman bagi nasabah, adanya fasilitas yang mendukung seperti adanya lahan parkir, serta faktor lainnya.

¹⁰Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa, teori dan Praktek*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 76.

Saat mendirikan sebuah bisnis, pemilihan lokasi sangat di pertimbangkan, karena pemilihan lokasi merupakan faktor bersaing yang penting dalam menarik konsumen atau pelanggan. Pertimbangan-pertimbangan dalam lokasi meliputi faktor-faktor sebagai berikut:¹¹

- 1) Akses, misalnya tempat-tempat yang dilintasi oleh angkutan umum atau yang mudah diakses.
- 2) Visibilitas, misalnya lokasi dapat dilihat dengan jelas melalui tepi jalan.
- 3) Lalu Lintas (*Traffic*), ada dua hal yang perlu dipertimbangkan yaitu:
 - a) Jumlah orang yang lewat dapat memberi peluang terjadinya *impulse buying* atau keputusan pembelian yang sering terjadi spontan, atau tanpa perencanaan, dan tanpa melalui usaha-usaha khusus.
 - b) Kepadatan dan kemacetan lalu lintas yang bisa menjadi penghambat.
- 4) Tempat Parkir Yang Luas dan Aman, misalnya lahan parkir yang disediakan cukup luas untuk menampung kendaraan pribadi pelanggan seperti mobil, motor dan tentunya aman dari segi pencurian.
- 5) Lingkungan, yaitu tempat yang mendukung layanan yang disediakan.

Tujuan strategi lokasi yaitu untuk memaksimalkan keuntungan dari lokasi bagi perusahaan. Pengusaha akan berusaha mencari lokasi strategis yang cocok dengan bidang usahannya, yang mudah dilihat dan dijangkau oleh konsumen. Lokasi bisnis yang sangat tepat untuk bisnis jasa adalah ditempat dengan potensi pasar yang besar.

¹¹Rahma Bellani Oktavindria Iranati, "Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Pengetahuan, dan Lokasi Terhadap Minat Masyarakat Menabung di BNI Syariah", *Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam*, Jakarta (2017): 43.

e. Teknik Penilaian Lokasi

Teknik penilaian lokasi digunakan untuk menghitung kelayakan lokasi bank sehubungan dengan berbagai aspek lokasi bank. Terdapat beberapa aspek penentuan kantor bank, diantaranya adalah :

- 1) Dekat dengan pasar.
- 2) Dekat dengan perumahan.
- 3) Tersedia tenaga kerja baik jumlah dan kualitas.
- 4) Tersedia fasilitas transportasi.
- 5) Tersedia sarana dan prasarana seperti listrik, air, telepon.
- 6) Dukungan masyarakat.
- 7) Kemungkinan untuk perluasan lokasi.

Setelah mengetahui beberapa aspek dalam penentuan kantor bank, maka sebaiknya mengetahui teknik menentukan kantor bank. Pada umumnya teknik penentuan kantor bank terdapat dua yaitu:

- a) Teknik penilaian hasil.
- b) Teknik perbandingan biaya

Dalam teknik penilaian hasil, akan di evaluasi berbagai aspek penting dalam pendirian suatu kantor bank. Masing-masing aspek akan diberi nilai, semakin tinggi manfaat dan kemungkinan untuk berhasilnya kantor dari aspek tersebut semakin tinggi pula nilainya. Kemudian masing-masing aspek tu diberi bobot sesuai dengan tujuan pendirian bank tersebut.

Hasil perkalian nilai aspek dengan bobot aspek merupakan nilai aspek tertimbang penjumlahan dari seluruh nilai aspek tertimbang adalah total nilai pilihan setiap lokasi. Kemudian kita akan memilih lokasi dengan nilai tertinggi. Tiga jenis interaksi yang mempengaruhi lokasi, yaitu:

- 1) Konsumen mendatangi pemberi jasa (perusahaan), apabila keadaan seperti ini maka lokasi menjadi sangat penting. Perusahaannya sebaiknya memiliki tempat yang dekat dengan konsumen sehingga mudah dijangkau, atau dengan kata lain lokasi yang harus strategis.
- 2) Pemberi jasa mendatangi konsumen, dalam hal ini lokasi tidak terlalu penting, tetapi yang harus diperhatikan adalah penyampaian jasa harus tetap berkualitas.
- 3) Pemberi jasa dan konsumen tidak bertemu langsung, berarti konsumen berinteraksi melalui sarana tertentu seperti telepon, komputer, dan surat.¹²

f. Lokasi dalam Perspektif Islam

Pemilihan lokasi yang baik adalah salah satu yang harus diperhatikan oleh pedagang, agar usahanya dapat terlihat oleh orang banyak, sehingga terdapat beberapa pertimbangan yang akan difikirkan untuk menentukan lokasi yang tepat. Penentuan lokasi tersebut harus diperhatikan oleh pedagang karena tidak akan pernah lepas dari tanggung jawab lingkungan sekitarnya, dengan memilih bahwa tidak akan merugikan lingkungan sekitar dan melakukan kerusakan. Islam merupakan agama yang mengatur semua aspek dimuka bumi dan salah satunya adalah bagaimana manusia melindungi dan menjaga lingkungan, serta tidak

¹² Tandi Larasati Putri, "Pengaruh Lokasi, Produk, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN Salatiga dalam Menjadi Nasabah Bank Syariah", Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN Salatiga, 2017): 45.

mencoba merusaknya. Hal ini seperti tertulis dalam Q.S A'raaf:56, yang bermaksud untuk melarang melakukan kerusakan lingkungan, sehingga dapat merugikan orang lain yang ada dimuka bumi, dan melindunginya. Begitu juga dengan penentuan lokasi usaha yang diharapkan bukan yang meberikan efek negatif untuk dan masyarakat sekitar. Akan tetapi memberikan efek positif untuk lingkungan dan masyarakat sekitar usaha tersebut.

Keimanan bukan hanya dalam hal beribadah akan tetapi juga dalam berperilaku terhadap makhluk hidup dan juga semacamnya. Dengan memperhatikan lingkungan sekitar dan juga semacamnya. Dengan memperhatikan lingkungan sekitar dan juga menjaganya, tidak mencoba merusak ataupun memberikan dampak yang buruk merupakan salah satu keimanan seseorang serta merupakan salah satu ibadah. Oleh karena itu, dalam membuka usaha diperlukan mencari tempat dimana yang tidak merugikan lingkungan sekitarnya, melainkan akan memberikan keuntungan terhadap lingkungan sekitar.¹³

Jadi, lokasi atau tempat adalah suatu hal yang cukup menjadi kendala pada aktivitas muamalah. Tidak adanya tempat yang kondusif untuk melaksanakan muamalah maka akan menjadi kendala dalam suatu bisnis. Dengan adanya markas atau tempat untuk melaksanakan operasi bisnis maka hendaknya dimanfaatkan dengan baik, tempat tersebut juga dapat dijadikan untuk berdakwah.

Menentukan suatu markas atau tempat berkumpul untuk bermuamalah juga dicontohkan oleh Rasulullah Shallallahu alaihi wasallam yang telah

¹³Karina Halimah Azhar, "Pengaruh Pelayanan, Promosi, Lokasi, dan Bagi Hasil Bank Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada PT. Bank BRI Syariah KCP Sudirman Lubuk Pakam", Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam (Medan: 2019), 41.

menjadikan rumah Arqam Ibn Abil Arqam sebagai pusat kegiatan dakwahnya. Dirumah itulah Rasulullah menyuruh kepada manusia agar masuk Islam.

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan di artikan sebagai perbuatan menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Menurut Philip Khotler dan Keller mendefinisikan sebagai aktifitas atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain dengan tidak berwujud, tidak tersimpan dan tidak menghasilkan kepemilikan serta bervariasi dan dapat dirubah.¹⁴

Hessel Nogi S, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara.¹⁵

Menurut Tho'in bahwa kualitas pelayanan lebih menitikberatkan pada kepuasan pelanggan, dimana kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan

¹⁴ Philip Khotler, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2 (Jakarta: index kelompok Gramedia, 2004), 45.

¹⁵ Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2005), 208.

memberikan perhatian khusus pada standar kinerja karyawan baik internal maupun eksternal.¹⁶

Kunci kesuksesan adalah pada sistem pelayanannya yang diberikan kepada konsumen serta memerhatikan perannya dalam layanan konsumen.¹⁷ Semua layanan dapat dirinci ke dalam deretan atribut: kecepatan, keramahan, pengetahuan petugas layanan, kemampuan memecahkan masalah, dan sebagainya.¹⁸

Kualitas layanan adalah upaya untuk memenuhi harapan pelanggan dengan memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan dan ketepatan pengiriman.

Bagi nasabah mengutamakan keuntungan atau kemanfaatan yang diperoleh kualitas layanan (*service*) juga faktor yang mempengaruhi mereka memilih sebuah produk. Jika pelayanan yang diterimanya buruk, sudah pasti mereka beralih ke produk lain. Sebaliknya, jika pelayanan baik, mereka tidak akan segan-segan untuk setia pada produk itu. Sebagaimana firman Allah subhanahu wa ta'ala dalam surat Al-Maidah ayat 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ
وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

¹⁶Muhammad Tho'in, "Pengaruh Fakto-Fakor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali, Muqtasid Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, STAIN Salatiga, 2011, Vol. 2, 73-78.

¹⁷Rambat Lupiyoadi. A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2 (Jakarta: Salemba Empat, 2007), 40.

¹⁸Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, Edisi 1 cet. 2 (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 23.

Terjemahan:

Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.¹⁹

Al-Mawardi rahimahullah berkata: Allah azza wa jalla mengajak untuk tolong menolong dalam kebaikan dengan beriringan dengan ketaqwaan, terkandung ridha Allah Azza wa Jalla. Sementara saat berbuat baik, orang-orang akan menyukai (meridhai). Barang siapa memadukan antara ridha Allah dan ridha manusia, sungguh kebahagiaannya telah sempurna dan kenikmatan baginya sudah melimpah.²⁰

Adapun yang termaksud dalam kategori pelayanan adalah bagaimana keramahan pelayanan *Customer officer* dan juga kualitas produk yang ditawarkan. Selain itu, kecepatan waktu, memprioritaskan nasabah dan kenyamanan ruang tempat transaksi termaksud juga menjadi pertimbangan nasabah, ketetapan pencatatan merupakan hal yang penting sebagai bukti administrasi dan transaksi kedua belah pihak dan itu diharuskan.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu:

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.

¹⁹Kementrian Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahan*, (Bandung: Diponegoro, 2015), 106.

²⁰Muhammah bin Ahmad al-Qurthubi, Tahqiq: *Abdur-Razzaq al-Mahdi, Tafsir al-Qurthubi (Al-Jami' li Ahkamil-Qur'an)*, Dar Al-Kitab Al-Arabi, Cetakan II, Tahun 1421 H, H, 45.

- 2) Pelayanan itu kenyataan terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- 3) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Jenis-jenis pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sangat tergantung kepada kebutuhan, keinginan, kemampuan kedua belah pihak, baik pemberi layanan maupun yang membutuhkan pelayanan. Dalam kaitan ini, pelayanan bank syariah yang dimaksud bukan hanya berkaitan dengan pelayanan karyawan kepada nasabah yang terjadi di kantor bank syariah saja. Tapi mencakup kepada aksesibilitas, kecepatan dan ketepatan pencatatan, jaringan kantor yang luas, kelengkapan produk, keamanan dan fasilitas kemudahan atas informasi di bank syariah.

b. Jenis-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.

Jenis-jenis pelayanan yang harus diberikan kepada pelanggan sangat tergantung kepada kebutuhan, keinginan, dan kemampuan pihak penyedia pelayanan yang bersangkutan.²¹

c. Etika Pelayanan

Kata "*Ethics*" berasal dari bahasa Yunani "*ethos*" yang berarti karakter atau kebiasaan atau adat istiadat. Menurut Prof. Robert C. Salomon, *ethics* adalah karakter atau sikap atau kebiasaan seseorang atau kelompok. Etika adalah ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk yang dianut oleh masyarakat. Ada yang merupakan etiket artinya kumpulan tata cara dalam pergaulan. Kata etiket berasal dari Perancis (*etiquette*) yang berarti kartu undangan. Akhirnya perkataan *etiquette* diartikan sebagai ketentuan yang mengatur tindak dan gerak manusia dalam pergaulan di masyarakat, seperti penampilan, cara berbicara, cara berpakaian, sopan santun, dan lain-lain.

Etika pelayanan adalah perilaku petugas bank terutama petugas pelayanan (*customer service*) dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan konsumen/nasabah. Etika pelayanan bertitik tolak pada perilaku petugas bank dalam berbagai lini untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memperhatikan mana yang baik dan mana yang buruk, mana yang benar dan mana yang salah.

Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, diantaranya adalah:²²

²¹M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 208.

²²M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 209.

- 1) Tidak melakukan perbuatan tercela.
- 2) Memegang teguh amanah.
- 3) Menjaga nama baik bank dan nasabah.
- 4) Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral.
- 5) Sabar tapi tegas dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan nasabah.
- 6) Memiliki integritas, artinya bertindak jujur dan benar.
- 7) Manners, artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar.

d. Dimensi Pelayanan

Dimensi yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yaitu:²³

- 1) *Realibility* (kehandalan) ini mengacu pada kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak awal tanpa membuat kesalahan dan untuk memberikan layanan pada waktu yang disepakati dan dapat dipercaya. Kehandalan dalam karakteristik pelayanan islam disebut *al-Ihsan*, kualitas ihsan mempunyai dua makna dan memberikan dua peran yaitu sebagai berikut:

Pertama, ihsan berarti yang terbaik dari yang dapat dilakukan dengan makna pertama ini, maka pengertian ihsan sama dengan itqan. Pesan yang dikandungnya ialah agar setiap muslim mempunyai komitmen terhadap dirinya untuk berbuat yang terbaik dalam segala hal. Kedua, ihsan mempunyai makna lebih baik dari prestasi atau kualitas pekerjaan sebelumnya. Makna ini memberikan pesan peningkatan yang terus

²³ Abdul Kholiq, Irwan Misbach, "Perbandingan Kualitas Layanan Bank Syariah dan Bank Konvensional (Pendekatan Model PBZ)", Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol. 20, no. 1 (Januari 1 2017): 131-132.

menerus, seiring dengan bertambahnya pengetahuan, pengalaman, waktu dan sumber daya lainnya.

- 2) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan dalam membantu nasabah dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan di berikan secara cepat dan tanggap, misalnya kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani transaksi, dan pelayanan keluhan pelanggan.
- 3) *Assurance* (jaminan) sikap karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan untuk perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang di butuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- 4) *Empathy* (kepedulian) yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan dan perusahaan dalam memberikan perhatian tulus dan bersifat individual atau memahami masalah pelanggan dan bertindak demi keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- 5) *Tangible* (bukti fisik/berwujud) kemampuan perusahaan dalam memperlihatkan eksistensinya kepada pihak eksternal yang meliputi penampilan fasilitas fisik (gedung, ruang *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan, kenyamanan ruangan dan lain-lain).

Penampilan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti fisik nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Didalam istilah karakteristik pelayanan berwujud juga disebutkan sebagai *ash-Shalah* (baik dan bermanfaat) dimana islam memerintahkan atau menganjurkan pekerjaan yang baik bermanfaat bagi kemanusiaan, agar setiap pekerjaan mampu memberikan nilai tambah dan mengangkat derajat manusia secara individu maupun kelompok.

e. Pelayanan dalam Perspektif Islam

Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa, dan jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini dijelaskan dalam Alquran surat Al-Baqarah (1) ayat 267, yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَتِمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
وَلَسْتُمْ بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ
حَمِيدٌ

Terjemahan:

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata

terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Al-Baqarah (1) ayat 267).

Menurut M. Napis Junaedi, pelayanan dalam Bahasa Arab dikenal dengan istilah khidmah. Pelayanan merupakan jiwa dalam bisnis syariah.²⁴ Alquran memerintahkan dengan sangat ekspesif agar kaum muslim bersifat lembut dan sopan santun, manakal berbicara dan melayani pelanggan. Hal ini ditegaskan dalam Q.S Ali-imran (3):159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي
الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Terjemahan:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.²⁵

Secara etimologis, *linta* terambil dari akar kata *al-lin* yang berarti "lemah lembut", lawan *al-khusyunah* atau kasar. Pada asalnya kata *lin* diperuntukkan bagi benda-benda yang bersifat *hissi* (materi), namun akhirnya digunakan untuk hal-hal yang maknawi seperti akhlak. *Linta* berarti kamu "kamu lemah lembut" ayat 159 ini menjelaskan, hanyalah karena rahmat Allah Azza wa Jalla, Rasulullah dapat

²⁴M. Napis Djunaedi, *Kamus Kontemporer Indonesia-Arab Istilah Politik Ekonomi*, (Bandung: Mizan, 2005), 470.

²⁵ Kementrian Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahan*, (Bandung: Diponegoro, 2015), 71.

memiliki sikap lemah lembut dan tidak kasar terhadap para pengikutnya (para sahabat) meskipun mereka melakukan kesalahan dalam perang uhud, dengan meninggalkan posisi yang strategis diatas bukit. Hal ini menyebabkan kegagalan dipihak kaum muslimin. Dengan sikap ini, orang-orang ada di sekelilingnya tidak akan menjauh dan akan semakin dekat dengannya.

Menurut tafsir Al-Azhar didalam ayat ini bertemulah pujian tinggi dari Allah terhadap RasulNya, karena sikapnya lembut, tidak lekas marah kepada ummatnya yang tengah dituntun dan di didiknya iman mereka lebih sempurna. Sudah demikian kesalahan beberapa orang yang meninggalkan tugasnya. Karena lupa akan harta itu, namun Rasulullah tidak terus marah-marah saja, melainkan dengan jiwa besar mereka di pimpin. Dalam ayat ini Allah menegaskan sebagai pujian pada Rasulullah, bahwasanya sikap yang lemah lembut itu, ialah karena di dalam dirinya telah dimasukkan oleh rahmat-Nya.

Ada 6 (enam) karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain:²⁶

- 1) Jujur, tidak menipu, tidak mengada-ada fakta, tidak berkhianat serta tidak penah ingar janji. Hal ini sesuai dengan Q.S As-Syu'ara ayat 181-183:

﴿أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ۝ وَزِنُوا
 بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ۝ وَلَا تَبْخُسُوا النَّاسَ
 أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ۝﴾

²⁶Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, (Semarang: Walisongo Press, 2009), 153.

Terjemahan:

181. Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang- orang yang merugikan.
 182. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus.
 183. Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan.
- 2) Bertanggung jawab dan terpercaya yaitu suatu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.
 - 3) Tidak menipu yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. Seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan Rasulullah Shalallahu alaihi Wassalam adalah tidak pernah menipu.
 - 4) Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pebisnis.
 - 5) Melayani dengan rendah hati yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh dengan tanggung jawab.
 - 6) Tidak melupakan akhiratnya yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. Sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

3. Keputusan Nasabah Menabung

a. Pengertian keputusan nasabah

Keputusan adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternative, membuat keputusan membeli dan perilaku setelah memberli yang dilalui konsumen.²⁷

Menurut Setiadi yang di kutip dari Ayun Sekar Widowati, mendefinisikan bahwa pengambilan keputusan merupakan suatu tindak lanjut dari cara pemecahan masalah dari aktivitas manusia yang dilakukan sadar, terarah dan memiliki keterkaitan dengan masa yang akan datang karena pengaruhnya cukup lama.²⁸ Pengambilan keputusan konsumen pada dasarnya merupakan proses pemecahan masalah. Kebanyakan melalui proses mental yang hampir sama dalam memutuskan produk apa yang akan digunakan, sangat jelas bahwa konsumen yang berbeda akan menggunakan produk yang berbeda karena karakteristik pribadi yang berbeda (kebutuhan, manfaat, sikap, nilai pengalaman masa lalu dan gaya hidup) dan pengaruh sosial (perbedaan kelas sosial, kelompok rujukan atau kondisi keluarga).²⁹

Pengambilan keputusan merupakan suatu tindak lanjut dari cara pemecahan masalah dari aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar, terarah dan memiliki keterkaitan dengan masa yang akan datang karena pengaruhnya berlangsung cukup lama. Pengambilan keputusan dapat lebih terarah apabila

²⁷Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, (Jakarta: Prehallindo, 2002), 26.

²⁸Ayun Sekar Widowati, "Pengaruh Pengetahuan Produk Tabungan, Reputasi Bank, dan Persepsi Nasabah Mengenai Suku Bunga Simpanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah", *Skripsi Ekonomi*, Yogyakarta (2018): 12.

²⁹Tandi Larasati Putri, "Pengaruh Lokasi, Produk, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN Salatiga dalam Menjadi Nasabah Bank Syariah", *Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam*, IAIN Salatiga (2017): 18.

mengetahui lebih dahulu tujuan dari diambilnya suatu keputusan, dan mengidentifikasi alternatif-alternatif keputusan untuk memecahkan masalah tersebut.

Aktivitas menabung di bank adalah bentuk keputusan penggunaan (pembelian) jasa simpanan yang ditawarkan bank. Menurut konsep jual-beli, posisi bank adalah sebagai penjual, dan posisi nasabah sebagai konsumen (pembeli). Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menyebutkan bahwa nasabah terbagi menjadi nasabah penyimpan dan nasabah debitur.³⁰

Nasabah yang bertindak sebagai pembuat keputusan menabung merupakan nasabah penyimpan yang memanfaatkan jasa penyimpanan dana di bank. Dengan demikian, keputusan menabung nasabah dapat diartikan sebagai pemilihan atas dasar logika atau pertimbangan untuk memilih satu dari beberapa alternatif tersedia yang dilakukan secara sadar oleh pihak yang menempatkan dananya ke bank dalam bentuk simpanan.

Menurut pandangan Islam mengenai pengambilan keputusan tersebut berdasarkan Alquran terdapat dalam Q.S.Al-Maidah (5): 100 :

قُلْ لَا يَسْتَوِي الْحَنِيفُ وَالطَّيِّبُ وَلَوْ أَعْجَبَكَ كَثْرَةُ الْحَنِيفِ فَاتَّقُوا
 اللَّهُ يَأُولَى الْأَلْبَابِ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠٠﴾

Terjemahan:

³⁰ Ayun Sekar Widowati, "Pengaruh Pengetahuan Produk Tabungan, Reputasi Bank, dan Persepsi Nasabah Mengenai Suku Bunga Simpanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah", *Skripsi Ekonomi*, Yogyakarta (2018): 14.

Katakanlah (Muhammad) "Tidaklah sama yang buruk dengan yang baik, meskipun banyaknya keburukan itu menarik hatimu, maka bertakwalah kepada Allah wahai orang-orang yang mempunyai akal sehat agar kamu beruntung".³¹

Berdasarkan ayat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam hal yang berkaitan dengan mengambil keputusan, ada positif dan negatifnya. Maka, sebelum mengambil keputusan ada baiknya memikirkannya terlebih dahulu secara matang sebelum mengambil keputusan. Karena boleh jadi yang baik menurut kita tetapi tidak baik dimata Allah dan yang buruk menurut kita boleh jadi itu adalah yang baik untuk kita di mata Allah subhanahu wata'ala.

b. Tahap-Tahap Keputusan Nasabah Menabung

Keputusan menabung nasabah melalui beberapa tahapan dari sebelum melakukan penggunaan produk bank sampai setelah melakukan penggunaan produk (pasca pembelian). Tahapan tersebut dikonseptualkan dalam model lima tahap, antara lain:³²

a. Pengenalan Masalah

Kebutuhan merupakan masalah yang timbul dari dalam diri konsumen yang digerakkan oleh rangsangan dari dalam maupun dari luar. Pemasar harus mengidentifikasi keadaan yang memicu kebutuhan tertentu dengan mengumpulkan informasi dari sejumlah konsumen. Lalu mereka dapat mengembangkan strategi pemasaran yang memicu minat konsumen atau nasabah.

b. Pencarian Informasi

³¹Kementrian Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahan*, (Bandung: Diponegoro, 2015), 124.

³²Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management Thirteenth Edition*, Edisi 13 (Indonesia: Erlangga, 2008), 184.

Calon nasabah akan mencari informasi tentang bank serta produk yang bisa memuaskan keinginannya setelah timbulnya suatu kebutuhan yang digerakkan' oleh rangsangan dari luar dan dorongan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Pencarian informasi diperoleh melalui empat kelompok yaitu pribadi (keluarga, teman, tetangga dan rekan), komersial (iklan, situs web, kemasan), public (media massa, organisasi pemeringkatan konsumen), eksperimental (penanganan, pemeriksaan, dan penggunaan produk).

c. Evaluasi Alternatif

Informasi yang diperoleh calon nasabah digunakan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai alternatif-alternatif yang timbul serta daya tarik dari masing-masing alternatif yang dapat memberikan manfaat untuk memenuhi kebutuhan.

d. Keputusan Menabung

Tahap evaluasi mengakibatkan terbentuknya preferensi di antara alternatif-alternatif mereka. Produk dengan merek yang disukai nasabah adalah produk yang akan digunakan. Faktor sosial dan faktor situasi juga menjadi faktor yang mempengaruhi nilai seseorang untuk melakukan pembelian (penggunaan) produk.

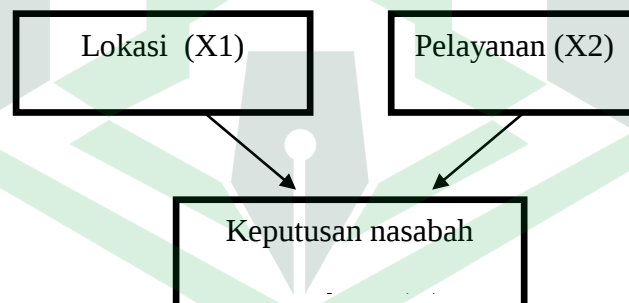
e. Setelah Penggunaan Produk

Setelah melakukan penggunaan produk, maka nasabah akan merasakan puas atau tidak puas terhadap produk yang digunakan. Bagi bank, perilaku setelah pembelian (penggunaan) produk merupakan hal yang menarik untuk diperhatikan. Pengharapan nasabah agar bisa terpuaskan melalui produk yang digunakan dapat timbul dari pesan-pesan yang diterima.

Suatu tindakan manajemen dalam pemilihan alternative untuk mencapai sasaran disebut dengan *Decision making* (Tipe pengambilan keputusan). Keputusan dibagi dalam tiga tipe:³³

- a) Keputusan terprogram/keputusan terstruktur: keputusan yang berulang-ulang dan rutin, sehingga dapat di program.
- b) Keputusan setengah terprogram/setengah terstruktur: keputusan yang sebagian dapat di program, sebagian berulang-ulang dan rutin dan sebagian tidak terstruktur.
- c) Keputusan tidak terprogram/tidak terstruktur: keputusan yang tidak terjadi berulang-ulang dan tidak selalu terjadi.

C. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Dari gambar kerangka pikir dalam penelitian ini, lokasi dan pelayanan sebagai variabel bebasnya (independen) akan memberikan pengaruh atau yang menjadi sebab dari variabel terikatnya (dependen) yaitu keputusan nasabah menabung.

D. Hipotesis Penelitian

³³Nurul Inayah, "Analisis Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus di PT. BPRS Puduarta Insani)", Tesis Ekonomi Islam, (Medan, 2017), 33.

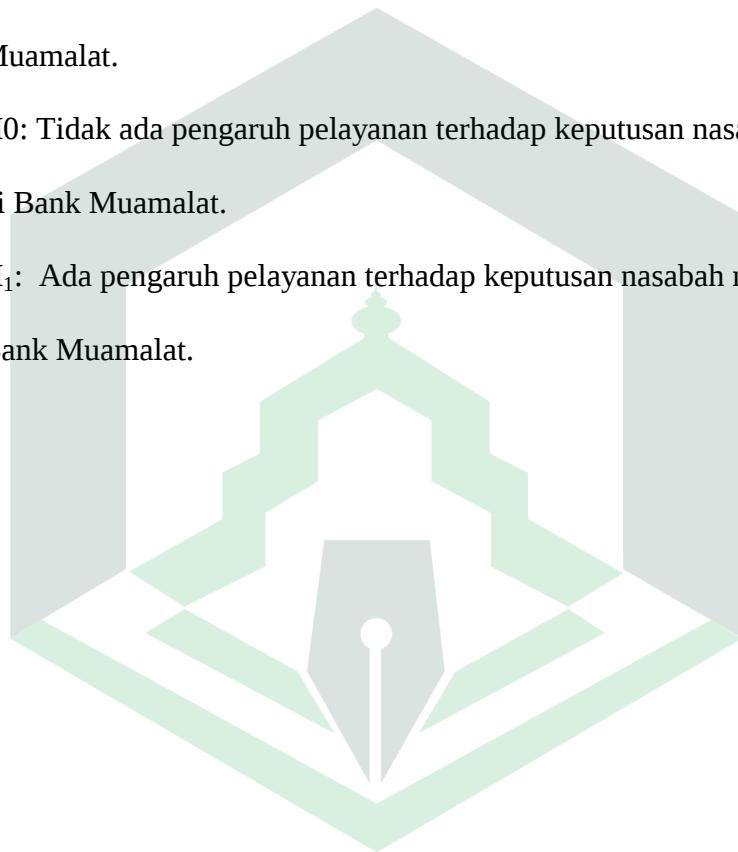
Hipotesis yang dimaksud oleh peneliti **Terdapat Pengaruh terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat KCP Palopo**

1. H_0 : Tidak ada pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat.

H_1 : Ada pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat.

2. H_0 : Tidak ada pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat.

H_1 : Ada pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat.



IAIN PALOPO

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk penelitian yang menggunakan populasi dan sampel tertentu, penelitian menggunakan instrumen, analisis data bersifat kuantitatif, untuk menguji hipotesis lainnya.³⁴ Peneliti menggunakan penelitian kuantitatif karena untuk menguji pengaruh lokasi dan pelayanan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah suatu tempat atau wilayah dimana peneliti melakukan kegiatan penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan. Lokasi Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Jl.Jendral Sudirman No. 43 Palopo Kab.Luwu, Kota Palopo, Sulawesi Selatan khususnya nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo. Sedangkan waktu penelitian ini yaitu dilakukan pada bulan April s/d Mei 2020. Alasan peneliti meneliti di Bank Muamalat KCP Palopo karena melihat tamu yang ada di Bank Muamalat cenderung menyusut .

³⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D)*, (Alfabeta: Bandung, 2013), 35-36.

C. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Lokasi (X1)	Lokasi merupakan tempat dimana suatu jenis usaha atau bidang usaha akan dilaksanakan.	1. Akses. 2. Visibilitas (dapat dilihat jelas dari jarak jauh) 3. Tempat parkir yang luas dan aman. ³⁵
2.	Pelayanan (X2)	Pelayanan yaitu semua jenis kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen.	1. <i>Reliability</i> (kehandalan) 2. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 3. <i>Emphaty</i> (kepeduliaan). ³⁶
3.	Keputusan nasabah menabung (Y)	yaitu proses seleksi atau mengevaluasi dua pilihan alternatif atau lebih dan memilih salah satunya.	1. Pencarian Informasi 2. Evaluasi Alternatif 3. Keputusan Menabung. 4. Setelah penggunaan Produk. ³⁷

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subyek dengan kualitas dan karakteristik khusus yang digunakan peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan.³⁸ Dalam penelitian ini populasi yang akan dilakukan adalah nasabah Bank Muamalat KCP Palopo sebanyak 18.774 ribu nasabah.³⁹

IAIN PALOPO

³⁵Rahma Bellani Oktavindria Iranati, "Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Pengetahuan, dan Lokasi Terhadap Minat Masyarakat Menabung Di BNI Syariah", *Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam*, Jakarta (2017): 67.

³⁶Abdul Kholiq, Irwan Misbach, "Perbandingan Kualitas Layanan Bank Syariah dan Bank Konvensional (Pendekatan Model PBZ)", *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol. 20, no. 1 (Januari 1 2017): 131-132.

³⁷Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management Thirteenth Edition*, Edisi 13 (Indonesia: Erlangga, 2008), 184.

³⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cet. 20 (Bandung: Alfabeta, 2014), 80.

³⁹Sub Branch Manager Muamalat KCP Palopo

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.⁴⁰ Sampel berguna untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian karena penggunaan sampel dapat meminimalisir penggunaan biaya dan mempersingkat waktu penelitian. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan *simple random sampling*. *Simple random sampling* dikatakan (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.⁴¹ Dalam penelitian ini menggunakan teori Slovin.⁴²

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

Keterangan:

N = Jumlah populasi

n = Jumlah sampel

e = Tingkat kesalahan (10%)

Jadi: $n = \frac{18.774}{1+(18.774 \times 0,01)} = \frac{18.774}{1+187,74} = \frac{18.774}{188,74} = 99,47$ dibulatkan 100 sampel

Dengan N sebanyak 187.774 dan e = 10% (0,1) maka melalui penggunaan rumus tersebut, diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 orang responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu:

⁴⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cet. 20 (Bandung: Alfabeta, 2014), 80.

⁴¹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, Cetakan ke 17 (Alfabeta: Bandung, 2013), 118.

⁴²Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi II (Jakarta: Rajawali Pers 2014), 78.

1. Observasi

Pengumpulan data dengan observasi langsung atau dengan pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan pada penelitian survei dimana partisipan/responden mengisi pertanyaan atau kemudian setelah di isi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti.⁴³ Responden yang dimaksud dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan layanan Bank Muamalat.

F. Instrument Penelitian

Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penyebaran angket atau kuesioner yang dibuat oleh peneliti dan diberikan kepada responden untuk menjawabnya.

Instrument penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yang dapat digunakan dengan menggunakan skala pengukuran instrument yaitu skala *likert*. Skala likert di desain untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan pada skala lima titik dengan panduan sebagai berikut:

Sangat tidak setuju = Skor 1

Tidak setuju = Skor 2

Tidak berpendapat = Skor 3

Setuju = Skor 4

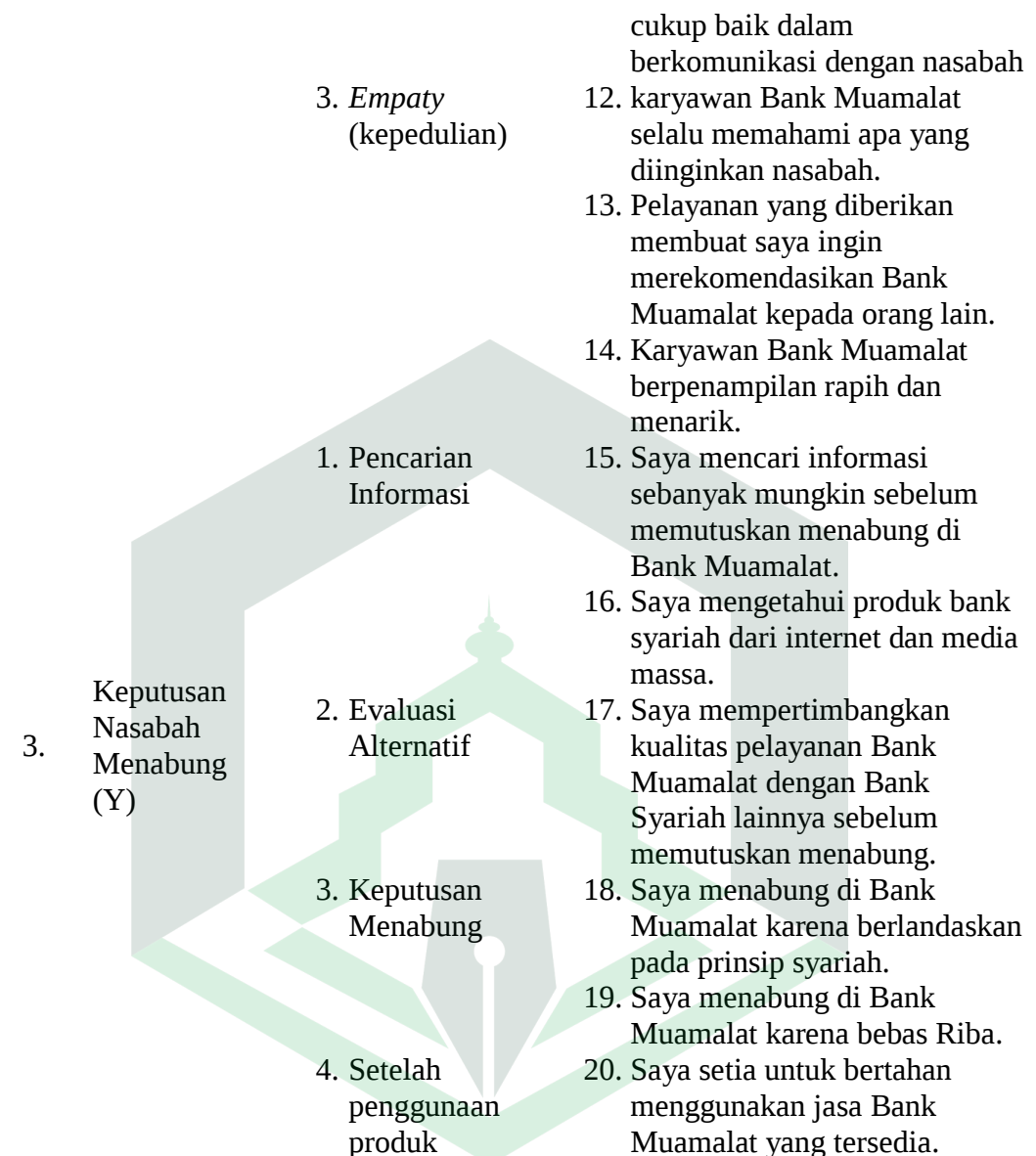
⁴³Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, Cetakan 2 (Bandung: Alfabeta CV, 2014), 71.

Sangat setuju = Skor 5

Agar mendapatkan hasil penelitian yang memuaskan, peneliti menyusun rencana kisi-kisi instrument penelitian yang bertujuan untuk menunjukkan keterkaitan antara variabel-variabel dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, dari setiap variabel yang ada akan diberikan penjelasan, selanjutnya menentukan indikator yang akan diukur hingga item pertanyaan, seperti table 1.2 dibawah ini:

Table 3.2 Kisi-Kisi Instumen

No	Variabel	Indikator	Item Pernyataan
1.	Lokasi (X1)	1. Akses	1. Lokasi Bank Muamalat mudah dijangkau oleh sarana transportasi.
		2. Visibilitas	2. Lokasi Bank Muamalat tidak jauh dari pusat kota
		3. Tempat Parkir yang Luas dan Aman	3. Lokasi Bank Muamalat yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak jauh.
2.	Pelayanan (X2)	1. <i>Reliability</i> (kehandalan)	4. Bank Muamalat memiliki tempat parkir yang luas.
			5. Bank Muamalat memiliki ruang tunggu yang nyaman bagi nasabah.
			6. Karyawan Bank Muamalat selalu memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan nasabah.
		2. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	7. Karyawan Bank Muamalat menyambut nasabah dengan baik.
			8. Karyawan Bank Muamalat bersikap sopan dan santun dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
			9. Karyawan Bank Muamalat selalu siap dan sigap dalam merespon nasabah
			10. Karyawan Bank Muamalat memberikan informasi yang cepat dan jelas kepada nasabah.
			11. Karyawan Bank Muamalat



G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah Apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (untuk setiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*). Jika r hitung $>$ r table, maka

pertanyaan tersebut dikatakan valid. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.⁴⁴

Standar validitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan standar validitas $> 0,361$ sehingga jika pernyataan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pernyataan dianggap valid.⁴⁵

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item	R_{hitung}	R_{tabel}	Ket
1.	Lokasi (X1)	1	0,643	0,361	Valid
		2	0,726	0,361	Valid
		3	0,794	0,361	Valid
		4	0,780	0,361	Valid
		5	0,824	0,361	Valid
2.	Pelayanan (X2)	1	0,773	0,361	Valid
		2	0,868	0,361	Valid
		3	0,834	0,361	Valid
		4	0,796	0,361	Valid
		5	0,774	0,361	Valid
		6	0,828	0,361	Valid
		7	0,837	0,361	Valid
		8	0,867	0,361	Valid
		9	0,779	0,361	Valid
3.	Keputusan Nasabah Menabung	1	0,795	0,361	Valid
		2	0,846	0,361	Valid
		3	0,901	0,361	Valid
		4	0,877	0,361	Valid
		5	0,803	0,361	Valid
		6	0,800	0,361	Valid

Sumber : Diolah menggunakan SPSS 25

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan

⁴⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 121.

⁴⁵Riduwan, dan Sunarto, *Pengantar Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 53.

realible atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0,60$. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.⁴⁶

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpa	Ket
1	Lokasi (X1)	0,788	Reliabel
2	Pelayanan (X2)	0,787	Reliabel
3	Keputusan Nasabah Menabung (Y)	0,806	Reliabel

Sumber : Diolah menggunakan SPSS 25

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik analisis data kuantitatif. Teknik analisis data ini dilakukan pada data yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner/angket dan dapat digunakan untuk menganalisis data-data yang berbentuk angka dan perhitungan dengan menggunakan metode statistik. Berdasarkan pengolahan data menggunakan program *Statistical Package For Sosial Science (SPSS) For Windows Versi 25*. Sebelum menafsirkan hasil regresi dari model penelitian yang akan digunakan, maka data penelitian diuji terlebih dahulu. Hal ini dilakukan untuk melihat apakah model tersebut dapat dianggap relevan atau tidak.

1. Uji Asumsi Klasik

Ada empat uji asumsi klasik yang digunakan peneliti yaitu:

⁴⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 121.

a. Uji Normalitas data

Uji normalitas yaitu untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh antara variabel bebas atau *independent* terhadap variabel terikat atau dependen yang melalui uji parsial (*uji t*) dengan menghasilkan distribusi normal atau tidak yang terdapat dalam penelitian.⁴⁷ Penelitian menggunakan *Uji Kolmogorov-Smirnov*.

b. Uji Multikoleniaritas

Uji multikolinearitas berarti terjadi korelasi linear yang mendekati sempurna antar lebih dari dua variabel bebas. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna antara variabel bebas atau tidak⁴⁸. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.⁴⁹

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas berarti varian variabel pada model regresi yang tidak sama. Sebaliknya, jika varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama (konstan) maka disebut homoskedastisitas.⁵⁰ Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Kebanyakan

⁴⁷ Zulfikar, *Pengantar Pasar Modal dengan Pendekatan Statistika*, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), 163.

⁴⁸ Sulyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan Spss*, (Yogyakarta: Andi), 81.

⁴⁹ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program Ibm Spss 19*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), 105.

⁵⁰ Sulyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan Spss*, (Yogyakarta: Andi), 97.

data *crossection* mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar).⁵¹

d. Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan pengembangan dari regresi linear sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk melakukan prediksi permintaan dimasa yang akan datang, berdasarkan masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*dependen*).⁵²

Rumus regresi linear berganda: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$

2. Uji Hipotesis

b. Koefisien Determinasi (Uji- R^2)

Koefisien determinasi adalah suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau vari'asi dari variabel independen. Dengan mengetahui nilai koefisien determinasi kita akan bisa menjelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi variabel dependen.⁵³ Nilai *R Square* (R^2) menunjukkan koefisien determinasi yang mengukur besar presentase perubahan variabel terikat yang diakibatkan oleh variabel bebas secara bersama-sama.⁵⁴

c. Uji signifikan Individual (Uji-t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan pengaruh antara variabel bebas (X) secara parsial (sendiri-sendiri) dengan variabel terikat (Y).

⁵¹Imam Ghozali, "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 19", (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), 139.

⁵²Syofian Siregar "Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif". Edisi 1 Cet 2 (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 405.

⁵³Purbayu Budi Santosa dan Ashari, *Analisis Statistik Dengan Microsoft Excel & Spss*, Edisi I (Yogyakarta: Andi, Agustus 2007), 144.

⁵⁴Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*, Edisi Iii, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Ponegoro, 2005), 44.

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada taraf signifikan 5% (0,05). Adapun persyaratan uji-t adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak H_1 diterima, artinya variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat dan ada pengaruh antara kedua variabel yang akan diuji.
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima H_1 ditolak, artinya variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel terikat dan tidak ada pengaruh antara kedua variabel yang akan diuji.



IAIN PALOPO

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Gambaran Bank Muamalat Indonesia

a. Sejarah Singkat Bank Muamalat, Tbk

PT Bank Muamalat Indonesia TBK (Bank Muamalat Indonesia) memulai perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1421 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendikiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah Republik Indonesia. Pada tanggal 18 sampai dengan 20 Agustus 1990, terselenggara lokakarya bunga bank dan perbankan di Cisarua, Bogor, Jawa Barat yang digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dengan tema Masalah Bunga Bank dan Perbankan.

Ketua MUI saat itu, Hasan Basri kemudian membawa hasil dari pertemuan tersebut untuk dibahas lebih mendalam pada Musyawarah Nasional IV MUI di Jakarta 22 sampai Agustus 1990. Pertemuan ini kemudian mampu menghasilkan amanat dalam pembentukan kelompok kerja pendirian bank Islam di Indonesia. Kelompok kerja yang dimaksud tersebut bernama Tim Perbankan MUI yang bertugas melakukan pendekatan dan konsultasi dengan semua pihak yang terkait. Dilakukan lobi melalui B. J. Habibie hingga akhirnya Presiden Soeharto menyetujui pendirian Bank Muamalat Indonesia (BMI).

Tim perbankan MUI tersebut dapat menghasilkan kesepakatan berupa berdirinya bank syariah pertama di Indonesia yaitu PT Bank Muamalat Indonesia (BMI), yang sesuai akte pendiriannya, resmi berdiri pada tanggal 1 November 1991. Setelah itu, sejak tanggal 1 Mei 1992, BMI kemudian resmi beroperasi di Indonesia dengan modal awal sebesar 106.126.382.000., keberadaan bank syariah belum mendapatkan perhatian dan antusias yang optimal dalam tatanan sektor perbankan nasional di awal-awal masa beroperasinya.

Landasan hukum pengoperasian bank dengan sistem syariah ketika itu hanya diakomodasi dalam salah satu ayat yang berbunyi "Bank dengan sistem bagi hasil" pada UU No. 7 Tahun 1992 tanpa menetapkan rincian dan detail landasan hukum syariah serta jenis-jenis usaha yang diperbolehkan.

Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat), dan Multifinance Syariah (Al-ijarah Indonesia *Finance*), yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu *Shar-e* yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *Shar-e Gold* Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai kartu debit pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, ATM, dan cash Management. Seluruh produk-

produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.⁵⁵

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapat izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan public yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengemukakan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di era industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termaksud 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Elektronik Payment (MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan *rebranding* pada logo Bank untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai Bank syariah Islami, Modern dan Profesional.

⁵⁵<http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>

Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi misi menjadi *"The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence"*.

b. Sejarah Bank Muamalat Palopo

Bank Muamalat yang berada dikota Palopo adalah Bank yang masih berstatus sebagai cabang pembantu dari Bank Muamalat Cabang Makassar. Sebelum mendirikan Bank Muamalat dikota Palopo, jauh sebelumnya oleh pihak Bank Mumalat melakukan pengamatan dan observasi tentang kelayakan tersebut, sehingga diputuskan tersebut bahwa kota Palopo ini layak untuk didirikan Bank Muamalat Cabang pembantu.

Setelah dibangunnya Bank Muamalat cabang Palopo maka bank ini dimulai beroperasi pada tanggal 25 Oktober 2005 dengan dana awal yang dipinjam dari Bank Muamalat yang ada di Makassar.⁵⁶ Dan pada tahun 2006 dana

⁵⁶ Kantor Bank Muamalat Kota Palopo

dapat dilunasi sehingga saat ini Bank Muamalat Palopo dapat berdiri sendiri tanpa tergantung lagi pada dana-dana pinjaman.

Bank Muamalat yang berada di Sulawesi Selatan hanya ada dua yaitu di kota Makassar dan di kota Palopo. Kota Palopo merupakan kota kedua setelah Makassar yang menjadi prioritas pendirian Bank Muamalat. Bank Muamalat didirikan dengan peraturan perjanjian berdasarkan hukum Islam, didalam menjalankan fungsinya sebagai pelayanan sistem perbankan syariah, Bank Muamalat menjalankan fungsinya yang sama dengan perbankan konvensional, yaitu sebagai lembaga intermediasi (penyaluran), dari nasabah pemilik dana (shahibul mal) dengan nasabah yang membutuhkan dana.

Kehadiran Bank Muamalat cabang Palopo merupakan salah satu solusi untuk menambah nasabah dan kepercayaan terhadap kegiatan perbankan syariah khususnya Palopo. Bank Muamalat merupakan salah satu perbankan yang berlandaskan sistem perekonomian Islam. Lembaga-lembaga keuangan yang berbasis syariah sebagai salah satu tonggak penting dalam pengembangan ekonomi Islam.

Tujuan utama keberadaan Bank Muamalat cabang Palopo adalah sebagai lembaga dakwah dan sebagai lembaga penghimpun dana dan meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat kota Palopo, sehingga semakin berkurang kesenjangan sosial ekonomi dengan begitu akan melestariakan pembangunan nasional, meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan usaha, meningkatkan kesempatan kerja, mengembangkan lembaga Bank system perbankan yang sehat berdasarkan efisiensi dan keadilan.

Bank Muamalat cabang Palopo tidak hanya menerima nasabah kaum muslim saja tetapi juga mendapat kepercayaan dari pihak non muslim untuk menjadi nasabah Bank Muamalat.

c. Visi dan Misi Bank Muamalat, Tbk

1) Visi Bank Muamalat

"Menjadi Bank syariah terbaik dan termaksud dalam 10 besar di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional"

2) Misi Bank Muamalat

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

d. Produk-produk Bank Muamalat Indonesia KCP Palopo

Dalam menawarkan dan memasarkan produk ke masyarakat, bank muamalat kantor cabang pembantu Palopo menggunakan prinsip-prinsip syariah. Prinsip utama Bank Muamalat sebagai bank syariah adalah pada tata cara/ketentuan pemberian imbalan yang dilakukan dengan sistem bagi hasil. Macam-macam produk yang ada di Bank Muamalat KCP Palopo antara lain:

1) Tabungan

- a) Tabungan Hijrah Prima
- b) Tabungan Ib Hijrah Rencana
- c) Tabungan Ib Hijrah Haji

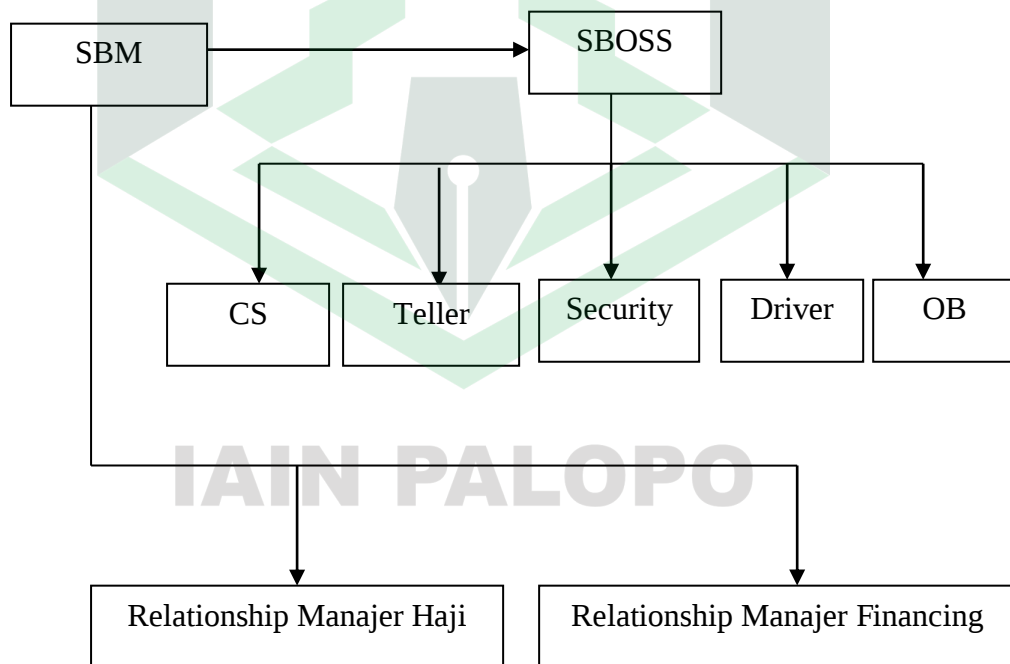
- d) Tabunganku
- e) Tabungan iB Hijrah Prima Berhadiah
- f) Tabungan iB Hijrah Rencana Berhadiah
- g) Tabungan iB Hijrah Valas (USD/SGD)
- h) Tabungan iB Simple

2) Giro

- a) Giro iB Hijrah Attijary (IDR/USD/SGD)
- b) Giro Ib Hijrah Ultima (IDR/USD)
- c) Deposito Ib Hijrah

e. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Kepengurusan Bank Muamalat Indonesia, yaitu:⁵⁷



Gambar 4.1 Struktur organisasi Bank Muamalat Indonesia

⁵⁷ Karyawan Bank Muamalat Kota Palopo

Berikut ini bidang usaha atau bagian dari Bank Muamalat Capem Palopo:

1) Pimpinan Cabang

Struktur tertinggi dikantor cabang yang bertanggung jawab untuk keseluruhan berjalannya sistem operasional perbankan di level kantor cabang dan membawahi keseluruhan manager, baik bisnis maupun operasional.

2) Mikro/Makro Marketing Manager

Bertanggung jawab atas program-program marketing untuk segmen bisnis mikro/makro dan sekaligus bertanggung jawab terhadap SDM yang menjadi sub ordinatnya baik dari segi bisnis maupun administrasi.

3) Supervisor

Bertanggung jawab melakukan supervise terhadap proses pembiayaan baik dari aspek penilaian jaminan, aspek yuridis atau legal, pengadministrasian dan pelaporan. Membina, melatih dan melakukan sosialisasi kepada teller dan customer service serta pihak yang terkait lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *front office* di kantor.

4) *Area Financing Officer*

Melakukan review pembiayaan, mencermati setiap pengajuan pembiayaan untuk diajukan ke komite kantor pusat.

5) Teller

Teller bertugas melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent implementasi fungsi service provider*, memberikan

dukungan kepada supervisor lainnya, *operation manager*, pimpinan cabang dan lain-lainnya.

6) *Costumer Service*

Fungsi seorang *costumer service* menjadi bagian terdepan dalam menerima tamu (pelanggan) yang memiliki masalah-masalah mengenai produk perusahaan. *Costumer service* menjadi pendengar dan melayani dengan baik dan ramah setiap pertanyaan, aduan atau permintaan pelanggan dengan baik serta memberikan solusi atas masalah-masalah pelanggan. *Costumer service* selalu menjaga hubungan baik dengan pelanggan, klien atau nasabahnya. Semua proses pelayanan dari awal hingga akhir menjadi tanggung jawab dan tugas *costomer service*.

2. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Bank Muamalat cabang Palopo mulai beroperasi pada tanggal 25 Oktober 2005 terletak di Jl. Jendral Sudirman No. 43 Palopo Kab. Luwu, Kota Palopo, Sulawesi Selatan berdekatan dengan BRI Syariah. Sebelah kanan dari arah kantor Wali Kota sebelum BRI Syariah. Bank muamalat cabang Palopo ini sangat mudah untuk dijangkau dengan jasa angkutan umum seperti ojek, becak dan angkutan lainnya yang dapat membantu masyarakat untuk sampai ke bank muamalat cabang Palopo.

3. Deskripsi Data Responden

a. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini yaitu nasabah yang menggunakan layanan jasa Bank Muamalat KCP Palopo. Penelitian ini menggunakan 100 sampel responden yang ditemui pada saat penelitian sedang berlangsung.

b. Umur/Usia Responden

Adapun karakteristik responden berdasarkan umur atau usia dapat dilihat pada table berikut ini:

Table 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur/Usia

No	Umur/Usia	Tanggapan Responden	
		Orang	Presentase (%)
1.	18-25 tahun	68	68%
2.	26-65 tahun	30	30%
3.	> 65 tahun	2	2%
TOTAL		100	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil olahan data primer mengenai karakteristik responden yang berdasarkan umur/usia, maka jumlah responden terbesar adalah responden berumur 18-25 tahun yakni 68 orang atau 68%, responden yang berumur 26-65 tahun 30 orang atau 30%, sedangkan responden > 65 tahun 2 orang atau 2%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata pengguna layanan jasa Bank Muamalat didominasi yang berumur 18-25 tahun.

c. Pendidikan Terakhir Responden

Adapun karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada table berikut ini:

Table 4.2 karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Tanggapan Responden	
		Orang	Presentase (%)
1.	SD	2	2%
2.	SMP-MTS	4	4%
3.	SMA-SMK	44	44%
4.	S1	50	50%
TOTAL		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil olahan data primer mengenai karakteristik responden yang berdasarkan pendidikan terakhir, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang berpendidikan S1 yakni 50 orang atau 50%, responden yang berpendidikan SD yakni 2 orang atau 2%, responden yang berpendidikan SMP-MTS yakni 4 orang atau 4%, dan responden yang berpendidikan SMA-SMK yakni 44 orang atau 44%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata pengguna layanan jasa Bank Muamalat didominasi responden yang berpendidikan S1.

d. Pekerjaan Responden

Adapun karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Tanggapan Responden	
		Orang	Presentase
1.	Pedagang	11	11%
2.	Petani	2	2%
3.	PNS	10	10%
4.	Perawat	1	1%
5.	IRT	40	40%
6.	Pelajar/Mahasiswa(i)	36	36%
TOTAL		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil olahan data primer mengenai karakteristik responden yang berdasarkan pekerjaan, maka jumlah responden terbesar adalah responden

yang memiliki pekerjaan sebagai IRT yakni 40 orang atau 40%, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pedagang yakni 11 orang atau 11%, responden yang memiliki pekerjaan sebagai petani yakni 2 orang atau 2%, responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS yakni 10 orang atau 10%, responden yang memiliki pekerjaan sebagai perawat yakni 1 orang atau 1%, dan responden yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa(i) yakni 36 orang atau 36%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata pengguna layanan jasa Bank Muamalat didominasi responden yang memiliki pekerjaan sebagai IRT.

B. Hasil Penelitian

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh antara variabel bebas atau independen terhadap variabel terikat atau dependen yang menghasilkan distribusi normal atau tidak yang terdapat dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah distribusi residual terdistribusi normal atau tidak. Residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05. Adapun hasil uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* sebagai berikut:

Tabel 4.4 Uji Normalitas Data
One-Sample Kolmogorov –Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.02961528
Most Extreme Differences	Absolute	.056
	Positive	.041
Test Statistic		.056
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal

Sumber: Output SPSS yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji normalitas data dengan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dapat diperoleh hasil nilai signifikan sebesar 0,200 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikan 0,05 atau $0,200 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji normalitas data pada penelitian ini adalah terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas. Multikolinearitas adalah hubungan linear antara variabel independen didalam regresi berganda. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk melakukan uji multikolinearitas pada penelitian ini akan menggunakan analisis perhitungan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Nilai *cut off* yang umum digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan nilai VIF 10. Adapun hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Table 4.5 Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig.	Collinearity Statistic	
	B	Std.Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.506	2.264		1.549	.125		
1 Lokasi	.396	.082	.391	4.854	.000	.826	.1211
Pelayanan	.333	.062	.433	5.381	.000	.826	.1211

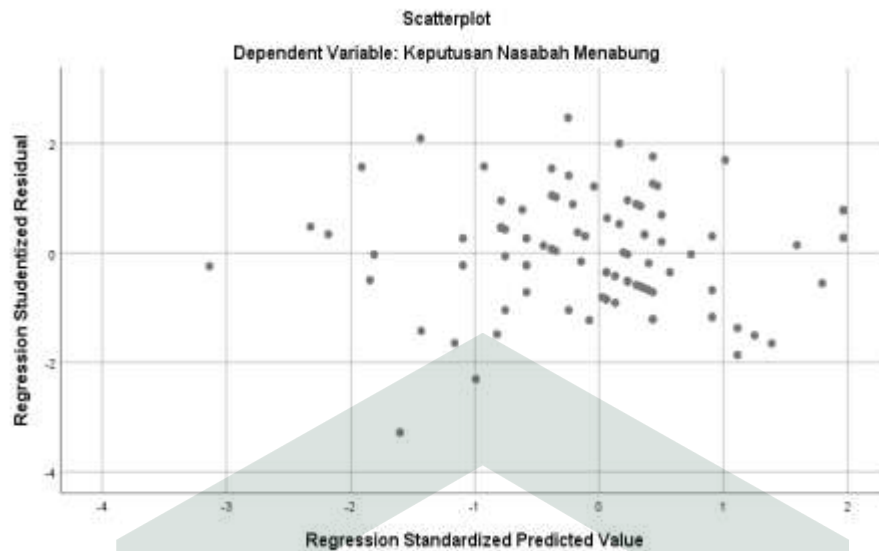
c. Dependent Variabel : Keputusan Nasabah Menabung

Sumber: *Output SPSS yang diolah*

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dapat diperoleh bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada variabel lokasi (X1) sebesar 1,211 dan variabel pelayanan (X2) sebesar 1,211 lebih kecil dari pada 10 atau $1,211 < 10$ dan $1,211 < 10$. Sedangkan nilai *tolerance* pada variabel lokasi (X1) sebesar 0,826 dan variabel pelayanan (X2) sebesar 0,826 lebih besar dari 0,10 atau $0,826 > 0,10$ dan $0,826 > 0,10$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel independen.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk terjadi ketidaksamaan varian dari residual model regresi. Data yang baik pada penelitian adalah data yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau data yang terjadi homoskedastisitas. Homoskedastisitas terjadi jika varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama atau konstan. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan metode *Scatterplot*. Adapun hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut.



Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan *output scatterlot* diatas dapat diketahui bahwa:

- 1) Titik data penyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0.
- 2) Titik tidak mengumpul hanya di atas dan dibawah.
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- 4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode *scatterplot* dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

d. Uji Linear Berganda

Untuk pengujian apakah ada pengaruh masing-masing variabel X1 (Lokasi) dan X2 (Pelayanan) terhadap Y (Keputusan Nasabah Menabung). Maka dari itu dilakukan regresi linear berganda yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig.
		B	Std.Error	Beta		
1	(Constant)	3.506	2.264		1.549	.125
	Lokasi	.398	.082	.392	4.854	.000
	Pelayanan	.333	.062	.433	5.381.	.000

a. Dependent Variabel : Keputusan Nasabah Menabung

Berdasarkan tabel 4.6 di atas maka hasil yang dikembangkan dalam sebuah persamaan regresi.

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

$$Y = 3.506 + 0.398 X_1 + 0.333 X_2$$

Dari persamaan diatas maka dapat diinterpretasikan kedalam beberapa hal lain:

- 1) a = nilai konstanta (a) atau sebesar 3.506 artinya nilai keputusan nasabah menabung sebelum dipengaruhi oleh variabel lokasi dan pelayanan adalah positif.
- 2) Koefisien $B_1 = 0.398$ menunjukkan bahwasanya apabila responden positif atas variabel *reability* atau bertambah 1 maka lokasi akan mengalami peningkatan sebesar 0.398 .
- 3) Koefisien $B_2 = 0.333$ menunjukkan bahwa peningkatan 1 skor pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0.333 dengan asumsi variabel-variabel bebas lainnya. Koefisien bernilai positif artinya terjadi penilaian positif antara pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung, semakin pelayanan tersebut bagus maka semakin meningkat pula keputusan nasabah menabung.

2. Uji Statistik

a. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Nasabah Menabung

1) Koefisien Determinasi (uji R)

Koefisien determinasi (R^2) dari hasil regresi menunjukkan seberapa besar variabel dependen (Lokasi) yang di pengaruhi oleh variabel independen (Kepuasan Nasabah Menabung).

Nilai koefisien ini antara 0 dan 1 jika hasil lebih mendekati angka 0 berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel amat terbatas. Tapi jika hasil mendekati 1 variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel .

Tabel 4.7 Koefisien Determinasi Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Nasabah Menabung

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	.571 ^a	.326	.319	2.325

a. Predictors : (constant), lokasi

Sumber : Diolah dengan Output SPSS, 2020

Dari hasil uji koefisien determinasi (R Square) pada tabel 4.7 tersebut jika dilihat dari output *model summary*, dapat diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,326 (nilai 0,326 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi atau R, yaitu $0,571 \times 0,571 = 0,326$). Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) 0,326 atau sama dengan 32,6%. Angka tersebut mengandung arti bahwa lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung sebesar 32,6%. Sedangkan sisanya ($100\% - 32,6\% = 67,4\%$). Dipengaruhi oleh variabel lain

diluar model regresi ini. Besarnya variabel pengaruh variabel lain ini sering disebut error (e).

2) Uji Parsial (Uji t)

Pengujian ini akan dilakukan untuk menguji atau mengetahui apakah variabel independen lokasi berpengaruh terhadap variabel dependen keputusan nasabah menabung. Dasar pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikansi: Jika $\text{sig} < 0,05$ maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Jika $\text{sig} > 0,05$ maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Kriteria uji parsial (uji t) jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ untuk derajat bebas (df) = $n - k - 1$ adalah $100 - 2 - 1 = 97$. Berdasarkan tabel distribusi "t" diperoleh $t_{0,025,99} = 1,985$. Selain t_{hitung} dapat menggunakan signifikansi penelitian $< 0,05$.

Tabel 4.8 Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.935	1.853		6.441	.000
	Lokasi	.582	.084	.571	6.889	.000

a. Dependent variabel: keputusan nasabah menabung

Berdasarkan tabel *coefficient* diatas hasil signifikansi dari variabel lokasi (X1) sebesar 0,000 dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau $0,000 < 0,05$ dan jika dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 6.889 lebih besar dari t_{tabel} yakni 1,985 atau $6.889 > 1,985$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah menabung.

b. Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung

1) Uji Koefisien Determinasi (uji R)

Koefisien determinasi (R^2) dari hasil regresi menunjukkan seberapa besar variabel dependen (Pelayanan) yang di pengaruhi oleh variabel independen (Keputusan Nasabah Menabung).

Nilai koefisien ini antara 0 dan 1 jika hasil lebih mendekati angka 0 berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel amat terbatas. Tapi jika hasil mendekati 1 variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel.

Tabel 4.9 Uji koefisien Determinasi Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.596 ^a	.355	.349	2.274

a. Predictors : (constant), Pelayanan

Sumber : diolah dengan output SPSS,2020

Dari hasil uji koefisien determinasi (R Square) pada tabel 4.8 tersebut jika dilihat dari output *model summary*, dapat diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,355 (nilai 0,355 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi atau R, yaitu $0,596 \times 0,596 = 0,355$). Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) 0,355 atau sama dengan 35,5%. Angka tersebut mengandung arti bahwa Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung sebesar 35,5%. Sedangkan sisanya ($100\% - 35,6\% = 64,4\%$). Dipengaruhi oleh variabel lain

diluar model regresi ini. Besarnya variabel pengaruh variabel lain ini sering disebut error (e).

2) Uji Parsial (Uji t)

Pengujian ini akan dilakukan untuk menguji atau mengetahui apakah variabel independen lokasi dan pelayanan berpengaruh terhadap variabel dependen keputusan nasabah menabung. Dasar pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikansi:

Jika $\text{sig} < 0,05$ maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Jika $\text{sig} > 0,05$ maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Kriteria uji parsial (uji t) jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ untuk derajat bebas (df) = $n-k-1$ adalah $100-2-1 = 97$. Berdasarkan tabel distribusi "t" diperoleh $t_{0,025,97} = 1,985$. Selain t_{hitung} dapat menggunakan signifikansi penelitian $< 0,05$.

Tabel 4.10 Uji Parsial (uji t) Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung

Coefficients ^a					
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	7.488	2.340		3.200
	Pelayanan	.459	.062	.596	7.347

a. Dependent variabel: keputusan nasabah menabung

Sumber: Hasil olahdata output SPSS,2020

Berdasarkan tabel *coefficient* diatas hasil signifikansi dari variabel pelayanan (X2) sebesar 0,000 dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau $0,000 < 0,05$ dan jika dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 7,347 lebih besar dari t_{tabel} yakni 1,985 atau $7,347 > 1,985$. Jadi, dapat

disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung.

B. Pembahasan

Penelitian ini akan membahas tentang hasil penelitian yang telah dilakukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian yaitu Pengaruh Lokasi dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat KCP Palopo. Untuk menjawab rumusan masalah penelitian, maka peneliti menggunakan data primer dengan teknik pengumpulan data yaitu penyebaran angket atau kuesioner kepada responden dengan sampel yang telah ditentukan sebanyak 100 sampel. Kemudian data yang telah diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan bantuan SPSS 25 untuk memudahkan peneliti dalam mengelola data penelitian. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan beberapa tahap pengujian diantaranya yaitu Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari Uji Normalitas Data dengan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov Smirnov*, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas dengan menggunakan metode *Scatterplot*. selanjutnya menggunakan Uji Hipotesis yang terdiri dari Uji koefisien determinasi (Uji R) dan Uji parsial (Uji t).

Hasil analisis uji asumsi klasik yang telah dilakukan dengan beberapa tahap pengujian menunjukkan hasil sebagai berikut:

1. Uji Normalitas Data menunjukkan bahwa hasil uji dengan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dapat diperoleh hasil nilai signifikan sebesar 0,200 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf

signifikansi 0,05 atau $0,200 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji normalitas data pada penelitian ini adalah terdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas dapat ditunjukkan bahwa hasil uji dapat diperoleh bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada variabel lokasi (X1) sebesar 1,211 dan variabel pelayanan (X2) sebesar 1,211 lebih kecil dari pada 10 atau $1,211 < 10$ dan $1,211 < 10$. Sedangkan nilai *tolerance* pada variabel lokasi (X1) sebesar 0,826 dan nilai *tolerance* pada variabel pelayanan (X2) sebesar 0,826 lebih besar dari 0,10 atau $0,826 > 0,10$ dan $0,826 > 0,10$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel independen.
3. Uji Heterokedastisitas mengungkapkan bahwa berdasarkan *Output Scatterplot* dapat diketahui bahwa titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0, titik-titik tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja, dan penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola melebar kemudian menyempit dan melebar kembali. Penyebaran titik-titik data tidak berpol. Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas menggunakan metode *Scatterplot* dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas.
4. Uji Linear Berganda mengungkapkan bahwa hasil yang dikembangkan melalui persamaan regresi yaitu $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$ atau $Y = 3.506 + 0.398 + 0.333$. Dari persamaan tersebut maka dapat diinterpretasikan kedalam beberapa hal lain:

- 1) a = nilai konstanta (a) atau sebesar 3.506 artinya nilai kepuasan nasabah sebelum dipengaruhi oleh variabel *ujrah* dan pelayanan adalah positif.
- 2) Koefisien $B_1 = 0.398$ menunjukkan bahwasanya apabila responden positif atas variabel *realibility* atau bertambah 1 maka *ujrah* akan mengalami peningkatan sebesar 0.398 .
- 3) Koefisien $B_2 = 0.333$ menunjukkan bahwa peningkatan 1 skor pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0.333 dengan asumsi variabel-variabel bebas lainnya. Koefisien bernilai positif artinya terjadi penilaian positif antara pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung, semakin pelayanan tersebut bagus maka semakin meningkat pula keputusan nasabah menabung.

Sedangkan hasil uji hipotesis yang dilakukan dengan Uji Koefisien Determinasi (Uji r) dan Uji Parsial (Uji t), dapat menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel Lokasi (X_1) dengan variabel Pelayanan (X_2) terhadap variabel Keputusan Nasabah Menabung (Y) di Bank Muamalat KCP Palopo, dengan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Nasabah Menabung

Berdasarkan hasil penelitian dari Uji Parsial (Uji t) pada tabel *coefficient* menunjukkan hasil signifikansi dari variabel lokasi (X_1) sebesar 0,000 dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau $0,000 < 0,05$ dan jika dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 6.889 lebih besar dari t_{tabel} yakni 1,985 atau $6.889 > 1,985$. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak

sehingga dapat disimpulkan bahwa Lokasi secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat KCP Palopo.

Hal ini sejalan dengan penelitian Rahma Bellani Oktavindria Iranati. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung masyarakat Kota Tangerang Selatan di Bank Syariah, dengan nilai $t_{hitung} 2,363 > t_{tabel} 1,985$ dan nilai signifikan sebesar $0,20 < 0,05$. Hal ini berarti H_1 diterima dan H_0 ditolak.⁵⁸

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Tandi Larasati Putri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menabung di Bank Syariah, dengan nilai $t_{hitung} 2,185 > t_{tabel} 1,984$ dan nilai signifikan sebesar $0,031 < 0,05$.⁵⁹

2. Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung

Berdasarkan hasil penelitian dari Uji Parsial (Uji t) pada tabel *coefficient* menunjukkan bahwa hasil signifikansi dari variabel Pelayanan (X_2) sebesar 0,000 dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau $0,000 < 0,05$ dan jika dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 7,347 lebih besar dari t_{tabel} yakni 1,985 atau $7,347 > 1,985$. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Pelayanan secara parsial berpengaruh

⁵⁸Rahma Bellani Oktavindria Iranati, "Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Pengetahuan, dan Lokasi Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah", Skripsi Ekonomi dan Bisnis, Jakarta (2017): 127.

⁵⁹Tandi Larasati Putri, "Pengaruh Lokasi, Produk, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN Salatiga dalam Menjadi Nasabah Bank Syariah", Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Salatiga (2017): 94.

dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat KCP Palopo.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Karina Halima Asmar yang mengatakan bahwa variabel pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat nasabah menabung pada PT. Bank BRI Syariah KCP Sudirman Lubuk Pakam dengan nilai $t_{hitung} 3,461 > 1,986$ dan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak.⁶⁰

Penelitian ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Hessel Nogi S, yang mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Yang bertujuan memberikan rasa nyaman dan kepercayaan kepada nasabah untuk mempercayakan dananya serta menumbuhkan minat nasabah untuk menabung.⁶¹

Pelayanan merupakan hal penting yang diperlukan untuk membangun kepercayaan dan minat nasabah. Dimana bila pelayanan yang diterima dan dirasakan sesuai dengan yang diharapkan dan memberikan rasa nyaman kepada nasabah akan menumbuhkan minat nasabah untuk menabung atau menggunakan jasa disuatu bank. Ketika para pegawai memakai pakaian yang rapih, kantor yang nyaman, pegawai melakukan transaksi nasabah dengan cepat, baik dan teliti, berperilaku ramah dalam melakukan tugasnya. Maka variabel pelayanan memiliki kontribusi pengaruh terhadap minat nasabah di Bank Muamalat KCP Palopo.

⁶⁰Karina Halima Asmar, "Pengaruh Layanan, Promosi, Lokasi dan Bagi Hasil Bank Terhadap Minat Nasabah Menabung pada PT.Bank BRI Syariah KCP Sudirman Lubuk Pakam", Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam, Medan (2019): 92.

⁶¹Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2005), 208.

Berdasarkan hasil penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa lokasi dan pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat KCP Palopo.



IAIN PALOPO

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

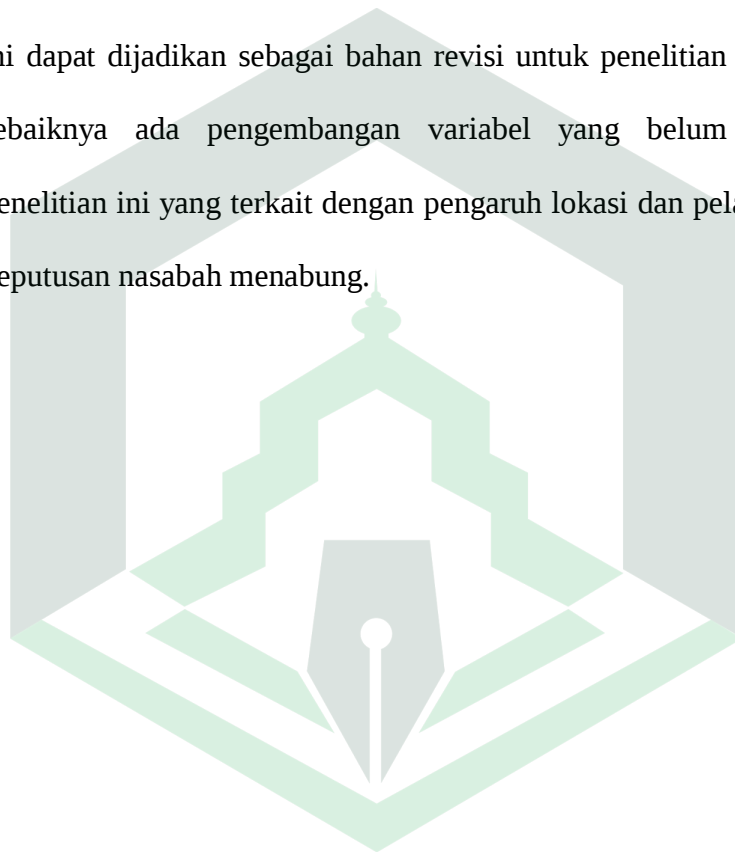
1. Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat KCP Palopo. Hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila lokasi Bank Muamalat KCP Palopo strategis, berada ditengah keramaian / pusat kota dan mudah dijangkau oleh masyarakat/nasabah dang angkutan umum maka peningkatan jumlah nasabah di Bank Muamalat KCP Palopo akan meningkat.
2. Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat KCP Palopo. Hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila pihak bank dapat memenuhi harapan pelanggan dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan tepat.

B. Saran

Pada penelitian ini, adapun saran yang akan diberikan oleh penulis untuk penelitian yang akan datang maupun bagi pihak yang terkait dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini merekomendasikan bagi setiap usahawan agar lebih memperhatikan lokasi dan meningkatkan pelayanan agar usaha yang dijalankan dapat berkembang dan dapat menambah jumlah konsumen.

2. Hasil penelitian ini juga merekomendasikan bagi setiap Bank agar memperhatikan tempat parkir yang disediakan lebih luas agar konsumen yang datang lebih nyaman untuk memarkir kendaraannya baik itu roda dua ataupun roda empat.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan hasil yang didapatkan pada penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan revisi untuk penelitian selanjutnya dan sebaiknya ada pengembangan variabel yang belum diteliti dalam penelitian ini yang terkait dengan pengaruh lokasi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung.



IAIN PALOPO

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Tamrin dan Francis Tantri. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2010.
- Al-Qurthubi, Ahmad bin Muhammad, *Tahqiq: Abdur-Razzaq al-Mahdi, Tafsir al-Qurthubi (Al-Jami' li Ahkamil-Qur'an), Dar Al-Kitab Al-Arabi*. Cetakan II, Tahun 1421 H.
- Al-Arif, Rianto Nur. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Arifin, Johan. *Etika Bisnis Islami*. Semarang: Walisongo Press, 2009.
- Djunaedi, Napis M. *Kamus Kontemporer Indonesia-Arab Istilah Politik Ekonomi*. Bandung: Mizan, 2005.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 19*. Edisi III. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2015.
- Kashmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Kementrian RI Agama. *Al-Quran Dan Terjemahan*. Bandung: Diponegoro, 2015.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Prehallindo, 2002.
- Khotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Jakarta: index kelompok Gramedia, 2004).
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Marketing Management Thirteenth Edition*. Edisi 13. Indonesia: Erlangga, 2018.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. *(Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat, 2007.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa, teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Santosa, Budi Purbayu dan Ashari. *Analisis Statistik Dengan Microsoft Excel Dengan SPSS*. Edisi 1. Andi: Yogyakarta, 2007.
- Sekaran, Uma. *Research Methods For Business (Metodologi Penelitian Untuk Bisnis)*. Buku 1 Edisi 4. Salemba Empat, 2015
- Siregar, Syofian. *Statisik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Edisi 1 cet. 2 Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta: Bandung, 2013.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Cet. 17. Bandung: Alfabeta, 2013.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cet. 20. Bandung, 2014.

Sugiyono. *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Cetakan 2. Bandung: Alfabeta CV, 2014.

Sunarto, dan Ridwan. *Pengantar Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2019.

Suliyanto. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi, 2011.

Tangkilisan, S. Nogi Hessel. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo, 2005.

Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi II. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.

Zulfikar. *Pengantar Pasar Modal dengan Pendekatan Statistika*. Yogyakarta: Deepublish, 2016.

Sub Branch Manajer Bank Muamalat KCP Palopo

Misbach, Irwan dan Kholiq Abdul. Perbandingan Kualitas Layanan Bank Syariah dan Bank Konvensional (Pendekatan Model PBZ). *Jurnal Keuangan dan Perbankan*. No. 1 Januari, 2016.

Nursiana, Adinoto. Pengaruh Internet Banking, Kualitas Layanan, Reputasi Produk, Lokasi, Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Intermediasi Kepuasan Nasabah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*. No. 3 September, 2015.

Tho'in, Muhammad. Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah: STAIN Salatiga*, 2011.

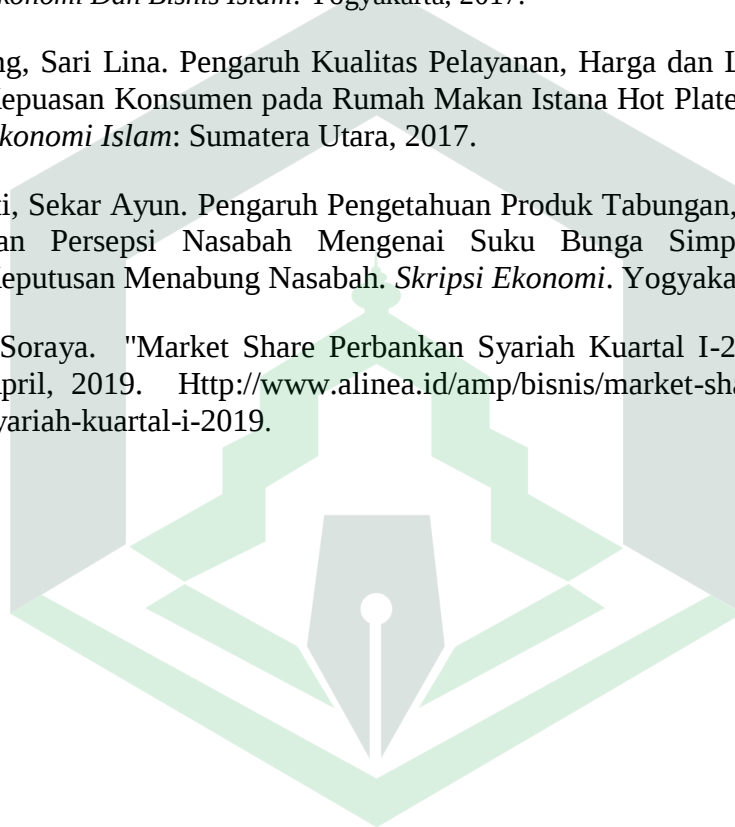
Inayah, Nurul. "Analisis Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus di PT. BPRS Puduarta Insani)". *Tesis Ekonomi Islam*. Medan, 2017.

Amir, Fauzi Nur Muhammad. Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah. *Skripsi Ekonomi dan Bisnis*: Jakarta, 2018.

Azhar, Halima Azhar. Pengaruh Pelayanan, Promosi, Lokasi, dan Bagi Hasil Bank Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada PT. Bank BRI Syariah KCP Sudirman Lubuk Pakam. *Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam*: Medan, 2019.

Iranati, Oktavindria Bellani Rahma. Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Pengetahuan, dan Lokasi Terhadap Minat Masyarakat Menabung di BNI Syariah. *Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam*: Jakarta, 2017.

- Nopitasari, Eka. Pengaruh Lokasi, Produk, Reputasi, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN Surakarta Menggunakan Bank Syariah. *Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam*: Surakarta, 2017.
- Putri, Larasati Tandi. Pengaruh Lokasi, Produk, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN Salatiga dalam Menjadi Nasabah Bank Syariah. *Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam*: IAIN Salatiga, 2017.
- Rahma, Adhey Erika. Analisis Pengaruh Lokasi, Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menabung di BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta. *Skripsi Ekonomi Dan Bisnis Islam*: Yogyakarta, 2017.
- Situmeang, Sari Lina. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan. *Skripsi Ekonomi Islam*: Sumatera Utara, 2017.
- Widowati, Sekar Ayun. Pengaruh Pengetahuan Produk Tabungan, Reputasi Bank, dan Persepsi Nasabah Mengenai Suku Bunga Simpanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah. *Skripsi Ekonomi*. Yogyakarta., 2018.
- Novika, Soraya. "Market Share Perbankan Syariah Kuartal I-2019 Turun". 30 April, 2019. [Http://www.alinea.id/amp/bisnis/market-share-perbankan - syariah-kuartal-i-2019](http://www.alinea.id/amp/bisnis/market-share-perbankan-syariah-kuartal-i-2019).



IAIN PALOPO

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Hasil Kuesioner Penelitian
3. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas
4. Surat Keputusan (SK)
5. Nota Dinas Tim Penguji
6. Surat Izin Penelitian
7. Daftar Riwayat Hidup



IAIN PALOPO

KUESIONER

(Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat KCP Palopo)

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia : ☐ 18-15 tahun ☐ > 65 tahun
☐ 26-15 tahun
3. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki
☐ Perempuan
4. Pendidikan Terakhir : ☐ SD-SMP/MTS ☐ D3/S1-S2
☐ SMA/SMK
5. Pekerjaan : ☐ Pedagang ☐ IRT
☐ Buruh/Tani ☐ PNS
☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Wiraswasta
☐ Lain-lain

Petunjuk Pengisian:

1. Mohon kuesioner ini diisi untuk menjawab seluruh pertanyaan yang telah disediakan.
2. Dalam menjawab pertanyaan kuesioner ini tidak ada yang salah, maka dari itu diusahakan agar tidak ada jawaban yang di kosongkan.
3. Berikan tanda silang (x) atau cheklis pada kolo, yang disediakan dengan pilihan yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Berikut keterangan setiap kolom.

Keterangan :

1. SS = Sangat Setuju
2. S = Setuju
3. KS = Kurang Setuju
4. TS = Tidak Setuju
5. STS = Sangat Tidak Setuju

LAMPIRAN

1. LOKASI

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Lokasi Bank Muamalat mudah dijangkau oleh sarana transportasi umum.					
2.	Lokasi Bank Muamalat tidak jauh dari pusat kota.					
3.	Bank Muamalat memiliki tempat parkir yang luas					
4.	Bank Muamalat memiliki ruang tunggu yang nyaman bagi nasabah.					
5.	Lokasi Bank Muamalat yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal.					

II. PELAYANAN

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	TB	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Karyawan Bank Muamalat berpenampilan rapih dan menarik					
2.	Karyawan Bank Muamalat selalu siap dan sigap dalam merespon nasabah.					
3.	Karyawan Bank Muamalat selalu memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan nasabah.					
4.	Karyawan Bank Muamalat menyambut nasabah dengan baik.					
5.	karyawan Bank Muamalat bersikap sopan dan santun dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.					

6.	Karyawan Bank Muamalat memberikan informasi yang cepat dan jelas kepada nasabah.					
7.	Karyawan Bank Muamalat cukup baik dalam berkomunikasi dengan nasabah.					
8.	Karyawan Bank Muamalat selalu memahami apa yang diinginkan nasabah.					
9.	Pelayanan yang diberikan membuat saya ingin merekomendasikan Bank Muamalat kepada orang lain.					

III. KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	TB	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Saya mengetahui produk bank syariah dari internet dan media massa.					
2.	Saya menabung di Bank Muamalat karena berlandaskan pada prinsip syariah.					
3.	Saya setia bertahan untuk menggunakan jasa Bank Muamalat yang tersedia.					
4.	Saya menabung di Bank Muamalat karena bebas riba.					
5.	Saya mempertimbangkan kualitas pelayanan Bank Muamalat dengan memutuskan menabung.					
7.	Saya mencari informasi sebanyak mungkin sebelum memutuskan menabung di Bank Muamalat.					

~TERIMAH KASIH ATAS PARTISIPASINYA~

HASIL KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DI BANK MUAMALAT
KCP PALOPO

Responden	DATA RESPONDEN																										
	Lokasi						Pelayanan										Keputusan Nasabah Menabung										
	1	2	3	4	5	X	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X	1	2	3	4	5	6	X				
1	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	3	3	3	4	3	3		19			
2	5	5	1	3	4	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	3	3	3	3	4		18			
3	3	4	4	4	5	20	4	5	4	4	4	5	4	4	4	38	4	5	4	5	4	5		27			
4	5	5	3	4	4	21	4	5	4	5	4	5	5	4	4	40	4	4	4	4	4	4		24			
5	4	3	5	4	3	19	4	5	3	5	5	4	3	4	5	38	4	3	5	3	5	4		24			
6	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4		24			
7	2	2	2	4	3	13	5	3	3	4	4	4	4	4	4	35	3	3	4	3	4	4		21			
8	4	4	1	4	2	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	3	2	2	2	3		15			
9	3	4	3	4	4	18	4	3	4	4	4	3	3	3	3	31	4	3	3	3	3	4		20			
10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5		30			
11	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	4	4	4	4	4	4		24			
12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5		30			
13	2	4	3	4	4	17	5	5	5	5	5	4	5	4	4	42	4	5	5	4	3	4		25			
14	4	4	3	4	4	19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	4	3	4	4		21			
15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4		24			
16	4	4	3	4	4	19	4	3	3	3	3	4	4	3	3	30	3	4	3	3	4	4		21			
17	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4		24			
18	4	5	4	4	4	21	4	5	5	4	4	5	5	5	4	41	5	4	5	5	4	5		28			
19	4	5	4	4	4	21	5	5	4	3	5	5	4	4	3	38	4	5	5	5	4	4		27			
20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5		30			
21	4	4	5	5	5	23	3	4	4	4	5	4	4	4	3	35	4	4	4	4	4	4		24			
22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5		30			
23	5	5	3	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	5	5	5	5	4		27			
24	5	4	2	4	4	19	5	4	4	5	5	5	5	4	4	41	3	5	4	5	5	4		26			
25	4	5	3	4	4	20	4	4	4	5	4	4	4	3	4	36	4	4	4	4	4	4		24			
26	4	5	4	5	4	22	4	5	5	4	4	4	5	5	4	40	4	4	5	5	5	4		27			
27	4	4	1	3	3	15	4	4	4	4	3	5	5	4	4	37	3	3	3	4	4	2		19			
28	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4		24			
29	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3		18			
30	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	5	4	4	4	4		25			

31	5	5	4	5	5	24	5	4	5	4	5	4	4	4	4	39	4	5	4	4	5	4	26
32	5	5	4	5	5	24	4	5	4	4	4	4	5	4	4	38	4	4	4	5	4	4	25
33	5	5	4	5	5	24	5	4	4	5	5	4	4	4	5	40	4	5	5	4	5	4	27
34	4	4	4	5	5	22	5	5	4	5	5	4	5	2	5	40	4	5	5	4	4	4	26
35	4	4	4	5	5	22	5	4	5	5	5	5	5	5	4	43	5	5	5	5	5	5	30
36	4	4	4	5	4	21	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40	4	5	4	5	4	5	27
37	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44	4	5	4	5	5	5	28
38	5	5	3	3	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	3	23
39	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	5	5	4	4	4	38	5	5	5	5	5	4	29
40	4	4	4	4	5	21	4	4	5	5	4	4	4	4	5	39	4	4	4	4	4	4	24
41	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	24
42	4	4	4	3	4	19	4	5	3	4	4	3	5	5	4	37	4	5	5	3	4	4	25
43	5	4	2	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	24
44	4	5	4	4	4	21	4	3	3	4	5	3	5	4	5	36	4	4	5	5	4	4	26
45	4	5	4	5	5	23	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	5	25
46	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	4	5	4	4	4	40	4	5	4	4	4	4	25
47	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	4	4	4	5	42	4	4	4	4	4	4	24
48	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	4	4	4	4	4	4	24
49	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	5	25
50	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	24
51	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	24
52	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	24
53	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37	4	4	5	4	4	4	25
54	5	5	4	5	5	24	4	4	4	5	5	4	5	4	5	40	4	4	4	4	4	4	24
55	5	5	4	5	5	24	4	4	3	4	5	4	4	5	4	37	4	4	4	4	4	4	24
56	4	4	5	5	4	22	4	4	4	5	5	5	4	5	3	39	4	4	5	5	4	5	27
57	5	5	5	5	5	25	4	4	4	3	4	4	4	4	5	36	4	4	4	4	4	4	24
58	5	5	3	4	5	22	5	4	4	4	4	4	4	4	5	38	4	4	4	4	5	5	26
59	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	5	5	5	5	4	40	4	4	4	4	4	4	24
60	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	5	5	5	2	3	23
61	4	4	3	3	2	16	4	4	3	3	2	5	4	4	4	33	5	4	4	3	4	4	24
62	5	4	5	4	4	22	4	4	4	3	5	3	4	4	4	35	4	4	4	4	3	5	24
63	5	4	4	4	5	22	5	4	4	4	4	4	4	3	3	35	4	4	4	5	4	5	26
64	5	5	5	5	5	25	5	5	3	2	2	4	5	3	3	32	5	5	5	5	5	4	29
65	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	24
66	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	4	4	5	4	5	40	4	4	4	4	4	4	24
67	5	5	3	4	5	22	5	4	4	3	4	5	5	5	4	39	4	4	4	4	4	4	24
68	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	4	5	3	2	3	36	4	5	4	5	5	5	28
69	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	3	4	4	5	35	4	4	4	3	4	5	24
70	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	4	4	4	3	40	4	5	4	3	2	5	23
71	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	5	5	4	4	4	5	27

72	5	5	4	4	5	23	4	4	5	4	4	4	4	4	5	38	3	5	5	4	4	5	26
73	5	5	4	4	5	23	4	4	5	4	4	4	4	4	5	38	3	5	5	4	4	5	26
74	5	5	5	4	4	23	5	4	4	5	4	4	4	3	5	38	4	4	4	4	4	4	24
75	5	5	3	3	4	20	4	4	4	4	5	4	4	4	5	38	2	4	4	4	4	4	22
76	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	3	4	4	22
77	5	4	4	4	3	20	4	3	3	4	4	4	4	4	5	35	3	4	4	4	4	4	23
78	5	4	2	3	4	18	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37	2	3	3	4	4	4	20
79	5	5	3	3	4	20	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33	3	3	4	4	4	4	22
80	5	5	5	5	5	25	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33	2	4	4	4	4	4	22
81	4	5	3	4	4	20	4	4	4	4	4	3	4	3	3	33	4	4	3	4	4	4	23
82	5	4	3	4	4	20	3	3	3	4	4	3	4	3	4	31	4	4	4	4	5	5	26
83	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	5	5	26
84	5	4	3	4	4	20	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	2	3	4	4	4	4	21
85	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	2	5	4	4	4	4	23
86	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	23
87	5	5	4	5	5	24	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34	3	4	4	4	5	5	25
88	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30
89	5	3	3	5	5	21	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37	4	4	4	5	4	5	26
90	4	4	3	5	5	21	4	5	4	5	4	5	4	4	4	39	3	4	4	4	4	4	23
91	5	5	4	5	5	24	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3	4	4	4	4	4	23
92	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	5	4	5	5	5	27
93	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	23
94	5	5	4	5	5	24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	24
95	5	5	3	5	5	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	23
96	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	23
97	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	5	5	5	5	5	29
98	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	4	5	5	5	5	5	29
99	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	24
100	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	4	5	5	5	5	5	29

IAIN PALOPO

HASIL UJI VALIDITAS DAN UJI REALIBILITAS
PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MENABUNG DI BANK MUAMALAT KCP PALOPO

1. Uji Validitas

a. Variabel Lokasi (X1)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.665**	0.209	0.281	0.335	.643**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.269	0.133	0.070	0.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.665**	1	0.273	0.350	.557**	.726**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.144	0.058	0.001	0.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	0.209	0.273	1	.723**	.622**	.794**
	Sig. (2-tailed)	0.269	0.144		0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	0.281	0.350	.723**	1	.627**	.780**
	Sig. (2-tailed)	0.133	0.058	0.000		0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	0.335	.557**	.622**	.627**	1	.824**
	Sig. (2-tailed)	0.070	0.001	0.000	0.000		0.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.643**	.726**	.794**	.780**	.824**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

X2.8	Pearson Correlation	.575*	.763*	.771*	.528*	.605*	.704*	.742*	1	.674**	.867**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000	0.000	0.003	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.9	Pearson Correlation	.570*	.634*	.517*	.777*	.523*	.549*	.515*	.674*	1	.779**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000	0.003	0.000	0.003	0.002	0.004	0.000		0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total 1	Pearson Correlation	.773*	.868*	.834*	.796*	.774*	.828*	.837*	.867*	.779**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

c. Variabel Keputusan Nasabah Menabung

		Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Total
Y1	Pearson Correlation	1	.571**	.679**	.597**	.486**	.691**	.795**
	Sig. (2-tailed)		0.001	0.000	0.000	0.007	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.571**	1	.666**	.801**	.556**	.636**	.846**
	Sig. (2-tailed)	0.001		0.000	0.000	0.001	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.679**	.666**	1	.732**	.759**	.681**	.901**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.597**	.801**	.732**	1	.687**	.544**	.877**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.002	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.486**	.556**	.759**	.687**	1	.537**	.803**

	Sig. (2-tailed)	0.007	0.001	0.000	0.000		0.002	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	.691**	.636**	.681**	.544**	.537**	1	.800**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.002	0.002		0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.795**	.846**	.901**	.877**	.803**	.800**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

2. Uji Realibilitas

a. Variabel Lokasi (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.788	6

b. Variabel Pelayanan (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.787	10

c. Variabel Keputusan Nasabah Menabung (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.806	7

Ilham, S.Ag., M. A.
 Hendra Safri, S.E., M.M.
 Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.
 Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd., M.Pd.

NOTA DINAS TIM PENGUJI

Lamp :
 Hal : skripsi an: Niken Ayu

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 Di Palopo

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah menelaah naskah perbaikan berdasarkan seminar hasil penelitian terdahulu, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Niken Ayu
 NIM : 16 0402 0218
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat KCP Palopo

maka naskah skripsi tersebut dinyatakan sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munagasyah*. Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

1. Ilham, S.Ag., M.A. Penguji I	(tanggal: 
2. Hendra Safri, S.E., M.M. Penguji II	(tanggal: 
3. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.	(tanggal: 

 Edit dengan WPS Office

Pembimbing I/Penguji

tanggal:

4. Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd., M.Pd.

(
tanggal: 

Pembimbing II/Penguji

tanggal:

IAIN PALOPO

SURAT IZIN PENELITIAN



PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat : Jl. K.H.M. Husein Saifuddin Kota Palopo - Sulawesi Selatan, Telp. (0411) 335048



ASLI

IZIN PENELITIAN
 NOMOR 3305/PDPMFTSP/III/2020



1 5 0 2 2 1 8 0 4 0 0 3 0

DASAR HUKUM :

- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Pendidikan, Pengembangan dan Peningkatan PTSP.
- Peraturan Menteri Nomor 64 Tahun 2014 tentang Pedoman Penelitian, Rancangan Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Nomor 2 Tahun 2018.
- Peraturan Menteri Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Penelitian dan Riset di PTSP.
- Peraturan Walikota Palopo Nomor 22 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Menengah Penyelenggaraan Penelitian dan Riset, Penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama	NIKEN KYU
Jenis Kelamin	Perempuan
Alamat	Sulit Kab. Luwu
Pekerjaan	Mahasiswa
NIM	16 0402 0218

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penelitian skripsi dengan judul

PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DI BANK MUAMALAT KCP PALOPO

Lokasi Penelitian	BANK MUAMALAT KCP PALOPO
Waktunya Penelitian	18 Maret 2020 s.d. 18 Mei 2020

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

- Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian harus melaporkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
- Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adab Istiadat setempat.
- Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
- Menyerahkan 1 (satu) contoh foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
- Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bila ada pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Dengan Surat Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibekukan di Kota Palopo
 Pada tanggal 18 Maret 2020
 oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP


ANDI AGUS MANDASINI, SE. M.AP
 Pejabat Kepala
 NIP. 19790805 201001 1 014

IAIN PALOPO

Yogyakarta

1. www.iainpalopo.ac.id
 2. Gedung Pusat
 3. Gedung 1401/1402
 4. Gedung 1403
 5. Gedung 1404

RIWAYAT HIDUP



Niken Ayu, lahir di Cimpu Utara pada tanggal 18 Agustus 1996, penulis merupakan anak ke tiga dari 4 bersaudara dari pasangan seorang ayah Abdul Azis (Rahimahullah) dan ibu Tenriwiseng. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Desa Malela Kecamatan Suli Kabupaten Luwu. Pendidikan dasar diselesaikan pada tahun 2009 di SDN 18 Babana Cimpu.

Kemudian, ditahun berikutnya penulis menempuh pendidikan di MTS S.A Cimpu hingga tahun 2012. Pada tahun 2012 penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Belopa hingga tahun 2015. Setelah lulus SMA ditahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan S1 Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Darwan Ali. Kemudian ditahun 2016 peneliti pindah kampus di Institut Agama Islam Negri Palopo untuk pendidikan S1 Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negri Palopo. Pada akhirnya penulis membuat tugas akhir skripsi untuk menyelesaikan pendidikan S1 dengan judul Skripsi **"Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat KCP Palopo"**. Penulis berharap dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya dan meraih cita-cita yang di impikan, aamiin. Demikian riwayat hidup peneliti.

IAIN PALOPO