



AL-HISAB: Jurnal Ekonomi Syariah
Vol. 1, No. 2 (Juni 2021): 27-36

**DETERMINAN KEPUTUSAN NASABAH BERTRANSAKSI
DENGAN PT. BANK SYARIAH MANDIRI KC. LANGSA**

**CUSTOMER DECISION DETERMINANTS TRANSACTION
WITH PT. SHARIA BANK MANDIRI KC. LANGSA**

¹Miftahul Jannah, ²Abdul Hamid, ³Mastura, ⁴Tabrani

^{1,2,3}IAIN Langsa, Indonesia

Email: miftahuljnnh@gmail.com

Url Artikel. <https://jurnal.sties-baktiya.ac.id/index.php/alhisab/article/view/72>

ABSTRACT

One's decision-making arises as a reaction to a problem, meaning that there is a mismatch between the current case and the desired state, which requires consideration to make several alternative actions. The formulation of the problem in this study is to measure the effect of location variables (X1) and service quality (X2) on customer decisions to transact with PT. Bank Syariah Mandiri KC Langsa. The analysis technique in this research is multiple linear regression. The sample in this study amounted to 65 customers using quota sampling. The results of this study indicate that the location variable (X1) and service quality variable (X2) partially influence the customer's decision to transact with PT. Bank Syariah Mandiri KC Langsa.

Keyword : Location, Service Quality, Customer Decisions

ABSTRAK

Pengambilan keputusan seseorang muncul sebagai reaksi atas sebuah masalah, artinya adanya ketidaksesuaian antara perkara saat ini dengan keadaan yang diinginkan, yang membutuhkan pertimbangan untuk membuat beberapa tindakan alternatif. Rumusan masalah dalam penelitian ini untuk mengukur pengaruh variabel lokasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap keputusan nasabah bertransaksi dengan PT. Bank Syariah Mandiri KC Langsa. Teknik analisis dalam penelitian ini yaitu regresi linear berganda. Sampel

dalam penelitian ini berjumlah 65 nasabah menggunakan *quota sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel lokasi (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah bertransaksi dengan PT. Bank Syariah Mandiri KC Langsa.

Kata Kunci : Lokasi, Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah

Diterima	Revisi Akhir	Tersedia Online
04-06-2021	28-06-2021	30-06-2021

A. PENDAHULUAN

Pengambilan keputusan seseorang muncul sebagai reaksi atas sebuah masalah, artinya adanya ketidaksesuaian antara perkara saat ini dengan keadaan yang di inginkannya, yang membutuhkan pertimbangan untuk membuat beberapa tindakan alternatif. Keputusan yang dibuat untuk menggunakan suatu produk atau jasa oleh konsumen (nasabah) muncul dari faktor-faktor tertentu. Proses pengambilan keputusan yang dilakukan konsumen sering kali mengalami masalah yang didasarkan dari faktor kompleks yang menyangkut berbagai macam hal penentu keputusan tersebut.

PT. Bank Syariah Mandiri KC Langsa merupakan salah satu bank Syariah yang beroperasi di Kota Langsa. Selain PT. Bank Syariah Mandiri KC Langsa, masih banyak lagi bank Syariah yang beroperasi di Kota langsa, diantaranya yaitu Bank Aceh Syariah, BRI Syariah, BNI Syariah, BPRS ADECO< BPRS Serambi mekkah, dan lain sebagainya. Berdasarkan hasil observasi peneliti, dapat disimpulkan bahwa minat masyarakat Kota Langsa terhadap PT. Bank Syariah Mandiri KC Langsa sanga tinggi, hal tersebut ditandai dengan banyaknya nasabah yang terus berdatangan, baik untuk menabung maupun untuk melakukan pembiayaan. Maka dari itu, penelitian ini penting untuk dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah bertransaksi dengan PT. Bank Syariah Mandiri KC Langsa.

Lokasi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi nasabah dikarenakan oleh kedekatan antara rumah nasabah dengan lokasi suatu bank dan lokasi yang mudah dijangkau oleh kendaraan serta kondisi gedung dengan adanya pengaturan ruang, pemeliharaan gedung sehingga membuat nasabah menjadi nyaman. Penelitian yang dilakukan Nopitasari (2017) menyatakan bahwa lokasi berpengaruh

signifikan terhadap keputusan Mahasiswa IAIN Surakarta menggunakan Bank Syariah. Penentuan lokasi suatu cabang bank merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting. Bank yang terletak dalam lokasi yang strategis sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank.

Faktor lain yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah adalah Kualitas Pelayanan. Penelitian Diana (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota menabung di BMT Bina Umat Sejahtera Kalijambe. Dalam usaha perbankan, kualitas pelayanan memiliki daya tarik tersendiri bagi nasabah untuk menentukan pilihannya terhadap suatu bank. Pada umumnya calon nasabah yang akan menabung tentu akan memilih bank yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan. Setiap nasabah akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu untuk memutuskan menggunakan Bank Syariah.

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh secara parsial variabel lokasi (X1) terhadap keputusan nasabah bertransaksi dengan PT. Bank Syariah Mandiri KC Langsa?
2. Apakah terdapat pengaruh secara parsial variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap keputusan nasabah bertransaksi dengan PT. Bank Syariah Mandiri KC Langsa?
3. Apakah terdapat pengaruh secara simultan variabel lokasi (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap keputusan nasabah bertransaksi dengan PT. Bank Syariah Mandiri KC Langsa?

B. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif data primer. Penelitian ini dilakukan pada bulan September 2020 sampai dengan Januari 2021, subjek dalam penelitian PT. Bank Syariah Mandiri KC Langsa. Teknik dan instrument pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, kuesioner, observasi, dan studi Pustaka. Jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 65 sampel, dengan menggunakan *quota sampling* yaitu sebuah teknik pengambilan sampel dimana elemen populasi dipilih atas pertimbangan penulis serta jumlah sampel yang

sudah ditentukan. Sedangkan Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda dilakukan dalam penelitian ini untuk mengukur pengaruh variabel lokasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap keputusan nasabah bertransaksi dengan PT. Bank Syariah Mandiri KC Langsa, baik secara parsial maupun secara simultan.

C. PEMBAHASAN DAN HASIL

1. Uji Validitas

Uji validitas yang bertujuan untuk mengetahui bahwa setiap butir pertanyaan dan pernyataan yang diajukan kepada responden telah dinyatakan valid atau tidak. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik korelasi, yaitu dengan membandingkan hasil koefisien korelasi r_{hitung} dengan r_{tabel} .

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No. Butir	r hitung	Nilai Kritis (r tabel)	Keterangan
Lokasi (X₁)			
X1.1	0,376	0,2058	Valid
X1.2	0,596	0,2058	Valid
X1.3	0,369	0,2058	Valid
X1.4	0,503	0,2058	Valid
X1.5	0,842	0,2058	Valid
X1.6	0,837	0,2058	Valid
X1.7	0,787	0,2058	Valid
X1.8	0,780	0,2058	Valid
X1.9	0,578	0,2058	Valid
Kualitas Pelayanan (X₂)			
X3.20	0,738	0,2058	Valid
X3.21	0,734	0,2058	Valid
X3.22	0,700	0,2058	Valid
X3.23	0,571	0,2058	Valid
X3.24	0,691	0,2058	Valid
X3.25	0,529	0,2058	Valid
X3.26	0,740	0,2058	Valid
X3.27	0,713	0,2058	Valid
Keputusan Nasabah (Y)			
Y.28	0,757	0,2058	Valid
Y.29	0,656	0,2058	Valid
Y.30	0,546	0,2058	Valid
Y.31	0,647	0,2058	Valid
Y.32	0,680	0,2058	Valid
Y.33	0,729	0,2058	Valid
Y.34	0,668	0,2058	Valid
Y.35	0,646	0,2058	Valid

No. Butir	r hitung	Nilai Kritis (r tabel)	Keterangan
Y.36	0,569	0,2058	Valid
Y.37	0,615	0,2058	Valid

Berkasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi seluruhnya mempunyai r hitung yang lebih besar dari r tabel (r tabel = 0,2058). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan dan pernyataan pada instrumen baik dari pertanyaan dan pernyataan variabel lokasi dan kualitas pelayanan, dan keputusan nasabah dinyatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur penelitian. Artinya semua pertanyaan dan pernyataan yang dicantumkan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan variabel lokasi dan kualitas pelayanan, dan keputusan nasabah.

2. Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengetahui hasil uji reliabilitas, maka dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai alpha (α) dengan nilai r_{tabel} . Jika nilai alpha (α) lebih besar dari r_{tabel} , maka hasilnya adalah reliabel. Pengukuran reliabilitas menggunakan metode Alpha Cronbach, jika (α) > 0,60 maka reliabilitas pernyataan bisa diterima.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koef. Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Lokasi(X_1)	0,759	0,6	Reliabel
Kuaitas Pelayanan(X_2)	0,761	0,6	Reliabel
Keputusan Nasabah (Y)	0,751	0,6	Reliabel

Hasil uji reliabilitas dapat diketahui seluruh koefisien alpha lebih besar dari nilai kritisnya yaitu 0.6, maka dapat disimpulkan bahwa jawaban dari butir-butir pertanyaan dan pernyataan mengenai lokasi dan kualitas pelayanan dan keputusan menggunakan Bank Syariah Mandiri Langsa merupakan jawaban pertanyaan dan pernyataan yang reliabel atau handal. Artinya jawaban pertanyaan dan pernyataan lokasi dan kualitas pelayanan dan keputusan konsisten dan stabil.

3. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah sebuah teknik yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dari satu atau dua variabel bebas (independen) dan variabel terikat. Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel dependen dapat diprediksi melalui variabel independen atau prediktor, secara parsial maupun simultan.

Tabel 3. Uji Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.152	5.328		.592	.556
X1	.177	.086	.207	2.059	.044
X2	.932	.153	.614	6.096	.000

Berdasarkan hasil pengujian diatas, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut: $Y = 3,152 \text{ constant} + 0,177_{(X_1)} + 0,932_{(X_2)} + e$. Pada model regresi linear berganda diperoleh nilai constanta keputusan nasabah sebesar 3,152 artinya jika variabel bebas(X) nilainya 0, maka variabel terikat nilainya sebesar 3.152. Koefisien regresi variabel bebas bernilai positif, artinya keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah Mandiri Langsa dipengaruhi oleh lokasi dan kualitas pelayanan.

4. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.748 ^a	.559	.545	3.60788

Berdasarkan hasil perhitungan uji determinasi didapatkan koefisien determinasi atau adjusted R^2 sebesar 0,545 hal ini menunjukkan 54,5% variasi keputusan nasabah dapat dijelaskan

oleh variasi dari 2 variabel yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah Mandiri Langsa yaitu lokasi, dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya ($100\% - 54,5\% = 45,5\%$) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini.

5. Uji t (Uji Parsial)

Pengujian hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara parsial lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah dapat dilihat dari hasil uji t. Kriteria pengujiannya apabila nilai signifikansi $< 0,05$ dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_a diterima.

Tabel 5. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.152	5.328		.592	.556
X1	.177	.086	.207	2.059	.044
X2	.932	.153	.614	6.096	.000

a. Dependent Variable: Y

Hasil pengujian secara parsial pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah, Jika dilihat dari hasil analisis uji T dengan menggunakan program SPSS diperoleh *thitung* sebesar 2,059 dengan $t_{tabel} = 1,669$ maka nilai $thitung > t_{tabel}$. Sedangkan nilai signifikansi variabel lokasi (X1) sebesar 0,044, maka nilai signifikansi $thitung < \alpha$ (0,05). Berdasarkan hasil tersebut maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel independen lokasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen keputusan nasabah.

Hasil pengujian secara parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah, Jika dilihat dari hasil analisis uji t dengan menggunakan program SPSS diperoleh *thitung* sebesar 6,096 dengan $t_{tabel} = 1,669$ maka nilai $thitung > t_{tabel}$. Sedangkan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,000, maka signifikansi $thitung < \alpha$ (0,05). Berdasarkan hasil tersebut maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel independen kualitas

pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen keputusan nasabah.

b. Uji F (Uji Simultan)

Pengujian hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara simultan (keseluruhan) lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah Mandiri Langsa dapat dilihat dari hasil uji F. kriteria pengujiannya apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak.

Tabel 6. Hasil Uji Coba F (ANOVA^b)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1023.018	2	511.509	39.296	.000 ^a
Residual	807.043	62	13.017		
Total	1830.062	64			

a. Predictors: (Constant), X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Hasil uji F perhitungan yang menggunakan program SPSS diperoleh nilai $F_{hitung} = 39,296 > F_{tabel}$ sebesar 4,00 dengan nilai signifikansi yang di hitung sebesar 0,000 (a) $< 0,05$. sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_a diterima, yang berarti ada pengaruh secara simultan (keseluruhan) lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah Mandiri Langsa secara signifikan.

c. Analisis

Hasil perhitungan uji determinasi didapatkan koefisien determinasi atau adjusted R^2 sebesar 0,545 hal ini menunjukkan 54,5% variasi keputusan nasabah dapat dijelaskan oleh variasi dari 2 variabel yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah Mandiri Langsa yaitu lokasi, dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya ($100\% - 54,5\% = 45,5\%$) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini. Hasil pengujian hipotesis menyatakan bahwa secara parsial variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Diana (2017) yang berjudul pengaruh pengetahuan, lokasi, kualitas pelayanan, dan bagi hasil terhadap keputusan anggota menabung di

BMT Bina Umat Sejahtera Kalijambe, dengan hasil penelitian menyatakan bahwa secara parsial variabel lokasi tidak berpengaruh terhadap keputusan menabung di BMT Bina Umat Sejahtera. Secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nopitasari (2017) yang berjudul pengaruh lokasi, produk, reputasi, dan pelayanan terhadap keputusan mahasiswa IAIN Surakarta menggunakan Bank Syariah, dengan hasil penelitian menyatakan bahwa secara parsial variabel pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah. Secara simultan (keseluruhan) lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah Mandiri Langsa secara signifikan.

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data maka dapat disajikan beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Hasil pengujian hipotesis secara parsial (Uji t) menyatakan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah Mandiri Langsa (dengan nilai t_{hitung} 2,059 dan nilai signifikansi 0,044)
2. Hasil pengujian hipotesis secara parsial (Uji t) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah Mandiri Langsa. (dengan nilai t_{hitung} 6,096 dan nilai signifikansi 0,000.)
3. Hasil pengujian hipotesis secara simultan (Uji F) menyatakan bahwa lokasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah Mandiri Langsa. (dengan nilai F_{hitung} 32,296 dan nilai signifikansi 0,000).

E. SARAN

bagi peneliti selanjutnya yaitu dengan menambahkan lagi variabel independ, seperti variabel religiusitas, variabel *marketing mix*, dan lain sebagainya. Mengingat variabel independen dalam penelitian variabel lokasi (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2).

Referensi

- Alfian, Akbar Dinnul, (2009), *Modul Aplikasi Komputer IV (SPSS)*, Palembang: IAIN Raden Fatah.
- Fahmi, Irham, (2013), *Manajemen Pengambilan Keputusan*, Bandung: Alfabeta.
- Firza, Viranti Aulia dan Ginanjar, A, ((2015), *Influence Of Facilities, Promotion, Product and Location Islamic Banking On Descion Non Muslim Customer Patronizing AT BRIS Case Study in BRI Syariah*, The Jurnal Tauhidinimics Vol.1 No. 1.
- Ghozali, Imam, (2001), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hakim, Abdul, (2010), *Statistika Deskriptif*, Yogyakarta: Ekonisia.
- Juliandi, Azuar dan Irfan, (2013), *Metodologi penelitian kuantitatif Untuk ilmu-ilmu bisnis*, Bandung: CitaPustaka Media Perintis.
- Kasmir, (2008), *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana.
- Muhammad, (2005), *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: Upp Amp Ykpn.
- Mutaqqin, Dadan, (2008), *Aspek Legal Keuangan Syariah Bank, LKM, Asuransi, dan Reasuransi*, Yogyakarta: Safitria Insania Press.
- Setiadji, (2004), *Panduan Riset dengan pendekatan Kuantitatif*, Surakarta: PPS Universitas Muhammadiyah.
- Sugiyono, (2007), *Materi Pengumpulan Data*, Jakarta: Erlangga.
- Supranto, (2007), *Statistic Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy, (2002, *Strategi Bisnis*, Yogyakarta: Andi Officet.
- _____, (2006), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Officet.