

**PENGARUH PERSEPSI DAN KUALITAS PELAYANAN
MAHASISWA TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN
LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA
DI KOTA PALOPO**

Skripsi

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



IAIN PALOPO

Oleh

ADE HIKMA PERTIWI

2004020110

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

**PENGARUH PERSEPSI DAN KUALITAS PELAYANAN
MAHASISWA TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN
LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA
DI KOTA PALOPO**

Skripsi

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



IAIN PALOPO

Oleh

ADE HIKMA PERTIWI

20 0402 0110

Pembimbing :

Dr. Mujahidin, Lc., M.E.I.

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ade Hikma Pertiwi
NIM : 20 0402 0110
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

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

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 20 Oktober 2024

_____ membuat pernyataan,



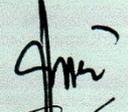
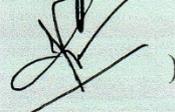
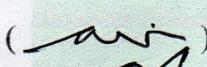
Ade Hikmah Pertiwi
NIM: 20 0402 0110

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Persepsi dan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Terhadap Minat Menggunakan Layanan Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo yang ditulis oleh Ade Hikma Pertiwi Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 2004020110, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Senin, tanggal 3 Maret 2025 Miladiyah bertepatan dengan 3 Ramadan 1446 Hijriah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 14 April 2025

TIM PENGUJI

- | | |
|---|---|
| 1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I. | Ketua Sidang () |
| 2. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I. | Sekretaris Sidang () |
| 3. Prof. Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M. | Penguji I () |
| 4. Dr. Muhammad Alwi, S.Sy., M.EI | Penguji II () |
| 5. Dr. Mujahidin, Lc., M.E.I. | Pembimbing () |

Mengetahui:

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

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.
NIP. 198201242009012006



Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.
NIP. 198912072019031005

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى
آلِهِ وَأَصْحَابِهِ (اما بع

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 persepsi dan kualitas pelayanan mahasiswa terhadap minat menggunakan layanan bank syariah indonesia dikota palopo ” setelah melalui proses yang panjang.

Sholawat dan salam Kepada Nabi Muhammad saw. Kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Teristimewa teruntuk kedua orang tuaku, bapak Masri dan ibu Darmayanti tersayang, terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, yang senantiasa memberikan semangat juang untuk putrinya, dan segala dukungan material dan doa yang tak terhingga. Menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua yang mendukung anaknya untuk mencapai cita-cita.

Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus di selesaikan, guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dalam bidang Perbankan Syariah pada Institut Agama Islam Negeri 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 terimakasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, Kepada:

1. Dr. Abbas Langaji, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, beserta Dr. Munir Yusuf, M.Pd. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Masruddin, S.S., M.HI. selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, dan Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini.
2. Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, beserta Wakil Dekan Bidang Akademik, Dr. Fasiha, M.EI., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Muzayyanah Jabani, S.T., M.M. dan Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama, Muhammad Ilyas. S.Ag., M.A yang telah banyak memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Edi Indra Setiawan S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Umar S.E., M.E., selaku sekretaris program studi Perbankan Syariah beserta staff yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Dr. Mujahidin, Lc., M.E.I. selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka menyelesaikan skripsi
5. Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M. selaku penguji I dan Muhammad Alwi, S.Sy., M.E.I. selaku penguji II

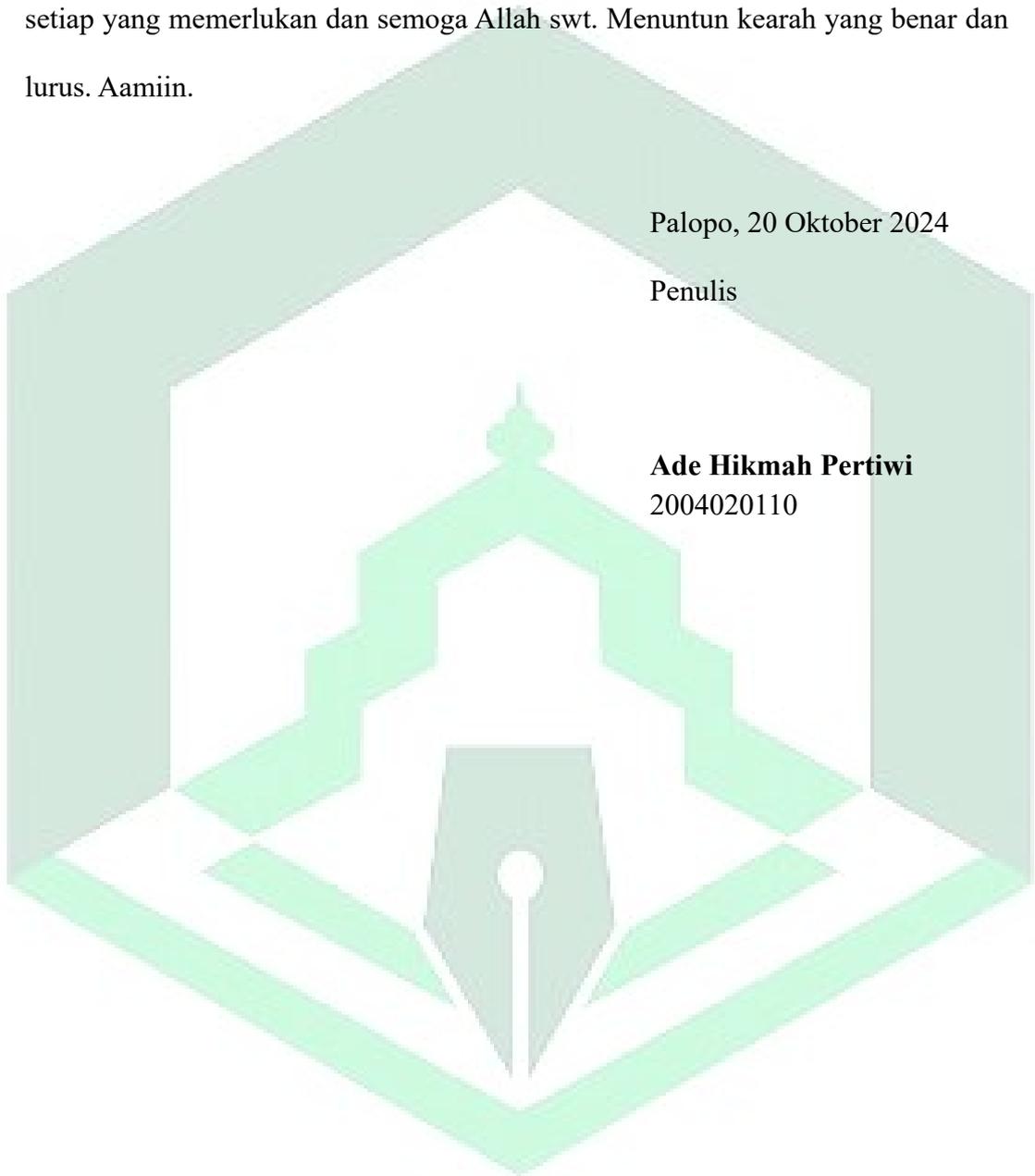
6. Dr. Takdir, SH., MH. Selaku Dosen Penasehat Akademik.
7. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Abu Bakar S.Pd., M.Pd selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini
9. Tidak lupa pula ucapan kasih sayang kepada adik-adik saya tercinta yang selalu menjadi alasan dan tujuan utama saya untuk menyelesaikan skripsi ini, karena dialah tanggung jawabku untuk mendidik dan menjaga adiku, terimakasih atas dukungan semangat demi keberhasilanku.
10. Teruntuk sahabat tercinta Nur Andila, Mirna, Surianti dan Inda Ayu Putri, sahabat yang sudah saya anggap seperti saudara saya sendiri, yang merupakan *support system* terbaik. Terimakasih selalu memberikan dukungan positif, serta memberikan dorongan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini Terimakasih selalu menjadi garda terdepan di masa-masa sulit saya. Ucapan Syukur kepada Allah SWT karena telah memberikan sahabat terbaik.

Semoga setiap bantuan Do'a, dukungan, motivasi, dorongan, kerjasama dan amal bakti yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang layak disisi Allah swt. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi setiap yang memerlukan dan semoga Allah swt. Menuntun kearah yang benar dan lurus. Aamiin.

Palopo, 20 Oktober 2024

Penulis

Ade Hikmah Pertiwi
2004020110



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasi ke dalam huruf latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. *Konsonan*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṡa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	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	‘	apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. 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 diftong.

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	<i>fathah</i>	A	A
إ	<i>Kasrah</i>	I	I
أ	<i>Dammah</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
أِي	<i>fathah dan ya>'</i>	Ai	a dan i
أُو	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *hauila*

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
أ... أ... أ...	<i>fathah dan alif atau ya'</i>	\bar{a}	a dan garis di atas
إ...	<i>kasrah dan ya'</i>	\bar{i}	I dan garis di atas
أ...	<i>d}ammah dan wau</i>	\bar{u}	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *raṁa*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. *Tā' marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu: *tā' marbūtah* yang hidup atau harakat mendapat harakat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah (t). sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah (h).

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta' marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta' marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَضِيلَةُ : *al-madinah al-fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. *Syaddah (tasydīd)*

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

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbana*

نَجَّيْنَا : *najjaina*

الْحَقُّ : *al-haqq*

نُعَمُّ : *nu'ima*

عَدُوٌّ : *'aduwwun*

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

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Ali (bukana 'Aliyy atau 'Aly)

عَرَبِيٌّ : 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasikan seperti biasa, *al-*, baik ketika diikuti oleh huruf *syamsiyah* 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:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-biladu*

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'muruna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *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 Saw (dari *Al-Qur'an*), alhamdulillah dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasikan secara utuh.

Contoh:

Syarh al-Arba'in al-Nawawi

Risalah fi Ri'ayah al-Maslahah

9. *Lafz al-Jalalah* (الله)

Kata Allah yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudafilaih* (frasa nominal), ditransliterasikan tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ : *dinullah*

بِاللَّهِ : *billah*

Adapun *ta' marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalalah* diransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fi rahmatillah*

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 yang ditulis dengan 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, DPP, CDK dan DR).

Contoh:

Wa ma Muhammadun illa rasul

Inna awwala baitin wudi'a linnasi lallazibi Bakkata mubarakan

Syahru Ramadan al-lazi fihi al-Qur'an

Nasir al-Din al-Tusi

Nasr Hamid Abu Zayd

Al-Tufi

Al-Maslahah fi al-Tasyri' al-Islami

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

Contoh:

Abu al-Walid Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abu al-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abu al-Walid Muhammad Ibnu)
Nasr Hamid Abu Zaid, ditulis menjadi: Abu Zaid, Nasr Hamid (bukan: Zaid, Nasr Hamid Abu)

B. Daftar Singkatan

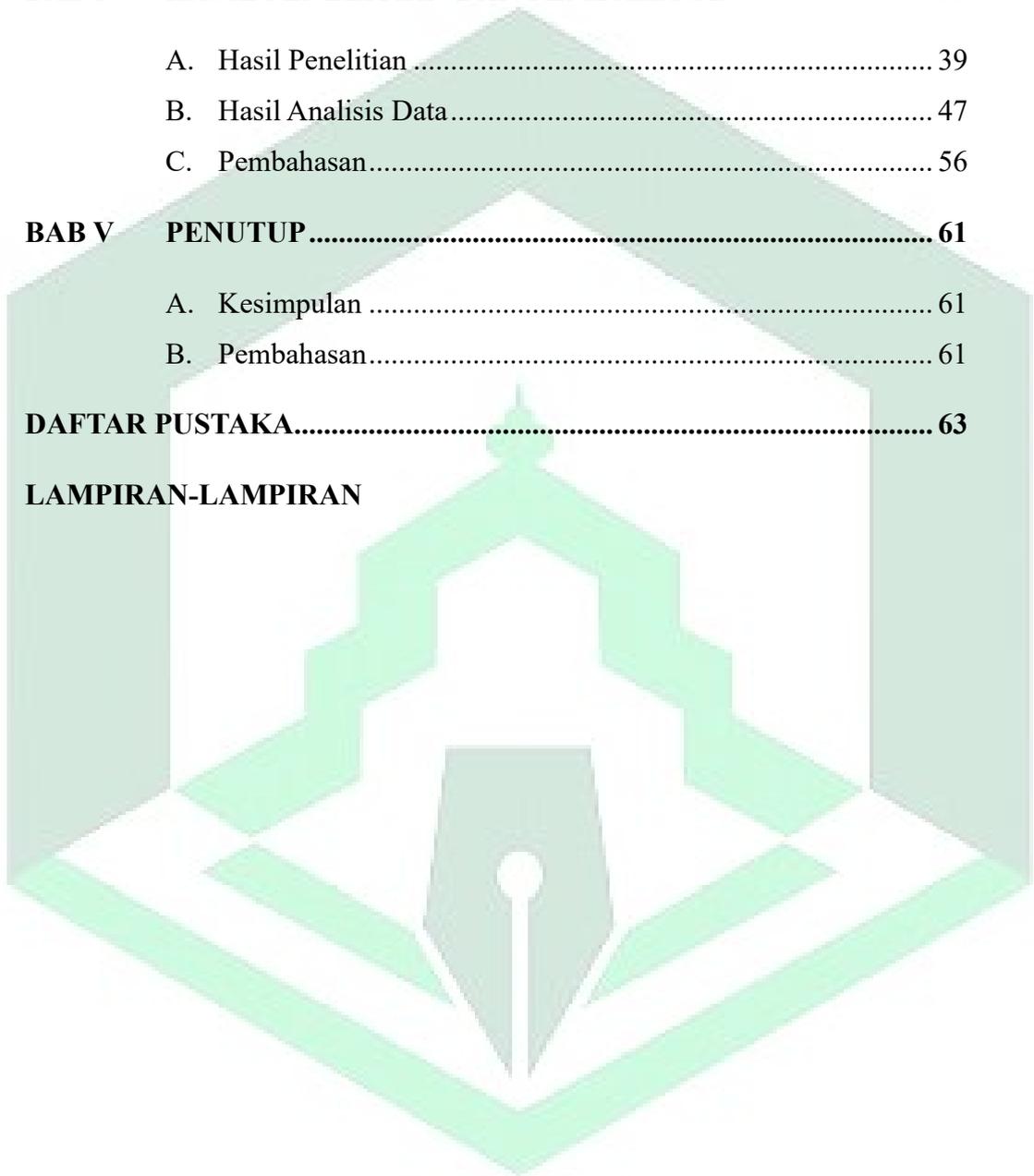
Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT.	= <i>Subhanahu Wa Ta'ala</i>
SAW.	= <i>Sallallahu 'Alaihi Wasallam</i>
AS	= <i>'Alaihi Al-Salam</i>
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

DAFTAR ISI

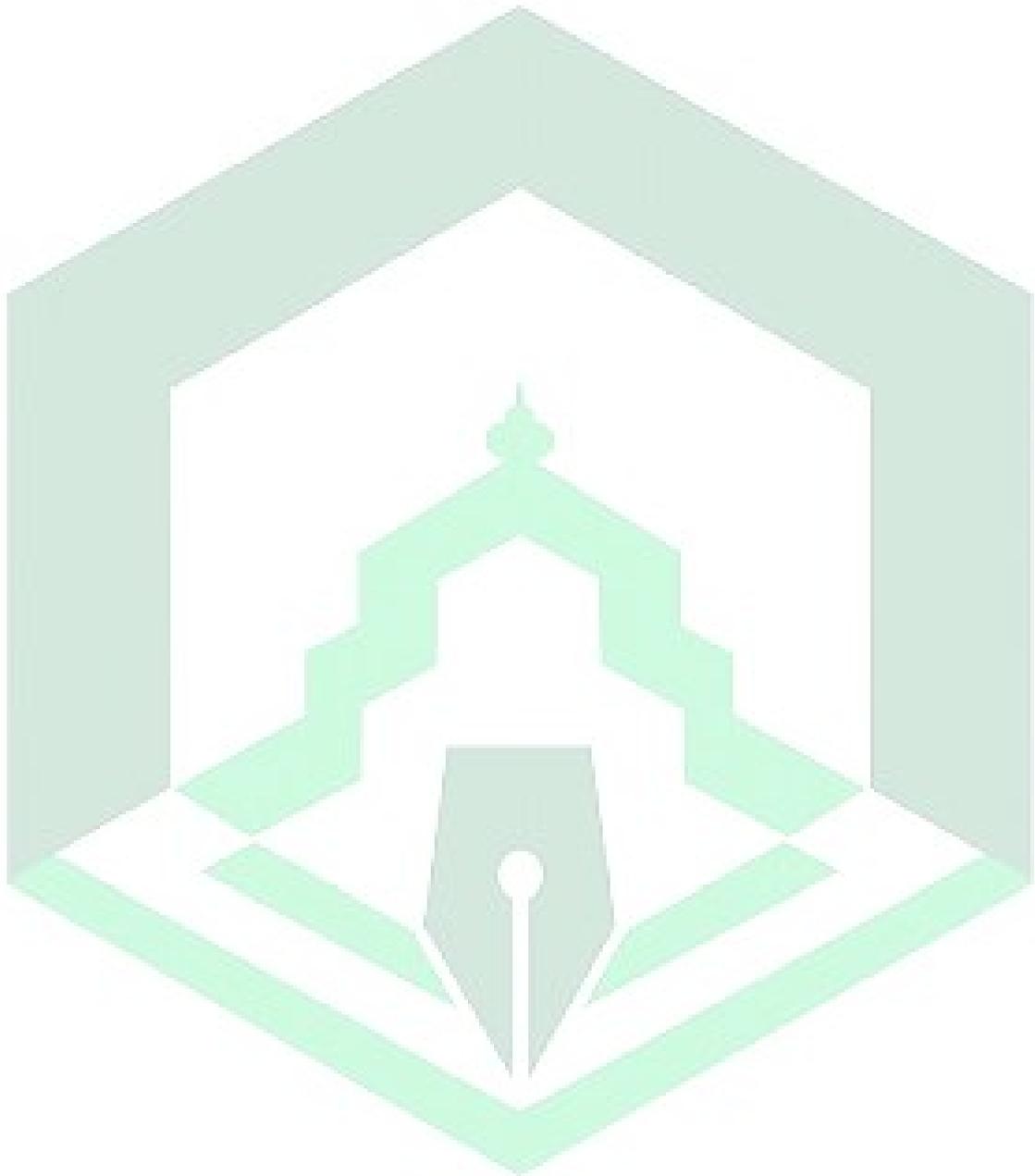
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	ix
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR AYAT	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
ABSTRAK	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Penelitian Terdahulu Relevan.....	10
B. Landasan Teori	13
C. Kerangka Pikir	27
D. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Lokasi Dan Waktu	28
C. Definif Operasional.....	28
D. Populasi Dan Sampel	29

E. Instrumen Penelitian.....	32
F. Teknik Pengumpulan Data	33
G. Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Hasil Penelitian	39
B. Hasil Analisis Data.....	47
C. Pembahasan.....	56
BAB V PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Pembahasan.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat QS. Al-Baqarah ayat 267	19
--	----



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi Operasional Penelitian	29
Tabel 2.2 Skala Likert	33
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	45
Table 4.2 Nama Kampus Responden	46
Tabel 4.3 Uji validitas Instrumen Penelitian	47
Tabel 4.4 Uji Reabilitas Instrumen Penelitian	48
Tabel 4.5 Uji Normalitas	49
Tabel 4.6 Uji Multikolinearitas	50
Tabel 6.1 Uji Regresi Linear Berganda	52
Tabel 6.2 Uji Persial (Uji t)	53
Tabel 6.3 Uji Simultan (Uji f)	54
Tabel 6.4 Uji Koefisien (R^2)	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikir	27
Gambar 3.1 Peta Kota Palopo	39
Gambar 5.1 Uji Heteroskedastisitas	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin meneliti

Lampiran 2 Angket / Kuesioner

Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran 4 Uji Validitas dan Reabilitas

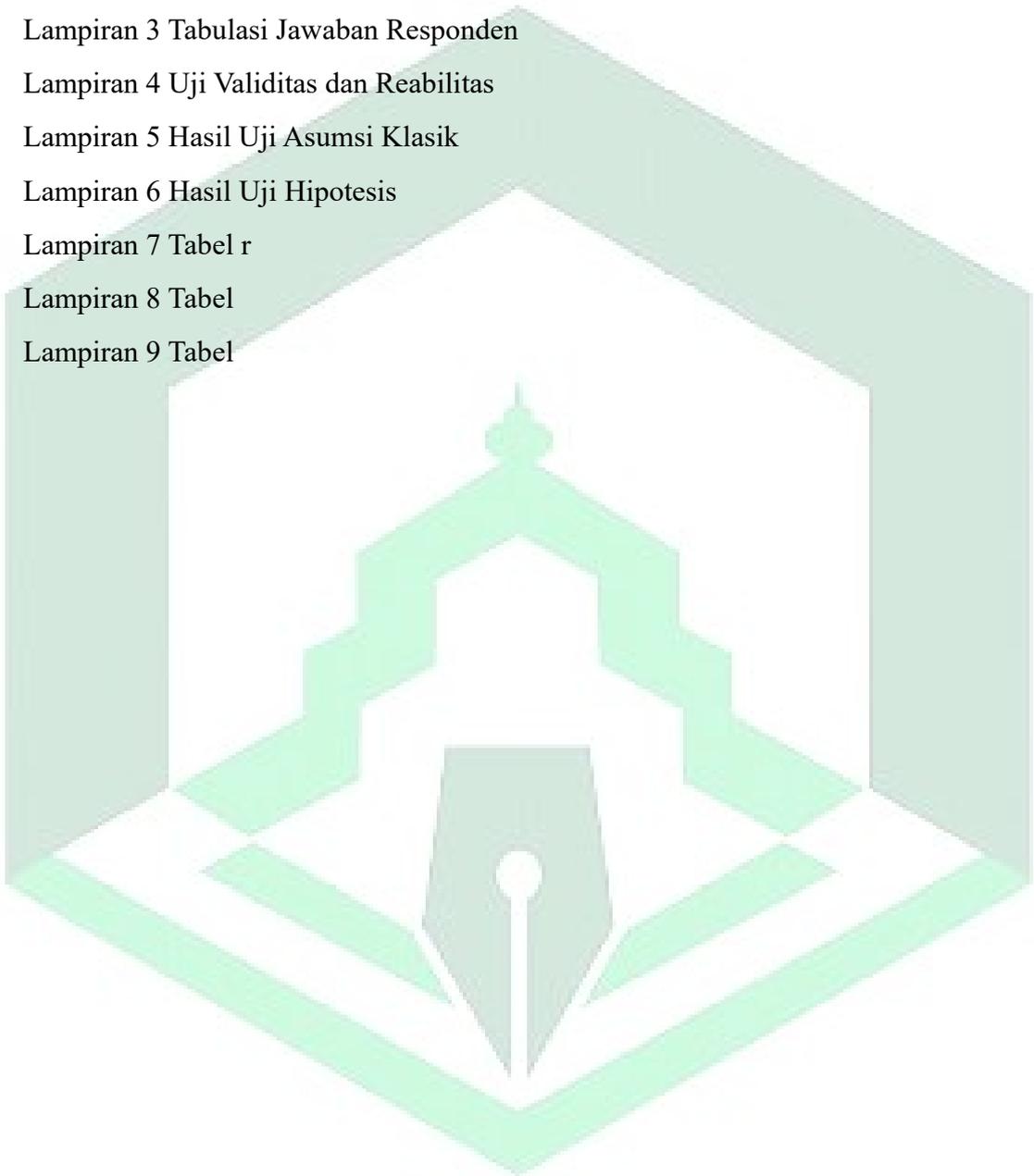
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis

Lampiran 7 Tabel r

Lampiran 8 Tabel

Lampiran 9 Tabel



ABSTRAK

Ade Hikmah Pertiwi, 2024 : “*Pengaruh Persepsi dan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Terhadap Minat Menggunakan Layanan Bank Syariah Indonesia Dikota Palopo*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam ,Negeri Palopo.

Dibimbing Oleh Dr. Mujahidin, Lc., M.E.I.

Penelitian ini membahas mengenai Pengaruh persepsi dan kualitas pelayanan mahasiswa terhadap minat menggunakan layanan Bank syariah Indonesia di kota Palopo. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan persepsi dan kualitas pelayanan mahasiswa mempengaruhi minat menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia di kota Palopo. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan dan menggunakan kuesioner. Untuk mengkaji pengaruh persepsi dan kualitas pelayanan mahasiswa mempengaruhi minat menggunakan layanan bank Syariah Indonesia di kota Palopo. Populasinya adalah mahasiswa kota Palopo yang minat menggunakan layanan bank Syariah Indonesia. Pengambilan sampel dilakukan dengan *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling* dan penentuan jumlah sampel dengan rumus *slovin*. Berdasarkan rumus tersebut, jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Persepsi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat menggunakan layanan bank Syariah Indonesia (Y) dikota Palopo, variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan bank Syariah indonesia (Y) di kota Palopo , Perepsi (X1) 0,410, kualitas pelayanan (X2) 0,463, kemudian dalam uji t hasilnya sebesar $0,00 < 0,05$ artinya signifikan Persepsi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap minat menggunakan layana bank Syariah Indonesia (Y) di kota Palopo. Adapun persepsi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) dalam menjelaskan pengaruh pada minat menggunakan layanan bank Syariah Indonesia (Y) mahasiswa yaitu sebesar 82,5% dan sisanya sebesar 17,5%. Dijelaskan oleh variabel lain dan yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

Kata Kunci: Persepsi, Kualitas Pelayanan, Minat

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berkembangnya bank-bank syariah di negara-negara islam berpengaruh ke Indonesia. Pada awal periode 1980-an, diskusi mengenai bank syariah sebagai pilar ekonomi islam mulai dilakukan. Para tokoh yang terlibat dalam kajian tersebut Karnaen A. Perwataatmadja, M. Dawam Rahardjo, A.M.Saefuddin, M. Amien Azis, dan lain-lain. Beberapa uji coba pada skala yang relatif terbatas telah diwujudkan. Diantaranya adalah Baitut Tamwil-Salman, Bandung, yang sempat tumbuh mengesankan. Di Jakarta juga dibentuk Lembaga serupa dalam bentuk koperasi, yakni Koperasi Ridho Gusti.¹

Menyebut kata Perbankan setiap orang selalu mengaitkannya dengan uang sehingga selalu saja ada anggapan bahwa yang berhubungan dengan Perbankan selalu berkaitan dengan uang. Di Indonesia, bank beroperasi melalui 2 sistem yakni sistem konvensional dan Syariah islam yang biasa dikenal dengan bank Syariah. Pada umumnya, masyarakat mengartikan bank sebagai tempat menabung dan meminjam dana, namun dalam arti luas bank merupakan suatu lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian suatu negara.²

Di Indonesia, bank syariah telah muncul semenjak awal 1990-an dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia. Secara perlahan bank syariah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang menghendaki layanan jasa perbankan yang

¹ Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta:Gema Insani 2001) Ha.25

² Ascarya Yumanita Diana, "*Bank Syariah : Gambaran Umum*" Jakarta : pusat Pendidikan dan studi kebanksentralan (PPSK) BI 2005

sesuai dengan prinsip syariah agama Islam yang dianutnya, khususnya yang berkaitan dengan pelarangan praktek riba, kegiatan yang bersifat spekulatif yang nonproduktif yang serupa dengan perjudian, ketidakjelasan, dan pelanggaran prinsip keadilan dalam bertransaksi, serta keharusan penyaluran pembiayaan dan investasi pada kegiatan usaha yang etis dan halal secara Syariah.³

Industri Perbankan syariah di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang pesat dalam beberapa dekade terakhir. Bank syariah Indonesia tidak hanya memainkan peran penting dalam sektor keuangan, tetapi juga menjadi salah satu komponen utama dalam pengembangan ekonomi syariah nasional.⁴

Bank syariah merupakan bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional. Salah satu ciri khas bank syariah yaitu tidak menerima atau membebani bunga kepada nasabah, akan tetapi menerima atau membebani bagi hasil serta imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang diperjanjikan. Konsep dasar bank syariah didasarkan pada al-qur'an dan hadis. Semua produk dan jasa ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan isi al-qur'an dan hadis Rasulullah SAW.⁵

Banyak penelitian yang menjelaskan bahwa terdapat faktor-faktor yang dapat memengaruhi keunggulan kompetitif bank syariah. Salah satu peneliti mengungkapkan bahwa faktor utama yang dapat mempengaruhi keunggulan kompetitif syariah adalah knowledge management. Muhammadsjah,

³ Diana, "*Gambaran umum bank syariah*" Pusat Pendidikan dan studi kebanksentralan, Jakarta, Januari 2005.

⁴ Fahrur Ullum "*inovasi produk syariah di Indonesia*" Al-Qanun, Vol.17, No. 1, Juni 2014

⁵ Drs. Ismail, Ismail, MBA., Ak., *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenadamedia Group 2011) Ha.22

menjelaskan dalam hasil penelitiannya bahwa manajemen pengetahuan dipercayai sebagai kunci keberhasilan perusahaan dengan menciptakan pengetahuan dan inovasi baru dan berkelanjutan. Berbasis SDM unggul yang berada di dalamnya, BTPN Syariah dapat mengembangkan inovasi baru dan berkelanjutan.⁶

Berdasarkan hasil penelitian Cahyani menunjukkan bahwa terdapat keterkaitan antar komponen dari model berlian porter pada industri perbankan syariah di Indonesia. Keterkaitan tersebut ada yang bersifat mendukung dan tidak mendukung. Keterkaitan yang mendukung terdapat pada kondisi faktor sumberdaya, peran pemerintah, peran kesempatan. Sedangkan keterkaitan yang bersifat tidak mendukung yaitu pada faktor persaingan dan strategi Perusahaan.⁷

Dalam konteks ini, persepsi mahasiswa tentang bank syariah menjadi faktor penting dalam menentukan minat mereka untuk menggunakan produk dan layanan dari bank syariah. persepsi tersebut berkaitan dengan pemahaman dan penilaian mahasiswa terhadap bank syariah, prinsip-prinsipnya, dan produk-produk yang ditawarkan. Menurut Yuniarti persepsi adalah suatu proses mengorganisasikan dan memaknakan kesan-kesan indra untuk memberikan arti terhadap lingkungannya. Seseorang mempresepsikan sesuatu dapat berbeda dengan kenyataan yang objektif, persepsi produk perbankan syariah adalah tingkatan ilmu dan pemahaman umum tentang produk dan layanan perbankan syariah. seperti sudah menurut beberapa ekonomi muslim adalah salah satu

⁶ Dwi Cahyano, Astrid Maharani “*Systematic Literature Review:Faktor keunggulan Bank Syariah Indonesia*” Jurnal penelitian ekonomi (2022) 42.

⁷ Reynaldi Suwarno, Dwi Cahyano, and Astrid Maharani, “Systematic Literature Review: Faktor Keunggulan Bank Syariah Di Indonesia,” *Jurnal Peneliti Ekonomi* 1, no. 6 (2022): 40–54, <https://jurnaljpe.com/index.php/jpe/article/view/43>.

kendala pengembangan perbankan syariah rendahnya pemahaman mahasiswa produk dan operasi perbankan syariah. untuk itu diperlukan penelitian pemahaman publik yang besar produk dan layanan perbankan syariah, persepsi dalam memahami produk ini mempengaruhi layanan perbankan syariah perilaku orang dalam berinvestasi dan menarik uang dari bank syariah. minat beli didalam dunia bisnis saat ini kita akan sering mengenal dan mendengar berbagai macam taktik atau kiat dari para penjual, baik grosir maupun penjual partai kecil dalam menarik pembeli atau pelanggan potensial maupun calon pembelinya membeli atau hanya melihat saja.⁸

Adanya persepsi positif pada suatu Lembaga keuangan seperti bank syariah, Masyarakat akan memiliki minat untuk menjadi nasabah bank syariah, dikarenakan adanya persepsi baik yang dimiliki Masyarakat. Maka minat menjadi nasabah di bank syariah juga baik.⁹

Perkembangan kualitas pelayanan jasa bank syariah mengalami kemajuan yang sangat pesat dibuktikan dengan beberapa bank mengeluarkan inovasi pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah seperti E-Banking (*electronic banking*), ATM (*automatic teller machine*), mesin edc (*electronic data capture*), uang elektronik, dan lain sebagainya. Hal ini membuat setiap Perbankan berlomba-lomba untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar terpenuhinya

⁸ Isti Adzah Haniefah Luthfiah et al., “Pengaruh Persepsi Mahasiswa Uin Smh Banten Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Memilih Produk Bank Syariah,” *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* 2, no. 2 (2023): 01–10

⁹ Yaniza Novitri, Khadijah Ath Thahirah, and Dedi Fernanda, “Pengaruh Persepsi Dan Pengetahuan Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah,” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Dharma Andalas*, 2023,

keinginan dan kepuasan nasabah serta terjaganya kepercayaan para nasabah kepada bank sehingga nasabah akan loyal terhadap bank.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan/hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.¹⁰

Kualitas pelayanan menjadi penting bagi bank dalam upaya memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga nasabah tetap percaya pada bank dan meminimumkan nasabah pindah kebank lain. Kualitas pelayanan bermutu hanya bisa dipahami dari sudut pandang nasabah sehingga bank harus merumuskan pelayanan bermutu bagi setiap nasabahnya. Untuk kemajuan bank maka perlu mencermati permintaan nasabah terhadap suatu produk atau jasa yang akan ditawarkan, salah satunya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan.¹¹

Atas dasar yang telah diuraikan diatas maka pelayanan yang berkualitas baik dapat diciptakan oleh bank melalui pemenuhan harapan dan kenutuhan nasabah, dengan demikian maka pihak bank harus seimbang menyelaraskan keinginan,harapan nasabah dan tingkat krdibilitas kinerja yang sebisanya dapat di terima oleh nasabah sehingga dapat meningkatkan dedikasi bank itu sendiri.

¹⁰ Tri Astuti., “Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi dan kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah,” Jurnal Ekonomi ha.185

¹¹ Bagja Sumantri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat Dan Kepuasan Menjadi Nasabah di Bank Syariah”

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap bank syariah meliputi kesadaran akan manfaat bank syariah, pengalaman menggunakan layanan, rekomendasi dari orang lain, promosi dan iklan, serta kualitas pelayanan. Persepsi positif meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan, sedangkan persepsi negatif mempengaruhi keputusan untuk tidak menggunakan layanan bank syariah.

Karakteristik persepsi pelanggan berbeda-beda antara kelompok usia dan pendidikan. Misalnya, pelanggan berusia muda lebih dipengaruhi oleh promosi dan iklan, sedangkan pelanggan yang berusia tua lebih dipengaruhi oleh rekomendasi dari orang lain, selain itu persepsi berbeda-beda juga dipengaruhi oleh pengalaman pribadi dan informasi dari media sosial.

Dampak persepsi terhadap bank syariah sangat signifikan. Persepsi positif meningkatkan minat menggunakan layanan bank syariah dan mempengaruhi keputusan untuk memilih bank syariah. Oleh karena itu, penting bagi bank syariah untuk meningkatkan kesadaran akan manfaat dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan persepsi pelanggan.

Bank syariah Indonesia memiliki kualitas pelayanan yang memuaskan, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah. Kualitas ini mencakup beberapa aspek, seperti kecepatan layanan, keramahan petugas, kemudahan transaksi, dan keamanan dalam bertransaksi. Faktor-faktor lain seperti peningkatan sumber daya insani kuantitas pasar Keuangan syariah, dan penerapan nilai-nilai Islam juga mempengaruhi kualitas pelayanan.

Nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan, dengan rata-rata waktu tunggu 10 menit dan tingkat kesalahan transaksi yang rendah. Selain itu, bank syariah Indonesia juga memiliki program promosi dan layanan pelanggan yang baik, sehingga meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan dan pengembangan kualitas pelayanan sedara terus menerus untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Penelitian ini dipilih karena terdapat peningkatan jumlah bank syariah dikota palopo, minat mahasiswa untuk menggunakan layanan tersebut masih rendah. Banyak mahasiswa kurang memahami prinsip-prinsip bank syariah dan tidak memiliki persepsi yang kuat tentang manfaatnya. Selain itu, kualitas pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa juga bervariasi, mempengaruhi minat mereka dalam menggunakan layanan bank syariah.

Oleh karena itu berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti mengambil suatu penelitian yaitu **“PENGARUH PERSEPSI DAN KUALITAS PELAYANAN MAHASISWA TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA PALOPO”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di paparkan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apa pengaruh persepsi mahasiswa dikota palopo terhadap bank syariah?
2. Apa pengaruh kualitas pelayanan bank syariah di kota palopo menurut pandangan mahasiswa?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh persepsi mahasiswa di kota palopo terhadap bank syariah.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan bank syariah dikota palopo dari sudut pandang mahasiswa.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan informasi unntuk menambah wawasan pengetahuan penulis di bidang perbankan syariah khususnya tentang menggunakan layanan bank syariah Indonesia.

2. Manfaat Praktis.

a. Bagi Mahasiswa

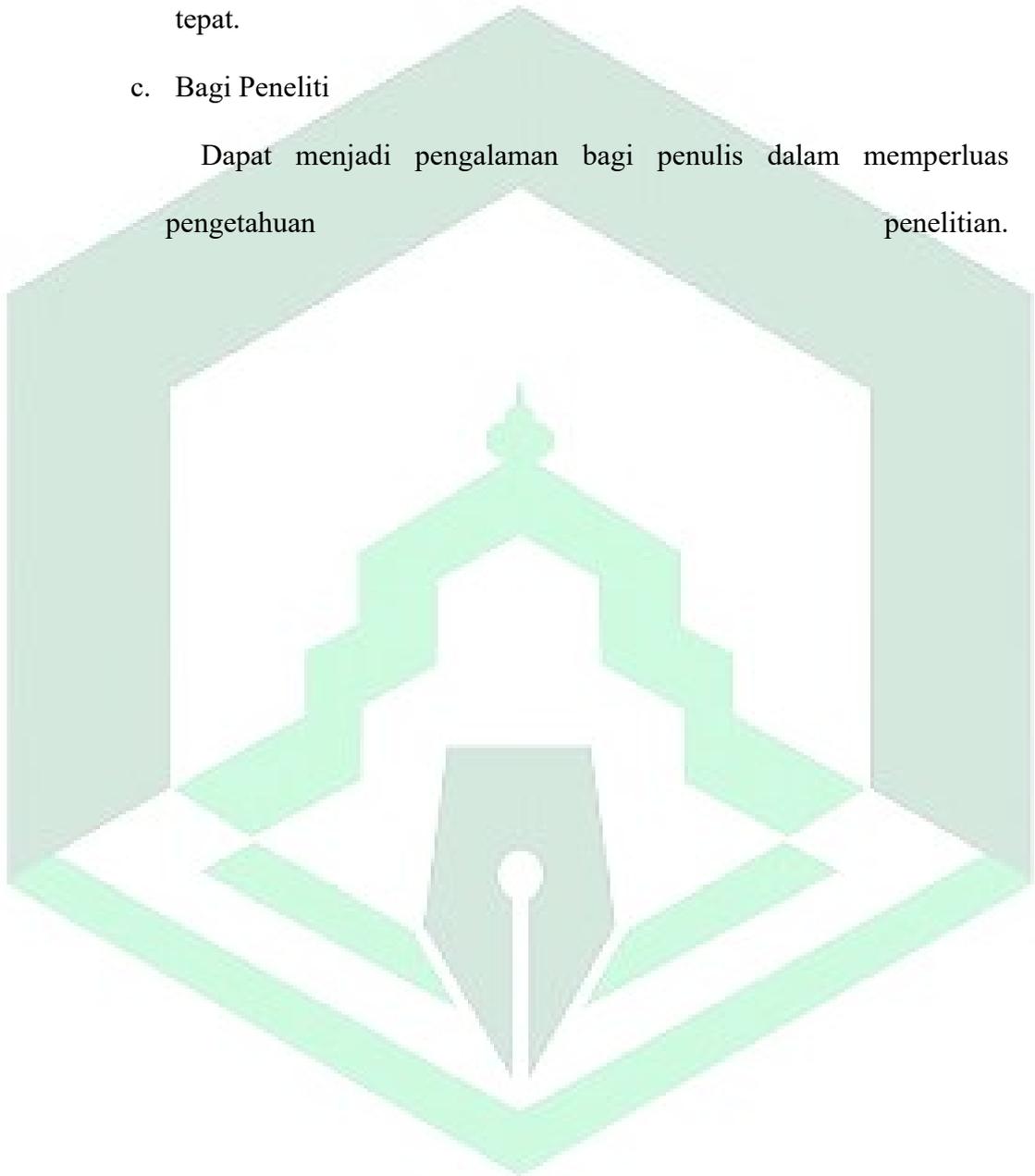
Penelitian ini diharapkan dapat membantu mahasiswa dalam menambah informasi dan wawasan tentang menggunakan layanan bank syariah.

b. Bagi pihak Bank

Sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui kekurangan yang terdapat di pelayanan perbankan guna pengambilan keputusan yang tepat.

c. Bagi Peneliti

Dapat menjadi pengalaman bagi penulis dalam memperluas pengetahuan penelitian.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Sebelum penelitian mengadakan sebuah penelitian yang menyangkut tentang analisis yang di sebut juga dengan karya ilmiah atau yang berkaitan dengan penelitian yang akan di lakukan oleh penulis. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang relevan yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nuril Fijriah dengan judul “Pengaruh Persepsi Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah” yang menyatakan bahwa persepsi memiliki pengaruh penting terhadap minat menabung di bank syariah, yang pada kenyataanya dalam penelitian ini faktor persepsi sangat memiliki pengaruh yang penting pada minat menabung mahasiswa di bank syariah.¹²
2. Penelitian yang dilakukan oleh Rakhmah Dkk dengan judul “Pengaruh Persepsi Dan Pengetahuan Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah” yang mengatakan bahwa persepsi mahasiswa tentang perbankan syariah berarti penilaian atau kesan mahasiswa terhadap bank syariah tersebut. Dimana seorang mahasiswa yang memiliki persepsi yang positif dan baik terhadap bank syariah, maka mahasiswa tersebut akan memiliki minat untuk menabung pada bank syariah tersebut. Seorang mahasiswa sebelum memiliki minat untuk bank syariah biasanya sudah terlebih dahulu mengetahui segala informasi mengenai bank syariah tersebut. Berdasarkan penelitian ini, di peroleh kesimpulan bahwa persepsi mahasiwa

¹² Nuril Fijriah., “*Pengaruh Persepsi terhadap Minat Mahasiswa Menabung di Bank Syariah.*”

sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung di bank syariah.

Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang pengaruh persepsi mahasiswa. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu penelitian ini meneliti di bank syariah sedangkan penelitian ini yang akan dilaksanakan hanya berfokus pada mahasiswa dikota palopo.

3. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fithri dengan judul “Pengaruh Produk Syariah Terhadap Minat Menabung Dengan Persepsi Mahasiswa Sebagai Variabel Moderating” hasil penelitian dimana terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi mahasiswa terhadap minat menabung di bank syariah Indonesia (studi kasus mahasiswa prodi Pendidikan ekonomi angkatan 2020 dan 2021 Universitas Merangin).¹³

Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang persepsi mahasiswa. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu penelitian ini berfokus pada mahasiswa prodi pendidikan ekonomi angkatan 2020 dan 2021 di Universitas Merangin. Sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan berfokus pada mahasiswa di kota palopo.

4. penelitian terdahulu yang dilakukan oleh M. Fajri Asshidiqy, Aisy, M. Rafli Rizky, Wahyu Hidayat dengan judul “Pengaruh Persepsi Mahasiswa UIN Banten Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Produk Bank Syariah” Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Hasil penelitian yaitu bunga bank berpengaruh positif dan

¹³ Desy Fadhillah Fithri et al., “Pengaruh Produk Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Dengan Persepsi Mahasiswa Sebagai Variabel Moderating,” *Benefit: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2023, 1–23, <https://journals.ums.ac.id/index.php/benefit/article/download/1267/831>.

signifikan terhadap minat menggunakan produk bank syariah, artinya semakin tinggi persepsi tentang bunga bank haram, maka akan menimbulkan kepatuhan dan ketaan nasabah terhadap prinsip syariah sehingga bisa mempengaruhi minat menggunakan produk syariah, artinya semakin tinggi persepsi tentang bunga bank berpengaruh minat menggunakan produk bank syariah. Persepsi tentang bunga bank dan sistem bagi hasil memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan produk bank syariah, artinya bahwa minat menggunakan produk bank syariah muncul dikarenakan hukum bunga dalam islam dilarang dan sistem yang di terapkan harus dengan sesuai prinsip syariah islam.¹⁴

Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang persepsi mahasiswa. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu penelitian ini berfokus pada mahasiswa UIN Banten sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan berfokus pada mahasiswa dikota palopo.

¹⁴ Isti Adzah Haniefah Luthfiah et al., *“Pengaruh Persepsi Mahasiswa Uin Smh Banten Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Memilih Produk Bank Syariah.”*

B. Landasan Teori

1. Persepsi

Menurut Webster sebagaimana dikutip oleh Sutisna yang menyatakan persepsi adalah proses bagaimana stimulus-stimulus yang mempengaruhi tanggapan-tanggapan itu diseleksi dan diinterpretasikan. Stimulus adalah setiap bentuk fisik atau komunikasi verbal yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen adalah lingkungan (sosial dan budaya). Hal itu disebabkan karena persepsi mempunyai sifat subyektif, sehingga persepsi setiap orang terhadap suatu objek akan berbeda-beda. Persepsi seseorang akan berbagai stimulus yang diterimanya dipengaruhi oleh karakteristik yang dimilikinya.¹⁵

Gibson berpendapat bahwa persepsi adalah proses dari seseorang dalam memahami lingkungannya yang melibatkan pengorganisasian dan penafsiran sebagai rangsangan dalam suatu pemahaman psikologis.¹⁶

Kemudian Schiffman dan Kanuk mengartikan bahwa persepsi sebagai proses dimana individu memilih, mengelola, dan menginterpretasikan stimulus menjadi gambaran yang bermakna dan koheren.¹⁷

Pengertian yang selanjutnya dikemukakan oleh Walgito yang mendeskripsikan bahwa persepsi merupakan suatu kesan terhadap suatu objek yang diterima melalui proses penginderaan, pengorganisasian, dan interpretasi

¹⁵ Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001):63.

¹⁶ Iman Sungkawa, Dwi Purnomo, dan Eva Fauziah, "Hubungan antara Persepsi dan Preferensi Konsumen dengan Pengambilan Keputusan Pembelian Buah Lokal," *Agrijati Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Pertanian* 28, No. 1 (Desember, 2016): 82.

¹⁷ Siti Rochaeni, "Analisis Persepsi, Kesadaran, dan Preferensi Konsumen terhadap Buah Lokal," *Agribusiness Journal* 7, No. 1 (Juni, 2013):Ha.91–104.

terhadap obyek yang diterima oleh individu, sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktivitas integrated individu.¹⁸ Pendapat ini menjelaskan proses terjadinya persepsi yaitu setelah penyerapan maka gambaran-gambaran yang diperoleh lewat panca Indera itu kemudian diorganisir, selanjutnya diinterpretasikan (ditafsirkan) sehingga mempunyai arti atau makna bagi individu, sedang proses terjadinya persepsi tersebut merupakan satu kesatuan aktifitas dalam diri individu.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah suatu proses bagaimana stimulus mempengaruhi anggapan atau kesan terhadap suatu objek yang diterima melalui proses penginderaan individu yang diinterpretasikan menjadi gambaran yang bermakna.

a. Faktor-faktor fungsional yang menentukan persepsi

Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk dalam faktor-faktor personal, yang menentukan persepsi bukan jenis atau bentuk stimulus, tetapi karakteristik orang memberikan respons pada stimulus itu.

b. Faktor-faktor struktural yang menentukan persepsi

Faktor-faktor struktural berasal semata-mata dari sifat stimulus fisik dan efek-efek saraf yang ditimbulkannya pada sistem syaraf individu.

Maksudnya di sini yaitu dalam memahami suatu peristiwa seseorang tidak dapat meneliti fakta-fakta yang terpisah tetapi harus memandangnya dalam

¹⁸ Tania Oktrisa, Wuryaningsih Dwi Sayekti, dan Indah Listiana, “*Persepsi, Preferensi dan Pola Konsumsi Makanan Jajanan Berbasis Singkong terhadap Remaja : Kasus di SMAN 2 Bandar Lampung dan SMAN 1 Tumijajar Tulang Bawang Barat,*” *Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis* 3, No. 2 (April, 2015): 222.

hubungan keseluruhan, melihatnya dalam konteksnya, dalam lingkungannya dan masalah yang dihadapinya.¹⁹

c. Hal-hal yang dapat menyebabkan perbedaan persepsi antar individu dan antar kelompok adalah sebagai berikut:

- 1) Set yaitu kesiapan mental seseorang untuk menghadapi sesuatu rangsangan yang akan timbul dengan cara tertentu.
- 2) Kebutuhan yaitu kebutuhan-kebutuhan sesaat maupun yang menetap pada diri seseorang akan mempengaruhi persepsi orang tersebut, dengan demikian kebutuhan-kebutuhan yang berbeda, akan menyebabkan pula perbedaan persepsi.
- 3) Sistem nilai yaitu sistem nilai yang berlaku dalam suatu masyarakat berpengaruh pula terhadap persepsi.
- 4) Perhatian yaitu proses mental ketika stimulasi atau rangkaian stimulus menjadi menonjol dalam kesadaran pada saat stimulus lainnya melemah.
- 5) Tipe kepribadian, ada 2 macam yaitu terbuka (extrovert) dan tertutup (introvert).
- 6) Gangguan kejiwaan.²⁰

¹⁹ Jalaludin Rahmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009): Ha.54-56.

²⁰ Sarlito Wirawan Sarwono, *Pengantar Umum Psikologi* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2016): Ha.103-106.

d. Indikator-indikator persepsi menurut pendapat Bimo Walgito sebagai berikut:

1) Penyerapan terhadap rangsang atau objek dari luar individu

Rangsang atau objek tersebut diserap atau diterima oleh panca Indera, baik penglihatan, pendengaran, peraba, pencium, dan pencecap secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama. Dari hasil penyerapan atau penerimaan oleh alat-alat Indera tersebut akan mendapatkan gambaran, tanggapan, atau kesan didalam otak. Gambaran tersebut dapat tunggal maupun jamak, tergantung objek persepsi yang diamati. Di dalam otak terkumpul gambaran-gambaran atau kesan-kesan, baik yang lama maupun yang baru saja terbentuk. Jelas tidaknya gambaran tersebut tergantung dari jelas tidaknya rangsang, normalitas alat Indera dan waktu, baru saja atau sudah lama.

2) Pengertian atau pemahaman

Setelah terjadi gambaran-gambaran atau kesan-kesan didalam otak, maka gambaran tersebut diorganisir, digolong-golongkan (diklasifikasi), dibandingkan, diinterpretasi, sehingga terbentuk pengertian atau pemahaman. Proses terjadinya pengertian atau pemahaman tersebut sangat unik dan cepat. Pengertian yang terbentuk tergantung juga pada gambaran-gambaran lama yang telah dimiliki individu sebelumnya (disebut apersepsi).

3) Penilaian atau evaluasi

Setelah terbentuk pengertian atau pemahaman, terjadilah penilaian dari individu. Individu membandingkan pengertian atau norma yang dimiliki individu secara subjektif. Penilaian individu berbeda-beda meskipun objeknya sama. Oleh karena itu persepsi bersifat individu²¹.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.²²

Menurut Syariful Mahsyar Untung surapati, kualitas layanan adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan Perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan juga diartikan perbedaan antara persepsi atau harapan pelanggan terhadap layanan yang diberikan atau disediakan oleh organisasi.²³

Menurut Nasution, kualitas pelayanan adalah keunggulan yang diinginkan dan pengelolaannya untuk memenuhi harapan pelanggan.

²¹ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005): Ha.54-55

²² Ahmad Syarif Iskandar, Faisal Podo, "Layanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo," *muamalah jurnal ekonomi*, Vol 3 No. 1. (2020), <<http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/4229>.

²³ Asyraf Afthanorhan et al., "Assessing the Effects of Service Quality on Customer Satisfaction," *Management Science Letters*, 2019, <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.11.004>.

Sementara itu, Tjiptono menggambarkan yaitu kualitas pelayanan adalah upaya untuk pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari segi produk maupun jasa, dan ketepatan penyampaian untuk pengimbangan keinginan konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu cara untuk meningkatkan loyalitas, karena keberhasilan pemberian pelayanan ditentukan oleh kualitas.²⁴ Saat ini berbagai Perusahaan jasa telah menguasai pentingnya kualitas pelayanan, yang akan berdampak pada kepuasan dan loyalitas pelanggan.²⁵

Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai semua acara yang dilaksanakan oleh company untuk pemenuhan keinginan konsumen. Pelayanan untuk ini diartikan sebagai pelayanan yang diberi dan pengelola pelayanan berupa kenyamanan, kecepatan, hubungan, keterampilan dan keramahtamahan, yang diperhatikan melewati tingkah laku dan sifat waktu pemberian pelayanan yang memberikann rasa puas pelanggan.

Kualitas layanan telah dipandang sebagai nasabah yang signifikan dalam industri pelanggan. Karena jasa keuangan pada umumnya merupakan produk yang tidak terdiferensiasi, menjadi keharusan bagi bank untuk berusaha meningkatkan kualitas layanan jika

²⁴ Ni Luh Desiyanti, I Nengah Sudja, and Luh Kadek Budi Martini, "Effect of Service Quality on Customer Satisfaction, Customer Delight and Customer Loyalty (Study on LPD Desa Adat Sembung and LPD Desa Adat Seseh)," *International Journal of Contemporary Research and Review* 9, no. 03 (2018): 20660–68, <https://doi.org/10.15520/ijcrr/2018/9/03/483>.

²⁵ Dewi et al., "The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction toward Customer Loyalty in Service Industry," *Uncertain Supply Chain Management*, 2021, <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2021.5.007>.

mereka ingin membedakan diri dari persaingan. Untuk itu manajemen bank syariah harus peka terhadap kepuasan nasabahnya dalam menawarkan jasanya.²⁶

Produk dengan kualitas pelayanan yang baik akan dibicarakan oleh pengguna atau pelanggan kepada orang lain yang mendorong mereka untuk memakai produk tersebut di masa mendatang.²⁷ Kualitas layanan mengarah pada tingkat kualitas yang diberikan oleh Perusahaan ke pada pelanggan. Kualitas layanan mengarah pada evaluasi terpusat pada yang memvisualisasikan persepsi pelanggan terhadap dimensi layanan.²⁸

Sebagaimana di jelaskan dalam surah Al-baqarah ayat 267 yang berbunyi

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

Artinya: “ 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 daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

²⁶ Sana. N. Maswadeh, “An Evaluation of SMEs Satisfaction Toward Jordanian Islamic Banks Service Quality,” *Procedia Economics and Finance* 23, no. October 2014 (2015): 86–94, [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)00463-3](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00463-3).

²⁷ I Pramana and Ni Rastini, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali,” *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2016.

²⁸ Achmad Supriyanto, Bambang Budi Wiyono, and Burhanuddin Burhanuddin, “Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Loyalty of Bank Customers,” *Cogent Business and Management*, 2021, <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>.

b. Karakteristik Kualitas pelayanan

Pelayanan memiliki empat karakteristik utama, yaitu

- 1) Tidak berwujud (*intangibility*) sifat pelayanan tak berwujud artinya pelayanan tidak dapat dilihat, diraba, dirasakan, dicium atau di dengar sebelum dibeli.
- 2) Tak terpisahkan (*service inseparability*), berarti bahwa tidak dapat dipisahkan dari penyediannya, entah penyediannya itu manusia atau mesin.
- 3) Bervariasi (*variability*), artinya pelayanan bersifat sangat beraneka ragam karena merupakan *nonstandardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, pertanggung pada siapa, kapan, dan dimana pelayanan tersebut diberikan.
- 4) Mudah lenyap (*perishability*), artinya pelayanan merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.²⁹

3. Minat

a. Pengertian minat

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) minat adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu gairah dan keinginan. Sehingga dari pendapat kbbi tersebut dapat kita simpulkan bahwa minat memiliki tiga pengertian yaitu : kecenderungan gairah dan keinginan.

Berikut beberapa pengertian minat menurut para ahli:

²⁹ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu* (Jakarta: Ghalia 2005), 82

- 1) Menurut Sudirman minat diartikan sebagai suatu kondisi yang terjadi apabila seseorang melihat ciri-ciri atau arti sementara situasi yang dihubungkan dengan keinginan-keinginan atau kebutuhan-kebutuhan sendiri
- 2) Menurut Kamisa dalam Khairani Minat adalah kehendak, keinginan, atau kesukaan. Sehingga minat bukan hanya berarti keinginan saja, melainkan juga berarti kehendak dan kesukaan.
- 3) Menurut Tampu Bolon dan Khairani Minat adalah perpaduan antara keinginan dan kemauan yang dapat berkembang jika ada motivasi.
- 4) Dari pendapat Noeng Muhajir Minat adalah kecenderungan efektif untuk membentuk aktifitas.
- 5) Menurut Crow minat adalah pendorong seseorang yang dapat membentuk perhatian terhadap orang lain dan objek lain.³⁰

b. Karakteristik Minat

Minat merupakan bagian dari komponen perilaku dalam sikap mengkonsumsi. Minat memiliki karakteristik sebagai berikut:

- 1) Minat bersifat pribadi (individu), ada perbedaan antara minat seseorang dengan orang lain
- 2) Minat menimbulkan efek deskriminatif
- 3) Minat erat hubungannya dengan motivasi, mempengaruhi, dan dipengaruhi

³⁰ Trygu, *Teori Motivasi Abraham A. Maslow dan Hubungannya Dengan Minat Belajar Matematika Siswa (2021) Ha.21-23*

4) Minat merupakan sesuatu yang dipelajari dan bukan bawaan lahir dan dapat berubah tergantung pada kebutuhan, pengalaman, dan mood.³¹

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat

Ada tiga faktor yang mempengaruhi timbulnya minat, yaitu:

1) Faktor Psikologis

Faktor psikologis meliputi pengalaman belajar individu tentang kejadian di masa lalu, serta pengaruh sikap dan keyakinan individu. Pengalaman belajar dapat didefinisikan sebagai suatu perubahan perilaku akibat pengalaman yang terjadi sebelumnya. Pengalaman belajar konsumen sangat mempengaruhi munculnya minat konsumen untuk melakukan pembelian.³²

2) Faktor Pribadi

Kepribadian konsumen akan mempengaruhi persepsi dan pengambilan Keputusan konsumen dalam memilih produk. Oleh karena itu, pegawai pelayanan sangat penting dalam memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Faktor pribadi yang dimaksud ini adalah konsep diri seseorang. Konsep diri dapat didefinisikan sebagai cara kita melihat diri sendiri.

³¹ Umar Husein, *Manajemen Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pusaka), 45.

³² Danang Sunyato, *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CAPS, 2014), 270.

3) Faktor Sosial

Faktor sosial yang dimaksud adalah kelompok acuan. Dimana kelompok acuan adalah kelompok yang mampu mempengaruhi sikap, pendapat, norma, dan perilaku konsumen.

Faktor sosial juga dapat disebabkan dari keluarga. Dalam keluarga, masing-masing anggota dapat berbuat hal yang berbeda dalam menginginkan sesuatu. Setiap anggota keluarga memiliki selera dan keinginan yang berbeda. Oleh karena itu, Perusahaan dalam mengidentifikasi minat konsumen harus mengetahui siapa pengambil inisiatif, atau siapa yang mempengaruhi keputusan untuk menginginkan kebutuhan dengan mengetahui peran dari masing-masing.³³

d. Aspek Minat

Terdapat 3 aspek minat:

1) Aspek Kognitif

Aspek kognitif didasari dengan perkembangan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan minat. Minat pada aspek kognitif didasari pada pertanyaan, apakah hal yang diamati akan menguntungkan? Apakah akan mendatangkan kepuasan. Ketika seseorang melakukan aktifitas, tentu mengharapkan sesuatu yang akan didapat dari proses suatu aktifitas tersebut. Sehingga seseorang yang memiliki minat terhadap suatu aktifitas akan

³³ Danang Sunyato, *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, 271.

dapat mengerti dan mendapatkan banyak manfaat dari suatu aktifitas yang dilakukannya.

2) Aspek Afektif

Aspek afektif adalah seseorang yang memiliki minat yang tinggi terhadap suatu hal karena kepuasan dan manfaat yang telah didapatkannya, serta mendapatkan penguatan respon dari orang tua, guru, dan lingkungannya, maka prang tersebut akan fockus pada aktifitas yang diminatinya.

3) Aspek Psikomotorik

Aspek psikomotorik lebih mengutamakan pada proses tingkah laku atau pelaksanaan, sebagai tindak lanjut dari nilai yang didapat dari aspek kognitif dan diinternalisasikan melalui aspek afektif sehingga ,mengorganisasikan dan diaplikasikan dalam bentuk nyata melalui aspek psikomotorik. Seseorang yang memiliki minat tinggi terhadap suatu hal akan berusaha mewujudkannya sebagai pengungkapan ekspresi atau tindakan nyata dari keinginannya.³⁴

e. Indikator Minat

Jefkins mengungkapkan beberapa indikator yang terdapat dalam minat yaitu perhatian (attention), ketertarikan (interest), keinginan (desire) keyakinan (conviction), dan tindakan (action). Selain itu salim Oktavianti mengemukakan beberapa indikator yaitu:

³⁴ Edy Syahputra, *Snowball Throwing: Tingkatan Minat dan Hasil Belajar*, (Sukabumi : Haura Publishing, 2020), Ha.16-18.

1) Ketertarikan,

Ketertarikan adalah aspek yang dijadikan indikator untuk mengetahui tingkat ketertarikan yaitu perasaan senang, suka kepada sesuatu dan menaruh perhatian terhadap sesuatu. Ketertarikan pada suatu obyek bukan datang dari obyek itu, tetapi manusia yang memberi diri kepada obyek sehingga obyek seolah-olah mempunyai daya tarik. Manusia meletakkan suatu ide, konsep, imaji, standard dan kriteria tertentu kepada obyek dan membuat dirinya tertarik kepada obyek tersebut

2) Keinginan

Keinginan adalah aspek yang menjadi indikator untuk mengetahui tingkat keinginan, Hasrat, kehendak, terhadap sesuatu. Keinginan juga merupakan suatu benda atau jasa yang ingin dimiliki, maupun hal yang ingin dilakukan tapi tidak selalu berdampak signifikan jika tidak terpenuhi. Keinginan adalah hal yang bisa dipengaruhi oleh lingkungan, hobi, status sosial, kepentingan, dan tujuan. Dari sini, dapat disimpulkan bahwa keinginan manusia tentunya beragam dan berbeda-beda. Apabila keinginan seseorang tidak terpenuhi, ia tetap bisa melangsungkan hidupnya. Selain itu, intensitas keinginan seseorang akan sesuatu juga biasanya akan berubah-ubah tergantung kondisi.

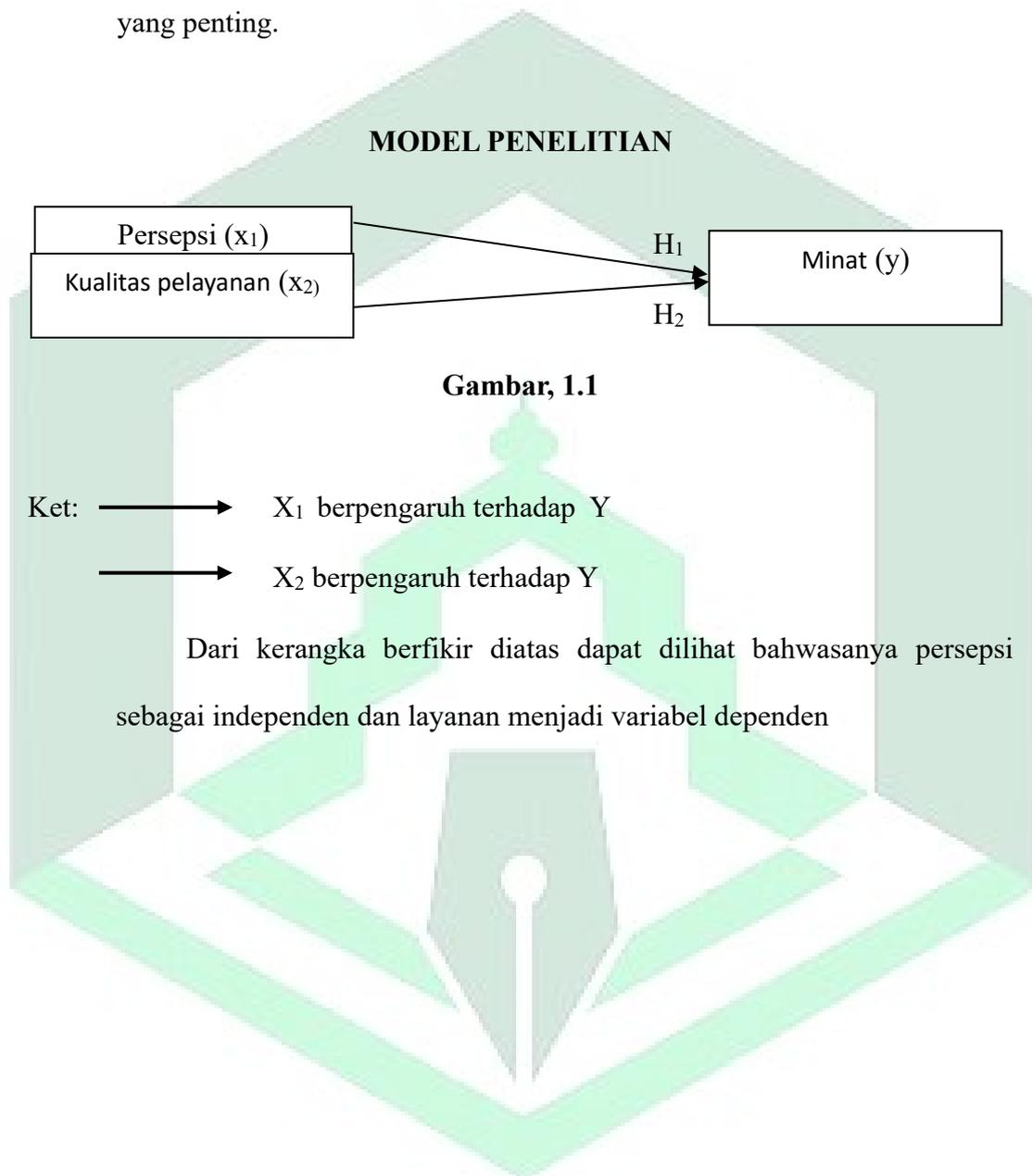
3) Keyakinan

Keyakinan adalah aspek yang dijadikan indikator untuk mengetahui tingkat keyakinan, kepercayaan secara sungguh-sungguh terhadap sesuatu. Keyakinan adalah sebuah sikap subyektif bahwa sesuatu atau proposisi itu benar. Dalam etimologi, para filsuf menggunakan istilah “kepercayaan” untuk merujuk pada sikap tentang dunia yang bisa benar atau salah. Memercayai sesuatu berarti menganggapnya benar. Misalnya, percaya bahwa salju itu putih sebanding dengan menerima kebenaran proposisi “salju berwarna putih”. Namun. Memegang keyakinan tidak membutuhkan intropeksi aktif.³⁵

³⁵ Essy Pravira, “Minat Siswa Kelas XII SMA Mengikuti Ujian Nasional Kejar Paket C Sebagai Alternatif Kelulusan Ditinjau Dari Kepercayaan Diri,” 2007, 9–25.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang didefinisikan sebagai masalah yang penting.



D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan Langkah ketiga dalam penelitian, setelah peneliti mengemukakan landasan teori dan kerangka berfikir. Tetapi perlu diketahui bahwa tidak setiap penelitian yang bersifat eksploratif dan deskriptif sering tidak perlu merumuskan hipotesis.

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.³⁶

H₀ : Variabel persepsi (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat Menggunakan Layanan Bank syariah Indonesia (Y)

H₁ : Variabel Persepsi (X1) berpengaruh signifikan terhadap Minat Menggunakan Layanan Bank Syariah Indonesia (Y)

H₀ : Variabel Kualitas Pelayanan (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat Menggunakan Layanan Bank Syariah Indonesia (Y)

H₂ : Variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Minat Menggunakan Layanan Bank Syariah Indonesia (Y)

³⁶ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung : Alfabeta 2020) Hal 63.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif bagian dari serangkaian investasi sistematis terhadap fenomena dengan mengumpulkan data untuk kemudian diukur dengan Teknik statistik matematika atau komputasi. Penelitian menggunakan penelitian kuantitatif untuk mengetahui pengaruh variabel persepsi (x_1) dan kualitas pelayanan (x_2) terhadap minat (y).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian tentunya dibutuhkan tempat yang digunakan untuk memperoleh data-data yang di butuhkan. Peneliti akan melakukan penelitian terhadap mahasiswa yang ada di kota palopo. Adapun waktu yang dilaksanakan selama satu bulan.

C. Definisi Operasional Variabel

Tabel 2.1 Definisi Operasional Penelitian

Variabel	Indikator
Persepsi (x_1) adalah proses bagaimana stimulus-stimulus yang mempengaruhi tanggapan-tanggapan itu diseleksi dan diinterpretasikan	<ol style="list-style-type: none">1. Penyerapan terhadap rangsang atau objek dari luar individu2. Pengertian atau pemahaman3. Penilaian atau evaluasi ³⁷
Kualitas pelayanan (x_2) adalah sejauh	<ol style="list-style-type: none">1. Bukti langsung (tangibles)

³⁷ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: Andi offset, 2005) Ha. 54-55

mana pemberian layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dalam hal memberikan layanan yang memuaskan.	<ol style="list-style-type: none"> 2. Keandalan (realibility) 3. Ketanggapan (responsiveness) 4. Jaminan (assurance) 5. Empati (emphaty)³⁸
Minat (Y) adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu gairah dan keinginan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketertarikan 2. Keinginan 3. Keyakinan³⁹

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi atau dugaan sementara adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya populasi dalam penelitian ini dilakukan dikota palopo. Populasi ditentukan berdasarkan mahasiswa yang ada di palopo yang menggunakan bank syariah Indonesia.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut untuk mengetahui sampel yang digunakan dalam penelitian terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik penarikan sampel

³⁸ Tjiptono Fandy, Gregorius Candra, dan Dadi Adriana. 2007, *Pemasaran Strategik*, Andi, Yogyakarta

³⁹ Essy Pravira, "Minat Siswa Kelas XII SMA Mengikuti Ujian Nasional Kejar Paket C Sebagai Alternatif Kelulusan Ditinjau Dari Kepercayaan Diri," 2007,9-25

probability sampling dengan jenis simple random sampling, karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Penetapan jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

1 + N · e²

Keterangan:

n = besar sampel

N = jumlah populasi

e = Nilai kritis yang toleransi sebesar 10%

Berdasarkan total populasi jumlah mahasiswa di kota palopo sebesar 750. Maka jumlah sampelnya adalah sebagai berikut :

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

$$n = \frac{750}{1 + 750 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{750}{7,51}$$

n = 99.86. dibulatkan menjadi 100 sampel. ⁴⁰

⁴⁰ Sugiono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung :ALFABETA, 2021, H.115

Dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel diperoleh dari populasi mahasiswa yang ada dipalopo sebanyak 750 mahasiswa sedangkan yang di peroleh menggunakan rumus slovin yaitu berjumlah 99,86 dan jika dibulatkan dapat diambil kesimpulan bahwa jumlah minimum sampel yang diambil sebanyak 100 data sampel.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data berkaitan dengan mekanisme yang harus dilakukan oleh peneliti dalam mengumpulkan data. Ini merupakan Langkah yang paling strategis dalam penelitiannya, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa Angket / Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup maupun terbuka dan dapat diberikan kepada responden secara langsung⁴¹.

Adapun dalam penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup, yaitu kuesioner berupa pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden dengan menyertakan pilihan jawaban.

⁴¹ V. Wiratna Sujarweni, Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif, Ha.106–107.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini berupa angket atau kuesioner yang dibuat oleh peneliti dan disebarakan kepada responden.

Dalam penelitian ini, penelitian menggunakan skala likert sebagai metode pengukurannya. Tujuan digunakannya skala likert pada penelitian ini yaitu sebagai pengukur persepsi dari seseorang secara individu maupun kelompok terhadap kejadian sosial pada Masyarakat, sikap maupun pendapat. Variabel yang hendak diukur dijelaskan menjadi sebuah indikator variabel. Lalu indikator tersebut menjadi titik pangkal sebagai penyusun item instrument yang ada pada pernyataan. Dibawah ini merupakan tabel yang diperlukan peneliti sebagai keperluan analisis statistik dengan jawaban serta bobot nilainya⁴².

Tabel 2.2 Skala Likert

No	Jawaban Reponden	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

⁴² Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung:Alfabeta 2017), Ha.92-93

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji validitas

Proses ini berfungsi untuk mengetahui keselarasan atau kesesuaian angket yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data yang diperoleh bersifat valid. Dalam uji validitas menggunakan hubungan antara masing-masing butir pertanyaan dengan keseluruhan total butir. Sehingga sebuah kuesioner dikatakan valid apabila memiliki nilai standar 0,3.⁴³

Setelah memperoleh data melalui kuesioner nantinya akan diuji kevalidannya, apabila data tersebut valid maka bisa diteruskan ke uji selanjutnya, namun apabila data yang diperoleh tidak valid maka data tersebut tidak bisa diolah lebih lanjut.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Tahapan ini digunakan untuk mengetahui angket yang digunakan bersifat konsisten dan dapat diandalkan dari waktu ke waktu. Pada proses ini diketahui nilai validitas menunjukkan skor yang konsisten apabila diuji dikemudian hari berikutnya. Dalam angket penelitian dikatakan reliabel apabila jawaban yang diperoleh selalu konsisten dari waktu ke waktu. Adapun standar nilai yang digunakan dalam uji reliabel yakni 0,6 dengan mengacu pada kriteria atau standar berikut:

⁴³ Riduwan dan Sunarto. *Pengantar statistika untuk penelitian*, (Bandung: Alfabet, 2009): 353

0,20 s.d 0,40 : Kategori Rendah

0,40 s.d 0,60 : Kategori Sedang

0,60 s.d 0,80 : Kategori Tinggi

0,80 s.d 1,00 : Kategori sangat Tinggi

G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif dan analisis data inferensial. Analisis statistik deskriptif menurut Syahrudin dan Salim (2016: 152) adalah statistik yang mempelajari tata cara mengumpulkan, Menyusun, menyajikan dan menganalisa data penelitian yang berwujud angka-angka, agar dapat memberikan gambaran yang teratur, ringkas dan jelas mengenai suatu gejala, keadaan peristiwa, sehingga dapat ditarik pengertian atau makna tertentu.⁴⁴ Sedangkan analisis data merupakan teknik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan kemudian hasilnya diberlakukan untuk populasi.⁴⁵

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji normalitas

Uji normalitas data merupakan uji untuk menganalisis apakah penyebaran data terdistribusi normal atau tidak, sehingga dapat digunakan dalam analisis parametrik. Ada banyak cara untuk melakukan uji ini, salah satunya menggunakan uji *Kolmogorof-Smirnov* yang digunakan apabila peneliti belum mengetahui apakah data yang

⁴⁴ Syahrudin dan Salim, "Metode Penelitian Kuantitatif," Jurnal Ilmiah Pendidikan Jasmani, 2016.

⁴⁵ V. Wiratna Sujarweni, "Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi, 33. Yogyakarta: Pustaka Baru Press., "Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa, 2015.

digunakan termasuk data parametric atau bukan. Pada uji ini data dikatakan normal apabila nilai $\text{Sign} > 0,05$.⁴⁶

b. Uji multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah uji untuk mengetahui apakah terjadi korelasi atau hubungan yang kuat diantara variabel independen yang dalam model regresi linear. Untuk mengetahui apakah pada suatu model regresi terjadi multikolinieritas maka dapat dilihat pada nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika model regresi menghasilkan nilai $\text{VIF} < 10$ berarti tidak terjadi multikolinieritas dan bila menghasilkan nilai $\text{VIF} > 10$ berarti telah terjadi multikolinieritas di pada model regresi.

c. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menentukan apakah varians dari variabel-variabel dalam model regresi ini sama. Dalam pengujian ini, model regresi yang baik memiliki nilai konstanta yang sama. Artinya, tidak terjadi heteroskedastisitas yang biasa disebut dengan homoskedastisitas.

d. Uji linearitas

Uji linearitas adalah prasyarat dalam analisis regresi linear untuk mengetahui ada tidaknya hubungan secara linear antara variabel terikat terhadap setiap variabel bebas yang akan dikaji. Dua variabel mempunyai hubungan yang linear jika signifikan kurang dari $0,05$.⁴⁷

⁴⁶ Kumba Digidowiseiso, *Metode penelitian Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia*, Vol. 1, 2017.

⁴⁷ Digidowiseiso, *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*.

2. Analisis Statistik Deskriptif

Teknik analisis deskriptif merupakan jenis analisis yang dimaksud untuk mengungkapkan atau mendeskripsikan keadaan atau karakteristik masing-masing variabel penelitian secara tunggal dengan menggunakan analisis distribusi frekuensi, rata-rata dan deviasi.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini merupakan analisis statistik yang menghubungkan antara dua variabel independen atau lebih dengan variabel dependen Y. Analisis ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel kualitas produk dan pelayanan terhadap loyalitas nasabah BSI. Analisis tersebut dapat dirumuskan dalam model ekonometrik sebagai berikut

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + u$$

Keterangan :

Y = Minat

X1 = Persepsi

X2 = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta atau nilai dari Y apabila nilai X = 0

β_1 = Koefisien Persepsi

β_2 = Koefisien Kualitas Pelayanan

u = Standar Error atau Variabel pengganggu.

4. Uji hipotesis

a. Uji parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk menguji hipotesis penelitian mengenai pengaruh variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap loyalitas nasabah. Kriteria dari uji t adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi uji $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
Artinya tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.
- 2) Jika nilai signifikansi uji $t < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
Artinya terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.

b. Uji simultan (Uji f)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara bersama – sama atau simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Ketentuan dari uji f ini adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikan $F < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
Artinya semua variabel X memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel Y.
- 2) Jika nilai signifikan $F > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
Artinya, semua variabel X tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel Y.⁴⁸

c. Koefisien determinasi (Uji R^2)

Koefisien determinasi adalah suatu ukuran kesesuaian garis regresi terhadap data digunakan untuk melihat besarnya pengaruh X_1 (Kualitas Produk) dan X_2 (Kualitas Pelayanan) terhadap Y (Loyalitas Nasabah) yang dinyatakan dalam bentuk persentase (%).

⁴⁸ Imam Ghozali, “Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (VIII). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro,” *Cetakan Ke VIII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Kota palopo

PETA KOTA PALOPO



Gambar 3.1

Kota palopo dulunya Bernama ware yang dikenal dalam Epik La Galigo. Nama “Palopo” ini diperkirakan mulai digunakan sejak tahun 1604, bersamaan dengan pembangunan Masjid Jami’Tua. Kata “palopo” ini di ambil dari kata bahasa Bugis-Luwu. Artinya yang pertama adalah penganan yang terbuat dari ketan, gula merah, dan santan. Yang kedua berasal dari kata “palopo’i”, yang artinya tancapkan atau masukkan. “palopo’i” adalah ungkapan yang diucapkan pada saat pemancangan tiang pertama Pembangunan Masjid Jami’Tua. Dan arti yang ketiga adalah

mengatasi. Artinya adalah pohon kemuning (*murayya paniculata*), yang mungkin banyak tumbuh didaerah palopo masa lalu.

Palopo dipilih untuk dikembangkan menjadi ibu kota kesultanan luwu menggantikan Amassangandi Malangke setelah islam diterima di Luwu pada abad XVII. Perpindahan ibu kota tersebut diyakini berawal dari perang saudara yang melibatkan dua Putera mahkota saat itu. Perang ini dikenal dengan perang Utara-Selatan. Setelah terjadinya perdamaian, maka ibu kota dipindahkan ke daerah di antara wilayah utara dan Selatan kesultanan Luwu.

Kota dilengkapi dengan alun-alun didepan istana, dan dibuka pula pasar sebagai pusat ekonomi Masyarakat. Lalebbata menjadi pusat kota kala itu. Dalam kajian M. Irfan Mahmud, pusat kota ini melingkar seluas kurang lebih 10 ha, yang meliputi kampung Amassangan dan Malimongan.

Dalam perkembangannya, maka perlahan-lahan palopo meluaskan wilayahnya dengan terbukanya kluster kampung tingkat kedua, yakni Surutanga. Luasan wilayah kluster kedua ini sekitar 18 ha, dan diyakini dulunya menjadi pemukiman rakyat dengan aktivitas sosial-ekonomi yang intensif. Menurut penelitian, diduga bahwa kampung surutanga ini dihuni hampir semua golongan rakyat. Dengan Lokasi yang dekat dengan Pantai dan areal persawahan, maka Sebagian besar masyarkat surutanga saat itu bekerja sebagai nelayan dan petani. Pada kontek awal perkembangan Palopo ini, batas kota diyakini berada melinkar antara makam Jera'

Surutanga di Selatan, makam malimongan disisi barat, dan makam raja Lokkoe di utara Sungai Boting.

Perkembangan palopo kemudian dilanjutkan dengan tumbuhnya kampung benturu sebagai kluster tingkat ketiga seluas 5 ha. Pemukiman benturu kala itu dilindungi benteng pertahanan yang terbuat dari tanah menyerupai parit. Tinggi rata-rata dinding benteng 2 meter dan lebar rata-rata 7 meter. Panjang benteng tidak kurang 5 kilometer menghadap Pantai. Benteng ini disebut Benteng Tompotikka, yang bermakna “tempat matahari terbit”. Lokasi benteng ini diyakini berada disekitar Kompleks Perumahan Beringin jaya. Kala itu, dalam areal benteng ini terdapat jalan setapak sepanjang 1500 meter yang membujur timur-barat. Namun demikian, Kampung Benturu ini diyakini tidak sezaman dengan Surutanga dan Lalebbata. Benteng diperkirakan dibangun pada abad XIX untuk persiapan menghadapi Belanda.

Dalam catatan Gubernur Celebes tahun 1888, DF Van Braam Morris, pada saat itu di palopo ada sekitar 21 kampung dengan jumlah bangunan rumah sebanyak 507 buah. Di era itu, tappong menjadi wilayah paling padat dengan 100 rumah, lalu ponjalae 70 rumah dan Amassangan 60 rumah. Total penduduk palopo kala itu ditaksir sebanyak 10.140 jiwa. Jumlah ini belum termasuk penduduk di wilayah pulau libukang yang mencapai 400 jiwa. Keduapuluh satu kampung tersebut adalah Tappong, Mangarambong, Ponjalae, Campae, Bonee, Parumpange, Amassangan,

Surutanga, Pajalesang, Bola sadae, Penggoli, Luminda, Kampungberu, Balandai, Ladiadia dan Rampoang.

Dari catatan morris ini, bisa ditarik Kesimpulan sederhana bahwa saat itu memang palopo sudah memperlihatkan sebuah ciri Masyarakat urban. Hal itu ditandai dengan pemusatan penduduk yang lebih intensif dibandingkan daerah lain diwilayah Kerajaan luwu. Menurut M. Irfan Mahmud, Masyarakat dari Toraja dan Luwu bagian utara mulai menghuni kota palopo dengan menempati lahan bekas makam diluminda dan separuh lahan peraswahan sebagai kelanjutan pemukiman ditepi Sungai Boting. Kedatangan atau migrasi Masyarakat Toraja dan Luwu bagian utara ini tentu didorong oleh sebuah harapan. Bagi mereka, selain menjadi bantuan untuk pertahanan militer Kerajaan Luwu, Palopo juga dianggap lebih memberi harapan atas kehidupan yang lebih atas diri mereka.⁴⁹

b. Bank syariah indonesia (BSI)

Industri perbankan diindonesia mencatat Sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 februari 2021 atau 19 jumadil akhir 1442 H. presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara.

Bsi merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRIsyariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank

⁴⁹ Wikipedia, Sejarah kota palopo, https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Palopo, 16,agustus,202.

syariah tersebut pada 27 januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 februari 2021, presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.

Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan Perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI di dorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan Masyarakat luas. Keberadaan BSI juga menjadi cermin wajah perbankan Syariah Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil 'Aalamiin).

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah termuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang.

Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industry halal, tetapi juga sebuah ikhtiar halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan negeri.⁵⁰

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Bank Muamalat Indonesia sebagai bank syariah pertama dan menjadi pioneer bagi bank syariah lainnya, dan telah lebih dahulu menerapkan sistem ini di tengah menjamurnya bank-bank konvensional. Krisis moneter yang terjadi pada tahun 1998 telah menenggelamkan bank-bank konvensional dan banyak yang dilikuidasi karena kegagalan sistem bunganya. Sementara perbankan yang menerapkan sistem syariah dapat tetap eksis dan mampu bertahan.

Tidak hanya itu, di tengah-tengah krisis keuangan global yang melanda dunia pada penghujung akhir tahun 2008, lembaga keuangan syariah kembali membuktikan daya tahannya dari terpaan krisis. Lembaga-lembaga keuangan syariah tetap stabil dan memberikan keuntungan, kenyamanan serta keamanan bagi para pemegang sahamnya, pemegang surat berharga, para nasabah pembiayaan dan para nasabah penyimpan dana di bank-bank syariah.

Hal ini dapat dibuktikan dari keberhasilan Bank Muamalat Indonesia melewati krisis yang terjadi pada tahun 1998 dengan

⁵⁰ Bank syariah Indonesia, Sejarah Perseroan, https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html, 16,agustus,2024.

menunjukkan kinerja yang semakin meningkat dan tidak menerima sepesen pun bantuan dari pemerintah dan pada krisis keuangan tahun 2008, Bank Muamalat Indonesia bahkan mampu memperoleh laba Rp. 300 miliar lebih. Perbankan syariah sebenarnya dapat menggunakan momentum ini untuk menunjukkan bahwa perbankan syariah benar-benar tahan dan kebal krisis dan mampu tumbuh dengan signifikan.⁵¹

1. Karakteristik Data Responden

Responden pada penelitian ini merupakan mahasiswa kota palopo yang menggunakan bank syariah Indonesia. Pada penelitian ini menggunakan 82 mahasiswa yang dijadikan sampel penelitian.

a. Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden

		Jenis Kelamin			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Laki-Laki	28	28.0	28.0	28.0
	Perempuan	72	72.0	72.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber: Olah data IBM SPSS Statistics 26

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa banyannya responden Perempuan sebanyak 72 mahasiswa atau 72,0% sedangkan laki-laki sebanyak 28 mahasiswa atau 28,0%. Maka dapat disimpulkan bahwa pengguna Bank Syariah Indonesia didominasi oleh Perempuan.

⁵¹ Novfinawati, *Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia*, 67

b. Responden Menurut Nama Kampus

Tabel 4.2 Nama Kampus Responden
Nama Kampus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	IAIN PALOPO	46	46.0	46.0	46.0
	Univ.Cokro Aminoto	10	10.0	10.0	56.0
	Univ. Andi Djemma	17	17.0	17.0	73.0
	Stikes	3	3.0	3.0	76.0
	Univ. Muhammadiyah	18	18.0	18.0	94.0
	Univ. Mega Buana	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Olah data IBM SPSS Statistics 26

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 46 mahasiswa responden berasal dari kampus Iain Palopo atau 46,0%, sebanyak 10 mahasiswa responden berasal dari kampus Univ Cokro Aminoto Palopo atau 10,0%, sebanyak 17 mahasiswa Univ Andi Djemma Palopo atau 17,0% , sebanyak 3 mahasiswa responden dari kampus Stikes Luwu Raya Palopo atau 3,0% , sebanyak 18 mahasiswa responden berasal dari kampus Univ Muhammadiyah Palopo atau 18,0% , dan sebanyak 6 mahasiswa responden berasal dari kampus Univ Mega Buana atau 6,0%.

B Hasil Analisis Data

1. Uji Kualitas data

a. Uji Validitas

Tabel 4.3 Uji Validitas

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
X1	1	0,563	0,196	Valid
	2	0,500	0,196	Valid
	3	0,430	0,196	Valid
	4	0,486	0,196	Valid
	5	0,459	0,196	Valid
	6	0,483	0,196	Valid
	7	0,544	0,196	Valid
	8	0,337	0,196	Valid
	9	0,581	0,196	Valid
X2	1	0,473	0,196	Valid
	2	0,419	0,196	Valid
	3	0,545	0,196	Valid
	4	0,516	0,196	Valid
	5	0,372	0,196	Valid
	6	0,271	0,196	Valid
	7	0,533	0,196	Valid
	8	0,419	0,196	Valid
	9	0,633	0,196	Valid
Y	1	0,424	0,196	Valid
	2	0,328	0,196	Valid
	3	0,494	0,196	Valid
	4	0,487	0,196	Valid
	5	0,463	0,196	Valid
	6	0,607	0,196	Valid
	7	0,373	0,196	Valid
	8	0,611	0,196	Valid
	9	0,618	0,196	Valid

Sumber : Olah data SPSS 26

Pada uji validitas tersebut menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 dengan R_{tabel} sebesar 0,196. Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$

maka nilainya dinyatakan valid, begitupun sebaliknya jika nilai $R_{hitung} < R_{tabel}$ maka nilainya dinyatakan tidak valid. Pada pernyataan Persepsi (X1) dengan 9 pernyataan, Kualitas Pelayanan (X2) dengan 9 pernyataan, serta Minat Menggunakan Layanan Bank Syariah (Y) dengan 9 pernyataan tersebut dinyatakan valid.

b. Uji Reabilitas

Tabel 4.4 Uji Reliabilitas

Tabel Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Persepsi	0,948	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,932	Reliabel
Minat Menggunakan layanan BSI	0,961	Reliabel

Sumber : olah data *SPSS vers 26*

Berdasarkan uji reliabilitas pada tabel diatas, diperoleh nilai α untuk variabel Persepsi sebesar 0,948, Kualitas Pelayanan 0,932, serta Minat menggunakan Layanan BSI sebesar 0,961. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel telah memenuhi kriteria dan dinyatakan reliabel karena jika *Cronbach Alpha* (α) $> 0,6$ maka instrument tersebut dikatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan agar dapat mengetahui penyimpangan terjadi kepada data yang digunakan pada penelitian. Dalam hal ini peneliti menggunakan SPSS dalam mengelola data. Berikut merupakan hasil dari pengelolaan data.

a. Uji Normalitas data

Uji normalitas digunakan agar dapat mengetahui apakah variabel yang diteliti mempunyai distribusi data yang normal sehingga penelitian ini dapat dikatakan baik dan layak untuk digunakan dalam penelitian. Uji normalitas dilakukan dengan uji statistik *One Sampel Kolmogorov Smirnov*. Dengan ketentuan jika nilai signifikansi > 0.05 , maka data berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka data berdistribusi tidak normal.

**Tabel 4.5 Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	3.17373205	
Most Extreme Differences	Absolute	.075	
	Positive	.075	
	Negative	-.074	
Test Statistic		.075	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.181 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.602 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.589
		Upper Bound	.614

Sumber : Olah data SPSS 26

Berdasarkan tabel uji normalitas di atas yang menggunakan statistik *Kolmogro-Smirnov*, didapatkan hasil signifikan sebesar 0,614 dimana hasil tersebut lebih besar nilainya dari taraf signifikan yaitu 0,05 atau ($0,614 > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam pengujian model regresi terdapat toleransi. Multikolinearitas adalah hubungan linear antara variabel independent didalam regresi berganda. Model regresi yang baik apabila tidak terjadi kolerasi antara variabel independen. Uji multikolinearitas pada penelitian ini menggunakan analisis perhitungan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Dengan nilai tolerance $>0,10$ atau sama dengan nilai VIF <10 . Adapun hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 4.6 Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

	Model	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Persepsi	.374	2.676
	Kualitas Pelayanan	.374	2.676

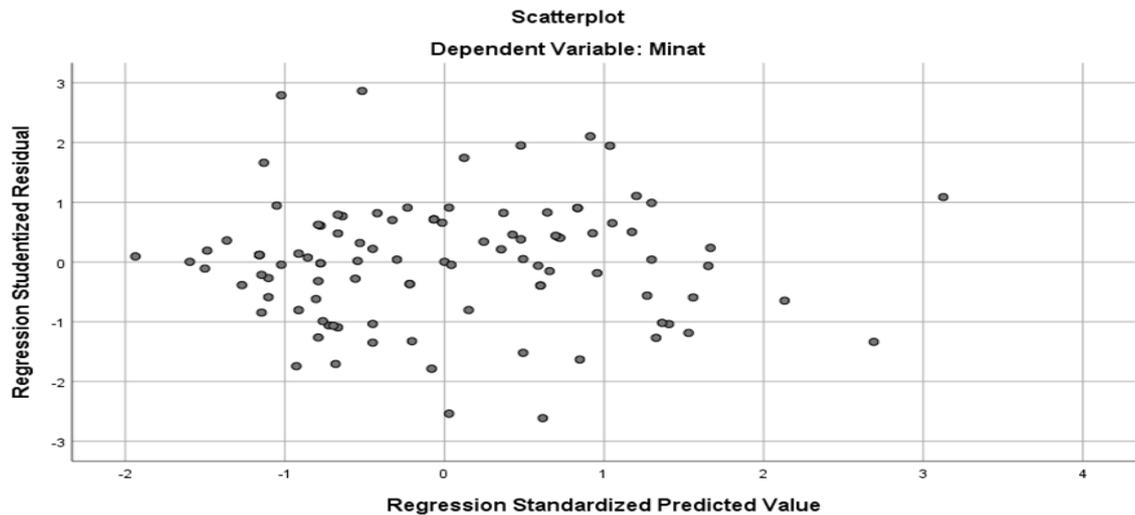
a. Dependent Variable: Minat

Dari tabel di atas menunjukkan nilai tolerance pada variabel persepsi (X_1) sebesar 0,374 dan kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0,374 sedangkan nilai VIF untuk variabel persepsi (X_1) sebesar 2,676 dan kualitas pelayanan (X_2) sebesar 2,676. Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa nilai tolerance dari variabel-variabel tersebut lebih dari 0,1 sedangkan nilai VIF variabel-variabel tersebut kurang dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolonieritas pada data tersebut.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pada penelitian ini digunakan grafik *sacatterplot* antara prediksi variabel bebas ($ZPRED$) serta residualnya ($SRESID$). Kriteria pengambilan Keputusan dilakukan bila terdapat pola tertentu, maka dalam model regresi ini diduga terdapat masalah heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar diatas dan di bawah pada angka sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 5.1



Sumber: Olah data IBM SPSS Statistics 26

Uji heteroskedastisitas yang menggunakan grafik scatterplot di atas menunjukkan hasil bahwa titik-titik dari data penyebaran berada di bawah dan di atas sekitar angka 0 pada sumbu Y dan juga tidak terdapat gambaran pola yang jelas pada penyebaran data di atas. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada penelitian ini, sehingga model regresi layak untuk digunakan.

3. Analisis Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 6.1 Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.327	2.225		1.944	.055
	Persepsi	.410	.114	.386	3.604	.000
	Kualitas Pelayanan	.463	.118	.421	3.931	.000

a. Dependent Variable: Minat

Sumber: Olah data IBM SPSS 26

Berdasarkan tabel *coefficients* diatas melalui uji regresi linear berganda maka dapat disimpulkan bahwa:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 4,327 + 0,410 X_1 + 0,463 X_2$$

- a) Konstanta sebesar 4,327 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel persepsi, dan kualitas pelayanan maka nilai variabel minat menggunakan layanan bank syariah Indonesia akan meningkat sebesar 4,327.
- b) Koefisien b1 sebesar 0,410 ,menyatakan bahwa setiap kenaikan satuan variabel persepsi maka akan mempengaruhi peningkatan terhadap minat menggunakan layanan bank syariah Indonesia sebesar 0,410
- c) Koefisien b2 sebesar 0,463 menyatakan bahwa setiap kenaikan satuan variabel kualitas pelayanan maka akan mempengaruhi peningkatan terhadap minat menggunakan layanan bank syariah Indonesia

C Uji Hipotesis

a. Uji Persial (Uji t)

Tabel 6.2 Uji Persial (Uji t)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.168	1.384		-.121	.904
	Persepsi	.392	.099	.370	3.979	.000
	Kualitas Pelayanan	.620	.102	.564	6.068	.000

a. Dependent Variable: Minat

Sumber: Olah data IBM SPSS 26

1) Pengaruh Persepsi (X1) terhadap minat menggunakan Layanan Bank Syariah (Y)

Variabel persepsi (X1) berpengaruh signifikan secara persial terhadap minat menggunakan Layanan Bank Syariah (Y). hal ini dapat dilihat dari signifikansi persepsi (X1) $0,000 < 0,05$ dan nilai $T_{tabel} = 1,983$. Artinya nilai T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} ($3,979 > 1,983$). Sehingga hasil tersebut secara persial diterima.

2) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap minat menggunakan layanan bank syariah

Variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan secara persial terhadap minat menggunakan layanan bank syariah (Y). Hal ini dapat dilihat dari signifikansi Kualitas Pelayanan (X2) $0,000 < 0,05$ dan nilai dari $T_{tabel} = 1,983$. Artinya nilai T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} ($6,068 > 1,983$). Sehingga hasil tersebut secara persial diterima.

b. Uji Simultan (uji f)

Tabel 6.3 Uji Simultan (Uji f)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6876.007	2	3438.003	228.324	.000 ^b
	Residual	1460.583	97	15.058		
	Total	8336.590	99			

a. Dependent Variable: Minat

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Persepsi

Sumber: Olah data IBM SPSS 26

Nilai $F_{tabel} = 3,09$ dengan tingkat kesalahan 5%. Berdasarkan hasil uji simultan pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} adalah 228,324 dan nilai F_{tabel} adalah 3,09. sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $228,324 > 3,09$. Sedangkan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ yang berarti variabel Persepsi (X1), dan Kualitas Pelayanan (X2), secara bersama-sama berpengaruh terhadap Minat Menggunakan Layanan Bank Syariah (Y) secara signifikan.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat. berikut ini adalah tabel hasil uji determinasi

Tabel 6.4 Uji Koefisien (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.908 ^a	.825	.821	3.880

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Persepsi

Sumber: Olah data IBM SPSS 26

Pada tabel diatas menunjukkan nilai koefisien determinasi pada nilai R Square sebesar 0,825. Nilai tersebut berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau R yaitu 0,908. Selanjutnya R Square sebesar 0,821 Hal ini menunjukkan kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat adalah sebesar 82,5%, dan sisanya 17,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel tidak diteliti.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, diberikan gambaran hasil analisis untuk menunjukkan secara lebih jelas bagaimana pengaruh antar variabel yang terjadi dalam penelitian. Variabel dalam penelitian ini adalah Persepsi dan kualitas pelayanan pilihan bebas sebagai variabel terikat. 100 responden berpartisipasi dalam survei dan memberikan informasi tentang penelitian “Pengaruh Persepsi dan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Terhadap Minat Menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo” sudah dilakukan melalui analisis yang terkait.

Teori Persepsi oleh Kotler dan Keller menjelaskan bahwa persepsi adalah proses seseorang dalam memilih, mengatur dan menafsirkan informasi untuk menciptakan Gambaran yang bermakna. Jika persepsi terhadap kualitas pelayanan tinggi, maka kemungkinan besar akan meningkatkan minat seseorang untuk menggunakan layanan atau produk tersebut untuk di masa depan.

Teori Kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas pelayanan adalah perbedaan antara ekspektasi pelanggan dan persepsi terhadap layanan yang diterima. Teori ini menjelaskan bahwa persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan dan minat seseorang untuk berlangganan atau mengulangi penggunaan layanan.

Teori model sikap dan perilaku oleh Feishbein dan ajzen menjelaskan bahwa sikap seseorang terhadap suatu layanan sangat di pengaruhi oleh persepsi dan keyakinan mereka terhadap layanan tersebut. Persepsi yang positif terhadap

kualitas pelayanan dapat mempengaruhi sikap positif, yang pada akhirnya meningkatkan niat atau minat seseorang untuk menggunakan layanan tersebut.

Secara keseluruhan, persepsi positif dan kualitas pelayanan yang baik sangat memengaruhi minat seseorang melalui peningkatan kepuasan, penciptaan sikap positif dan pemenuhan ekspektasi serta kebutuhan.

Uji validitas menunjukkan bahwa kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden memberikan hasil yang valid karena semua ungkapan memiliki rhitung $> r_{tabel}$. Uji reliabilitas dinyatakan reliabel yang ditunjukkan dengan koefisien lebih besar dari 0,6 yang menunjukkan pernyataan tersebut dinyatakan reliabel. Uji determinasi atau uji R, pada hasil uji koefisien determinasi menunjukkan jika R square (R^2) sebesar 0,825 atau 82,5%. Membuktikan jika terdapat pengaruh variabel fitur layanan dan variabel kemudahan sebanyak 82,5%,. Faktor lain yang tidak disebutkan pada penelitian ini sebanyak 17,5%.

Uji signifikansi simultan atau uji-F, menunjukkan hasil bahwa variabel independen (Persepsi dan Kualitas Pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (minat menggunakan layanan Bank Syariah). Dibuktikan dengan nilai F hitung $> F_{tabel}$ dengan nilai $228,324 > 3,09$. Nilai probabilitas value atau taraf signifikan adalah $0,000 < 0,05$. Dapat dikatakan bahwa berbagai persepsi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi minat mahasiswa menggunakan layanan BSI.

1. Pengaruh Persepsi Mahasiswa Terhadap Minat Menggunakan Layanan Bank Syariah Di Kota Palopo

Hasil penelitian yang dilakukan diperoleh bahwa variabel Persepsi berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan layanan Bank Syariah. Hal ini berdasarkan fakta dilapangan setelah dilakukan uji parsial (uji t) yang memperoleh hasil pemahaman mahasiswa $0,000 < 0,05$ dan nilai dari Thitung 3,979 lebih besar dari Ttabel 1,983 (H_0 ditolak dan H_1 diterima). Dapat diartikan, jika persepsi meningkat maka minat menggunakan Layanan Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa dikota palopo mengalami peningkatan.

Temuan ini didukung oleh Rakhmah Dkk yang mengatakan bahwa persepsi mahasiswa tentang perbankan syariah berarti penilaian atau kesan mahasiswa terhadap bank syariah tersebut. Dimana seorang mahasiswa yang memiliki persepsi yang positif dan baik terhadap bank syariah tersebut. Seorang mahasiswa sebelum memiliki minat untuk bank syariah biasanya sudah terlebih dahulu mengetahui segala informasi mengenai bank syariah tersebut. Berdasarkan penelitian ini, di peroleh Kesimpulan bahwa persepsi mahasiswa sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan bank syariah Indonesia.⁵²

Persepsi merupakan suatu anggapan yang muncul atas suatu informasi yang diterima. Persepsi menjadi salah satu faktor penentu

⁵² Nurul Fijriah, "Pengaruh Persepsi Terhadap Minat Menabung Mahasiswa Di Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Angkatan 2018 Universitas Muhammadiyah Metro)," *Skripsi*, 2021, 28–30.

dalam memahami informasi atau pengetahuan yang mempengaruhi seseorang dalam menentukan minat. Persepsi melahirkan perbedaan dalam memahami informasi atau pengetahuan yang di dapatkan yang menyebabkan seseorang memiliki minat.⁵³

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Persepsi terhadap minat menggunakan Layanan Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi minat menggunakan layanan bank syariah Indonesia khususnya pada mahasiswa dikota palopo.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Bank Syariah Indonesia

Hasil penelitian yang dilakukan diperoleh bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan layanan bank syariah . Hal ini berdasarkan fakta dilapangan setelah dilakukan uji parsial (uji t) yang memperoleh hasil kualitas pelayanan mahasiswa dikota palopo $0,000 < 0,05$ dan nilai dari Thitung 6,068 lebih besar dari Ttabel 1,983 (H_0 ditolak dan H_1 diterima). Dapat diartikan, jika kualitas pelayanan meningkat maka minat menggunakan layanan bank syariah indonesia pada mahasiswa dikota Palopo mengalami peningkatan.

Temuan ini di dukung oleh Vico Sultania yang mengatakan bahwa terbukti kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menabung pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang

⁵³ Fijriah.

Fatmawati dengan nilai koefisien regresi 0,128 dan nilai t_{hitung} sebesar $3,093 > t_{tabel} 1,989$ atau nilai sig $0,003 > 0,05$.⁵⁴

Kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan pengalaman sadar yang sifatnya subjek bagi setiap nasabah. Sejalan dengan pendapat irwanto bahwa persepsi adalah proses diterimanya rangsang (objek, kualitas, hubungan antar gejala, maupun peristiwa) sampai rangsang itu di sadari dan di mengerti⁵⁵. Artinya bahwa kualitas merupakan hasil persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan pihak bank. Kualitas layanan merupakan faktor penentu persepsi nasabah terhadap suatu keberadaan bank, yaitu apakah layanan yang diterima dan dirasakan oleh nasabah akan sama dengan yang mereka harapkan, mungkin lebih baik atau bahkan lebih buruk.

Sedangkan menurut Lupioadi kualitas pelayanan merupakan keseluruhan ciri dan karakteristik dari suatu produk/jasa dalam memenuhi kebutuhan dan selera pelanggan/nasabah.⁵⁶

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan terhadap minat menggunakan layanan bank syariah merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi minat menggunakan layanan bank syariah indonesia khususnya mahasiswa dikota palopo.

⁵⁴ Vico Sultania, “Pengaruh Kualitas Terhadap Minat Nasabah Menabung di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati”, Skripsi, 2019 84

⁵⁵ Irwanto, *Psikologi Umum*, (Jakarta : Prenhallindo, 2002), h.71

⁵⁶ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis data peneliti, dan dengan meneliti variabel Persepsi dan Kualitas Pelayanan terhadap minat menggunakan Layanan Bank Syariah, peneliti memperoleh hasil sebagai berikut:

1. Persepsi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan Layanan Bank Syariah Indonesia di kota Palopo. Dengan hasil analisis uji parsial (uji t) $0,000 < 0,05$ dan $T_{hitung} 3,979 > T_{tabel} 1,983$ yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan Layanan Bank Syariah Indonesia Di Kota Palopo. Dengan hasil analisis uji parsial (uji t) $0,000 < 0,05$ dan $T_{hitung} 6,068 > T_{tabel} 1,983$ yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi penelitian selanjutnya berkaitan dengan hal-hal yang dapat mempengaruhi minat menggunakan layanan bank syariah Indonesia.

1. Bagi Bank Syariah, di harapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar tercapainya kepuasan dan menciptakan citra baik dengan demikian bank Syariah lebih diminati oleh banyak mahasiswa.

2. Bagi peneliti, agar penelitian selanjutnya bisa lebih dikembangkan untuk penelitian dalam layanan Bank Syariah. peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat menambah teori persepsi dan kualitas pelayanan dari sumber atau toko yang berbeda. Terutama teori dan tokoh dakam ekonomi islam. Dengan menambahkan teori dari tokoh yang berbeda, diharapkan penelitian penelitian selanjutnya dapat memperoleh hasil yang lebih baik lagi.



DAFTAR PUSTAKA

Ascarya YumaAchmad Supriyanto, Bambang Budi Wiyono, and Burhanuddin Burhanuddin, "Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Loyalty of Bank Customers," *Cogent Business and Management*, 2021, <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>.

nita Diana, "*Bank Syariah : Gambaran Umum*" Jakarta"

Asyraf Afthanorhan et al., "Assessing the Effects of Service Quality on Customer Satisfaction," *Management Science Letters*, 2019, <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.11.004>.

Ahmad Syarief Iskandar, Faisal Podo, "Layanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo," *muamalah jurnal ekonomi*, Vol 3 No. 1. (2020), <http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/4229>

Bank Indonesia, *Outlook Perbankan Syariah 2011*, Jakarta: Direktorat Perbankan syariah 2010.

Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005)

Danang Sunyato, *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CAPS, 2014)

Danang Sunyato, *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*,

Desy Fadhilah Fithri et al., "Pengaruh Produk Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Dengan Persepsi Mahasiswa Sebagai Variabel Moderating," *Benefit: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 202.

Dewi et al., "The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction toward Customer Loyalty in Service Industry," *Uncertain Supply Chain Management*, 2021.

Diana Yumanita et al., *Bank Syariah : Gambaran Umum*, n.d.

Diana, "*Gambaran umum bank syariah*" Pusat Pendidikan dan studi kebanksentralan, Jakarta, Januari 2005.

Digdowiseiso, *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*.

Drs. Ismail, Ismail, MBA., Ak., *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenadamedia Group 2011)

- Dwi Cahyano, Astrid Maharani “*Systematic Literature Review:Faktor keunggulan Bank Syariah Indonesia*” Jurnal penelitian ekonomi (2022)
- Edy Syahputra, *Snowball Throwing:Tingkatan Minat dan Hasil Belajar*, (Sukabumi : Haura Publishing, 2020)
- Fahrur Ullum “*inovasi produk syariah di Indonesia*” Al-Qanun, Vol.17,No. 1,juni 2014
- Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu* (Jakarta: Ghalia 2005)
- I Pramana and Ni Rastini, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali,” *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2016.
- Imam Ghozali, “Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (VIII). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro,” *Cetakan Ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*, 2016.
- Iman Sungkawa, Dwi Purnomo, dan Eva Fauziah, “*Hubungan antara Persepsi dan Preferensi Konsumen dengan Pengambilan Keputusan Pembelian Buah Lokal*,” Agrijati Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Pertanian 28, No. 1 (Desember, 2016)
- Irwanto, *Psikologi Umum*, (Jakarta : Prenhallindo, 2002)
- Isti Adzah Haniefah Luthfiah et al., “*Pengaruh Persepsi Mahasiswa Uin Smh Banten Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Memilih Produk Bank Syariah*,” Jurnal Ekonomi Dan Manajemen 2, no. 2 (2023)
- Isti Adzah Haniefah Luthfiah et al., “*Pengaruh Persepsi Mahasiswa Uin Smh Banten Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Memilih Produk Bank Syariah*.”
- Jalaludin Rahmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009)
- Kumba Digdowiseiso, *Metode penelitian Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia*, Vol. 1,2017.
- Muhammad Syafi’I Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta:Gema Insani 2001)
- Ni Luh Desiyanti, I Nengah Sudja, and Luh Kadek Budi Martini, “Effect of Service Quality on Customer Satisfaction, Customer Delight and

Customer Loyalty (Study on LPD Desa Adat Sembung and LPD Desa Adat Seseh),” *International Journal of Contemporary Research and Review* 9, no. 03 (2018)

Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung : Alfabeta 2020)

Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001)

Reynaldi Suwarno, Dwi Cahyono, and Astrid Maharani, “Systematic Literature Review: Faktor Keunggulan Bank Syariah Di Indonesia,” *Jurnal Peneliti Ekonomi* 1, no. 6 (2022).

Riduwan dan Sunarto. *Pengantar statistika untuk penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2009)

Sana. N. Maswadeh, “An Evaluation of SMEs Satisfaction Toward Jordanian Islamic Banks Service Quality,” *Procedia Economics and Finance* 23, no. October 2014 (2015)

Sarlito Wirawan Sarwono, *Pengantar Umum Psikologi* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2016)

Siti Rochaeni, “*Analisis Persepsi, Kesadaran, dan Preferensi Konsumen terhadap Buah*

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung:Alfabeta 2017)

Sugiono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung :ALFABETA, 2021,

Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001)

Syahrum dan salim, “*Metode Penelitian Kuantitatif*,” *Jurnal Ilmiah Pendidikan Jasmani*,2016

Tania Oktrisa, Wuryaningsih Dwi Sayekti, dan Indah Listiana, “*Persepsi, Preferensi dan Pola Konsumsi Makanan Jajanan Berbasis Singkong terhadap Remaja : Kasus di SMAN 2 Bandar Lampung dan SMAN 1 Tumijajar Tulang Bawang Barat*,” *Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis* 3, No. 2 (April, 2015)

Trygu, *Teori Motivasi Abraham A.Maslow dan Hubungannya Dengan Minat Belajar Matematika Siswa* (2021)

Umar Husein, *Manajemen Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pusaka)

V. Wiratna Sujarweni, "*Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, 33. Yogyakarta: Pustaka Baru Press., "Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa, 2015.

V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*

Vico Sultania, "*Pengaruh Kualitas Terhadap Minat Nasabah Menabung di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati*", Skripsi, 2019

Yaniza Novitri, Khadijah Ath Thahirah, and Dedi Fernanda, "*Pengaruh Persepsi Dan Pengetahuan Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah*," Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Dharma Andalas, 2023, :pusat Pendidikan dan studi kebanksentralan (PPSK) BI 2005

Faktor-Faktor Pertumbuhan Industri Perbankan Syariah, diakses dari <https://ekonomi.uma.ac.id/2023/10/17/faktor-faktor-pertumbuhan-industri-perbankan-syariah/> pada tanggal 14 juli 2024

Wikipedia, Sejarah kota palopo, https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Palopo, 16, agustus, 2024

Bank syariah Indonesia, Sejarah Perseroan, https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html , 16, agustus, 2024.

L

A

M

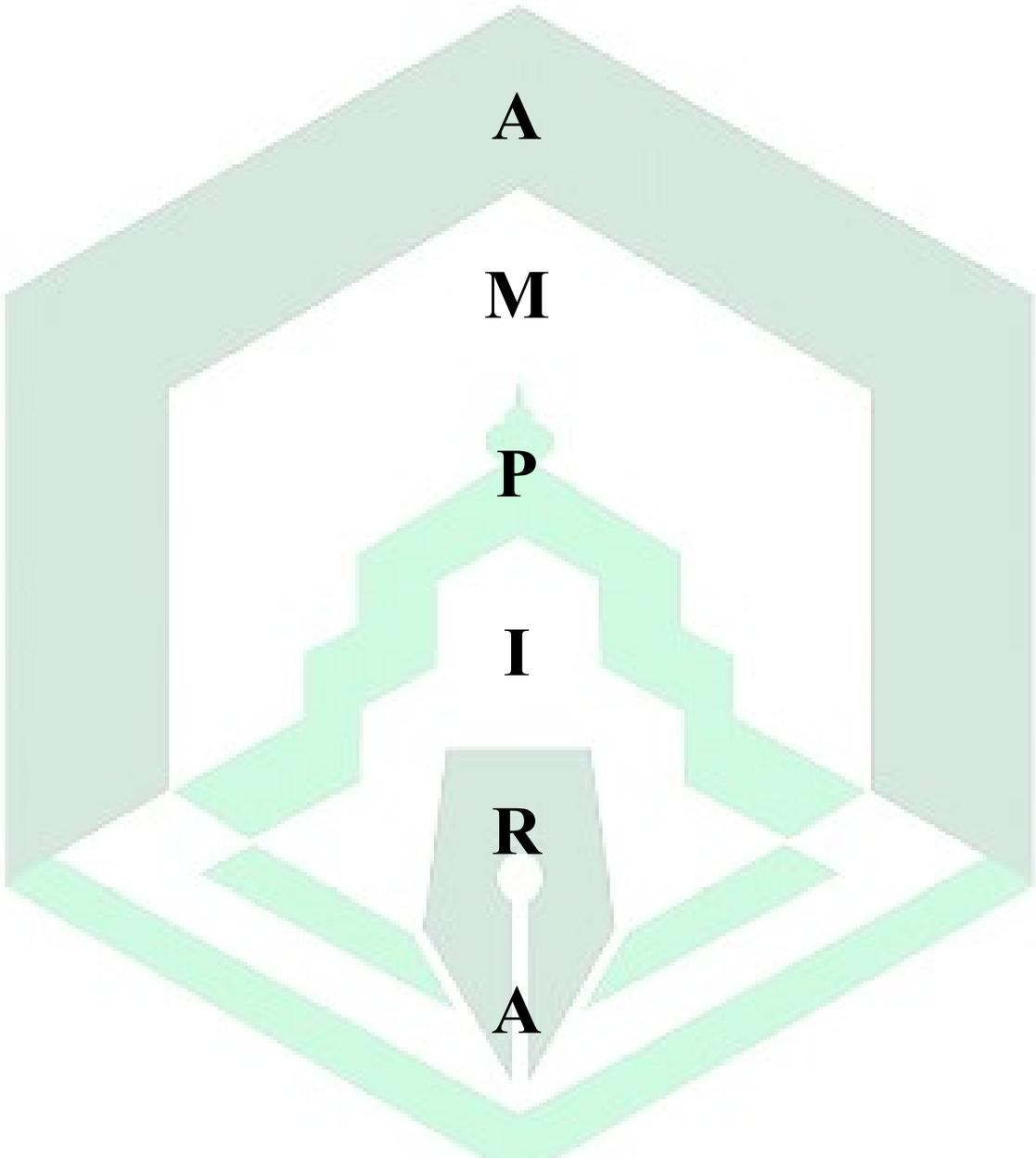
P

I

R

A

N



Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian


PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. K. H. M. Hasyim, No. 5, Kota Palopo, Kode Pos: 91021
Telp/Fax : (0471) 326048, Email : dpmptsp@palopokota.go.id, Website : <http://dpmptsp.palopokota.go.id>

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
NOMOR : 500.16.7.2/2024.1132/IP/DPMTSP

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi,
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja,
3. Peraturan Mendagri Nomor 3 Tahun 2008 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian,
4. Peraturan Wali Kota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo,
5. Peraturan Wali Kota Palopo Nomor 31 Tahun 2023 tentang Pelimpahan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Diberikan Wali Kota Palopo Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama	: ADE HIKMAH PERTIWI
Jenis Kelamin	: P
Alamat	: Pollo Salu, Kec. Ponrang Selatan
Pekerjaan	: Mahasiswa
NIM	: 2004020110

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

Pengaruh Persepsi Mahasiswa Terhadap Minat Menggunakan Layanan Bank Syariah Indonesia Di Kota Palopo

Lokasi Penelitian	: Bank Syariah Indonesia KC. Palopo
Lamanya Penelitian	: 6 November 2024 s.d. 6 Februari 2025

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor kepada Wali Kota Palopo cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 6 November 2024


Ditandatangani secara elektronik oleh :
Kepala DPMPTSP Kota Palopo
SYAMSURIADI NUR, S.STP
Pangkat : Pembina IV/a
NIP : 19850211 200312 1 002

Tembusan, Kepada Yth.

1. Wali Kota Palopo,
2. Dandim 1403 SWG,
3. Kapolres Palopo,
4. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel,
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo,
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo,
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian.

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)



Lampiran 2 : Kuesiner Penelitian

**KUESIONER PENELITIAN PENGARUH PERSEPSI DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT
MENGUNAKAN LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA
DI KOTA PALOPO**

Dalam rangka penyelesaian skripsi, saya Ade Hikma Pertiwi bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyelesaian skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Bank Syariah Indonesia Di Kota Palopo”, sehubungan dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan kesediaan Saudara/I untuk meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi beberapa pernyataan pada kuesioner ini.

Atas perhatian dan kerja samanya, saya ucapkan terima kasih

Nama :

Alamat Kampus :

Jenis Kelamin :

PETUNJUK PENGISIAN

1 = Sangat Setuju

2 = Setuju

3 = Netral

4 = Tidak Setuju

5 = Sangat Tidak Setuju

PERNYATAAN

1. PERSEPSI

a. Penyerapan terhadap rangsang atau objek dari luar individu						
No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa sangat tertarik dan fokus ketika melihat materi promosi atau iklan dari Bank Syariah					
2.	Informasi yang disajikan oleh staf Bank Syariah selalu menarik perhatian saya dan membuat saya					

	ingin mempelajari lebih lanjut					
3.	Saya sering merasa terlibat sepenuhnya dalam pengalaman menggunakan produk atau layanan dari Bank Syariah hingga sulit untuk memikirkan hal lain					

b. Pengertian atau Pemahaman						
No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya memahami dengan baik prinsip-prinsip dasar yang digunakan oleh Bank Syariah dalam menjalankan operasional dan layanannya.					
2.	Saya merasa memiliki pemahaman yang jelas tentang perbedaan antara produk perbankan syariah dan produk perbankan konvensional.					
3.	Penjelasan yang diberikan oleh staf Bank Syariah membantu saya memahami dengan baik produk dan layanan yang ditawarkan.					

c. Penilaian atau Evaluasi						
No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Syariah.					
2.	Bank Syariah memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami yang ditawarkan.					
3.	Saya menilai bahwa Bank Syariah mampu memenuhi kebutuhan perbankan saya dengan baik					

2. Kualitas Pelayanan

a. Bukti Langsung						
No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Fasilitas fisik dikantor Bank Syariah (seperti ruang tunggu, meja layanan, dan fasilitas umum) terlihat bersih dan terawat					

2.	Peralatan dan teknologi yang digunakan oleh Bank Syariah (seperti komputer, mesin ATM, dan sistem online) berfungsi dengan baik dan terlihat modern.					
3.	Dokumen dan materi informasi yang diberikan oleh Bank Syariah (seperti brosur, formulir, dan kontrak) jelas dan mudah dipahami					

b. Keandalan						
No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa aman dalam melakukan transaksi di bank syariah Indonesia					
2.	Saya percaya bahwa bank syariah Indonesia akan menjaga kerahasiaan data pribadi saya.					
3.	Bank syariah Indonesia memiliki prosedur yang jelas dan transparan dalam mengelola dana nasabah.					

c. Ketanggapan						
No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Staf Bank Syariah memberikan tanggapan yang cepat dan memadai terhadap pertanyaan atau keluhan yang saya ajukan					
2.	Proses penanganan permintaan layanan atau transaksi di Bank Syariah dilakukan dengan efisien dan tidak memakan waktu yang lama					
3.	Bank Syariah memiliki waktu respons yang singkat untuk menyelesaikan masalah atau permintaan layanan yang saya ajukan.					

3. Minat

a. Ketertarikan						
No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya tertarik untuk mempelajari lebih lanjut tentang produk dan layanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah					
2.	Saya merasa bahwa produk-produk Bank Syariah sesuai dengan minat dan kebutuhan finansial saya					
3.	Saya cenderung memilih produk dan layanan dari Bank Syariah karena ketertarikan saya terhadap prinsip-prinsip syariah yang diterapkan.					

b. keinginan						
No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya memiliki keinginan untuk membuka rekening di Bank Syariah karena minat saya terhadap produk-produk syariah.					
2.	Saya berencana untuk menggunakan layanan perbankan syariah secara rutin karena saya percaya bahwa itu sesuai dengan nilai-nilai saya.					
3.	Saya ingin mendapatkan informasi lebih lanjut tentang berbagai layanan keuangan yang ditawarkan oleh Bank Syariah untuk memenuhi kebutuhan finansial saya					

c. keyakinan						
No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa yakin bahwa bank syariah dapat memberikan Solusi keuangan yang sesuai dengan kebutuhan dan keyakinan					
2.	Saya percaya bahwa berinvestasi di Bank syariah akan memberikan keuntungan yang sejalan dengan nilai-					

	nilai syariah.					
3.	Saya yakin bahwa menggunakan layanan Bank Syariah adalah Langkah yang tepat untuk memastikan bahwa keuangan saya dikelola sesuai dengan prinsip-prinsip syariah					

Lampiran 3 : Data Responden

No	Nama	Nama Kampus	Jenis Kelamin
1	Nur andila	Iain palopo	Perempuan
2	Hanisa	Universitas Cokro alaminoto	Perempuan
3	Hadini Hairatul Hijrah	Iain Palopo	Perempuan
4	Yuni Budhianto	Universitas Cokro Aminoto Palopo	Perempuan
5	Hasdian	Uncp	Perempuan
6	ANDI TENRI BATARI RAHMAN	IAIN PALOPO	Perempuan
7	Hamdana	IAIN palopo	Perempuan
8	Surianti S	IAIN Palopo	Perempuan
9	Lubbiana	Universitas Cokro aminoto	Perempuan
10	SRI WULANDARI AS	IAIN Palopo	Perempuan
11	AISYAH	IAIN PALOPO	Perempuan
12	Amelia	IAIN PALOPO	Perempuan
13	IRA MAYA LESTARI	IAIN Palopo	Perempuan
14	muhammad saldin saputra	universitas andi djemma	laki-laki
15	SHINTA BELLA	UNIVERSITAS COKROAMINOTO PALOPO	Perempuan
16	Syahrul	Universitas andi djemma palopo	laki-laki
17	Muhammad Dandi	UNANDA	laki-laki
18	Salsa Sabila marto	STIKES Bhakti Pertiwi Luwu Raya Palopo	Perempuan
19	Sarah	Stikes luwu raya palopo	Perempuan
20	M. Saipul	Iain palopo	laki-laki
21	Reynaldi	Unanda palopo	laki-laki
22	Rendi Saputra	IAIN	laki-laki
23	Muhammad Luthfi	IAIN PALOPO	laki-laki
24	Megawati sugianto p	Unanda	Perempuan
25	Amanda	IAIN PALOPO	Perempuan
26	Miftahul Rahma	Universitas Muhammadiyah	Perempuan

		Palopo	
27	Jon	Universitas cokrominoto palopo	laki-laki
28	Yuliani Aripuddin	UIN Palopo	Perempuan
29	Nur Hikma	IAIN PALOPO	Perempuan
30	DEA MUR HUMAIRAH	IAIN PALOPO	Perempuan
31	Ainayah Sabila Pasha	IAIN Palopo	Perempuan
32	NIA PARAMITA	IAIN	Perempuan
33	Bunga Esya	IAIN PALOPO	Perempuan
34	Shapna	Unanda	Perempuan
35	Aulia Rahmi	IAIN PALOPO	Perempuan
36	Rusma winda	IAIN PALOPO	Perempuan
37	Inda Ayu Putri	IAIN PALOPO	Perempuan
38	Idris gusti	Universitas andi djemma palopo	laki-laki
39	Nia	Unanda	Perempuan
40	Rahmi	Universitas Cokroaminoto	Perempuan
41	M.raflyn	Muhammadya	laki-laki
42	Retno Ningrum	Unanda	Perempuan
43	Imelda Rahayu	Unanda	Perempuan
44	Muhammad yusriansyah	Universitas Mega Buana	laki-laki
45	Adrian Pratama	Universitas Cokroaminoto	laki-laki
46	Aldi Saputra	Iain Palopo	laki-laki
47	Fandi Kusuma	IAIN palopo	laki-laki
48	Nurul Putri	Unanda	Perempuan
49	Fitriani	Universitas Muhammadiyah Palopo	Perempuan
50	Ahmad	Unanda	laki-laki
51	Mirna	iain palopo	Perempuan
52	ayu	muhammadiyah	Perempuan
53	mifta nurul izza	muhammadiyah palopo	Perempuan
54	Dea Ananda	Iain Palopo	Perempuan
55	Aisyah Putri	Iain Palopo	Perempuan
56	Wasiah Ilmi	Iain Palopo	Perempuan
57	Rudi Tandi Ayu	Iain Palopo	laki-laki
58	Nur Hania	Iain Palopo	Perempuan
59	Liansy	Iain Palopo	Perempuan
60	Nurhidaya	Iain palopo	Perempuan
61	Kamin Chaidir	Universitas Muhammadiyah Palopo	laki-laki
62	Zein Hidayat	Unanda	Perempuan
63	Winarti	Universitas Muhammadiyah Palopo	Perempuan
64	Dea Murhumairah	Iain Palopo	Perempuan
65	Kartika Putri	Universitas Mega Buana Palopo	Perempuan
66	Fitri Wulandari	Universitas Mega Buana Palopo	Perempuan
67	Wakhidayat	Universitas Muhammadiyah	Perempuan

		Palopo	
68	Tiara	UMP	Perempuan
69	Tauhid	Unanda	laki-laki
70	Silva musir	Universitas cokroaminoto	Perempuan
71	Miftahul Jannah	Universitas Mega Buana Palopo	Perempuan
72	Yesi	Universitas Muhammadiyah Palopo	Perempuan
73	Yandi Hamka	Universitas Andi Djemma Palopo	laki-laki
74	Winni	Iain Palopo	Perempuan
75	Muhammad Afdilla	Iain Palopo	laki-laki
76	Tasya Pratiwi	Universitas Mega Buana	Perempuan
77	Susanto	Universitas Muhammadiyah palopo	laki-laki
78	Nova Yulianti	Iain Palopo	Perempuan
79	Nurul Hasisya	Iain Palopo	Perempuan
80	Ririn	Iain Palopo	Perempuan
81	Nurhalisa	Iain palopo	Perempuan
82	Mariza Hikman	Iain Palopo	Perempuan
83	Ananda Saiful	Universitas Muhammadiyah Palopo	Perempuan
84	Mita Anugra	Stikes luwu raya	Perempuan
85	Zahra	Universitas Muhammadiyah Palopo	Perempuan
86	Akmal	Universitas Muhammadiyah Palopo	laki-laki
87	Aizah	Universitas Muhammadiyah Palopo	Perempuan
88	Alini	Universitas Muhammadiyah Palopo	Perempuan
89	Alpian	Iain Palopo	laki-laki
90	Zahra Tunnisa	Universitas Muhammadiyah Palopo	Perempuan
91	Wati	Universitas muhammadiyah palopo	Perempuan
92	Virga	Universitas Andi Djemma	laki-laki
93	Valentino	Universitas Andi Djemma	laki-laki
94	Salmawati	Iain Palopo	Perempuan
95	Muhammad Fatlulhadi	Iain Palopo	laki-laki
96	Erwin	Iain Palopo	laki-laki
97	Ari	Universitas Cokro aminoto	laki-laki
98	Selvi Ahmad	Iain Palopo	Perempuan
99	Yulfa	Universitas Mega Buana Palopo	Perempuan
100	Nurmala	Iain palopo	Perempuan

4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
4	4	3	5	3	3	4	3	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
4	3	4	3	4	3	4	3	4	32
3	3	4	2	3	2	3	4	4	28
3	3	3	4	5	3	5	3	4	33
3	3	4	4	3	5	4	4	3	33
4	3	4	3	4	3	4	3	4	32
4	3	3	3	3	4	4	4	3	31
3	4	5	5	3	4	5	4	3	36
3	4	5	3	4	3	3	4	4	33
4	3	4	3	3	4	5	4	4	34
3	3	3	2	3	4	4	4	5	31
3	3	4	4	3	3	4	4	4	32
3	4	3	4	4	4	4	5	5	36
3	3	5	3	2	3	2	4	3	28
2	3	2	2	2	2	3	2	4	22
4	3	4	4	3	2	3	2	3	28
3	3	3	3	2	2	2	4	3	25
4	3	3	2	3	4	3	3	4	29
4	3	3	3	3	2	3	3	4	28
3	3	2	3	2	3	3	4	2	25
2	2	2	3	3	4	2	4	4	26
2	2	3	4	3	4	2	3	3	26
2	3	4	3	3	5	4	4	3	31
3	2	2	2	3	2	4	2	4	24
2	4	4	2	3	3	3	2	4	27
3	3	2	4	4	2	3	4	3	28
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	2	3	4	3	3	4	3	4	29
2	2	3	3	2	3	3	3	2	23
2	2	1	1	2	1	2	3	3	17
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	3	2	3	3	3	2	2	3	25
3	2	3	4	2	4	3	2	3	26
2	2	3	3	4	4	2	4	3	27
2	3	2	3	3	2	3	2	2	22
2	2	3	3	2	4	3	3	4	26
3	2	3	4	4	2	3	3	4	28
2	2	3	3	2	3	2	2	4	23
3	3	5	2	2	4	1	1	1	22
2	3	4	2	2	3	4	4	2	26
2	3	3	4	2	3	1	3	2	23
3	2	2	2	3	2	3	3	3	23
4	3	4	4	4	4	4	4	3	34

3	2	3	2	2	2	2	2	3	21
1	1	1	3	1	1	1	1	1	11
1	1	3	3	2	2	2	2	2	18
1	1	1	1	1	2	1	1	1	10
2	1	2	1	1	1	1	1	2	12
1	1	2	2	1	2	3	1	2	15
1	1	1	2	1	2	2	1	2	13
2	1	1	2	1	4	1	1	1	14
2	1	2	1	2	1	3	1	2	15
1	1	1	2	2	2	1	1	1	12
3	1	1	3	1	2	2	1	1	15
2	1	2	3	1	1	2	3	2	17
1	2	2	1	1	2	1	2	2	14
1	1	1	1	2	2	1	1	1	11
1	2	1	1	1	2	1	2	1	12
1	2	1	1	2	1	1	1	1	11
1	1	1	2	1	3	2	1	1	13

2. Kualitas Pelayanan (X2)

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	Total
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	4	4	1	2	1	5	4	5	31
4	4	4	3	3	4	4	4	4	34
4	4	4	2	1	2	4	4	4	29
4	4	4	5	4	4	5	4	3	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	4	4	3	3	3	3	3	3	29
3	3	4	3	4	3	2	4	2	28
5	4	2	1	1	2	2	2	1	20
5	4	5	5	3	3	5	5	5	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
5	5	4	4	5	5	5	5	5	43
5	5	5	1	1	1	4	4	3	29
3	3	3	3	2	4	3	3	3	27
5	5	5	4	3	4	3	4	4	37
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	3	4	3	4	3	4	3	4	32
5	4	3	2	3	3	4	4	4	32
4	3	3	3	2	3	3	3	3	27

4	4	3	3	4	4	3	4	4	33
4	4	3	3	3	4	3	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	4	4	3	2	2	5	4	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
3	3	4	3	4	4	4	4	3	32
4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
5	5	5	5	5	1	5	5	5	41
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	3	5	5	4	4	4	4	4	37
5	4	4	3	2	3	4	4	3	32
4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
4	4	4	4	2	2	5	5	4	34
4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	5	4	1	2	2	4	4	4	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	4	3	3	3	4	4	4	4	33
4	4	4	3	4	4	4	5	4	36
3	3	3	3	3	4	4	3	3	29
3	4	3	4	4	3	4	3	4	32
5	4	3	5	4	4	5	3	5	38
3	4	4	3	2	4	5	4	5	34
4	4	3	4	3	4	3	5	4	34
4	4	5	4	4	4	3	3	4	35
2	3	2	4	2	4	3	3	3	26
5	4	4	5	3	5	3	4	4	37
5	5	4	3	4	5	5	4	4	39
3	3	3	3	4	3	4	4	4	31
4	4	4	1	3	3	2	4	3	28
4	5	4	3	3	3	4	4	4	34
5	5	5	4	3	4	4	4	4	38
2	4	3	4	1	4	4	4	3	29
3	3	2	3	3	3	3	3	3	26
4	3	4	5	3	3	4	2	2	30
3	3	2	3	2	5	4	2	3	27
3	3	2	4	3	4	3	4	3	29

2	2	3	2	3	4	2	3	3	24
4	5	2	2	3	4	2	3	2	27
3	3	3	3	3	2	4	3	2	26
2	3	3	2	3	4	4	3	3	27
4	4	3	5	3	4	3	4	3	33
3	3	3	3	3	2	4	2	3	26
2	3	2	3	2	2	3	3	3	23
3	4	3	3	3	4	4	3	4	31
2	3	3	4	3	4	3	4	3	29
4	2	2	4	3	4	3	3	3	28
3	4	3	2	4	5	3	2	1	27
2	1	2	2	3	2	2	3	2	19
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	2	4	2	4	2	3	3	4	28
2	2	3	2	2	3	3	4	2	23
4	2	3	2	3	4	4	3	2	27
4	2	5	3	2	2	4	3	4	29
4	3	2	3	4	3	3	3	2	27
4	3	2	3	3	3	3	2	4	27
3	2	3	2	3	2	2	3	4	24
1	1	2	1	1	2	3	4	2	17
1	2	2	4	1	2	1	3	2	18
1	1	4	3	2	3	3	2	2	21
2	3	3	2	3	2	2	3	3	23
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	2	2	2	2	2	2	1	2	17
4	4	1	1	1	2	1	3	1	18
2	2	1	1	2	2	1	1	1	13
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
1	2	3	1	2	3	1	1	1	15
2	1	1	1	1	1	1	2	3	13
2	2	1	2	2	2	2	2	2	17
1	2	1	1	1	1	1	2	3	13
2	2	2	2	2	2	2	4	1	19
2	2	1	2	1	2	3	1	1	15
2	1	2	2	1	1	2	1	1	13
2	2	2	1	1	2	1	1	1	13
1	2	2	1	1	2	2	2	2	15
2	3	1	1	1	1	1	1	1	12

4	4	3	4	3	3	3	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	4	4	43
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
4	3	5	4	4	4	4	5	5	38
4	4	3	4	4	3	3	3	3	31
3	4	3	4	3	4	3	4	3	31
3	5	3	3	4	3	4	3	4	32
3	2	4	3	4	3	4	3	3	29
3	4	4	5	4	3	3	4	3	33
4	3	4	3	4	3	4	4	4	33
3	3	3	3	4	2	4	3	3	28
3	5	4	5	3	5	4	3	4	36
2	2	2	2	4	4	4	3	5	28
4	4	3	4	4	4	3	5	3	34
3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
3	4	3	4	4	4	5	5	4	36
4	3	4	3	2	2	2	3	2	25
2	3	4	4	4	2	2	3	3	27
3	2	4	4	3	2	2	2	2	24
3	3	4	3	4	3	3	2	4	29
3	4	4	3	4	3	3	4	3	31
2	3	3	2	2	2	3	2	2	21
3	4	2	3	4	3	3	2	3	27
4	2	5	3	3	3	4	3	2	29
3	3	3	4	4	4	2	4	3	30
3	3	3	2	2	3	2	3	3	24
3	4	3	4	4	3	3	4	3	31
4	3	3	3	4	3	3	3	3	29
3	4	4	3	3	4	2	4	3	30
4	3	4	3	2	4	3	3	4	30
3	3	2	3	4	3	4	3	3	28
1	1	2	2	1	2	2	4	2	17
3	2	3	3	3	2	3	1	2	22
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	4	3	3	2	4	3	2	2	26
4	3	4	2	2	3	3	2	3	26
4	3	3	2	3	2	3	4	3	27
3	2	4	4	2	2	3	4	3	27
4	4	4	3	3	2	3	3	3	29
2	2	3	4	3	2	2	2	4	24
4	4	3	2	3	2	3	3	2	26
3	3	2	1	2	1	2	2	2	18
3	4	2	1	1	2	2	1	2	18

	Sig. (2-tailed)	.202	.103		.349	.788	.019	.301	.007	.509	.000
	N		100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.218*	.262**	-.095	1	.108	.010	.382**	-.120	.323**	.486**
	Sig. (2-tailed)	.030	.008	.349		.286	.919	.000	.234	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.152	.159	.027	.108	1	-.007	.099	.124	.363**	.459**
	Sig. (2-tailed)	.130	.115	.788	.286		.945	.329	.218	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.261**	.249*	.234*	.010	-.007	1	.048	.253*	.141	.483**
	Sig. (2-tailed)	.009	.013	.019	.919	.945		.632	.011	.161	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	.171	.147	.104	.382**	.099	.048	1	.055	.330**	.544**
	Sig. (2-tailed)	.090	.145	.301	.000	.329	.632		.589	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	.016	.063	.268**	-.120	.124	.253*	.055	1	-.097	.337**
	Sig. (2-tailed)	.871	.533	.007	.234	.218	.011	.589		.335	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.9	Pearson Correlation	.308**	.067	.067	.323**	.363**	.141	.330**	-.097	1	.581**
	Sig. (2-tailed)	.002	.505	.509	.001	.000	.161	.001	.335		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.563**	.500**	.430**	.486**	.459**	.483**	.544**	.337**	.581**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	100	100	100	100	100			100	100	100

X2.7	Pearson Correlation	.147	.204*	.300**	.188	.099	-.083	1	.147	.286**	.533**
	Sig. (2-tailed)	.145	.042	.002	.060	.327	.414		.146	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.8	Pearson Correlation	.052	.032	.130	.191	.188	-.070	.147	1	.172	.419**
	Sig. (2-tailed)	.606	.755	.198	.057	.061	.488	.146		.088	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.9	Pearson Correlation	.225*	.205*	.236*	.319**	.151	.042	.286**	.172	1	.633**
	Sig. (2-tailed)	.024	.041	.018	.001	.134	.676	.004	.088		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.473**	.419**	.545**	.516**	.372**	.271**	.533**	.419**	.633**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.006	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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



	Sig. (2-tailed)	.306	.278	.013	.148	.020	.866		.677	.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y8	Pearson Correlation	.076	.312**	.082	.323**	.265**	.385**	-.042	1	.193	.611**
	Sig. (2-tailed)	.453	.002	.420	.001	.008	.000	.677		.054	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y9	Pearson Correlation	.262**	-.115	.303**	.307**	.281**	.405**	.270**	.193	1	.618**
	Sig. (2-tailed)	.009	.253	.002	.002	.005	.000	.007	.054		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.424**	.328**	.494**	.487**	.463**	.607**	.373**	.611**	.618**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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



B. Hasil Uji Reabilitas

1. Uji Reabilitas Persepsi (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.948	9

2. Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.932	9

3. Uji Reabilitas Minat (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.961	9

Lampiran 6 : Hasil Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual	
N			100	
Normal Parameters ^{a,b}				
Mean			.0000000	
Std. Deviation			3.17373205	
Most Extreme Differences	Extreme	Absolute	.075	
		Positive	.075	
		Negative	-.074	
Test Statistic			.075	
Asymp. Sig. (2-tailed)			.181 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	99% Confidence Interval	Lower Bound	.589
			Upper Bound	.614

B. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Persepsi	.374	2.676
	Kualitas Pelayanan	.374	2.676

a. Dependent Variable: Minat

Lampiran 7 : Hasil Uji Hipotesis

A. Hasil Uji Persial (Uji t)

Coefficients ^a				
Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
B	Std. Error	Beta		
-.168	1.384		-.121	.904
.392	.099	.370	3.979	.000
.620	.102	.564	6.068	.000

a. Dependent Variable: Minat

B. Hasil Uji Uji Simultan (Uji f)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6876.007	2	3438.003	228.324	.000 ^b
	Residual	1460.583	97	15.058		
	Total	8336.590	99			

a. Dependent Variable: Minat

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Persepsi

C. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.908 ^a	.825	.821	3.880

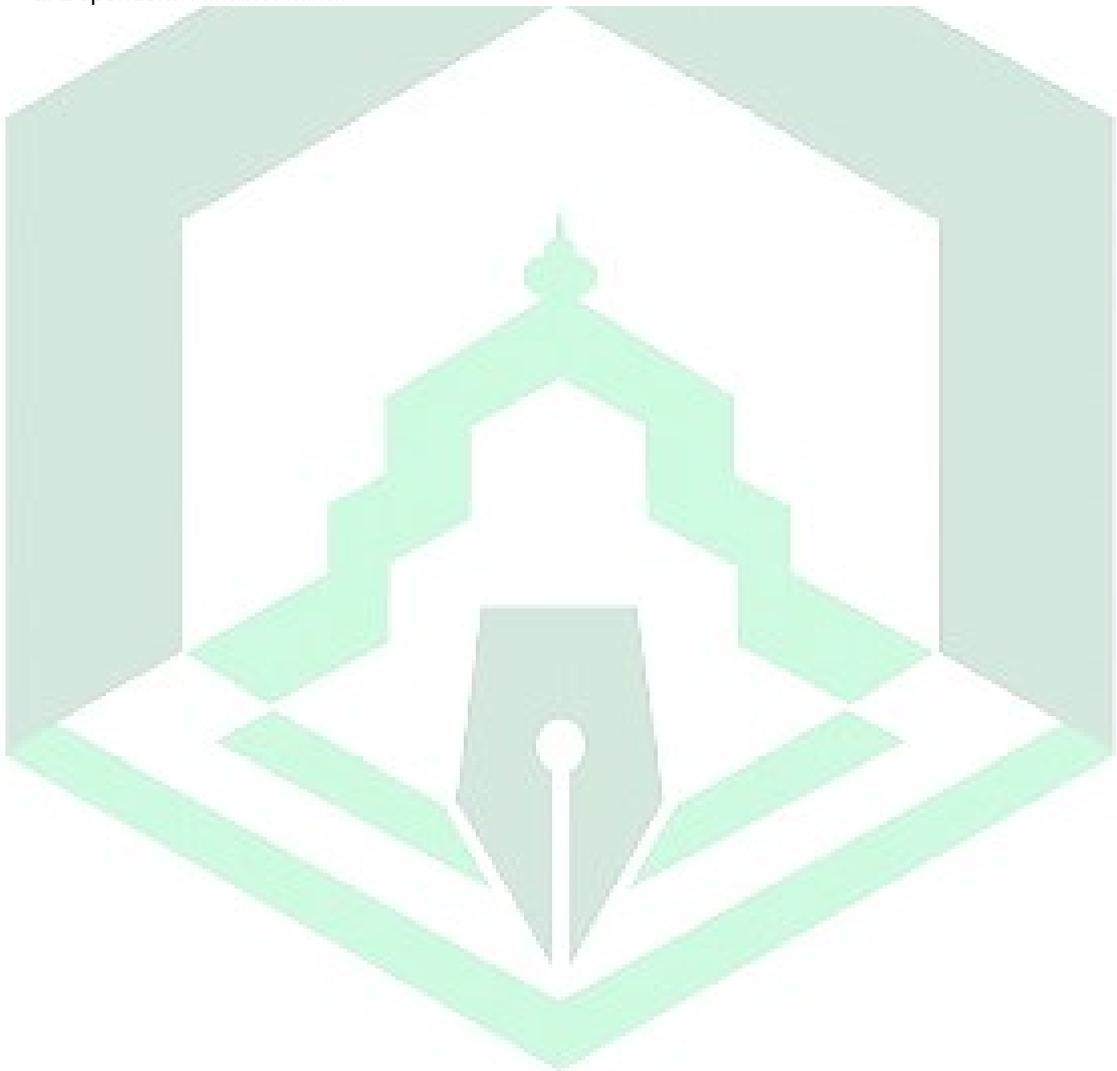
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Persepsi

D. Hasil Uji analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.327	2.225		1.944	.055
	Persepsi	.410	.114	.386	3.604	.000
	Kualitas Pelayanan	.463	.118	.421	3.931	.000

a. Dependent Variable: Minat



Lampiran 8 : Tebel Distribusi r yang digunakan dalam Uji Validitas

Tabel r untuk df = 51 - 100

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

Lampiran 9 : Tabel t

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

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

Lampiran 10 : Tabel f

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

RIWAYAT HIDUP



Ade Hikmah Pertiwi, lahir di Desa Desa Jenne Maeja, Dusun Pollo Salu, Kec. Ponrang Selatan, Kab. Luwu, Provinsi Sulawesi Selatan Indonesia pada tanggal 27 juli 2002. Anak pertama dari empat bersaudara dari pasangan ayahanda Masri dan ibunda Darmayanti. Penulis pertama kali menempuh pendidikan formal pada tahun 2009 di SDN 482 Malaka dan tamat pada tahun 2014. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ditingkat SMP, tepatnya di SMP Negeri 2 Belopa dan tamat pada tahun 2017. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ditingkat SMK, tepatnya di SMK Negeri 5 Luwu dan dinyatakan lulus pada tahun 2020. Pada tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikan sampai ke jenjang perguruan tinggi. Penulis melanjutkan pendidikan di **Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo**, dengan Program Studi Perbankan Syariah (PBS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.