

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN DIMENSI CARTER
TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN
JASA PERBANKAN SYARIAH
DI KOTA LANGSA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**



Oleh:

SRI RATNA RIZKI
NIM 4012016032

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
LANGSA
2021**

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Dimensi CARTER Terhadap
Keputusan Masyarakat Menggunakan Jasa Perbankan Syariah
di Kota Langsa**

Oleh:

Sri Ratna Rizki

Nim. 4012016032

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Langsa, 16 Juni 2021

Pembimbing I



Dr. Basri, Ma
NIP. 19670214 199802 1 001

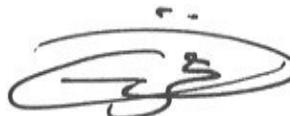
Pembimbing II



Safwandi, M.Mat
NIP. 19860615 201903 1 015

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Fakhrizal, Lc, MA

NIP. 19850218 201801 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN DIMENSI CARTER TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN JASA PERBANKAN SYARIAH DI KOTA LANGSA” an. Sri Ratna Rizki, NIM 4012016032 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada program Studi Perbankan Syariah.

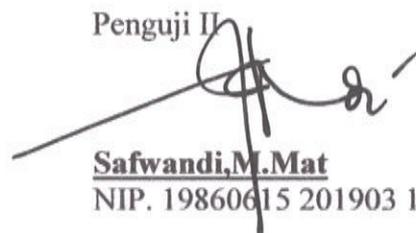
Langsa, 25 Agustus 2021

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah IAIN Langsa

Penguji I


Abdul Hamid, MA
NIP. 19691231 200701 1 001

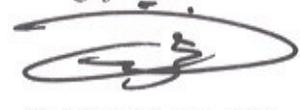
Penguji II


Safwandi, M. Mat
NIP. 19860615 201903 1 015

Penguji III


Muhammad Dayyan, M. Ec
NIP. 2008087704

Penguji IV


Fakhrizal, Lc, MA
NIP. 19850218 201801 1 001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Langsa



Dr. Iskandar, M. CL
NIP. 19650616 199503 1 002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Ratna Rizki

Nim : 4012016032

Tempat/tgl. Lahir : Langsa, 03-Januari-1998

Pekerjaan : Mahasiswi

Alamat : Kampung Jawa Belakang, Langsa Kota, Kota Langsa

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN DIMENSI CARTER TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN JASA PERBANKAN SYARIAH DI KOTA LANGSA”** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, 16 Juni 2021

Yang membuat pernyataan



Sri Ratna Rizki

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Keselamatan atas kesabaranmu. Maka alangkah baiknya tempat kesudahan itu”

(QS Ar Ra’du : 24)

“Dan bahwasanya seorang manusia tidak memperoleh selain apa yang telah diusahakannya”

(QS Al Najm : 39)

“Dan ketahuilah, pertolongan itu bersama kesabaran, jalan keluar itu bersama permasalahan dan bersama kesulitan ada kemudahan”

(HR Tirmidzi)

Puji dan syukur atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, pemahaman serta kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini saya persembahkan untuk Ayah dan Mama tercinta (Ayah Ruseno dan Ibu Rosmala Dewi) yang selalu memberikan motivasi dan doa yang tiada henti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Terima kasih atas cinta, kasih sayang dan kesabaran yang tidak akan pernah tergantikan.

Untuk semua sahabat-sahabatku dan teman-teman tercinta yang selalu memberi motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini yang selalu menemani baik duka maupun suka.

Terima kasih

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dengan dimensi CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness*) terhadap keputusan masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan syariah. Metode yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan penarikan sampel *nonprobability sampling* dengan cara *accidental sampling*. Sampel yang digunakan adalah masyarakat di Kota Langsa yang telah menggunakan jasa perbankan syariah sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan membagikan kepada masyarakat Kota Langsa. Metode analisis data menggunakan regresi linear berganda, uji asumsi klasik, dan uji hipotesa (uji t dan uji F). Hasil penelitian uji t menunjukkan bahwa variabel *compliance* berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai $t_{hitung} 3,544 > t_{tabel} 1,987$ dan $sig 0,001 < 0,05$, variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai $t_{hitung} 3,912 > t_{tabel} 1,987$ dan $sig 0,000 < 0,05$, dan variabel *tangible* berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai $10,828 > t_{tabel} 1,987$ dan $sig 0,000 < 0,05$. Namun berbeda dengan variabel *assurance* tidak berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai $t_{hitung} -1,454 < t_{tabel} 1,987$ dan $sig 0,149 > 0,05$, variabel *emphaty* tidak berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai $t_{hitung} 1,004 < t_{tabel} 1,987$ dan $sig 0,318 > 0,05$, serta variabel *responsiveness* tidak berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai $t_{hitung} -1,568 < t_{tabel} 1,987$ dan $sig 0,120 > 0,05$. Hasil penelitian uji F menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama antara variabel *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness* terhadap keputusan masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan syariah dengan nilai F_{hitung} sebesar 55,826 dan $sig 0,000 < 0,05$. Kesimpulan dari penelitian ini berdasarkan analisis koefisiensi determinasi (*adjusted R²*) bahwa 77,6% variasi nilai keputusan masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan syariah ditentukan oleh enam variabel yang berpengaruh yaitu *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness*. Sedangkan sisanya 22,4 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam persamaan tersebut diatas.

Kata Kunci: *Assurance, Compliance, Emphaty, Keputusan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Reliability, Responsiveness*

Abstract

The purpose of this research is to examine the effect service quality with CARTER dimensions (compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness) on peoples decisions to use Islamic banking service. The method used is the quantitative approach. This study uses nonprobability sampling by accidental sampling. The sample used is there are 96 respondents in Langsa City who have used Islamic banking service. The data-collection technique a questionnaire by distributing to Langsa city community. Data analysis methods using linear regression, classic assumptions test, and hypothetical test (t and test f). the result of the t-test research show that the compliance variabel has a positive and significant effect with the value $t_{count} 3,544 > t_{table} 1,987$ and sig $0,001 < 0,05$, reliability variable has a positive and significant effect with the value $t_{count} 3,912 > t_{table} 1,987$ and sig $0,000 < 0,05$, tangible variabel has a positive and significant effect with the value $t_{count} 10,828 > t_{table} 1,987$ and sig $0,000 < 0,05$. But different from the assurance variable has no positive and significant effect with the value $t_{count} -1,454 < t_{table} 1,987$ and sig $0,149 > 0,05$, empathy variable has no positive and significant effect with the value $t_{count} 1,004 < t_{table} 1,987$ and sig $0,318 > 0,05$ and responsiveness variabel has no positive and significant effect with the value $t_{count} 568 < t_{table} 1,987$ and sig $0,120 > 0,05$. The results of research on the f show that there is a positive and significant impact together between the compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness on peoples decisions to use Islamic banking service. Based on the results of the study, it is based on coefficiency analysis, that 77,6 % of the disproportionate value of the people, should be satisfied by the six influential variables, compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness. The remaining 22,4 % is described by other variables not included in the equation.

Keyword : Assurance, Compliance, Community Decision, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Service Quality

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullah wabarakatuh

Puji dan syukur yang tak terhingga saya sebagai penyusun panjatkan atas berkah dari Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini. Salawat dan salam tidak lupa penyusun ucapkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah memperjuangkan kehidupan umatnya sehingga umatnya saat ini dapat merasakan indahnya Islam sebagai agama untuk membawa kebahagiaan dunia dan akhirat.

Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada program studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Langsa, maka dengan itu penulis menulis skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Dimensi CARTER Terhadap Keputusan Masyarakat Menggunakan Jasa Perbankan Syariah di Kota Langsa”**.

Upaya penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik moral maupun materil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT Yang Maha Esa yang selalu memberikan kesehatan, kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Untuk kedua Orangtua saya tercinta ayahanda Ruseno dan Ibunda Rosmala Dewi yang tidak henti-hentinya selalu memberikan do'a dan memberikan support kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. H. Basri Ibrahim, MA selaku rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa sekaligus Pembimbing I yang telah dengan tulus membantu dan membimbing penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Bapak Dr. Iskandar, MCL selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa.
5. Bapak Fakhrizal, Lc. MA, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa
6. Bapak Safwandi, M.Mat sebagai Pembimbing II yang telah dengan tulus membantu dan membimbing penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan.

7. Seluruh Dosen dan Staf IAIN Langsa.
8. Teman-teman seperjuangan dan seangkatan Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa yang ikut membantu dan memberikan dukungan serta masukan demi selesainya skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan ganjaran yang terbaik dari Allah SWT. Selain itu, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik yang membangun serta saran-saran yang bermanfaat sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi khasanah ilmu ekonomi islam untuk kita yang membaca.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Langsa, 16 Juni 2021

Sri Ratna Rizki
4012016032

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣ	Ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	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	Syim	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	D	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
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	Waw	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal.

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	Fathah	A	A
—	Kasrah	I	L
—	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ي' —	Fathah dan ya	Ai	a dan i
و —	Fathah dan waw	Au	a dan u

c. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
—	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ي —	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و ---	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

d. Ta marbutah.

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

- 1) ta marbutahhidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

- 2) ta marbutahmati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

- 3) Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbūtah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata ituterpisah, maka ta marbūtah itu di transliterasikan dengan ha (h).

e. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydīd yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydīd dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

f. Kata Sandang.

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال , namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- 1) Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

- 2) Kata sandang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu..

Contoh:

- Ar-rajulu : الرجل
- As-sayyidatu: السيدة
- Al-qalamu : القلم

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif

Contoh :

- Ta'khuzuna : تاخذن
- An-nau' : النوء
- Syai'un : شئ

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (kata kerja), isim (kata benda) maupun harf, ditulisterpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya:

Contoh :

- Wainnallāhalahuakhairar-rāziqīn : وان الله اهو خير الر ازقين
- Wainnallāhalahuakhairurrāziqīn : وان الله اهو خير الر ازقين
- Faufū al-kailawa al-mīzāna : فاوفو الكيل والميزان
- Faufū al-kailawal-mīzāna : فاوفو الكيل والميزان
- Ibrāhīm al-Khalīl : ابراهيم الخليل
- Ibrāhīm al-Khalīl : ابراهيم الخليل
- Bismillāhimajrehāwamursāhā : بسم الله مجر اها ومر سها
- Walillāhi 'alan-nāsihijju al-baiti : والله على الناس حخ البيت

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam system tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: Huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri sendiri, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wamā Muhammadunillārasūl
- Walaqadra'āhubil-ufuqil-mubin

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak dipergunakan.

Contoh:

- Nasrunminallāhiwafathunqarib
- Lillāhi al-amrujami'an

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman tranliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu, peresmian pedoman tranliterasi ini perlu disertai dengan ilmu tajwid.

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL
PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
TRANSLITERASI	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	12
1.7 Penjelasan Istilah	13
1.8 Sistematika Pembahasan.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
2.1 Kualitas Pelayanan	16
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan CARTER	17
2.1.3 Karakteristik Pelayanan Dalam Pandangan Islam	24
2.2 Keputusan Penggunaan	25
2.2.1 Pengertian Keputusan	25
2.2.2 Indikator Keputusan.....	26
2.3 Perbankan Syariah	26
2.3.1 Pengertian Perbankan Syariah	26
2.3.2 Jenis-Jenis Bank Syariah.....	28
2.3.3 Tujuan dan Peran Perbankan Syariah	29
2.3.4 Ciri-Ciri Bank Syariah	30
2.3.5 Kegiatan Operasional Perbankan Syariah.....	31
2.3.6 Produk-Produk Perbankan Syariah	32
2.5 Penelitian Terdahulu	35
2.6 Kerangka Teoritis.....	38
2.7 Hipotesis Penelitian	39

BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Pendekatan dan Sifat Penelitian.....	42
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	42
3.3 Populasi dan Sampel.....	43
3.3.1 Populasi.....	43
3.3.2 Sampel.....	43
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6 Identifikasi Operasional dan Variabel.....	47
3.6.1 Identifikasi Variabel.....	47
3.6.2 Definisi Operasional Variabel	47
3.7 Teknik Analisis Data.....	49
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	51
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	52
3.7.2.1 Uji Normalitas.....	52
3.7.2.2 Uji Multikolinearitas	52
3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	53
3.7.2.3 Uji Autokorelasi	54
3.7.2.4 Uji Linearitas.....	54
3.8 Pengujian Hipotesis.....	55
3.8.1 Uji Parsial (Uji t).....	55
3.8.2 Uji Simultan (Uji F)	55
3.8.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	56
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 57
4.1 Hasil.....	57
4.1.1 Gambaran Umum Daerah Penelitian.....	57
4.1.2 Karakteristik Responden	57
4.1.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	60
4.1.3.1 Uji Validitas.....	60
4.1.3.2 Uji Reliabilitas	65
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	66
4.1.4.1 Uji Normalitas.....	66
4.1.4.2 Uji Multikolinearitas	69
4.1.4.3 Uji Heterokedastisitas	70
4.1.4.4 Uji Autokorelasi	71
4.1.4.5 Uji Linearitas.....	72
4.1.5 Analisis Regresi Berganda	75
4.1.6 Uji Hipotesis.....	77
4.1.6.1 Uji t	77
4.1.6.2 Uji F	80
4.1.6.3 Analisis Koefisiensi Determinasi.....	81
4.2 Pembahasan	82
4.2.1 Pengaruh <i>Compliance</i> Terhadap Keputusan Masyarakat.....	82
4.2.2 Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Keputusan Masyarakat	84

4.2.3 Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Keputusan Masyarakat	86
4.2.4 Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap Keputusan Masyarakat.....	88
4.2.5 Pengaruh <i>Emphaty</i> Terhadap Keputusan Masyarakat.....	90
4.2.6 Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Keputusan Masyarakat	91
4.2.7 Pengaruh <i>compliance, assurance, reliability, emphaty, tangible</i> dan <i>responsiveness</i> Terhadap Keputusan Masyarakat	93
BAB V PENUTUP	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1	Skala Pengukuran Kuesioner	47
Tabel 3.2	Operasional Variabel.....	48
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	59
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas	68
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4.9	Hasil Uji Autokorelasi	71
Tabel 4.10	Hasil Uji Linearitas <i>Compliance</i>	72
Tabel 4.11	Hasil Uji Linearitas <i>Assurance</i>	73
Tabel 4.12	Hasil Uji Linearitas <i>Reliability</i>	73
Tabel 4.13	Hasil Uji Linearitas <i>Tangible</i>	74
Tabel 4.14	Hasil Uji Linearitas <i>Emphaty</i>	74
Tabel 4.15	Hasil Uji Linearitas <i>Responsiveness</i>	75
Tabel 4.16	Hasil Regresi Linear Berganda	75
Tabel 4.17	Hasil Uji t.....	77
Tabel 4.18	Hasil Uji F.....	81
Tabel 4.19	Hasil Uji Determinasi.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teoritis.....	38
Gambar 4.1	Kurva Normal P - Plot.....	67
Gambar 4.2	Histogram.....	67
Gambar 4.3	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	100
Lampiran 2	Hasil Uji Validitas	108
Lampiran 3	Hasil Uji Reliablilitas	115
Lampiran 4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	117
Lampiran 5	Hasil Uji Hipotesis.....	122
Lampiran 6	Data Karakteristik Responden	
Lampiran 7	Hasil Data Tabulasi	
Lampiran 8	Dokumentasi Kegiatan	
Lampiran 9	Tabel Z.....	
Lampiran 10	Tabel r.....	
Lampiran 11	Tabel F.....	
Lampiran 12	Riwayat Hidup.....	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank syariah merupakan bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional. Bank syariah merupakan bank yang dalam kegiatannya mengacu pada hukum Islam serta setiap kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabahnya. Sedangkan perbankan konvensional merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang mana dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran berdasarkan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan serta keuntungan yang diberikan dalam bentuk suku bunga.¹

Dunia bisnis perbankan syariah saat ini mengalami kemajuan dan perkembangan yang sangat pesat. Maraknya perkembangan perbankan syariah di Indonesia yang tidak berbasis bunga, melahirkan begitu banyak para investor dan nasabah dengan berbagai penghimpunan dana. Bank syariah menjadi tempat untuk menghimpun dan menyalurkan dana bagi masyarakat yang mempunyai misi berlandaskan keadilan, kejujuran, kemanfaatan yang sesuai dengan syariah.² Perkembangan perbankan syariah di Indonesia juga didukung oleh Majelis Ulama

¹ Andrianto dan M Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah(Implementasi Teori dan Praktek)*, (Surabaya: Qiara Media Partner, 2019), h. 25-26.

² Imam Yahya dan Retnandi Meita Putri, "Pengaruh Perubahan Biaya Transaksi Kartu ATM Pada Tabungan Faedah Terhadap Minat Bertransaksi di BRI Syariah KC Semarang", *Jurnal Ekonomika*, Vol.7, No. 1, 2015, h. 52.

Indonesia (MUI) dengan mengeluarkan fatwa No. 1 Tahun 2004 tentang bunga (*interest/fa'idah*) yang menyatakan bahwa bunga bank adalah riba dan haram.³

Provinsi Aceh merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang mayoritas beragama Islam dengan julukan provinsi Serambi Mekkah. Potensi berkembangnya perbankan syariah di Aceh didukung dengan adanya peraturan daerah atau Qanun provinsi Aceh No. 8 Tahun 2014 tentang Pokok-Pokok Syariat Islam pada pasal 21 poin 1-4 dijelaskan tentang Lembaga Keuangan Syariah, bahwa lembaga keuangan yang akan beroperasi di provinsi Aceh harus berlandaskan prinsip syariah dan Qanun No 8 Tahun 2016 tentang sistem jaminan produk halal.⁴ Serta dengan diterbitkannya Qanun Aceh No 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah mewajibkan seluruh lembaga keuangan di Aceh termasuk perbankan untuk konversi menjadi perbankan syariah.

Dalam rangka mendukung implementasi Qanun No 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah yang diberlakukan di Aceh, maka seluruh bank konvensional yang beroperasi di Aceh pada tahun 2020 khususnya Kota Langsa telah seluruhnya dikonversi menjadi bank syariah. Hal ini menyebabkan seluruh nasabah Kota Langsa untuk mengalihkan rekeningnya dari bank konvensional menjadi rekening bank syariah.

Untuk meningkatkan pangsa pasar perbankan syariah dituntut untuk memiliki daya saing.. Ini ditujukan dengan upaya pelayanan kepada nasabah. Kualitas pelayanan dianggap sebagai faktor yang sangat penting dalam suatu

³ Fatwa Majelis Ulama Indonesia Nomor 1 Tahun 2004 Tentang Bunga (*Interest/Fa'idah*), mui.or.id, Diakses Pada Tanggal 28 Agustus 2021.

⁴ Early Ridho Kismawadi dan Uun Dwi Al Muddatstsir, "Persepsi Masyarakat Tentang Akan di Konversikannya Bank Konvensional ke Bank Syariah di Aceh Studi Kasus di Kota Langsa", *Jurnal Ihtiyath*, Vol. 2, No, 2, Desember 2018, h. 137.

perusahaan terutama perusahaan yang menawarkan jasa seperti perbankan syariah.⁵ Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.⁶

Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan perbankan syariah harus berorientasi pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan syariah. Hal ini berkaitan dengan harapan masyarakat, masyarakat ingin mendapatkan hubungan yang baik dengan bank yang nyaman dan mudah melakukan transaksi,⁷ Ketika situasi dimana seluruh nasabah bank konvensional di Aceh, khususnya Kota Langsa yang sudah terbiasa dengan mekanisme bank konvensional diharuskan untuk mengkonversikan seluruh rekeningnya ke bank syariah, sehingga peningkatan kualitas pelayanan merupakan suatu kewajiban bagi perbankan syariah untuk menjaga loyalitas nasabahnya. Namun pada kenyataannya, masih banyak terdapat masalah-masalah yang timbul dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perbankan syariah yang kurang memuaskan bahkan dinilai perbankan syariah di Aceh belum siap terhadap pengkonversian yang telah dilakukan.⁸

Untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan perbankan umumnya menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dengan 5 dimensi yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*. Namun untuk

⁵ Rafidah, "Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah", *Jurnal Nalar Fiqh*, Vol. 10, No. 2, Desember 2014, h. 114.

⁶ Al Arif dan MNur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 194.

⁷ Rafidah, "Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah", ...h. 115.

⁸ Bakri, "Akan Shutdownkah Perbankan Aceh?", *aceh.tribunnews.com*, diakses pada tanggal 9 Desember 2020.

perbankan syariah telah dimodifikasi agar lebih sesuai diterapkan pada perbankan syariah yaitu dengan menambahkan unsur kepatuhan syariah (*syariah compliance*) yang menunjukkan bahwa operasionalnya harus sesuai dengan hukum Islam dan prinsip-prinsip syariah. Sehingga model pengukuran kualitas pelayanan perbankan syariah dikenal dengan model CARTER. Model CARTER merupakan model kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Othman dan Owen yang terdiri dari 6 dimensi yaitu meliputi *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty dan Responsiveness*.⁹

Dimensi pertama yaitu *compliance* merupakan kepatuhan yang berarti kemampuan untuk tunduk kepada hukum Islam yang telah ditetapkan oleh Allah SWT dan beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam. Dalam melaksanakan tugasnya bank syariah tidak boleh menyimpang dari ajaran Islam.¹⁰ Akan tetapi, berdasarkan hasil observasi awal disimpulkan bahwa, dengan berbagai kelebihan dari bank syariah, pemahaman masyarakat Kota Langsa terhadap perbankan syariah hingga saat ini masih kurang baik, beberapa masyarakat Kota Langsa masih menganggap sama antara bank syariah dengan bank konvensional serta keraguan akan konsistensi penerapan prinsip-prinsip syariah pada perbankan syariah.¹¹

Dimensi kedua yaitu *Assurance* (jaminan) merupakan pengetahuan yang luas karyawan terhadap produk, kemahiran dalam menyampaikan jasa, sikap

⁹ Kiki Nurul Fitriani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Dimensi CARTER di Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah”, (Skripsi: UIN Walisongo, 2018), h. 3.

¹⁰ Soegeng Wahyoedi dan Saparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust dan Loyalitas)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), h. 35.

¹¹ Hasil wawancara dengan 10 nasabah bank syariah Kota Langsa Pada Tanggal 21 November 2020.

ramah dan sopan serta kemampuan para karyawan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah.¹² Akan tetapi pada kenyataannya, berdasarkan hasil observasi awal disimpulkan bahwa dalam beberapa kasus, karyawan bank syariah dalam menjelaskan atau mendeskripsikan produk masih menggunakan beberapa istilah konvensional dan hal ini mengakibatkan masyarakat yang tidak memahami istilah-istilah perbankan syariah menjadi menganggap bahwa kedua bank ini adalah sama.¹³ Hal ini disebabkan karena Sumber Daya Manusia (SDM)/karyawan bank syariah beberapa memiliki latar belakang pendidikan ekonomi konvensional atau pengalaman kerja yang dimiliki sebelumnya yaitu lembaga keuangan konvensional.

Dimensi ketiga yaitu *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya, sehingga nasabah akan memberikan kesan bahwa kinerja bank tepat dan terjamin serta memberikan kemudahan-kemudahan bagi nasabahnya.¹⁴ Namun pada kenyataannya, setelah pengkonversian bank konvensional ke bank syariah, banyak terjadi kasus-kasus yang merugikan nasabah. Seperti kasus yang terjadi pada BRI Syariah di Kota Langsa ketika mesin ATM BRI Syariah tidak berfungsi sama sekali sehingga menyulitkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan serta saldo yang terpotong namun uang tidak keluar saat melakukan

¹² Soegeng Wahyoedi dan Saporso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust dan Loyalitas)*,...h. 35.

¹³ Hasil wawancara dengan 10 nasabah bank syariah Kota Langsa Pada Tanggal 21 November 2020.

¹⁴ Soegeng Wahyoedi dan Saporso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust dan Loyalitas)*,...h. 35.

transaksi di ATM BRI Syariah.¹⁵ Kemudian pada 1 Februari 2021, Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), yaitu PT Bank BRI Syariah (BRIS), PT Bank Syariah Mandiri (BSM), dan PT Bank BNI Syariah (BNIS) berhasil melakukan penggabungan (merger) dan disebut dengan PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Sejumlah nasabah mengkritik pelayanan dari kehandalan Bank Syariah Indonesia (BSI). Berdasarkan pernyataan Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh yaitu Bapak Taqwaddin Husin bahwa terdapat 17 masalah yang terjadi terkait dengan pelayanan dan kehandalan dari Bank Syariah Indonesia (BSI), salah satunya seperti jaringan yang lambat, permasalahan dalam penarikan tunai dan transfer di ATM serta isi ATM yang kosong.¹⁶

Dimensi keempat yaitu *tangible* (wujud fisik) merupakan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penting bagi bank syariah untuk menjalankan operasional perusahaannya untuk memperhatikan sisi penampilan fisik, baik itu fasilitas, peralatan, teknologi maupun tampilan para karyawan-karyawannya.¹⁷ Untuk pengumpulan dana, beberapa perbankan syariah telah mempunyai fitur-fitur untuk membuka rekening daring atau membuka rekening bank secara *online*, akan tetapi pembukaan rekening secara *online* ini tidak berlaku bagi nasabah yang belum pernah menggunakan jasa perbankan dikarenakan dibutuhkan ketentuan verifikasi langsung oleh pihak bank, serta

¹⁵ Hasil wawancara dengan 10 nasabah bank syariah Kota Langsa Pada Tanggal 21 November 2020.

¹⁶ Ari Syahril Ramadhan, *Banyak Nasabah Ngeluh, Ombudsman Peringatkan Bank Syariah Indonesia*, suarasumut.id, Diakses Pada Tanggal 12 Juni 2021.

¹⁷ Soegeng Wahyoedi dan Saparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust dan Loyalitas)*,...h. 35.

untuk penyaluran pembiayaan, digitalisasi perbankan syariah masih kalah jika dibandingkan dengan perusahaan *FinTech (Financial Technology)*.¹⁸ Hal ini juga didukung oleh penelitian Helmi Muhammad dan Niki Puspita Sari, bahwa pertumbuhan *FinTech (Financial Technology)* dalam perbankan syariah masih jauh dari harapan dimana pertumbuhannya itu sangat lambat jika dibandingkan dengan perbankan konvensional.¹⁹

Dimensi kelima yaitu *Empathy* merupakan kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi nasabah. Bank syariah dalam menjalankan operasionalnya harus memberikan perhatian yang khusus disertai sikap komunikatif dan kepekaan terhadap kebutuhan nasabah.²⁰ Akan tetapi, berdasarkan hasil observasi awal dapat disimpulkan bahwa, beberapa nasabah pernah merasakan ketidaknyamanan ketika dilayani oleh pegawai bank syariah, dimana saat proses pelayanan jasa sedang dilakukan, ketika nasabah tidak memahami prosedur operasionalnya, pegawai bank melakukan beberapa hal yang dapat memberikan pandangan kurang baik dimata nasabah karena pelayanan yang diberikan tidak memuaskan dan cenderung membuat nasabah menjadi tidak nyaman.²¹

Dimensi keenam yaitu *responsiveness* merupakan kerelaan sumber daya organisasi untuk memberikan bantuan kepada nasabah dan kemampuan untuk

¹⁸ Republika, *Digitalisasi Perbankan Syariah*, www.republika.id, diakses pada tanggal 10 November 2020.

¹⁹ Helmi Muhammad dan Niki Puspita Sari, "Pengaruh *Financial Technology* Terhadap Perbankan Syariah: Pendekatan ANP-BOCR", *Islamic Banking and Finance Journal*, Vol. 4, No.2, 2020.

²⁰ *Ibid.*

²¹ Hasil wawancara dengan 10 nasabah bank syariah Kota Langsa Pada Tanggal 21 November 2020.

memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.²² Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan nasabah menunggu menciptakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.²³ Namun pada kenyataannya, disaat ramai nasabah, mekanisme atau sistem antrian yang diterapkan bank syariah kurang tepat sehingga terjadi penumpukan nasabah dan menyebabkan nasabah berdesakan dan menunggu lama.²⁴

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Dimensi CARTER Terhadap Keputusan Masyarakat Menggunakan Jasa Perbankan Syariah di Kota Langsa**”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas dapat diidentifikasi beberapa masalah berikut:

- a. Masih banyak terdapat masalah-masalah yang timbul dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perbankan syariah yang kurang memuaskan bahkan dinilai perbankan syariah di Aceh belum siap terhadap pengkonversian yang telah dilakukan.

²² Soegeng Wahyoedi dan Saporso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust dan Loyalitas)*,...h. 35.

²³ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta:Salemba Empat, 2014), h. 217.

²⁴ Hasil wawancara dengan 10 nasabah bank syariah Kota Langsa Pada Tanggal 21 November 2020.

- b. Berdasarkan dimensi *compliance*, masyarakat masih memiliki keraguan akan penerapan prinsip-prinsip syariah didalam pengoperasian bank syariah.
- c. Berdasarkan dimensi *assurance*, karyawan bank syariah terkadang keliru dalam menjelaskan istilah-istilah bank syariah yang menyebabkan masyarakat yang tidak memahami istilah-istilah perbankan syariah menjadi menganggap bahwa kedua bank ini adalah sama.
- d. Berdasarkan dimensi *reliability*, setelah pengkonversian bank konvensional ke bank syariah, banyak terjadi kasus-kasus yang merugikan nasabah.
- e. Berdasarkan dimensi *tangible*, fasilitas yang diberikan bank syariah kepada nasabah-nasabahnya belum cukup maksimal.
- f. Berdasarkan dimensi *emphaty*, empati yang diberikan oleh bank syariah tidak bisa secara cepat mengubah pemahaman masyarakat mengenai bank syariah yang cenderung negatif.
- g. Berdasarkan dimensi *responsiveness*, mekanisme atau sistem antrian yang diterapkan bank syariah kurang tepat.

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ditetapkan agar penelitian terfokus pada pokok permasalahan yang ada beserta pembahasannya, sehingga diharapkan penelitian ini dibatasi pada masalah sebagai berikut:

- a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Dimensi CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangible, emphaty, dan responsiveness*).

- b. Sasaran dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah maka dapat dirumuskan permasalahan yang hendak diteliti, yaitu :

- a. Apakah *compliance* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa?
- b. Apakah *assurance* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa?
- c. Apakah *reliability* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa?
- d. Apakah *tangible* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa?
- e. Apakah *emphaty* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa?
- f. Apakah *responsiveness* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa?
- g. Apakah *compliance, assurance, reliability, tangible, emphaty, dan responsiveness* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *compliance* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *assurance* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *reliability* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *tangible* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa
- e. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *emphaty* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa
- f. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *responsiveness* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa
- g. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *compliance, assurance, reliability, tangible, emphaty, dan responsiveness* berpengaruh terhadap

keputusan masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa

1.6 Manfaat Penelitian

Dari pemaparan latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas, peneliti berharap dengan adanya penelitian ini mampu memberi kontribusi sebagai berikut :

- a. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumber informasi kepada masyarakat mengenai perbankan syariah dan sebagai pertimbangan untuk menggunakan jasa perbankan syariah.
- b. Bagi Perbankan Syariah, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan pemahaman perbankan syariah tentang karakteristik nasabah dalam menentukan pilihannya, sehingga perbankan dapat mengoptimalkan dan mengembangkan pelayanannya kepada masyarakat, sehingga penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam upaya mendukung strategi perkembangannya di masa yang akan datang.
- c. Bagi akademik, penelitian ini diharapkan sebagai sumber informasi dan sebagai tambahan kepustakaan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan perbankan syariah bagi penelitian-penelitian yang akan datang, serta memberikan kontribusi keilmuan bagi semua aktivitas akademik dalam bidang lembaga keuangan.

1.7 Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah dalam penelitian ini dimaksudkan agar tidak terjadi salah pemahaman dalam pembahasan penelitian, maka peneliti akan menjelaskan istilah-istilah yang terdapat di penelitian ini, adapun istilah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan adalah total pengalaman yang hanya dapat dievaluasi oleh pelanggan yaitu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan.²⁵ Kualitas pelayanan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah keunggulan untuk memenuhi keinginan nasabah, apabila jasa yang diterima lebih berkualitas dibandingkan dengan harapan nasabah, maka akan menimbulkan kepuasan, sebaliknya apabila jasa yang diterima atau dirasakan kurang dari harapan nasabah maka dikatakan kualitas pelayanan buruk.
- b. Dimensi CARTER adalah dimensi untuk mengukur kualitas jasa pada lembaga keuangan syariah yang terdiri dari *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness*.
- c. Keputusan adalah kegiatan mengumpulkan informasi tentang alternatif yang relevan dan membuat pilihan yang sesuai. Keputusan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah proses pemikiran tentang suatu pilihan dengan menjatuhkan pilihan pada suatu yang telah diputuskan.²⁶

²⁵ Asmara Indahingwati, *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan*, (Surabaya: Jakad Publishing, 2019). h. 14.

²⁶ M Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen: Sikap dan Pemasaran*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), h. 41.

- d. Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.²⁷

1.8 Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan penelitian yang dibuat oleh penulis adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penjelasan istilah dan sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN TEORITIS

Bab ini memuat tentang tinjauan pustaka, penelitian sebelumnya, kerangka teoritis, hipotesa penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memuat tentang pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, identifikasi operasional dan variabel, dan teknik analisis data.

BAB IV TEMUAN PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

²⁷Early Ridho Kismawadi, Uun Dwi Al Muddatsir dan Abdul Hamid, *Fraud Pada Lembaga Keuangan dan Nonkeuangan*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2020), h. 75.

Bab ini mencakup uraian yang berisi kesimpulan yang di peroleh dari hasil penelitian serta saran-saran.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut *American Society for Quality Control* dalam buku Cut Mutiawati, dkk, kualitas merupakan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk barang atau jasa dalam hal kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan.²⁸ Sedangkan pelayanan merupakan setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan dari suatu pihak kepada pihak yang lainnya yang pada intinya tidak berwujud dan tidak pula dapat berakibat pemilikan sesuatu atau dengan kata lain pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak ke pihak yang lainnya dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah atau pelanggan.²⁹

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman, dkk, dalam buku Asmara Indahingwati, merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik. Apabila jasa yang diterima lebih menyenangkan dibandingkan dengan harapannya, maka akan menimbulkan kepuasan, sebaliknya apabila jasa yang diterima atau dirasakan kurang dari harapan mereka maka dikatakan kualitas pelayanan buruk. Menurut Zeithmal dan Bitner, kualitas pelayanan merupakan total pengalaman yang hanya dapat dievaluasi oleh pelanggan yaitu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas

²⁸ Cut Mutiawati, dkk, *Kinerja Pelayanan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), h. 7.

²⁹ Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah: Teori dan Praktik*, (Jawa Timur: Duta Media Publishing, 2020), h.26.

tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan³⁰ Menurut Tjiptono dan Chandra dalam buku Asmara Indahingwati, kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat memberikan sebuah dorongan khusus bagi pelanggan untuk menjalin ikatan relasi atau hubungan yang dapat saling menguntungkan dalam jangka panjang antara perusahaan dengan pelanggan.³¹

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dipersepsikan.

2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan CARTER

Sebagian besar penelitian dibidang pemasaran memfokuskan kualitas pelayanan menggunakan model *service quality* (SERVQUAL) yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *tangibility*, *assurance* dan *emphaty*. Namun Kashif, dkk dalam buku Soengeng Wahyoedi dan Saporso, menyatakan bahwa dalam pengukuran kualitas pelayanan yang dilakukan melalui SERVQUAL kurang tepat hal ini dikarenakan kualitas pelayanan lebih merupakan fenomena budaya. Sehingga kualitas pelayanan akan berbeda dalam budaya yang berbeda pula, mengukur kualitas pelayanan menggunakan indikator yang sama seperti yang disampaikan dalam budaya yang berbeda seperti

³⁰ Asmara Indahingwati, *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan*, ...13.

³¹ *Ibid.*

SERVQUAL akan memberikan aplikasi yang berbeda dalam konteks yang berbeda.³²

Dalam konteks bank syariah, Othman dan Owen dalam buku Soegeng Wahyoedi dan Saporso, menyatakan alasan bahwa bank syariah harus mengadopsi konsep kualitas pelayanan agar produk dan layanan bank syariah dapat diterima sebagai produk dan layanan yang berkualitas tinggi oleh konsumen atau nasabah. Othman dan Owen memperkenalkan enam dimensi untuk mengukur kualitas jasa pada lembaga keuangan syariah. Model metode ini menggunakan lima dimensi yang terdapat dalam SERVQUAL dan menambahkan dimensi lainnya yaitu dimensi *compliance* (kepatuhan terhadap syariat Islam) didalamnya.³³

Model dimensi kualitas pelayanan Othman dan Owen dalam buku Rudy Hartanto, ini kemudian dikenal dengan model CARTER yang terdapat enam dimensi yang membentuknya, yaitu:³⁴

a. *Compliance* (kepatuhan)

Compliance merupakan kemampuan perusahaan atas kesesuaian prinsip syariah dalam kegiatan operasionalnya, meliputi menjalankan kegiatan perusahaan sesuai dengan prinsip Islam, menerapkan ketentuan layanan dari produk Islam. *Compliance* dapat diartikan sebagai kepatuhan terhadap aturan atau hukum-hukum yang telah ditetapkan oleh Allah SWT yakni syariah.

Compliance merupakan dimensi terpenting di dalam pengukuran kualitas jasa syariah disebabkan karena kepatuhan terhadap syariah merupakan wujud

³² Soegeng Wahyoedi dan Saporso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust dan Loyalitas)*,...h. 33-34.

³³ *Ibid*, h. 34.

³⁴ Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah: Teori dan Praktik*,...h. 27-36.

eksistensi seorang muslim. Syariah Islam adalah pedoman dan aturan yang diturunkan oleh Allah SWT untuk diamalkan oleh seluruh umat manusia.

Terdapat beberapa tugas yang harus di laksanakan oleh perbankan syariah agar dimensi *compliance* dapat terlaksana dengan baik dan benar, yaitu:³⁵

- 1) Bank syariah harus berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip dan hukum syariah.
- 2) Bank syariah harus menyediakan layanan dan produk berbasis syariah.
- 3) Bank syariah tidak boleh mengandung riba (bunga), *gharar* (ketidakpastian), *maisir* (spekulasi) di dalam berbagai jenis transaksinya.

b. *Assurance* (Jaminan)

Assurance merupakan pengetahuan yang luas karyawan terhadap produk, kemahiran dalam menyampaikan jasa, sikap ramah dan sopan, serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Dengan adanya pengetahuan dan kesopanan para pegawai perusahaan maka akan menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan dengan memberikan layanan yang baik.

Peningkatan pengetahuan personal sangatlah penting bagi organisasi jasa. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas terhadap sebuah jasa, maka dalam berkomunikasi dan berbicara tentang jasa akan menyampaikannya dengan jelas dan baik kepada pelanggan. Proses penyampaian jasa yang baik maka akan menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap organisasi karena pelanggan akan membandingkan informasi yang mereka dapat dengan pengalaman setelah

³⁵ Andrianto dan M Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*,...h. 92.

menggunakan jasa tersebut. Apabila informasi yang didapat berbanding lurus dengan pengalaman yang dirasakan, maka pelanggan akan berpersepsi positif terhadap produk jasa tersebut dan akan mendorong pelanggan untuk menggunakan kembali produk jasa tersebut di masa akan datang.

Terdapat beberapa tugas yang harus di laksanakan oleh perbankan syariah agar dimensi *assurance* dapat terlaksana dengan baik dan benar, yaitu:³⁶

- 1) Karyawan bank syariah harus memiliki sikap jujur dalam setiap kegiatan transaksi
- 2) Karyawan bank syariah harus memiliki sikap yang ramah dan sopan dalam melayani nasabah
- 3) Karyawan bank syariah harus memiliki keterampilan dalam setiap menangani keluhan dari nasabah.

c. *Reliability* (kehandalan)

Reliability merupakan kemampuan menyampaikan kinerja yang telah dijanjikan kepada pelanggan secara andal dan akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu pelayanan, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semnejak saat pertama. Selain itu, perusahaan yang bersangkutantelah memenuhi janjinya.

Pelanggan dapat melihat dan memberikan kesan spontan bahwa kinerja jasa yang diberikan oleh organisasi terjamin, tepat dan terasa memberikan kemudahan

³⁶ Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*, (Malang: CV Literasi Nusantara Abadi, 2021), h. 75.

bagi pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari sistematika pelayanan dan bentuk pelayanan

Terdapat beberapa tugas yang harus di laksanakan oleh perbankan syariah agar dimensi *reliability* dapat terlaksana dengan baik dan benar, yaitu:³⁷

- 1) Karyawan bank syariah menguasai jenis-jenis produk bank syariah.
- 2) Karyawan dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam pelaksanaan transaksinya.
- 3) Karyawan dapat menjelaskan dan mendeskripsikan produk-produk bank syariah dengan tepat dan jelas.

d. *Tangibles* (bukti fisik)

Tangibles merupakan segala hal yang meyangkut fasilitas fisikorganisasi yang tampak, peralatan yang digunakan, serta bahan komunikasi yang digunakan oleh organisasi jasa. *Tangibles* menunjukkan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan, bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa meliputi fasilitas fisik, teknologi serta penampilan karyawannya.

Profesionalitas sebuah organisasi jasa dapat dilihat dari bukti fisik yang ditampilkan. Hal ini mengakibatkan bahwa sebuah organisasi jasa belum dikatakan profesional jika belum mampu menampilkan bukti fisik yang dapat di indera oleh pelanggan dalam proses penyajian jasanya.

Terdapat beberapa tugas yang harus di laksanakan oleh perbankan syariah agar dimensi *tangible* dapat terlaksana dengan baik dan benar, yaitu:³⁸

³⁷ Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*, ..., h. 74.

- 1) Bank syariah harus memiliki fasilitas-fasilitas fisik yang memadai dan berkualitas.
- 2) Dalam operasional perusahaan, bank syariah menggunakan teknologi yang tidak kalah dengan bank konvensional.
- 3) Bank syariah harus memperhatikan kerapian dan kebersihan karyawan-karyawannya.

e. *Empathy* (empati)

Empathy yaitu menyangkut kepedulian organisasi terhadap maksud dan kebutuhan pelanggan, komunikasi yang baik dengan pelanggan dan perhatian khusus terhadap pelanggan. Secara umum empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual untuk memahami keinginan konsumen.

Empathy menyangkut kepedulian organisasi terhadap maksud dan kebutuhan pelanggan, komunikasi yang baik dengan pelanggan dan perhatian khusus dengan mereka. Sebuah organisasi jasa syariah haruslah dapat memberikan sebuah perhatian khusus kepada setiap pelanggan yang diwujudkan dengan sikap yang komunikatif yang diikuti dengan pemahaman terhadap kebutuhan yang diinginkan oleh setiap pelanggan.

Terdapat beberapa tugas yang harus di laksanakan oleh perbankan syariah agar dimensi *emphaty* dapat terlaksana dengan baik dan benar, yaitu:³⁹

- 1) Karyawan bank syariah mampu melayani nasabah sesuai dengan keinginan nasabah.

³⁸ Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*, ..., h. 74.

³⁹ *Ibid.*

- 2) Karyawan mampu memberikan pelayanan yang adil terhadap seluruh nasabah
- 3) Karyawan mampu untuk bertanggung jawab terhadap keamanan keuangan nasabah.

f. *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness yaitu menyangkut kerelaan sumber daya organisasi untuk memberikan bantuan kepada para pelanggan dan kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Organisasi yang professional senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik, memperhatikan harapan dan masukan dari pelanggan serta meresponnya dengan cepat dan tepat.

Organisasi yang professional senantiasa berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik, memperhatikan harapan dan masukan dari setiap pelanggan serta dapat meresponsnya dengan cepat dan tepat.

Terdapat beberapa tugas yang harus di laksanakan oleh perbankan syariah agar dimensi *emphaty* dapat terlaksana dengan baik dan benar, yaitu:⁴⁰

- 1) Karyawan memiliki kemampuan cepat tanggap dalam kegiatan operasional bank
- 2) Karyawan memiliki kecepatan dalam melayani setiap nasabah.
- 3) Bank syariah cepat dalam mengambil segala tindakan yang dapat menyulitkan nasabah.

Penambahan dimensi *compliance* (kepatuhan) dalam melakukan tugas pengawasan yang bersifat preventif dan menjadi elemen penting dalam

⁴⁰ Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*, ..., h. 74.

pengelolaan dan operasional bank syariah. Menurut MIFC (*Malaysian International Islamic Financial Center*) menyatakan bahwa bank syariah perlu menerapkan *compliance* agar masyarakat dapat membedakan antara bank syariah dengan bank konvensional. Selain itu, penerapan *compliance* menjadi penting dikarenakan meningkatkannya kesadaran masyarakat bahwa produk berbasis syariah tidak hanya menawarkan alternatif yang lebih aman tetapi juga memiliki etika bisnis yang adil, bersih dan transparan sehingga seluruh masyarakat tertarik dan sadar pentingnya bank yang berbasis syariah.⁴¹

2.1.3 Karakteristik Pelayanan Dalam Pandangan Islam

Ada enam karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam, antara lain:⁴²

- a. Jujur, yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, serta tidak pernah ingkar janji.
- b. Bertanggung jawab dan terpercaya (*al amanah*), yaitu sikap dalam menjalankan bisnis selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.
- c. Tidak menipu (*al kadzib*), yaitu sikap mulia dalam menjalankan bisnisnya tidak pernah menipu seperti praktik bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW.
- d. Menepati janji dan tidak curang, yaitu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pebisnis.
- e. Melayani dengan rendah hati (*khidmah*), yaitu sikap murah senyum, sikap ramah tamah, sopan santun namun tetap penuh tanggung jawab.

⁴¹ Laila Martasari, "Persepsi Masyarakat Terhadap Penerapan *Sharia Compliance* Pada Bank Syariah di Kecamatan Barabai", *Jurnal Dinamika Akuntansi dan Bisnis*, Vol. 2, No.1, Maret 2015.

⁴² Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, (Semarang: Walisongo Press, 2011), h. 153.

- f. Tidak melupakan akhirat, yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh menyibukkan dirinya hanya untuk keuntungan materi dan meninggalkan keuntungan akhirat.

2.2 Keputusan Penggunaan

2.2.1 Pengertian Keputusan Penggunaan

Keputusan merupakan tahapan proses akhir dari serangkaian proses yang terjadi pada perilaku manusia. Keputusan penggunaan menurut Stanton adalah suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang yang ditawarkan. Keputusan merupakan proses yang terdiri dari beberapa tahapan yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, pembelian, konsumsi dan evaluasi alternative setelah pembelian. Keputusan menurut Schiffman Kanuk dalam buku M Anang Firmansyah, merupakan seleksi terhadap dua pilihan alternative atau lebih. Sedangkan keputusan menurut Awater merupakan kegiatan mengumpulkan informasi tentang alternatif yang relevan dan membuat pilihan yang sesuai.⁴³

2.2.2 Indikator Keputusan

Menurut Kotler dan Armstrong dalam buku Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, terdapat beberapa indikator keputusan pembelian, yaitu:⁴⁴

- a. Keinginan untuk menggunakan produk yaitu, konsumen yang ingin menggunakan suatu produk biasanya akan mencari informasi mengenai produk yang akan dibelinya untuk mengetahui keunggulan-keunggulan yang terdapat pada produk-produk tersebut.

⁴³ M Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen: Sikap dan Pemasaran*,..., h. 41.

⁴⁴ Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), h. 281.

- b. Keinginan untuk membeli produk, yaitu setelah konsumen mengetahui keunggulan produk maka ia mempunyai keinginan untuk membelinya.
- c. Memberikan rekomendasi kepada orang lain, yaitu konsumen yang telah menggunakan suatu produk biasanya akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan produk yang pernah di konsumsinya.
- d. Melakukan pembelian ulang, yaitu jika konsumen merasa puas dengan produk yang dibelinya maka ia akan membeli kembali produk tersebut.

2.3 Perbankan Syariah

2.3.1 Pengertian Bank Syariah

Menurut Amir Mahcmud dalam buku Tati Handayani, bank syariah adalah bank yang aktifitasnya meninggalkan riba.⁴⁵ Menurut Undang-Undang RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sedangkan definisi dari bank syariah itu sendiri adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.⁴⁶

Sebagaimana telah ditegaskan dalam penjelasan umum UU Perbankan Syariah bahwa kegiatan usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah meliputi kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur *riba*, *maisir*, *gharar*,

⁴⁵ Tati Handayani, *Buku Monograf: Positioning Bank Syariah di Jakarta*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), h. 3.

⁴⁶ Early Ridho Kismawadi, Uun Dwi Al Muddatsir dan Abdul Hamid, *Fraud Pada Lembaga Keuangan dan Nonkeuangan*, ...h. 75.

haram, dan *zalim*. Pengertian dari prinsip-prinsip tersebut sebagaimana penjelasan Pasal 2 undang-undang tersebut, yaitu :⁴⁷

- a. *Riba*, yaitu penambahan pendapatan secara tidak sah (batil) antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama kualitas, kuantitas, dan waktu penyerahan (*fadhli*), atau dalam transaksi pinjam-meminjam yang mempersyaratkan nasabah penerima fasilitas mengembalikan dana yang diterima melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu (*nasi'ah*).
- b. *Maisir*, yaitu transaksi yang digantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan.
- c. *Gharar*, yaitu transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak dimiliki, tidak diketahui keberadaannya, atau tidak dapat diserahkan pada saat transaksi dilakukan kecuali diatur dalam syariah.
- d. *Haram*, yaitu transaksi yang objeknya dilarang dalam syariah
- e. *Zalim*, yaitu transaksi yang menimbulkan ketidakadilan bagi pihak lainnya

2.3.2 Jenis- Jenis Bank Syariah

Di Indonesia, regulasi mengenai bank syariah tertuang dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).⁴⁸

⁴⁷A. Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2012), h. 15-16.

⁴⁸Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta : Kencana, 2010), h. 61-62.

- a. Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BUS dapat berusaha sebagai bank devisa dan bank nondevisa. Bank devisa adalah bank yang dapat melaksanakan transaksi ke luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan seperti ransfer ke luar negeri, inkaso ke luar negeri, pembukaan *letter of credit*, dan sebagainya.
- b. Unit Usaha Syariah, yang selanjutnya disebut UUS, adalah unit kerja dari kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berlandaskan prinsip syariah, atau unit kera di kantor cabang dari suatu bank yang berkedudukan di luar negeri yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah dan/atau unit syariah. UUS berada satu tingkat dibawah direksi bank umum konvensional bank bersangkutan. UUS dapat berusaha sebagai bank devisa dan bank nondevisa.
- c. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bentuk hukum BPRS perseroan terbatas, BPRS hanya boleh dimiliki oleh WNI dan/atau badan hukum Indonesia, pemerintah daerah, atau kemitraan antara WNI atau badanhukum Indonesia dengan pemerintah daerah.

2.3.3 Tujuan dan Peran Perbankan Syariah

Pada tahun 1998 dikeluarkan Undang Undang No 10, perubahan atas Undang-Undang No 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. Pada undang-undang ini

terdapat beberapa perubahan yang memberikan peluang yang lebih besar lagi bagi pengembangan perbankan syariah. Dari undang-undang tersebut dapat disimpulkan, bahwa sistem perbankan syariah dikembangkan dengan tujuan antara lain :⁴⁹

- a. Memenuhi kebutuhan jasa perbankan bagi masyarakat yang tidak menerima konsep bunga. Dengan ditetapkan sistem perbankan syariah yang berdampingan dengan sistem perbankan konvensional (*dual banking system*), mobilitas dana masyarakat dapat dilakukan secara lebih luas terutama dari segmen yang selama ini belum dapat tersentuh oleh sistem perbankan konvensional yang menerapkan sistem bunga.
- b. Membuka peluang pembiayaan bagi pengembangan usaha berdasarkan prinsip kemitraan. Dalam prinsip ini konsep yang diterapkan adalah hubungan investor yang harmonis (*Mutual Investor Relationship*), sementara dalam bank konvensional konsep yang diterapkan adalah hubungan debitur dan kreditur (*Debittur To Creditor Relationship*).
- c. Memenuhi kebutuhan akan produk barang dan jasa perbankan yang memiliki beberapa keunggulan komparatif berupa peniadaan pembebanan bunga yang berkesinambungan (*Perpectual Interest Effect*), membatasi kegiatan spekulasi yang tidak produktif (*Unproductif Speculation*), pembiayaan ditujukan kepada usaha-usaha yang memperhatikan unsur moral.

⁴⁹ Ikit, *Akuntansi Penghimpunan Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta : Deepublish, 2015), h. 47-48.

2.3.4 Ciri-Ciri Bank Syariah

Bank syariah mempunyai ciri-ciri berbeda dengan bank konvensional, adapun ciri-ciri bank syariah yaitu :⁵⁰

- a. Beban biaya yang disepakati bersama pada waktu akad perjanjian diwujudkan dalam bentuk jumlah nominal, yang besarnya tidak kaku dan dapat dilakukan dengan kebebasan tawar-menawar dalam batas wajar. Beban biaya tersebut hanya dikenakan sampai batas waktu sesuai dengan kesepakatan dalam kontrak.
- b. Penggunaan persentase dalam hal kewajiban untuk melakukan pembayaran selalu dihindari, karena persentase bersifat melekat pada sisi utang meskipun batas waktu perjanjian tidak berakhir.
- c. Di dalam kontrak-kontrak pembiayaan proyek, bank syariah tidak menerapkan perhitungan berdasarkan keuntungan yang pasti yang ditetapkan di muka, karena pada hakikatnya yang mengetahui tentang ruginya suatu proyek yang dibiayai bank syariah Allah semata.
- d. Pengerahan dana masyarakat dalam bentuk deposito tabungan oleh penyimpan dianggap sebagai titipan (*al-wadiah*), sedangkan bagi bank dianggap sebagai titipan yang diamanatkan sebagai penyertaan dana pada proyek-proyek yang dibiayai bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah sehingga pada penyimpanan tidak dijanjikan imbalan yang pasti.

⁵⁰ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, (Jakarta : Kencana, 2017), h. 75.

- e. Dewan Pengawas Syariah (DPS) bertugas untuk mengawasi operasional bank dari sudut syariahnya. Selain itu, manajer dari pimpinan bank Islam harus menguasai dasar-dasar muamalah Islam.
- f. Fungsi kelembagaan syariah selain menjembatani antara pihak pemilik modal dan pihak yang membutuhkan dana, juga mempunyai fungsi khusus, yaitu fungsi amanah, artinya kewajiban menjaga dan bertanggung jawab atas keamanan dana yang disimpan dan siap sewaktu-waktu apabila dana diambil pemiliknya.

2.3.5 Kegiatan Operasional Bank Syariah

Produk-produk bank syariah diklasifikasikan berdasarkan empat macam kategori perjanjian yang dikenal dalam Islam. Dalam perbankan syariah, setiap produk yang dikeluarkan didasarkan pada prinsip titipan, jual beli, sewa menyewa, bagi hasil dan akad yang sifatnya sosial (*tabarru'*).⁵¹

Secara garis besar, kegiatan operasional bank syariah dibagi menjadi tiga kategori, yaitu:⁵²

- a. Kegiatan penghimpunan dana (*Funding*)

Kegiatan penghimpunan dana dilakukan melalui mekanisme tabungan, giro dan deposito. Tabungan dan giro dibedakan menjadi dua macam yaitu tabungan dan giro yang didasarkan pada akad *wadiah* dan tabungan dan giro yang didasarkan pada akad *mudharabah*. Sedangkan deposito hanya memakai akad *mudharabah*.

⁵¹ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2018), h. 65.

⁵² *Ibid.*

b. Kegiatan penyaluran dana

Kegiatan penyaluran dana kepada masyarakat (*lending*) dilakukan oleh bank dalam bentuk *murabahah*, *mudharabah*, *musyarakah* atau *qardh*. Bank sebagai penyedia dana akan mendapatkan ibalan dalam bentuk margin untuk *murabahah*, bagi hasil untuk *mudharabah* dan *musyarakah*, serta biaya administrasi untuk *qardh*.

c. Jasa bank

Kegiatan usaha bank dibidang jasa, dapat berupa penyediaan bank garansi (*kafalah*), *Letter of Credit (L/C)*, *hiwalah*, *wakalah* dan jual beli valuta asing.

2.3.6 Produk-Produk Perbankan Syariah

a. Produk penghimpunan dana (*funding*) terdiri dari:

- 1) Giro, yaitu simpanan berdasarkan akad *wadiah* dan *mudharabah* yang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah dimana penarikannya dapat dilakukan kapan saja dengan menggunakan cek, bilyet giro dan sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan perintah pemindah bukuan.
- 2) Tabungan, yaitu simpanan berdasarkan akad *wadiah* atau investasi dana berdasarkan akad *mudharabah* atau akad lainnya yang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah dimana penarikannya dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan tertentu yang telah disepakati tanpa menggunakan cek, bilyet giro dan alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

3) Deposito, yaitu investasi dana yang didasarkan pada akad *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah dimana penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu sesuai dengan waktu yang telah disepakati sebelumnya antara pihak bank syariah dan nasabah.

b. Produk penyaluran dana (*financing*) terdiri dari:

1) Pembiayaan berdasarkan pola jual beli seperti :

a) Pembiayaan *murabahah* yaitu akad pembiayaan suatu barang dengan menjelaskan harga belinya kepada nasabah dan nasabah membayar dengan harga yang lebih sebagai keuntungan dari pihak bank yang telah disepakati,

b) Pembiayaan *salam* yaitu pembiayaan dengan prinsip jual beli terhadap suatu barang tertentu antara pihak penjual pihak pembeli sebesar harga pokok ditambah nilai keuntungan yang disepakati, di mana waktu penyerahan barang dilakukan di kemudian hari sementara penyerahan uang dilakukan di muka.

c) Pembiayaan *istishna* adalah pembiayaan jual beli dalam bentuk pemesanan pembuatan barang tertentu dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati antara pemesan dan penjual.

2) Pembiayaan berdasarkan pola bagi hasil seperti:

a) Pembiayaan *mudharabah* adalah pembiayaan dimana modal investasi disediakan oleh bank sebagai *shahibul mal* seratus persen dan nasabah sebagai *mudharib* hanya menyediakan usaha dan

manajemen, serta nisbah keuntungan berdasarkan bagi hasil sesuai dengan kesepakatan.

- b) Pembiayaan *musyarakah* adalah pembiayaan yang masing-masing pihak memberikan kontribusi dana (*al mal/capital*), atau keahlian/manajerial dengan kesepakatan keuntungan dibagi bersama, dan jika ada kerugian ditanggung bersama.
- 3) Pembiayaan berdasarkan akad *qardh*, yaitu akad pinjaman dana kepada nasabah dengan ketentuan bahwa nasabah wajib mengembalikan pokok pinjaman yang telah di terimanya pada waktu yang telah di sepakati baik secara lunas maupun cicilan.
- 4) Pembiayaan berdasarkan pola sewa menyewa seperti:
 - a) Pembiayaan *ijarah* adalah pemindahan hak guna atas barang atau jasa melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang tersebut.
 - b) Pembiayaan *ijarah muntahiya bit tamlik* adalah pemindahan hak guna atas barang atau jasa melalui pembayaran upah sewa, diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang tersebut.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	Judul	Metode Penelitian	Variabel	Hasil
1	Siti Amelia Aldila (2018) ⁵³	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model CARTER di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor	Analisis Regresi Linear Berganda	Variabel Independen - <i>Compliance</i> - <i>Assurance</i> - <i>Reliability</i> - <i>Tangible</i> - <i>Emphaty</i> - <i>Responsiveness</i> Variabel Dependen -Kepuasan Nasabah	<i>Compliance, Reliability</i> dan <i>Tangible</i> berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan model CARTER di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor sedangkan <i>Assurance, Emphaty</i> dan <i>Responsiveness</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan model CARTER di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor
2	Agam Suherman (2018) ⁵⁴	Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Dan pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah	Analisis Regresi Linear Berganda	Variabel Independen - <i>Compliance</i> - <i>Assurance</i> - <i>Reliability</i> - <i>Tangible</i> - <i>Emphaty</i> - <i>Responsiveness</i> Variabel Dependen -Kepuasan Nasabah	<i>Reliability, Responsiveness</i> berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sedangkan <i>Compliance, Assurance, Tangible, Emphaty</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3	Restu Khaliq (2019) ⁵⁵	Pengaruh Kualitas Pelayanan	Analisis Regresi Linear	Variabel Independen - <i>Compliance</i>	<i>Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty,</i>

⁵³Siti Amelia Aldila, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model CARTER di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor", *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 04, No 02, April 2018.

⁵⁴Agam Suherman, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Dan pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah", (Skripsi: UIN Ar Raniry, 2018).

⁵⁵Restu Khaliq, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Banjarmasin Kalimantan Selatan", *Journal of Management and Business*, Vol. 2, No. 1, Juni 2019.

		Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan	Berganda	- <i>Assurance</i> - <i>Reliability</i> - <i>Tangible</i> - <i>Emphaty</i> - <i>Responsiveness</i> Variabel Dependen -Kepuasan Nasabah	<i>Responsiveness</i> berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan
4	Orin Verawati Ramadani, Abdul Rahman Kadir dan Abdullah Sarusi (2019) ⁵⁶	Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BMT Barokatul Ummah Kabupaten Meurauke	Analisis Regresi Linear Berganda	Variabel Independen - <i>Compliance</i> - <i>Assurance</i> - <i>Reliability</i> - <i>Tangible</i> - <i>Emphaty</i> - <i>Responsiveness</i> Variabel Dependen -Kepuasan Nasabah	<i>Assurance, Reliability, Tangible</i> dan <i>Responsiveness</i> berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada BMT Barokatul Ummah Kabupaten Meurauke sedangkan <i>Compliance</i> dan <i>Emphaty</i> tidak berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada BMT Barokatul Ummah Kabupaten Meurauke.
5	Gita Meilani (2019) ⁵⁷	Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Model CARTER di Kabupaten Seluma	Analisis Regresi Linear Berganda	Variabel Independen - Model CARTER Variabel Dependen -Kualitas Pelayanan	Model CARTER berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

Penelitian yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model CARTER di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang

⁵⁶ Orin Verawati Ramadani, Abdul Rahman Kadir dan Abdullah Sarusi, "Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BMT Barokatul Ummah Kabupaten Meurauke", *Hasanuddin Journal of Aplied Business and Entrepreneurship*, Vol. 2, No. 3, Juli 2019.

⁵⁷ Gita Meilani, "Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Model CARTER di Kabupaten Seluma", (Skripsi: IAIN Bengkulu, 2019).

Bogor, terdapat persamaan dengan penelitian ini yaitu persamaan variabel yang akan diteliti oleh peneliti, yaitu dimensi CARTER. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu objek penelitian sebelumnya dilakukan pada BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor.

Penelitian yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Dan pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah. Persamaan dengan penelitian ini yaitu dimensi CARTER. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu objek penelitian sebelumnya dilakukan pada PT Bank Aceh Syariah KC Banda Aceh.

Penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan. Persamaan dengan penelitian ini yaitu dimensi CARTER. Serta Perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu objek penelitian sebelumnya dilakukan pada Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan

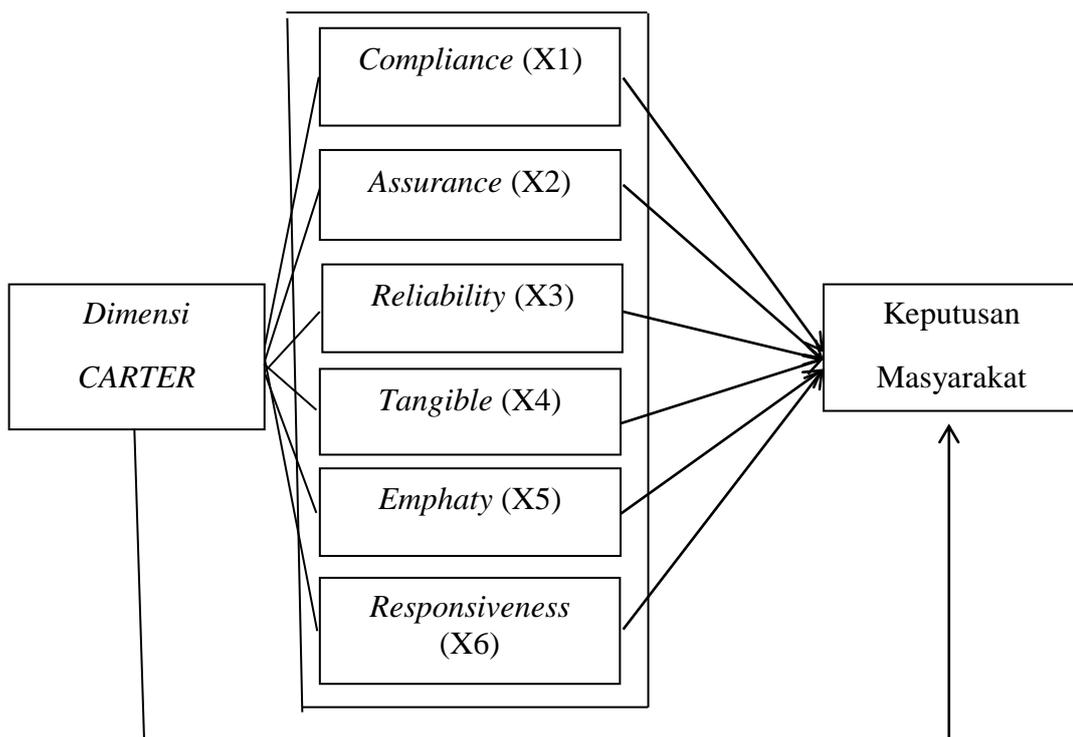
Penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BMT Barokatul Ummah Kabupaten Meurauke. Persamaan pada penelitian ini adalah pada persamaan variabel yang akan diteliti oleh peneliti, dimensi CARTER. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu objek penelitian sebelumnya dilakukan pada BMT Barokatul Ummah Kabupaten Meurauke.

Penelitian yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Model CARTER di Kabupaten Seluma. Persamaan pada penelitian ini adalah pada persamaan variabel yang akan diteliti oleh peneliti, dimensi CARTER. Perbedaan

dengan penelitian sebelumnya yaitu objek penelitian sebelumnya dilakukan pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.

2.5 Kerangka Teoritis

Berdasarkan landasan teori yang telah diuraikan dalam tinjauan teoritis sebelumnya, berikut ini merupakan kerangka teoritis yang menunjukkan tentang pola pikir teoritis terhadap pemecahan masalah penelitian yang ditemukan. Kerangka teoritis digunakan sebagai dasar penyusunan dan perumusan hipotesis. Secara sederhana kerangka teoritis dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 2.1 Kerangka Teoritis

2.6 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara dari pertanyaan yang ada pada perumusan masalah penelitian. Dikatakan jawaban sementara oleh karena jawaban yang ada adalah jawaban yang berasal dari teori.⁵⁸ Berdasarkan permasalahan yang ada, maka kesimpulan sementara (hipotesis) yang diajukan adalah :

- a. Pengaruh *compliance* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa

H_{01} : *Compliance* tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa.

H_{a1} : *Compliance* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa.

- b. Pengaruh *assurance* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa

H_{02} : *Assurance* tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa.

H_{a2} : *Assurance* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa.

- c. Pengaruh *reliability* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa

H_{03} : *Reliability* tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa.

⁵⁸Azuar Juliandi dan Irfan, *Metodelogi Penelitian Kuantitati Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*, (Bandung : Citapustaka Media Perintis, 2013), hal. 45.

H_{a3} :*Reliability* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa.

- d. Pengaruh *tangible* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa

H₀₄ :*Tangible* tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa.

H_{a4} :*Tangible* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa.

- e. Pengaruh *emphaty* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa

H₀₅ :*Emphaty* tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa.

H_{a5} :*Emphaty* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa.

- f. Pengaruh *responsiveness* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa

H₀₆ : *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa.

H_{a6} : *Responsiveness* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa..

- g. Pengaruh *compliance, assurance, reliability, tangible, emphaty* dan *responsiveness* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa

H_{07} : *Compliance, assurance, reliability, tangible, empathat* dan *responsiveness* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa.

H_{a7} : *Compliance, assurance, reliability, tangible, empathat* dan *responsiveness* secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pendekatan penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang menghubungkan atau membandingkan satu variabel dengan variabel lain, data yang dihasilkan bersifat numerik atau angka, memiliki hipotesis sebagai dugaan awal penelitian, instrumen pengumpulan data melalui tes dan non tes, analisis data menggunakan statistika, dan hasil penelitian atau kesimpulan dapat mewakili populasi.⁵⁹

Penelitian ini bersifat asosiatif, yaitu penelitian yang memiliki sifat hubungan dua variabel atau lebih.⁶⁰ Asosiatif dalam penelitian ini adalah ada atau tidaknya hubungan antara pengaruh *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *emphaty* dan *responsiveness* keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian di Kota Langsa. Waktu penelitian dilakukan pada tanggal 1 Maret 2021 s/d 1 Mei 2021.

⁵⁹ Fajri Ismail, *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Sosial*, (Jakarta : Prenamedia Group, 2018), h. 2.

⁶⁰ Muchlis Ansori, *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 2*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2017), h. 13.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa populasi adalah sekelompok orang, kejadian, atau benda yang memiliki karakteristik tertentu dan dijadikan objek penelitian.⁶¹

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kota Langsa yang telah menggunakan jasa perbankan syariah yang tidak diketahui jumlah populasinya.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi atau sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi.⁶² Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *probability sampling*, yaitu pengambilan sampel dimana semua anggota atau elemen populasi berpeluang sama untuk dijadikan sampel.⁶³ Penggunaan metode *probability sampling* bisa digunakan untuk metode analisis statistika, menguji hipotesis, membuat perkiraan interval serta bisa memperkirakan besarnya kesalahan perkiraan.⁶⁴

Penentuan besarnya ukuran sampel penelitian ditentukan dengan menggunakan *simple random sampling*. *Simple random sampling* atau pengambilan sampel secara acak sederhana adalah sebuah desain sampel dengan

⁶¹ Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, (Jakarta : Prenamedia Group, 2015), h. 190.

⁶² IAIN Langsa, *Metodelogi Penelitian*, (Modul, tidak diterbitkan), h. 32.

⁶³ Azuar Juliandi dan Irfan, *Metodelogi Penelitian Kuantitati Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2013), h. 52.

⁶⁴ J. Supranto, *Statistika Untuk Pemimpin Berwawasan Global*, (Jakarta: Salemba Empat, 2007), h. 55.

mengambil sejumlah sampel (n) dari suatu populasi (N). *Simple random sampling* digunakan apabila karakteristik dan ciri anggota adalah populasi sama (homogen).⁶⁵ Pada penelitian ini yaitu masyarakat Kota Langsa yang sama-sama menggunakan produk perbankan syariah.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui. Berikut rumus Lemeshow, yaitu:⁶⁶

$$n = \frac{Z^2_1 - \frac{\alpha}{2p}(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

Z = Skor Z pada kepercayaan 95 %

P = Maksimal estimasi = 50%

d = Tingkat kesalahan = 10%

Sebelum memasuki rumus Lemeshow, maka terlebih dahulu untuk mencari skor Z pada kepercayaan 95% yaitu sebagai berikut:

$$Z = \frac{\alpha}{2}$$

Z = Koefisien Kepercayaan

α = Tingkat kepercayaan = 95% = 0,95

⁶⁵ Azuar Juliandi, Irfan dan Saprinal Manurung, *Metodelogi Penelitian Bisnis, Konsep dan Aplikasi*, (Medan: UMSU Press, 2014), h. 52 - 53.

⁶⁶ Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), h. 13-14.

$$Z = \frac{\alpha}{2}$$

$$Z = \frac{0,95}{2} = 0,475$$

Kemudian, periksa nilai Z tabel dan diketahui bahwa nilai 0,475 berada dipersimpangan antara jalur 1,9 dan kolom 0,06, $(1,9 + 0,06) = 1,96$. Oleh karena itu, koefisien kepercayaan pada tingkat kepercayaan 95% adalah 1,96.

Penentuan ukuran sampel berdasarkan Rumus Lemeshow adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2_1 - \frac{\alpha}{2P} (1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01} = 96$$

Dengan demikian ukuran sampel pada penelitian ini adalah 96 sampel.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original.⁶⁷ Data primer diperoleh dari data lapangan yang didapat dari sampel penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Bentuk penyebaran kuesioner menggunakan kuesioner *online* dalam bentuk *Google Form*. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan oleh pengukurannya

⁶⁷ Nur Achmad Budi Yulianto, Mohammad Maskan, dan Alifiulahtin Utaminingsih, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Malang : Polinema Press, 2018), h. 37.

menggunakan *skala likert*. *Skala likert* dirancang untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang/sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen pertanyaan memiliki gradasi sangat positif sampai sangat negatif.⁶⁸

Responden diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dengan 5 alternatif jawaban yaitu, sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner. Kuesioner (*questionnaire*) atau angket merupakan metode pengumpulan data untuk memahami individu dengan cara memberikandaftar pertanyaan tentang berbagai aspek kepribadian individu. Setelah mendapat data dari responden melalui kuesioner kemudian diolah dengan menggunakan statistik atau bantuan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*).⁶⁹

Nilai kuantitatif yang telah disusun dilakukan dengan *Skala Likert* dan untuk satu nilai pilihan dinilai (*score*) dengan jarak interval 1. *Score* dari pilihan tersebut antara lain 1, 2, 3, 4 dan 5. *Skala Likert* terdiri dari Sangat Setuju (SS dengan skor 5), Setuju (S dengan skor 4), Kurang Setuju (KS dengan skor 3), Tidak Setuju (TS dengan skor 2), dan Sangat Tidak Setuju (STS dengan skor 1). Masing-masing nilai dari pilihan tersebut dapat dilihat berikut ini:

⁶⁸ Azuar Juliandi dan Irfan, *Metodelogi Penelitian Kuantitati Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*, ...h. 72.

⁶⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 426.

Tabel 3.2
Skala Pengukuran Kuesioner

Keterangan (Pilihan)	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Kurang Setuju (KS)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

3.6 Identifikasi dan Operasional Variabel

3.6.1 Identifikasi Variabel

Dalam penelitian ini variabel yang terdiri dari variabel-variabel yang akan diuji peneliti, yaitu:

- a. Variabel Bebas (Variabel *Independen*) adalah variabel yang mempengaruhi perubahan pada variabel terikat, terdiri dari *Compliance* (X1), *Assurance* (X2), *Reliability* (X3), *Tangible* (X4), *Emphaty* (X5) dan *Responsiveness* (X6)
- b. Variabel Terikat (Variabel *Dependen*) adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya perubahan dari variabel bebas, yaitu keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah (Y).

3.6.2 Definisi Operasional Variabel

- a. *Compliance* (X1) merupakan kemampuan perusahaan atas kesesuaian prinsip syariah dalam kegiatan operasionalnya.
- b. *Assurance* (X2) merupakan pengetahuan yang luas karyawan terhadap produk, kemahiran dalam menyampaikan jasa, sikap ramah dan sopan, serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan.
- c. *Reliability* (X3) merupakan kemampuan menyampaikan kinerja yang telah dijanjikan kepada pelanggan secara andal dan akurat.

- d. *Tangible* (X4) merupakan segala hal yang menyangkut fasilitas fisik organisasi yang tampak, peralatan yang digunakan, serta bahan komunikasi yang digunakan oleh organisasi jasa.
- e. *Emphaty* (X5) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual untuk memahami keinginan konsumen.
- f. *Responsiveness* (X6) adalah menyangkut kerelaan sumber daya organisasi untuk memberikan bantuan kepada para pelanggan dan kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat

Tabel 3.3
Operasional Variabel

Variabel	Dimensi dan Definisi Operasional	Sub Indikator	No Item
Kualitas Pelayanan	<i>Compliance</i> (X ₁) merupakan kemampuan perusahaan atas kesesuaian prinsip syariah dalam kegiatan operasionalnya.	1. Tidak ada bunga bank	1,2,3,4,5,6
		2. Ketentuan layanan secara islami	
		3. Menerapkan sistem bagi hasil	
	<i>Assurance</i> (X ₂) merupakan pengetahuan yang luas karyawan terhadap produk, kemahiran dalam menyampaikan jasa, sikap ramah dan sopan, serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan.	1. Sikap karyawan	1,2,3,4,5,6
		2. Menyediakan konsultasi keuangan syariah	
		3. Keamanan dalam bertransaksi	
		4. Pengetahuan karyawan	
	<i>Reliability</i> (X ₃) merupakan kemampuan menyampaikan kinerja yang telah dijanjikan kepada pelanggan secara andal dan akurat.	1. Pelayanan tepat waktu	1,2,3,4,5,6
		2. Pelayanan yang sama	
		3. Pelayanan sesuai dengan amanat yang dijanjikan	
		4. Pemberian layanan yang cepat	
	<i>Tangible</i> (X ₄) merupakan segala hal yang menyangkut fasilitas fisik organisasi yang tampak, peralatan yang digunakan, serta bahan	1. Tampilan kantor	1,2,3,4,5,6
2. Fasilitas			
3. Penampilan karyawan			
4. Gerai ATM yang			

	komunikasi yang digunakan oleh organisasi jasa.	memadai 5. Sistem IT yang mendukung	
	<i>Emphaty</i> (X_5) merupakan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual untuk memahami keinginan konsumen.	1. Kesamaan perlakuan terhadap nasabah 2. Selalu menjaga hubungan baik dengan nasabah 3. Penggunaan bahasa 4. Perhatian karyawan kepada nasabah	1,2,3, 4,5,6
	<i>Responsiveness</i> (X_6) merupakan menyangkut kerelaan sumber daya organisasi untuk memberikan bantuan kepada para pelanggan dan kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.	1. Pelayanan yang responsif 2. Karyawan bersedia membantu karyawan 3. Karyawan teliti dalam memberikan pelayanan 4. Mempunyai cabang yang tersedia dengan cukup	1,2,3, 4,5,6
Keputusan (Y)	Merupakan seleksi terhadap dua pilihan alternatif atau lebih	1. Keinginan untuk menggunakan produk 2. Keinginan untuk membeli produk 3. Memberikan rekomendasi kepada orang lain 5. Melakukan pembelian ulang	1,2,3, 4

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah menginterpretasikan data-data yang telah dikumpulkan dari lapangan dan telah diolah sehingga menghasilkan informasi tertentu.⁷⁰

Analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Emphaty* dan *Responsiveness* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah dalam penelitian ini, digunakan analisis regresi berganda. Analisis regresi adalah untuk mengukur besarnya

⁷⁰ Azuar Juliandi dan Irfan, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis...*, h. 88.

pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan variabel bebas. Jika variabel bebas lebih dari satu, maka analisis regresi disebut regresi liner berganda. Disebut berganda karena pengaruh beberapa variabel bebas akan dikenakan kepada variabel terikat.⁷¹

Bentuk umum dari regresi linear berganda sebagai berikut:⁷²

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

Dimana:

Y = Keputusan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah

a = Konstanta

X₁ = *Compliance* (kepatuhan)

X₂ = *Assurance* (jaminan)

X₃ = *Reliability* (kehandalan)

X₄ = *Tangible* (bukti fisik)

X₅ = *Emphaty* (empati)

X₆ = *Responsiveness* (daya tanggap)

b₁, b₂, b₃, b₄, b₅, b₆= koefisien regresi untuk masing-masing variabel independen

e = error

3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.7.1.1 Validitas

Uji validitas (terpercaya/tingkat keabsahan) bertujuan untuk mengukur kemampuan instrumen dalam menunjukkan apa yang ingin diukur. Validitas

⁷¹ Robert Kurniawan dan Budi Yuniarto, *Analisis Regresi (Dasar dan Penerapannya Dengan R)*, (Jakarta : Kencana, 2016), h. 18.

⁷² Eddy Herjanto, *Sains Manajemen (Analisis Kuantitatif Untuk Pengambilan Keputusan)*, (Jakarta : Grasindo, 2009), h. 203.

memiliki nama lain seperti sah, tepat. Ide pokoknya sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Salah satu cara untuk menguji validitas ini adalah *Korelasi Item Total*, yakni mengkorelasikan skor-skor suatu item angket dengan totalnya.⁷³

Langkah-langkah pengujian validitas dengan korelasi adalah sebagai berikut:⁷⁴

- a. Korelasikan skor-skor suatu nomor angket dengan skor total variabelnya.
- b. Membandingkan nilai korelasi yakni r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir instrumen tersebut adalah signifikan (5%), dengan demikian butir instrument adalah valid. Jika nilai korelasi (r) yang diperoleh adalah negatif dan nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir instrumen adalah tidak valid.

3.7.1.2 Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran relative konsisten dari waktu ke waktu. Reliabilitas memiliki berbagai nama lain seperti kepercayaan, keterandalan, kestabilan, dan konsistensi. Jika nilai koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang tinggi atau dengan kata lain instrument adalah reliabel atau terpercaya.⁷⁵

⁷³ Azuar Juliandi dan Irfan, *Metodelogi Penelitian Kuantitati Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*,...h.

⁷⁴ *Ibid.*

⁷⁵ *Ibid*, h. 148.

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi berganda. Ada beberapa alat uji yang dilakukan dalam uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan uji linearitas.⁷⁶

3.7.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal.⁷⁷

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Cara lain menguji normalitas data adalah dengan menggunakan *Kolmogorov Smirnov*. Kriteria untuk menentukan normal atau tidaknya data, maka dapat dilihat pada nilai probabilitasnya. Data adalah normal, jika nilai *Kolmogorov Smirnov* adalah tidak signifikan (Asymp. Sig (2-tailed) > 0,05).⁷⁸

3.7.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda.

⁷⁶ Albert Kurniawan, *Pengolahan Riset Ekonomi Jadi Mudah Dengan IBM SPSS*, (Surabaya: Jakad Publishing, 2019), h. 49.

⁷⁷ Ansofino, dkk, *Buku Ajar Ekonometrika*, (Yogyakarta : Deepublish, 2016), h. 94.

⁷⁸ Azuar Juliandi dan Irfan, *Metodelogi Penelitian Kuantitati Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*, h. 169-170.

Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu.⁷⁹

Uji multikolinearitas adalah uji untuk variabel bebas, dimana korelasi antar variabel bebas dilihat. Jika ada dua variabel bebas dimana kedua variabel tersebut berkorelasi sangat kuat, maka secara logika persamaan regresinya cukup diwakili oleh salah satu variabel saja. Multikolinearitas dapat diketahui dari nilai *Varians Inflation factor* (VIF). Jika nilai VIF ≤ 10 dan nilai *tolerance* $> 0,1$ maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas⁸⁰

3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut heteroskedastisitas.⁸¹ Heteroskedastisitas adalah adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi.⁸²

Dalam pengambilan keputusannya adalah jika pola tertentu, seperti titik-titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik (poin-poin)

⁷⁹ Ansofino, dkk, *Buku Ajar Ekonometrika*, h. 94.

⁸⁰ Fridayana Yudiaatmaja, *Analisis Regresi Dengan Menggunakan Aplikasi Komputer Statistik SPSS*, h. 78.

⁸¹ Ansofino, dkk, *Buku Ajar Ekonometrika*,...h. 94.

⁸² Robert Kurniawan dan Budi Yuniarto, *Analisis Regresi (Dasar dan Penerapannya Dengan R)*,...h. 144.

menyebar di bawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.⁸³

3.7.2.4 Autokorelasi

Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah terjadi korelasi antara satu periode t dengan periode sebelumnya (t-1). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah bebas dari autokorelasi. Salah satu cara mengidentifikasinya adalah dengan melihat nilai Durbin Watson (D-W):⁸⁴

- a. Jika nilai D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- b. Jika nilai D-W diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi
- c. Jika nilai D-W diatas +2 berarti ada autokorelasi negative

3.7.2.5 Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan secara linear antara variabel dependen terhadap setiap variabel independen yang hendak diuji. Untuk menguji linearitas suatu model dapat digunakan uji linearitas dengan melakukan regresi terhadap model yang ingin diuji. Aturan untuk keputusan linearitas dapat dengan membandingkan nilai signifikan dari *deviation from linearity* $> 0,05$ maka nilai tersebut linear.⁸⁵

⁸³Azuar Juliandi dan Irfan, *Metodelogi Penelitian Kuantitati Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*,... h. 171.

⁸⁴*Ibid*, h. 173.

⁸⁵R. Gunawan Sudarmanto, *Analisis Regresi Linear Berganda Dengan SPSS*, (Bandung : Graha Ilmu, 2004), h. 80.

3.7.3 Pengujian Hipotesis

3.7.3.5 Uji Parsial (uji Statistik T)

Uji signifikansi secara parsial digunakan untuk melihat pengaruh tiap-tiap variabel independen secara sendiri-sendiri terhadap variabel dependennya. Dalam regresi linear berganda, hal ini perlu dilakukan karena tiap-tiap variabel independen memberi pengaruh yang berbeda dalam model. Kriteria pengambilan keputusannya adalah akan tolak H_0 ketika $t_{hitung} > t_{tabel}$. Sehingga dari uji ini dapat diketahui pengaruh tiap-tiap variabel independennya terhadap variabel independennya.⁸⁶

Kriteria penerimaan/penolakan hipotesis adalah sebagai berikut :⁸⁷

- a. Tolak H_0 jika nilai probabilitas \leq taraf signifikan sebesar 0,05 (Sig. $\leq \alpha_{0,05}$).
- b. Terima H_0 jika nilai probabilitas $>$ taraf signifikan sebesar 0,05 (Sig. $> \alpha_{0,05}$).

3.7.3.6 Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan adalah uji semua variabel bebas secara keseluruhan dan bersamaan di dalam suatu model. Uji ini dilakukan untuk melihat apakah variabel independen secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Bila hasil uji simultannya adalah signifikan, maka dapat dikatakan bahwa hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi.⁸⁸

⁸⁶Robert Kurniawan dan Budi Yuniarto, *Analisis Regresi (Dasar dan Penerapannya Dengan R)*,...h. 95-96.

⁸⁷Azuar Juliandi dan Irfan, *Metodelogi Penelitian Kuantitati Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*,... h. 176.

⁸⁸Robert Kurniawan dan Budi Yuniarto, *Analisis Regresi (Dasar dan Penerapannya Dengan R)*, h. 95-96.

Kriteria penerimaan/penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:⁸⁹

- a. Tolak H_0 jika nilai probabilitas yang dihitung \leq probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig. $\leq \alpha_{0,05}$).
- b. Terima H_0 jika nilai probabilitas yang dihitung $>$ probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig. $> \alpha_{0,05}$).

3.7.3.7 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) yaitu mengukur seberapa dalam kesanggupan model dalam menjelaskan ragam variabel dependen. Namun penggunaan koefisien determinasi R^2 memiliki kelemahan, yaitu bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel maka R^2 meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau tidak. Oleh karena itu dianjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R²*.⁹⁰

⁸⁹ Azuar Juliandi dan Irfan, *Metodelogi Penelitian Kuantitati Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*, h. 175.

⁹⁰ Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta : Kencana, 2009), h. 87.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

4.1.1 Gambaran Umum Daerah Penelitian

Kota Langsa adalah salah satu kota di Provinsi Aceh yang terletak antara 04°24'35,68' - 04°33'47,03' Lintang Utara (LU) dan 97°53'14,59' – 98°04'42,16' Bujur Timur (BT). Batas wilayah Kota Langsa, sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Aceh Timur dan Selat Malaka, sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Aceh Tamiang, sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Aceh Timur dan Kabupaten Aceh Tamiang, dan sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Aceh Timur.⁹¹

Dengan luas daerah Kota Langsa 262,41 km², banyaknya gampong 66 dan jumlah kecamatan Kota Langsa 5 kecamatan, yaitu: Langsa Timur, Langsa Lama, Langsa Barat, Langsa Baro, dan Langsa Kota.⁹²

4.1.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini adalah masyarakat yang telah menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa. Karakteristik responden tersebut terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Deskripsi karakteristik responden disajikan sebagai berikut:

⁹¹ Kota Langsa Dalam Angka 2018, Badan Pusat Statistik Kota Langsa, 2018, h. 5.

⁹² *Ibid.* h. 7.

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Tabel

4.1 berikut ini:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Orang)	Persentase %
Laki-Laki	51	53%
Perempuan	45	47%
Total	96	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.1 menunjukkan bahwa mayoritas responden berdasarkan jenis kelamin adalah laki-laki, yaitu sebanyak 51 orang atau sebesar 53 %, sedangkan sisanya adalah responden perempuan sebanyak 45 orang atau sebesar 47 %. Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat Kota Langsa yang digunakan sebagai responden dalam penelitian ini adalah laki-laki.

2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Karakteristik responden berdasarkan usia disajikan pada Tabel 4.2 berikut

ini:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden (Orang)	Persentase %
< 25 tahun	21	21,8%
25-40 tahun	42	43,8%
40-50 tahun	24	25%
> 50 tahun	9	9,4%
Total	96	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.2 menunjukkan bahwa mayoritas responden berdasarkan usia adalah 25-40 tahun, yaitu sebanyak 42 orang atau sebesar 43,8 %, usia 40-50 tahun sebanyak 24 orang atau sebesar 25 %, usia < 25 tahun sebanyak 21 orang atau sebesar 21,8 % dan dan usia > 50 tahun sebanyak 9 orang atau 9,4 %.

Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa sebagian besar usia masyarakat Kota Langsa yang digunakan sebagai responden dalam penelitian ini adalah 25-40 tahun dan usia 40-50 tahun dikarenakan pada rentang usia ini seseorang lebih berpengalaman dalam dunia keuangan dan perbankan.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan disajikan pada Tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase %
SMP/Sederajat	8	8,4%
SMA/Sederajat	38	39,6%
Strata 1 (S1)	50	52%
Total	96	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.3 menunjukkan bahwa mayoritas tingkat pendidikan responden adalah tingkat pendidikan Strata 1 (S1) sebanyak 50 orang atau sebesar 52 %, kemudian SMA/Sederajat sebanyak 38 orang atau sebesar 39,6 % dan SMP/Sederajat sebanyak 8 orang atau 8,4 %. Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat pendidikan masyarakat Kota Langsa yang digunakan sebagai responden dalam penelitian ini adalah Strata 1 (S1)

dikarenakan semakin tinggi tingkat pendidikan maka kebutuhan akan jasa keuangan akan semakin meningkat.

4. Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan disajikan pada Tabel

4.4 berikut ini:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Usaha	Jumlah Responden (Orang)	Persentase %
Guru	14	14,6%
Pegawai Negeri Sipil (PNS)	14	14,6%
Wiraswasta	31	32,3%
Pelajar/Mahasiswa	7	7,3%
Karyawan	12	12,5%
Dan lain-lain	18	18,7%
Total	96	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.4 menunjukkan bahwa mayoritas responden berdasarkan jenis pekerjaan adalah wiraswasta yaitu sebanyak 31 orang atau sebesar 32,3 %, kemudian guru dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) masing-masing sebanyak 14 orang atau sebesar 14,6 %, karyawan sebanyak 12 orang atau sebesar 12,5 %, dan pelajar/Mahasiswa sebanyak 7 orang atau sebesar 7,3 %, dan pekerjaan lainnya sebanyak 18 orang atau sebesar 18,7 %.

4.1.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

4.1.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan bantuan program komputer *Statistical Product and Service Solution (SPSS)* versi 20.0 for Windows yang bertujuan untuk mengetahui bahwa setiap butir pertanyaan yang diajukan kepada

responden telah dinyatakan valid atau tidak. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik korelasi, yaitu dengan membandingkan hasil koefisiensi korelasi r_{hitung} dengan r_{tabel} . Jika koefisiensi korelasi $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir-butir penelitian ini dikatakan valid. Dengan menggunakan $N = 96$ didapatkan $r_{tabel} = 0,2006$ serta membandingkan probabilitas yang dihitung dengan probabilitas yang ditentukan yaitu sebesar 0,05. Jika probabilitas yang dihitung \leq probabilitas yang ditentukan maka butir-butir penelitian ini dikatakan valid. Dari hasil uji validitas diperoleh tabel sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas

No Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Probabilitas	Ket
Compliance (X1)				
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena bank syariah memberikan pembiayaan bebas riba/bunga	0,755	0,2006	$0,000 < 0,05$	Valid
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena tidak menggunakan sistem riba/bunga pada tabungan	0,779	0, 2006	$0,000 < 0,05$	Valid
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena karyawan menjalankan amanah yang dipercayakan oleh nasabah	0,748	0, 2006	$0,000 < 0,05$	Valid
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena akad/ kesepakatan sesuai dengan syariat dan prinsip-prinsip Islam	0,678	0, 2006	$0,000 < 0,05$	Valid
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena menyediakan bagi hasil pada produk tabungan	0,572	0, 2006	$0,000 < 0,05$	Valid
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena pembiayaan usaha menggunakan system bagi hasil	0,725	0, 2006	$0,000 < 0,05$	Valid
Assurance (X2)				
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena karyawan bersikap sopan pada nasabah	0,760	0, 2006	$0,000 < 0,05$	Valid

Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena karyawan bersikap ramah pada nasabah	0,814	0, 2006	0,000 < 0,05	Valid
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena mudah dalam memperoleh informasi rekening	0,799	0, 2006	0,000 < 0,05	Valid
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena perbankan memberikan pelayanan konsultasi keuangan syariah	0,735	0, 2006	0,000 < 0,05	Valid
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena merasa aman dalam melakukan transaksi	0,702	0,2006	0,000 < 0,05	Valid
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena karyawan mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah	0,740	0, 2006	0,000 < 0,05	Valid
Reliability (X3)				
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena memberikan pelayanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan	0,755	0, 2006	0,000 < 0,05	Valid
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena waktu pelayanan yang optimal	0,865	0, 2006	0,000 < 0,05	Valid
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena pelayanan yang diberikan konsisten	0,850	0, 2006	0,000 < 0,05	Valid
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena kemampuan karyawan dalam memecahkan masalah nasabah	0,804	0, 2006	0,000 < 0,05	Valid
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena kualitas ATM yang baik	0,872	0,2006	0,000 < 0,05	Valid
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena ada penambahan karyawan saat jam sibuk	0,755	0, 2006	0,000 < 0,05	Valid
Tangible (X4)				
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena tampilan kantor yang menarik	0,676	0, 2006	0,000 < 0,05	Valid
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena loket pelayanan bersih dan nyaman	0,922	0, 2006	0,000 < 0,05	Valid

Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena fasilitas ruang tunggu nyaman	0,849	0, 2006	0,000 < 0,05	Valid
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena karyawan memiliki tampilan systemn sesuai dengan syariah	0,922	0, 2006	0,000 < 0,05	Valid
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena jumlah mesin ATM yang memadai	0,890	0,2006	0,000 < 0,05	Valid
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena penggunaan teknologi yang baik dalam operasional bank	0,843	0, 2006	0,000 < 0,05	Valid
<i>Emphaty (X5)</i>				
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena karyawan memberikan perlakuan yang sama terhadap semua nasabah	0,751	0, 2006	0,000 < 0,05	Valid
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena karyawan selalu menjaga hubungan baik dengan nasabah	0,716	0, 2006	0,000 < 0,05	Valid
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena karyawan menggunakan bahasa yang lembut dan mudah dipahami	0,802	0, 2006	0,000 < 0,05	Valid
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena karyawan menggunakan bahasa yang tidak menyakiti nasabah	0,831	0, 2006	0,000 < 0,05	Valid
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena karyawan memberikan perhatian yang baik kepada nasabah dalam bertransaksi	0,832	0,2006	0,000 < 0,05	Valid
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena karyawan siap dalam memberikan penjelasan kepada setiap keluhan nasabah	0,843	0, 2006	0,000 < 0,05	Valid
<i>Responsiveness (X6)</i>				
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena karyawan selalu memberikan respon yang baik dalam menanggapi keluhan nasabah	0,678	0, 2006	0,000 < 0,05	Valid

Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena pihak bank memiliki system antrian yang baik sehingga nasabah tidak berdesakan	0,472	0, 2006	0,000 < 0,05	Valid
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena karyawan bersedia membantu nasabah dengan sabar	0,841	0, 2006	0,000 < 0,05	Valid
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena karyawan teliti dalam memberikan pelayanan	0,786	0, 2006	0,000 < 0,05	Valid
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena kecepatan pelayanan karyawan terhadap nasabah	0,731	0,2006	0,000 < 0,05	Valid
Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena mempunyai cabang yang tersedia dengan cukup	0,820	0, 2006	0,000 < 0,05	Valid
Keputusan Penggunaan (Y)				
Saya berkeinginan untuk menggunakan jasa bank syariah karena tingkat kepatuhan bank terhadap prinsip-prinsip syariah sangat baik	0,846	0, 2006	0,000 < 0,05	Valid
Saya berkeinginan untuk menggunakan jasa bank syariah karena karyawan memiliki kemampuan dalam menumbuhkan kepercayaan nasabah	0,779	0, 2006	0,000 < 0,05	Valid
Saya memutuskan untuk menggunakan jasa bank syariah karena bank syariah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan saya	0,843	0, 2006	0,000 < 0,05	Valid
Saya memutuskan menggunakan bank syariah karena bank syariah mampu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas	0,857	0, 2006	0,000 < 0,05	Valid
Saya akan merekomendasikan untuk menggunakan jasa bank syariah kepada saudara-saudara dan teman-teman saya	0,779	0,2006	0,000 < 0,05	Valid
Saya akan selalu menggunakan jasa bank syariah karena saya selalu puas dengan setiap pelayanan yang diberikan	0,843	0, 2006	0,000 < 0,05	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Dari hasil perhitungan koefisien korelasi seluruhnya mempunyai $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($r_{tabel} = 0,2006$). Dengan probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05, hasil perhitungan probabilitas seluruhnya yaitu probabilitas yang dihitung $<$ probabilitas yang ditetapkan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan pada instrumen dapat dinyatakan valid atau layak digunakan sebagai alat untuk mengukur penelitian. Artinya semua pernyataan yang dicantumkan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan variabel *compliance*, *assurance*, *reliability*, *emphaty*, *tangible* dan *responsiveness* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa.

4.1.3.2 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 *alpha* (α) dengan nilai r_{tabel} . Jika nilai $\alpha > r_{tabel}$, maka hasilnya adalah reliabel. Serta jika koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang tinggi atau dengan kata lain instrumen adalah reliabel atau terpercaya. Jika koefisien *Cronbach's Alpha* kurang dari 0,6 maka instrumen tersebut dinyatakan tidak reliabel.⁹³ Dari perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut:

⁹³Azuar Juliandi dan Irfan, *Metodelogi Penelitian Kuantitati Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*,...h. 142.

Tabel 4.6
Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Koefisien Alpha	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>compliance</i> (X1)	0,827	0,6	Reliabel
<i>assurance</i> (X2)	0,852	0,6	Reliabel
<i>Reliability</i> (X3)	0,904	0,6	Reliabel
<i>Emphaty</i> (X4)	0,911	0,6	Reliabel
<i>Tangible</i> (X5)	0,881	0,6	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (X6)	0,819	0,6	Reliabel
Keputusan Penggunaan (Y)	0,897	0,6	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Dari Tabel 4.6 diatas dapat diketahui bahwa seluruh koefisien alpha lebih besar dari 0,6 (*Cronbach's Alpha* > 0,6), maka dapat disimpulkan bahwa jawaban dari butir-butir pernyataan mengenai pengaruh *compliance*, *assurance*, *reliability*, *emphaty*, *tangible* dan *responsiveness* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa merupakan jawaban yang reliabel atau handal.

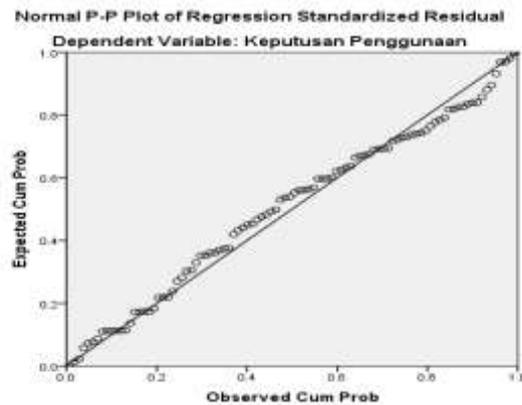
4.1.4 Uji Asumsi Klasik

4.1.4.1 Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka

model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.⁹⁴ Berikut adalah Gambar 4.1

Hasil Uji Normalitas Pada Kurva *Normal P – Plot*:

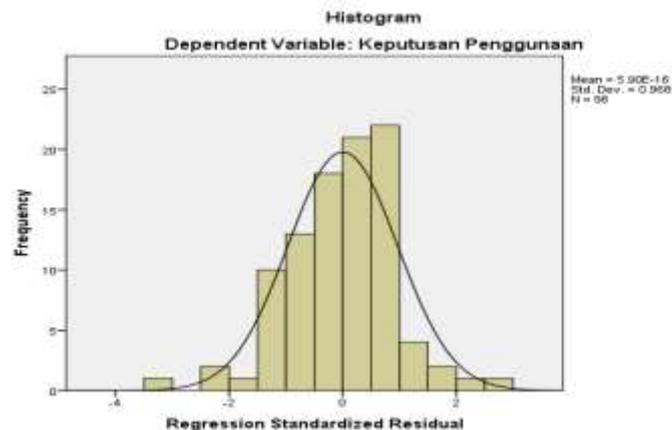


Gambar 4.1

Kurva *Normal P – Plot*

Sumber: Data Primer diolah pada SPSS 20, 2021

Dengan melihat gambar *Normal P – Plot* dapat diketahui bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 4.2

Histogram

Sumber: Data Primer diolah pada SPSS 20, 2021

⁹⁴ Azuar Juliandi dan Irfan, *Metodelogi Penelitian Kuantitati Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*, h. 169.

Dasar pengambilan keputusan untuk mendeteksi kenormalan adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal atau grafik histogramnya, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Dengan melihat tampilan grafik histogram dapat disimpulkan grafik histogram memberikan pola yang seimbang. Grafik ini menunjukkan bahwa model regresi sesuai dengan asumsi normalitas dan layak digunakan

Cara lain menguji normalitas data adalah dengan menggunakan *Kolmogorov Smirnov*. Kriteria untuk menentukan normal atau tidaknya data, maka dapat dilihat pada nilai probabilitasnya. Data adalah normal, jika nilai *Kolmogorov Smirnov* adalah tidak signifikan ($\text{Asymp. Sig (2-tailed)} > \alpha 0,05$).⁹⁵

Tabel 4.7
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.40644188
	Absolute	.069
Most Extreme Differences	Positive	.069
	Negative	-.062
Kolmogorov-Smirnov Z		.672
Asymp. Sig. (2-tailed)		.758

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer diolah pada SPSS 20, 2021

⁹⁵Azuar Juliandi dan Irfan, *Metodologi Penelitian Kuantitati Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*, h. 169-170.

Berdasarkan Tabel 4.7 hasil uji normalitas terhadap nilai residual dari persamaan regresi, menunjukkan nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,672 dengan probabilitas sebesar 0,613. Nilai probabilitas sebesar $0,758 > 0,05$ maka data tersebut terdistribusi normal.

4.1.4.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas adalah uji untuk variabel bebas, dimana korelasi antar variabel bebas dilihat. Jika ada dua variabel bebas dimana kedua variabel tersebut berkorelasi sangat kuat, maka secara logika persamaan regresinya cukup diwakili oleh salah satu variabel saja. Multikolinearitas dapat diketahui dari nilai *Varians Inflation factor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Jika nilai VIF ≤ 10 dan nilai *tolerance* $> 0,1$ maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.⁹⁶ Hasil uji multikolinearitas untuk model regresi pada penelitian ini disajikan pada tabel dibawah:

Tabel 4.8
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	KET
<i>compliance</i> (X1)	0,342	2,928	Lolos
<i>assurance</i> (X2)	0,373	2,681	Lolos
<i>Reliability</i> (X3)	0,489	2,044	Lolos
<i>Emphaty</i> (X4)	0,722	1,385	Lolos
<i>Tangible</i> (X5)	0,412	2,426	Lolos
<i>Responsiveness</i> (X6)	0,422	2,371	Lolos

Sumber: Data Primer diolah, 2021

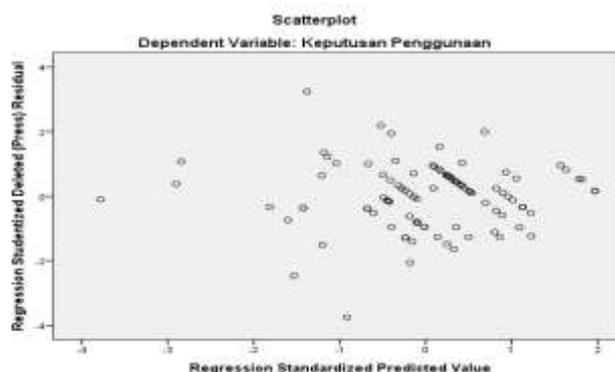
Hasil uji multikolinearitas pada Tabel 4.8 menunjukkan bahwa nilai *tolerance* variabel *compliance*, *assurance*, *reliability*, *emphaty*, *tangible* dan *responsiveness* $> 0,1$. Sementara itu nilai VIF variabel *compliance*, *assurance*,

⁹⁶ Fridayana Yudiaatmaja, *Analisis Regresi Dengan Menggunakan Aplikasi Komputer Statistik SPSS*, h. 78.

reliability, *emphaty*, *tangible* dan *responsiveness* < 10 . Dapat diambil kesimpulan bahwa variabel *compliance*, *assurance*, *reliability*, *emphaty*, *tangible* dan *responsiveness* tidak mengandung multikolinearitas. Artinya tidak terjadi korelasi antar variabel independen.

4.1.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Dalam pengambilan keputusannya adalah jika pola tertentu, seperti titik-titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik (poin-poin) menyebar di bawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.⁹⁷ Berikut ini adalah hasil uji heteroskedastisitas terhadap model regresi pada penelitian ini:



Gambar 4.3
Hasil Uji Heterokedastisitas
Sumber: Data Primer diolah pada SPSS 20, 2021

Berdasarkan gambar diatas, terlihat titik-titik pada Grafik *Scattreplot* menyebar atau tidak membentuk pola tertentu. Artinya tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan, sehingga model regresi

⁹⁷Azuar Juliandi dan Irfan, *Metodelogi Penelitian Kuantitati Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*, h. 171.

layak dipakai untuk menganalisis pengaruh *compliance*, *assurance*, *reliability*, *emphaty*, *tangible* dan *responsiveness* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa.

4.1.4.4 Autokorelasi

Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah terjadi korelasi antara satu periode t dengan periode sebelumnya (t-1). Model regresi yang baik adalah bebas dari autokorelasi. Salah satu cara mengidentifikasinya adalah dengan melihat nilai Durbin Watson (D-W):

- a. Jika nilai D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- b. Jika nilai D-W diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi
- c. Jika nilai D-W diatas +2 berarti ada autokorelasi negatif

Dari perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.889 ^a	.790	.776	1.453	.790	55.826	6	89	.000	1.732

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Tangible, Compliance, Reliability , Emphaty, Assurance

b. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Dari hasil pengujian tersebut diperoleh nilai D-W yang dihasilkan dari model regresi adalah 1,732. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai D-W berada diantara -2 sampai +2 dengan demikian regresi dalam penelitian ini tidak ada autokorelasi. Sehingga asumsi klasik dari penelitian ini terpenuhi.

4.1.4.5 Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan secara linear antara variabel dependen terhadap setiap variabel independen yang hendak diuji. Untuk menguji linearitas suatu model dapat digunakan uji linearitas dengan melakukan regresi terhadap model yang ingin diuji. Aturan untuk keputusan linearitas dapat dengan membandingkan nilai signifikan dari *deviation from linearity* $> 0,05$ maka nilai tersebut linear.⁹⁸ Berikut ini adalah hasil uji heteroskedastisitas terhadap model regresi pada penelitian ini:

Tabel 4.10
Hasil Uji Linearitas Variabel *Compliance*
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Penggunaan * Compliance		(Combined)	421.905	16	26.369	4.402	.000
	Between Groups	Linearity	238.888	1	238.888	39.878	.000
		Deviation from	183.017	15	12.201	2.037	.052
		Linearity					
		Within Groups	473.252	79	5.991		
	Total	895.156	95				

Berdasarkan Tabel 4.10, hasil uji linearitas menunjukkan nilai koefisien signifikansi dari variabel *compliance* sebesar 0,052 yang artinya lebih besar dari alpha yang ditentukan, yaitu 0,05 ($0,052 > 0,05$). Ini berarti bahwa hubungan kedua variabel independen tersebut dengan variabel dependen adalah linear.

⁹⁸ R. Gunawan Sudarmanto, *Analisis Regresi Linear Berganda Dengan SPSS, ...*, h. 80.

Tabel 4.11
Hasil Uji Linearitas Variabel Assurance
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Penggunaan * Assurance	Between Groups	(Combined)	434.108	13	33.393	5.939	.000
		Linearity	168.612	1	168.612	29.989	.000
		Deviation from Linearity	265.497	12	22.125	3.935	.000
	Within Groups	461.048	82	5.623			
	Total	895.156	95				

Sumber: Data Primer diolah pada SPSS 20, 2021

Berdasarkan Tabel 4.11, hasil uji linearitas menunjukkan nilai koefisien signifikansi dari variabel *assurance* sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari alpha yang ditentukan, yaitu 0,05 ($0,000 < 0,05$). Ini berarti bahwa hubungan kedua variabel independen tersebut dengan variabel dependen adalah tidak linear.

Tabel 4.12
Hasil Uji Linearitas Variabel Reliability
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Penggunaan * Reliability	Between Groups	(Combined)	505.690	15	33.713	6.925	.000
		Linearity	443.900	1	443.900	91.181	.000
		Deviation from Linearity	61.790	14	4.414	.907	.555
	Within Groups	389.467	80	4.868			
	Total	895.156	95				

Sumber: Data Primer diolah pada SPSS 20, 2021

Berdasarkan Tabel 4.11, hasil uji linearitas menunjukkan nilai koefisien signifikansi dari variabel *reliability* sebesar 0,555 yang artinya lebih besar dari alpha yang ditentukan, yaitu 0,05 ($0,555 > 0,05$). Ini berarti bahwa hubungan kedua variabel independen tersebut dengan variabel dependen adalah linear.

Tabel 4.13
Hasil Uji Linearitas Variabel *Tangible*
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Penggunaan * Tangible	Between Groups	(Combined)	662.772	16	41.423	14.082	.000
		Linearity	561.067	1	561.067	190.737	.000
		Deviation from Linearity	101.704	15	6.780	2.305	.089
	Within Groups	232.385	79	2.942			
	Total	895.156	95				

Sumber: Data Primer diolah pada SPSS 20, 2021

Berdasarkan Tabel 4.13, hasil uji linearitas menunjukkan nilai koefisien signifikansi dari variabel *tangible* sebesar 0,089 yang artinya lebih besar dari alpha yang ditentukan, yaitu 0,05 ($0,089 > 0,05$). Ini berarti bahwa hubungan kedua variabel independen tersebut dengan variabel dependen adalah linear.

Tabel 4.14
Hasil Uji Linearitas Variabel *Emphaty*
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Penggunaan * Emphaty	Between Groups	(Combined)	117.033	13	9.003	.949	.508
		Linearity	.105	1	.105	.011	.917
		Deviation from Linearity	116.928	12	9.744	1.027	.433
	Within Groups	778.124	82	9.489			
	Total	895.156	95				

Sumber: Data Primer diolah pada SPSS 20, 2021

Berdasarkan Tabel 4.14, hasil uji linearitas menunjukkan nilai koefisien signifikansi dari variabel *emphaty* sebesar 0,433 yang artinya lebih besar dari alpha yang ditentukan, yaitu 0,05 ($0,433 > 0,05$). Ini berarti bahwa hubungan kedua variabel independen tersebut dengan variabel dependen adalah linear.

Tabel 4.15
Hasil Uji Linearitas Variabel *Responsiveness*
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Penggunaan * Responsiveness	Between Groups	(Combined)	122.334	12	10.195	1.095	.375
		Linearity	3.777	1	3.777	.406	.526
		Deviation from Linearity	118.557	11	10.778	1.158	.329
	Within Groups	772.822	83	9.311			
	Total	895.156	95				

Sumber: Data Primer diolah pada SPSS 20, 2021

Berdasarkan Tabel 4.15, hasil uji linearitas menunjukkan nilai koefisien signifikansi dari variabel *responsiveness* sebesar 0,329 yang artinya lebih besar dari alpha yang ditentukan, yaitu 0,05 ($0,329 > 0,05$). Ini berarti bahwa hubungan kedua variabel independen tersebut dengan variabel dependen adalah linear.

4.1.5 Analisis Regresi Berganda

Hasil analisis regresi berganda terhadap pengaruh *compliance*, *assurance*, *reliability*, *emphaty*, *tangible* dan *responsiveness* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa adalah sebagai berikut:

Tabel 4.16
Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-3.924	1.802		-2.177	.032
1 Compliance	.267	.075	.295	3.544	.001
Assurance	-.108	.074	-.116	-1.454	.149
Reliability	.262	.067	.272	3.912	.000
Tangible	.471	.044	.619	10.828	.000
Emphaty	.069	.069	.076	1.004	.318
Responsiveness	-.121	.077	-.117	-1.568	.120

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Sumber: Data Primer diolah pada SPSS 20, 2021

Berdasarkan pada Tabel 4.16 ditunjukkan sebagai berikut:

$$Y = -3,924 + 0,267 - 0,108 + 0,262 + 0,471 + 0,069 - 0,121 + e$$

1. Nilai konstan (Y) sebesar -3,924 jika variabel *compliance*, *assurance*, *reliability*, *emphaty*, *tangible* dan *responsiveness* nilainya adalah nol (0), maka variabel keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa (Y) akan berada pada angka -3,924.
2. Koefisien regresi *compliance* sebesar 0,267, artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan *compliance* mengalami kenaikan 1% maka keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa juga akan meningkat 26,7%.
3. Koefisien regresi *assurance* sebesar -0,108, artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan *assurance* mengalami kenaikan 1% maka keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa akan menurun 10,8%.
4. Koefisien regresi *reliability* sebesar 0,262, artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan *reliability* mengalami kenaikan 1% maka keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa juga akan meningkat 26,2%.
5. Koefisien regresi *tangible* sebesar 0,471, artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan *tangible* mengalami kenaikan 1% maka keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa juga akan meningkat 47,1%.

6. Koefisien regresi *emphaty* sebesar 0,069, artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan *emphaty* mengalami kenaikan 1% maka keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa juga akan meningkat 69%.
7. Koefisien regresi *responsiveness* sebesar -0,121, artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan *responsiveness* mengalami kenaikan 1% maka keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa akan menurun 12,1%.

4.1.6 Uji Hipotesis

4.1.6.1 Uji t (Uji Parsial)

Uji signifikansi secara parsial digunakan untuk melihat pengaruh tiap-tiap variabel independen secara sendiri-sendiri terhadap variabel dependennya. Dalam regresi linear berganda, hal ini perlu dilakukan karena tiap-tiap variabel independen memberi pengaruh yang berbeda dalam model.⁹⁹ Kriteria pengujiannya apabila nilai signifikansi $< 0,05$ dan atau jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka model regresi signifikan secara statistik dan dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Hasil uji t dapat dilihat pada Tabel 4.16 berikut ini:

Tabel 4.17
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-3.924	1.802		-2.177	.032
1 Compliance	.267	.075	.295	3.544	.001
Assurance	-.108	.074	-.116	-1.454	.149

⁹⁹Robert Kurniawan dan Budi Yuniarto, *Analisis Regresi (Dasar dan Penerapannya Dengan R)*, h. 95-96.

Reliability	.262	.067	.272	3.912	.000
Tangible	.471	.044	.619	10.828	.000
Emphaty	.069	.069	.076	1.004	.318
Responsiveness	-.121	.077	-.117	-1.568	.120

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Sumber: Data Primer diolah pada SPSS 20, 2021

a. Pengaruh *compliance* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa

H_1 : *Compliance* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa.

Berdasarkan Tabel 4.17 diatas menunjukkan bahwa nilai variabel *compliance* t_{hitung} sebesar $3,544 > 1,987$, dengan nilai signifikasi sebesar $0,001 < \alpha 0,05$ maka H_0 ditolak. Artinya *compliance* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa, dengan demikian hipotesis diterima.

b. Pengaruh *assurance* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa

H_2 : *Assurance* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa

Berdasarkan Tabel 4.17 diatas menunjukkan bahwa nilai variabel *assurance* t_{hitung} sebesar $-1,454 < 1,987$, dengan nilai signifikasi sebesar $0,149 > \alpha 0,05$ maka H_0 diterima. Artinya *assurance* tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa, dengan demikian hipotesis ditolak.

c. Pengaruh *reliability* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa

H₃ : *Reliability* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa.

Berdasarkan Tabel 4.17 diatas menunjukkan bahwa nilai variabel *reliability* t_{hitung} sebesar $3,912 > 1,987$, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < \alpha 0,05$ maka H₀ ditolak. Artinya *reliability* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa, dengan demikian hipotesis diterima.

d. Pengaruh *tangible* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa

H₄ : *Tangible* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa.

Berdasarkan Tabel 4.17 diatas menunjukkan bahwa nilai variabel *tangible* t_{hitung} sebesar $10,828 > 1,987$, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < \alpha 0,05$ maka H₀ ditolak. Artinya *tangible* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa, dengan demikian hipotesis diterima.

e. Pengaruh *emphaty* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa

H₅ : *Emphaty* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa.

Berdasarkan Tabel 4.17 diatas menunjukkan bahwa nilai variabel *emphaty* t_{hitung} sebesar $1,004 < 1,987$, dengan nilai signifikasi sebesar $0,318 > \alpha 0,05$ maka H_0 diterima. Artinya *emphaty* tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa, dengan demikian hipotesis ditolak.

f. Pengaruh *responsiveness* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa

H_6 : *Responsiveness* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa.

Berdasarkan Tabel 4.17 diatas menunjukkan bahwa nilai variabel *responsiveness* t_{hitung} sebesar $-1,568 < 1,987$, dengan nilai signifikasi sebesar $0,120 > \alpha 0,05$ maka H_0 diterima. Artinya *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa, dengan demikian hipotesis ditolak.

4.1.6.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas (*compliance, assurance, reliability, emphaty, tangible* dan *responsiveness*) yang dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah). Hasil uji F dapat dilihat pada Tabel 4.18 berikut ini.

Tabel 4.18
Hasil Analisis Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	707.239	6	117.873	55.826	.000 ^b
	Residual	187.917	89	2.111		
	Total	895.156	95			

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

b. Predictors: (Constant), Responsiveness, Tangible, Compliance, Reliability ,
Empathy, Assurance

Sumber: Data Primer diolah pada SPSS 20, 2021

Berdasarkan Tabel 4.18 pengujian hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara simultan (keseluruhan) *compliance*, *assurance*, *reliability*, *emphaty*, *tangible* dan *responsiveness* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa dapat dilihat dari hasil uji F pada tabel. Nilai $F_{hitung} = 55,826 > F_{tabel} 2,12$ dengan nilai signifikan = 0,000. Dengan demikian nilai signifikan ($0,000 < 0,05$), maka terdapat pengaruh yang signifikan antara *compliance*, *assurance*, *reliability*, *emphaty*, *tangible* dan *responsiveness* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa.

4.1.6.3 Analisis Koefisiensi Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) yaitu mengukur seberapa dalam kesanggupan model dalam menjelaskan ragam variabel dependen. Namun penggunaan koefisien determinasi R^2 memiliki kelemahan, yaitu bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel maka R^2 meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan

terhadap variabel dependen atau tidak. Oleh karena itu dianjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R²*.¹⁰⁰

Tabel 4.19
Hasil Uji Determinasi (R²)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.889 ^a	.790	.776	1.453

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Tangible, Compliance, Reliability , Emphaty, Assurance

b. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Sumber: Data Primer diolah pada SPSS 20, 2021

Pada Tabel 4.19 menunjukkan nilai *adjusted R²* sebesar 0,776 yang berarti bahwa 77,6 % variasi nilai keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah ditentukan oleh enam variabel yang berpengaruh yaitu *compliance*, *assurance*, *reliability*, *emphaty*, *tangible* dan *responsiveness*. Sedangkan sisanya (100% - 77,6 % = 22,4 %) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam persamaan tersebut diatas.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh *Compliance* Terhadap Keputusan Masyarakat Menggunakan Jasa Perbankan Syariah di Kota Langsa

Variabel *compliance* merupakan variabel yang dapat mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan syariah. *Compliance* dapat diartikan sebagai kepatuhan terhadap aturan atau hukum-hukum yang telah ditetapkan oleh Allah SWT yakni syariah. *Compliance* pada dasarnya bertujuan untuk menunjukkan bahwa suatu lembaga perbankan terbebas dari segala macam

¹⁰⁰ Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta : Kencana, 2009), h. 87.

hal-hal yang dilarang oleh hukum Islam, seperti unsur riba dan unsur haram lainnya. *Compliance* merupakan dimensi terpenting di dalam pengukuran kualitas jasa syariah disebabkan karena kepatuhan terhadap syariah merupakan wujud eksistensi seorang muslim. Indikator dalam *compliance* ini adalah tidak ada bunga, ketentuan layanan secara islami dan menerapkan system bagi hasil.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *compliance* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik diperoleh nilai $(X1) t_{hitung} 3,544 > t_{tabel} 1,987$ dengan nilai sig sebesar 0,001. Berdasarkan ketentuannya jika nilai sig < 0,05 ($0,001 < 0,05$) maka terdapat konstribusi yang signifikan *compliance* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa. Pengaruh positif signifikan menunjukkan bahwa variabel *compliance* ini memiliki pengaruh yang besar terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa. Sehingga semakin baik penerapan *compliance* dalam perbankan syariah maka keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan syariah juga akan semakin tinggi.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Siti Amelia Aldila,¹⁰¹ Restu Khaliq,¹⁰² dan Gita Meilani¹⁰³ yang menunjukkan hasil bahwa *compliance* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa keuangan syariah. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Zainal Arifin yang

¹⁰¹ Siti Amelia Aldila, " Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model CARTER di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor "....

¹⁰² Restu Khaliq, " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Banjarmasin Kalimantan Selatan",....

¹⁰³ Gita Meilani, " Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Model CARTER di Kabupaten Seluma ",...

menjelaskan bahwa *compliance* merupakan kepatuhan syariah dalam bank syariah berupa penerapan prinsip-prinsip Islam, syariah dan tradisinya dalam transaksi keuangan dan perbankan sehingga *compliance* merupakan bentuk pertanggungjawaban pihak bank dalam pengungkapan kepatuhan bank terhadap prinsip syariah.¹⁰⁴ Sehingga semakin baik penerapan *compliance* maka keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan syariah akan semakin tinggi hal ini dikarenakan keyakinan masyarakat terhadap perbankan syariah yang telah menerapkan kegiatan operasionalnya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan memberikan rasa aman secara agama terhadap masyarakat. Masyarakat tidak ditakutkan lagi dalam menggunakan jasa perbankan dan terhindar dari dosa bunga.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Agam Suherman,¹⁰⁵ Orin Verawati Ramadani, Abdul Rahman Kadir dan Abdullah Sarusi¹⁰⁶ yang menyatakan bahwa *compliance* tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa keuangan syariah. Hal ini dikarenakan keputusan nasabah menggunakan jasa keuangan syariah dipengaruhi oleh factor lain diluar *compliance* seperti harga yang diberikan mampu bersaing dan kemudahan yang dirasakan pihak nasabah.

¹⁰⁴ Zainal Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah, ...*, h.2.

¹⁰⁵ Agam Suherman, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Dan pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah...."

¹⁰⁶ Orin Verawati Ramadani, Abdul Rahman Kadir dan Abdullah Sarusi, "Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BMT Barokatul Ummah Kabupaten Meurauke",

4.2.2 Pengaruh Assurance Terhadap Keputusan Masyarakat Menggunakan Jasa Perbankan Syariah di Kota Langsa

Assurance merupakan pengetahuan yang luas karyawan terhadap produk, kemahiran dalam menyampaikan jasa, sikap ramah dan sopan, serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Dengan adanya pengetahuan dan kesopanan para pegawai perusahaan maka akan menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan dengan memberikan layanan yang baik. Indikator dalam *assurance* ini adalah sikap karyawan, menyediakan konsultasi keuangan syariah, keamanan dalam bertransaksi dan pengetahuan karyawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *assurance* tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik diperoleh nilai $(X^2) t_{hitung} - 1,454 < t_{tabel} 1,987$ dengan nilai sig sebesar 0,149. Berdasarkan ketentuannya jika nilai sig $> 0,05$ ($0,149 > 0,05$) maka tidak terdapat kontribusi yang signifikan *assurance* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa. Tidak berpengaruh menunjukkan bahwa variabel *assurance* ini tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa. Sehingga semakin baik penerapan *assurance* dalam perbankan syariah maka keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan syariah tidak berpengaruh. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak selalu memberikan keputusan untuk menggunakan jasa perbankan berdasarkan *assurance*.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Siti Amelia Aldila¹⁰⁷ dan Agam Suherman¹⁰⁸ yang menunjukkan hasil bahwa *assurance* tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa keuangan syariah. Hal ini dikarenakan memang sudah seharusnya suatu lembaga untuk berlaku ramah dan sopan terhadap pelanggannya, apalagi bagi kalangan masyarakat Aceh yang sangat menjunjung tinggi nilai kesopanan bukan hanya dalam suatu lembaga melainkan juga pada seluruh aspek kehidupan di dunia. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah bukan karena dimensi *assurance* yang diterapkan, melainkan karena dipengaruhi oleh faktor lain diluar dimensi *assurance*.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Restu Khaliq,¹⁰⁹ Orin Verawati Ramadani, Abdul Rahman Kadir dan Abdullah Sarusi¹¹⁰ dan Gita Meilani¹¹¹ yang menunjukkan bahwa *assurance* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah.

4.2.3 Pengaruh *Reliability* Terhadap Keputusan Masyarakat Menggunakan Jasa Perbankan Syariah di Kota Langsa

Reliability merupakan kemampuan menyampaikan kinerja yang telah dijanjikan kepada pelanggan secara andal dan akurat. Kinerja harus sesuai dengan

¹⁰⁷ Siti Amelia Aldila, " Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model CARTER di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor ",...

¹⁰⁸ Agam Suherman, " Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Dan pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah ",...

¹⁰⁹ Restu Khaliq, " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Banjarmasin Kalimantan Selatan ",...

¹¹⁰ Orin Verawati Ramadani, Abdul Rahman Kadir dan Abdullah Sarusi, " Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BMT Barokatul Ummah Kabupaten Meurauke ",...

¹¹¹ Gita Meilani, " Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Model CARTER di Kabupaten Seluma ",...

harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu pelayanan, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semnejak saat pertama. Selain itu, perusahaan yang bersangkutan telah memenuhi janjinya. Indikator dalam *reliability* ini adalah pelayanan tepat waktu, pelayanan yang sama, pelayanan sesuai dengan amanah yang dijanjikan dan pemberian layanan yang cepat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *reliability* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik diperoleh nilai (X3) $t_{hitung} 3,912 > t_{tabel} 1,987$ dengan nilai sig sebesar 0,000. Berdasarkan ketentuannya jika nilai sig < 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka terdapat kontribusi yang signifikan *reliability* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa. Pengaruh positif signifikan menunjukkan bahwa variabel *reliability* ini memiliki pengaruh yang besar terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa. Sehingga semakin baik penerapan *reliability* dalam perbankan syariah maka keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan syariah juga akan semakin tinggi.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Siti Amelia Aldila,¹¹² Restu Khaliq,¹¹³ Agam Suherman,¹¹⁴ Orin Verawati Ramadani, Abdul Rahman Kadir

¹¹² Siti Amelia Aldila, " Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model CARTER di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor",...

¹¹³ Restu Khaliq, " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Banjarmasin Kalimantan Selatan",...

dan Abdullah Sarusi¹¹⁵ dan Gita Meilani¹¹⁶ yang menunjukkan hasil bahwa *reliability* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa keuangan syariah. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman yang menjelaskan bahwa *reliability* merupakan kehandalam dalam memberikan pelayanan baik berupa pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi sehingga aktifitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.¹¹⁷ Sehingga semakin baik penerapan *reliability* maka keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan syariah akan semakin tinggi hal ini dikarenakan masyarakat telah merasa diberikan pelayanan yang akurat serta memuaskan sehingga masyarakat merasa nyaman untuk bertransaksi di perbankan syariah.

4.2.4 Pengaruh *Tangible* Terhadap Keputusan Masyarakat Menggunakan Jasa Perbankan Syariah di Kota Langsa

Tangibles merupakan segala hal yang menyangkut fasilitas fisik organisasi yang tampak, peralatan yang digunakan, serta bahan komunikasi yang digunakan oleh organisasi jasa. *Tangibles* menunjukkan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan, bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh

¹¹⁴ Agam Suherman, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Dan pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah",

¹¹⁵ Orin Verawati Ramadani, Abdul Rahman Kadir dan Abdullah Sarusi, "Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BMT Barokatul Ummah Kabupaten Meurauke",

¹¹⁶ Gita Meilani, "Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Model CARTER di Kabupaten Seluma", ...

¹¹⁷ Freddy Yusanto, *Loyalitas Nasabah PD Bank Pengkreditasn Rakyat Wilayah Cirebon*, ...h. 88.

pemberi jasa meliputi fasilitas fisik, teknologi serta penampilan karyawannya. Profesionalitas sebuah organisasi jasa dapat dilihat dari bukti fisik yang ditampilkan. Hal ini mengakibatkan bahwa sebuah organisasi jasa belum dikatakan profesional jika belum mampu menampilkan bukti fisik yang dapat di indera oleh pelanggan dalam proses penyajian jasanya. Indikator dalam *tangible* ini adalah tampilan kantor, fasilitas yang nyaman, penampilan karyawan, gerai ATM yang memadai dan system IT yang mendukung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik diperoleh nilai (X4) $t_{hitung} 10,828 > t_{tabel} 1,987$ dengan nilai sig sebesar 0,000. Berdasarkan ketentuannya jika nilai sig $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$) maka terdapat kontribusi yang signifikan *tangible* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa. Pengaruh positif signifikan menunjukkan bahwa variabel *tangible* ini memiliki pengaruh yang besar terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa. Sehingga semakin baik penerapan *tangible* dalam perbankan syariah maka keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan syariah juga akan semakin tinggi.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Siti Amelia Aldila,¹¹⁸ Restu Khaliq,¹¹⁹ Orin Verawati Ramadani, Abdul Rahman Kadir dan Abdullah Sarusi¹²⁰

¹¹⁸ Siti Amelia Aldila, " Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model CARTER di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor",...

¹¹⁹ Restu Khaliq, " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Banjarmasin Kalimantan Selatan",...

dan Gita Meilani¹²¹ yang menunjukkan hasil bahwa *tangible* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa keuangan syariah. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Annisa Cahyani, dkk yang menjelaskan bahwa *tangible* merupakan penampilan fisik yang dapat dirasakan dan dapat dilihat langsung oleh pelanggan dan termasuk factor yang sering di nilai oleh pelanggan. Atribut ini akan memberikan *image* atau citra perusahaan di mata pelanggannya.¹²² Sehingga semakin baik penerapan *tangible* maka keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan syariah akan semakin tinggi hal ini dikarenakan dimensi *tangible* merupakan hal pertama yang dirasakan oleh setiap nasabah dan kesan pertama merupakan factor penentu nasabah dalam melanjutkan untuk menggunakan jasa perbankan syariah atau tidak.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Agam Suherman¹²³ yang menunjukkan bahwa *tangible* tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah. Hal ini dikarenakan keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah bukan karena dipengaruhi oleh *tangible* melainkan oleh faktor lain yang dimiliki seperti produk yang ditawarkan berkualitas, harga yang diberikan mampu bersaing atau karena kemudahan yang dirasakan oleh pihak nasabah.

¹²⁰ Orin Verawati Ramadani, Abdul Rahman Kadir dan Abdullah Sarusi, "Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BMT Barokatul Ummah Kabupaten Meurauke",...

¹²¹ Gita Meilani, "Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Model CARTER di Kabupaten Seluma",...

¹²² Annisa Cahyani, dkk, *Panduan Pembuatan dan Penggunaan Aplikasi Metode Servqual Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Hasil Penanganan Menggunakan Metode Weighted Product Pada PT.CDA*, (Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2020), h. 156.

¹²³ Agam Suherman, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Dan pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah",...

4.2.5 Pengaruh *Emphaty* Terhadap Keputusan Masyarakat Menggunakan Jasa Perbankan Syariah di Kota Langsa

Emphaty yaitu menyangkut kepedulian organisasi terhadap maksud dan kebutuhan pelanggan, komunikasi yang baik dengan pelanggan dan perhatian khusus terhadap pelanggan. Secara umum empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual untuk memahami keinginan konsumen.

Emphaty menyangkut kepedulian organisasi terhadap maksud dan kebutuhan pelanggan, komunikasi yang baik dengan pelanggan dan perhatian khusus dengan mereka. Sebuah organisasi jasa syariah haruslah dapat memberikan sebuah perhatian khusus kepada setiap pelanggan yang diwujudkan dengan sikap yang komunikatif yang diikuti dengan pemahaman terhadap kebutuhan yang diinginkan oleh setiap pelanggan. Indikator dalam *emphaty* ini adalah kesamaan perlakuan terhadap nasabah, selalu menjaga hubungan baik dengan nasabah, penggunaan bahasa dan perhatian karyawan terhadap nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *emphaty* tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik diperoleh nilai (X5) $t_{hitung} 1,004 < t_{tabel} 1,987$ dengan nilai sig sebesar 0,318. Berdasarkan ketentuannya jika nilai sig > 0,05 (0,318 > 0,05) maka tidak terdapat kontribusi yang signifikan *emphaty* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa. Pengaruh tidak positif dan signifikan menunjukkan bahwa variabel *emphaty* ini memiliki pengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Siti Amelia Aldila,¹²⁴ Agam Suherman¹²⁵ yang menunjukkan hasil bahwa *emphaty* tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa keuangan syariah. Hal ini dikarenakan keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah bukan karena dimensi *emphaty* yang diterapkan, melainkan karena dipengaruhi oleh faktor lain diluar dimensi *emphaty*.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Restu Khaliq¹²⁶ dan Gita Amelia¹²⁷ yang menunjukkan bahwa *emphaty* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah.

4.2.6 Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Keputusan Masyarakat Menggunakan Jasa Perbankan Syariah di Kota Langsa

Responsiveness yaitu menyangkut kerelaan sumber daya organisasi untuk memberikan bantuan kepada para pelanggan dan kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Organisasi yang professional senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik, memperhatikan harapan dan masukan dari pelanggan serta meresponnya dengan cepat dan tepat. Indikator dalam *responsiveness* ini adalah pelayanan yang reponsif, karyawan bersedia membanttu nasabah, karyawan teliti dalam memberikan pelayanan dan mempunyai cabang yang tersedia dengan cukup.

¹²⁴ Siti Amelia Aldila, " Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model CARTER di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor ", ...

¹²⁵ Agam Suherman, " Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Dan pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah", ...

¹²⁶ Restu Khaliq, " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Banjarmasin Kalimantan Selatan", ...

¹²⁷ Gita Meilani, " Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Model CARTER di Kabupaten Seluma ", ...

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik diperoleh nilai $(X6) t_{hitung} - 1,568 < t_{tabel} 1,987$ dengan nilai sig sebesar 0,120. Berdasarkan ketentuannya jika nilai sig $> 0,05$ ($0,120 > 0,05$) maka tidak terdapat kontribusi yang signifikan *responsiveness* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa. Tidak berpengaruh positif signifikan menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* ini tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa. Sehingga semakin baik penerapan *responsiveness* dalam perbankan syariah maka keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan syariah tidak berpengaruh. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak selalu memberikan keputusan untuk menggunakan jasa perbankan berdasarkan *responsiveness*.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Siti Amelia Aldila¹²⁸ yang menunjukkan hasil bahwa *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa keuangan syariah. Hal ini dikarenakan keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah bukan karena dimensi *responsiveness* yang diterapkan, melainkan karena dipengaruhi oleh faktor lain diluar dimensi *responsiveness*.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Agam Suherman,¹²⁹ Restu Khaliq,¹³⁰ Orin Verawati Ramadani, Abdul Rahman Kadir dan Abdullah Sarusi¹³¹

¹²⁸ Siti Amelia Aldila, " Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model CARTER di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor ",...

¹²⁹ Agam Suherman, " Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Dan pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah ",...

dan Gita Meilani¹³² yang menunjukkan bahwa *responsiveness* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah.

4.2.7 Pengaruh *Compliance, Assurance, Reliability, Emphaty, Tangible* Dan *Responsiveness* Terhadap Keputusan Masyarakat Menggunakan Jasa Perbankan Syariah di Kota Langsa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan *compliance, assurance, reliability, emphaty, tangible* dan *responsiveness* secara bersama-sama terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa di perbankan syariah. Hal ini ditunjukkan dengan hasil pengujian dengan uji F yang diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 55,826 dengan nilai signifikansi F sebesar 0,000 atau $F < 0,05$.

Hasil pengujian nilai *adjusted R*² sebesar 0,776 yang berarti bahwa 77,6 % variasi nilai keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah ditentukan oleh enam variabel yang berpengaruh yaitu *compliance, assurance, reliability, emphaty, tangible* dan *responsiveness*. Sedangkan sisanya (100% - 77,6 % = 22,4 %) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam persamaan tersebut diatas. Artinya semakin meningkat *compliance, assurance, reliability, emphaty, tangible* dan *responsiveness* maka akan meningkatkan keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan syariah.

¹³⁰ Restu Khaliq, " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Banjarmasin Kalimantan Selatan",...

¹³¹ Orin Verawati Ramadani, Abdul Rahman Kadir dan Abdullah Sarusi, " Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BMT Barokatul Ummah Kabupaten Meurauke",...

¹³² Gita Meilani, " Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Model CARTER di Kabupaten Seluma ",...

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

- a. *Compliance* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik diperoleh nilai (X1) $t_{hitung} 3,544 > t_{tabel} 1,987$ dengan nilai sig sebesar 0,001. Berdasarkan ketentuannya jika nilai sig $< 0,05$ ($0,001 < 0,05$) maka terdapat kontribusi yang signifikan *compliance* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa.
- b. *Assurance* tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik diperoleh nilai (X2) $t_{hitung} -1,454 < t_{tabel} 1,987$ dengan nilai sig sebesar 0,149. Berdasarkan ketentuannya jika nilai sig $< 0,05$ ($0,149 > 0,05$) maka tidak terdapat kontribusi yang signifikan *assurance* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa.
- c. *Reliability* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik diperoleh nilai (X3) $t_{hitung} 3,912 > t_{tabel} 1,987$ dengan nilai sig sebesar 0,000. Berdasarkan ketentuannya jika nilai sig $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$) maka terdapat kontribusi yang signifikan *reliability* terhadap keputusan masyarakat

menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa.

- d. *Tangible* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik diperoleh nilai (X4) $t_{hitung} 10,828 > t_{tabel} 1,987$ dengan nilai sig sebesar 0,000. Berdasarkan ketentuannya jika nilai sig < 0,05 (0,000 < 0,05) maka terdapat kontribusi yang signifikan *tangible* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa.
- e. *Emphaty* tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik diperoleh nilai (X5) $t_{hitung} 1,004 < t_{tabel} 1,987$ dengan nilai sig sebesar 0,318. Berdasarkan ketentuannya jika nilai sig < 0,05 (0,318 > 0,05) maka tidak terdapat kontribusi yang signifikan *emphaty* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa
- f. *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik diperoleh nilai (X6) $t_{hitung} -1,568 < t_{tabel} 1,987$ dengan nilai sig sebesar 0,120. Berdasarkan ketentuannya jika nilai sig > 0,05 (0,120 > 0,05) maka tidak terdapat kontribusi yang signifikan *responsiveness* terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Langsa.
- g. *Compliance, assurance, reliability, emphaty, tangible* dan *responsiveness* secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa di perbankan syariah. Hal ini ditunjukkan dengan hasil

pengujian dengan uji F yang diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 55,826 dengan nilai signifikansi F sebesar 0,000 atau $F < 0,05$.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut.

1. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Penelitian ini diharapkan sebagai masukan dalam mengembangkan studi kepustakaan bahan referensi terutama bagi mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Langsa.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian berikutnya disarankan menambah variabel independen yang dapat mempengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan syariah. Seperti pengetahuan, lokasi, kebutuhan dan lain-lainnya.
- b. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan data yang lebih akurat dengan jumlah yang lebih banyak. Penggunaan data yang lebih akurat memungkinkan hasil yang lebih baik.

3. Bagi Perbankan Syariah

Faktor *tangible*, *reliability* dan *compliance* merupakan faktor dominan yang dapat mempengaruhi keputusan masyarakat menggunakan jasa di perbankan syariah, maka hal ini perlu diperhatikan dengan seksama oleh pihak perbankan syariah Kota Langsa agar tetap konsisten menjaga kepercayaan masyarakat dengan menjalankan kegiatan operasionalnya sesuai dengan standar yang berlaku

serta memberikan pelayanan yang semakin menarik dan berkualitas sehingga masyarakat memahami betul tentang produk-produk dan jasa-jasa yang ditawarkan di perbankan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah , Thamrin dan Francis Tantri. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2012.
- Andrianto dan M Anang Firmansyah. *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*. Surabaya: Qiara Media Partner, 2019.
- Anshori, Abdul Ghofur. *Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 2018.
- Arif, Al dan M Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: ALFABETA, 2012
- Bagaskoro. *Pengantar Teknologi Informatika dan Komunikasi Data*. Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019.
- Bustari, Muktar. *Bank dan lembaga Keuangan Lain*. PT. Kencana, 2016.
- Firmansyah, Muhammad Anang. *Perilaku Konsumen Sikap dan Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish, cet 1, 2018.
- Handayani, Tati. *Buku Monograf: Positioning Bank Syariah di Jakarta*. Yogyakarta: Deepublish. 2020.
- Ikit. *Akutansi Penghimpunan Dana Bank Syariah*. Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- Indahingwati, Asmara. *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan*. Surabaya: Jakad Publishing. 2019.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenamedia Group, 2011
- Juliandi, Azuar dan Irfan. *Metodelogi Penelitian Kuantitati Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*. Bandung : Citapustaka Media Perintis, 2013.
- Kismawadi, Early Ridho Uun Dwi Al Muddatsir dan Abdul Hamid. *Fraud Pada Lembaga Keuangan dan Nonkeuangan*. Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2020.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. 2014.
- Mardani. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*. Jakarta : Kencana. 2017.

- Martasari, Laila. "Persepsi Masyarakat Terhadap Penerapan *Sharia Compliance* Pada Bank Syariah di Kecamatan Barabai". *Jurnal Dinamika Akuntansi dan Bisnis*, Vol. 2, No.1, Maret 2015.
- Mutiawati, Cut dkk. *Kinerja Pelayanan*. Yogyakarta: Deepublish. 2019.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiiah. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset, 2013
- Rafidah."Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah". *Jurnal Nalar Fiqh*, Vol. 10, No. 2, Desember 2014
- Rini, Dwiastuti dkk. *Ilmu Perilaku Konsumen*. Universitas Brawijaya Press (UB Press),2011.
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta : Kencana, 2010.
- Syarir, dkk. *Aplikasi Metode SEM-PLS Dalam Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Kelautan*. Bogor: PT Penerbit IPB Press, 2020
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- Wahjono, Sentot Imam *et. Al. Pengantar Bisnis*. Jakarta:Prenamedia Group, cet 1, 2018.
- Wahyoedi, Soengeng dan Saporso. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust dan Loyalitas)*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Yahya ,Imam dan Retnandi Meita Putri."Pengaruh Perubahan Biaya Transaksi Kartu ATM Pada Tabungan Faedah Terhadap Minat Bertransaksi di BRI Syariah KC Semarang". *Jurnal Ekonomika*, Vol.7, No. 1, 2015.
- Yulianto, Nur Achmad Budi Mohammad Maskan, dan Alifiulahtin Utaminingsih. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Malang : Polinema Press, 2018.
- Z, A. Wangsawidjaja. *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2012.

Lampiran 1

Kepada Yth,

Bapak/Ibu

Di Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sri Ratna Rizki

NIM : 40120160032

Jurusan/Fakultas : Perbankan Syariah/Ekonomi dan Bisnis Islam

Dalam rangka memenuhi tugas akhir saya sebagai mahasiswi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Langsa, saya memohon kepada Bapak/Ibu ketersediaanya guna mengisi kuesioner penelitian saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Dimensi CARTER Terhadap Keputusan Masyarakat Menggunakan Jasa Perbankan Syariah di Kota Langsa”

Kuesioner ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data terkait penelitian saya. Bapak/Ibu tidak perlu khawatir dalam memberikan jawaban yang sejujurnya, sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai berharganya bagi penelitian ini, atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Peneliti

Sri Ratna Rizki

A. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda ceklis (√) pada pilihan yang disediakan.

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

(a) Pria	(b) Wanita
----------	------------
4. Usia :

(a) < 25 tahun	(c) 40-50 tahun
(b) 25-40 tahun	(d) > 50 tahun
5. Pendidikan terakhir :

(a) SD	(c) SMA/Sederajat
(b) SMP/Sederajat	(d) Strata 1 (S1)
6. Pekerjaan:

(a) Pelajar/Mahasiswa	(d) Wiraswasta
(b) Pegawai Swasta	(e) Lainnya.....(sebutkan)
(c) Pegawai Negeri	

B. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda ceklis (√) seberapa besar tingkat persetujuan anda terhadap pernyataan-pernyataan berikut.

Jawaban yang tersedia berupa Skala Likert yaitu 1-5 yang mempunyai arti:

- | | |
|------------------------------|-----------------------|
| 1. Sangat Tidak Setuju (STS) | 4. Setuju (S) |
| 2. Tidak Setuju (TS) | 5. Sangat Setuju (SS) |
| 3. Kurang Setuju (KS) | |

Compliance (X1)

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		1 (STS)	2 (TS)	3 (KS)	S (4)	SS (5)
Tidak ada bunga						
1	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena bank syariah memberikan pembiayaan bebas riba/bunga					
2	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena tidak menggunakan sistem riba/bunga pada tabungan					
Ketentuan Layanan Secara Islami						
3	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena karyawan menjalankan amanah yang dipercayakan oleh nasabah					
4	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena akad/ kesepakatan sesuai dengan syariat dan prinsip-prinsip Islam					
Menerapkan Sistem Bagi Hasil/Margin Keuntungan						
5	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena menyediakan bagi hasil pada produk tabungan					
6	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena pembiayaan usaha menggunakan sistem bagi hasil dan margin keuntungan					

Assurance (X2)

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		1 (STS)	2 (TS)	3 (KS)	S (4)	SS (5)
Sikap Karyawan						
1	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena karyawan bersikap sopan pada nasabah					

2	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena karyawan bersikap ramah pada nasabah					
Menyediakan konsultasi keuangan syariah						
3	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena mudah dalam memperoleh informasi rekening					
4	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena perbankan memberikan pelayanan konsultasi keuangan syariah					
Keamanan dalam bertransaksi						
5	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena merasa aman dalam melakukan transaksi					
Pengetahuan karyawan						
6	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena karyawan mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah					

Reliability (X3)

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		1 (STS)	2 (TS)	3 (KS)	S (4)	SS (5)
Pelayanan tepat waktu						
1	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena memberikan pelayanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan					
2	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena waktu pelayanan yang optimal					
Pelayanan yang sama						
3	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena pelayanan yang diberikan konsisten					
Pelayanan sesuai dengan amanat yang dijanjikan						
4	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena					

	kemampuan karyawan dalam memecahkan masalah nasabah					
5	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena kualitas ATM yang baik					
Pemberian layanan yang cepat						
6	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena ada penambahan karyawan saat jam sibuk					

Tangible (X4)

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		1 (STS)	2 (TS)	3 (KS)	S (4)	SS (5)
Tampilan kantor						
1	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena tampilan kantor yang menarik					
Fasilitas yang nyaman						
2	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena loket pelayanan bersih dan nyaman					
3	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena fasilitas ruang tunggu nyaman					
Penampilan karyawan						
4	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena karyawan memiliki tampilan 105system105n sesuai dengan syariah					
Gerai ATM yang memadai						
5	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena jumlah mesin ATM yang memadai					
Sistem IT yang mendukung						
6	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena penggunaan teknologi yang baik dalam operasional bank					

Empathy (X5)

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		1 (STS)	2 (TS)	3 (KS)	S (4)	SS (5)
Kesamaan perlakuan terhadap nasabah						
1	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena karyawan memberikan perlakuan yang sama terhadap semua nasabah					
Selalu menjaga hubungan baik dengan nasabah						
2	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena karyawan selalu menjaga hubungan baik dengan nasabah					
Penggunaan bahasa						
3	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena karyawan menggunakan bahasa yang lembut dan mudah dipahami					
4	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena karyawan menggunakan bahasa yang tidak menyakiti nasabah					
Perhatian karyawan kepada nasabah						
5	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena karyawan memberikan perhatian yang baik kepada nasabah dalam bertransaksi					
6	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena karyawan siap dalam memberikan penjelasan kepada setiap keluhan nasabah					

Responsiveness (X6)

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		1 (STS)	2 (TS)	3 (KS)	S (4)	SS (5)
Pelayanan yang responsif						
1	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena karyawan selalu memberikan respon yang baik dalam menanggapi keluhan nasabah					
2	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena pihak bank memiliki 107system antrian yang baik sehingga nasabah tidak berdesakan					
Karyawan bersedia membantu nasabah						
3	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena karyawan bersedia membantu nasabah dengan sabar					
Karyawan teliti dalam memberikan pelayanan						
4	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena karyawan teliti dalam memberikan pelayanan					
5	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena kecepatan pelayanan karyawan terhadap nasabah					
Mempunyai cabang yang tersedia dengan cukup						
6	Saya menggunakan jasa perbankan syariah karena mempunyai cabang yang tersedia dengan cukup					

Keputusan Penggunaan (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
Keinginan untuk menggunakan produk/jasa						
1	Saya berkeinginan untuk menggunakan jasa bank syariah karena tingkat kepatuhan bank terhadap prinsip-prinsip syariah sangat baik					

2	Saya berkeinginan untuk menggunakan jasa bank syariah karena karyawan memiliki kemampuan dalam menumbuhkan kepercayaan nasabah					
Keinginan untuk membeli/ menggunakan produk/jasa						
3	Saya memutuskan untuk menggunakan jasa bank syariah karena bank syariah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan saya					
4	Saya memutuskan menggunakan bank syariah karena bank syariah mampu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas					
Memberikan rekomendasi kepada orang lain						
5	Saya akan merekomendasikan untuk menggunakan jasa bank syariah kepada saudara-saudara dan teman-teman saya					
Melakukan pembelian ulang						
6	Saya akan selalu menggunakan jasa bank syariah karena saya selalu puas dengan setiap pelayanan yang diberikan					

Res	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Complian	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Assurance	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Reliability	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	Tangible	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	Empathy	X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	X6.5	X6.6	Responsiv	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Keputusan Penggunaan	
1	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	5	29	4	5	5	5	4	4	4	23	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	5	5	4	26	5	4	4	5	5	3	26	5	5	5	5	5	5	20
2	4	3	4	4	3	5	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	3	4	4	20	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	3	4	4	16
3	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	1	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	1	6	5	5	4	4	5	4	27	4	4	3	5	5	4	25	1	1	1	1	1	1	4		
4	4	4	5	3	4	4	24	3	4	4	5	5	4	25	5	4	4	4	3	5	20	5	5	4	5	4	4	27	5	5	4	4	5	4	27	4	4	3	5	5	4	25	4	4	4	3	4	4	15	
5	4	2	4	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	12	4	4	4	4	5	4	25	4	4	3	4	3	2	20	2	2	2	2	2	2	8		
6	5	5	5	1	5	5	26	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	3	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	5	20		
7	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	5	26	5	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	5	5	26	5	4	4	4	3	3	23	5	5	5	5	5	5	20		
8	3	4	4	2	4	4	21	4	4	4	4	5	4	25	4	3	4	4	4	4	19	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	4	3	5	4	3	17		
9	3	4	3	3	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	3	4	17	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	16		
10	3	3	3	3	4	5	21	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	3	3	3	16	5	5	5	5	5	29	4	4	5	4	5	5	27	5	4	5	5	4	4	27	5	4	4	4	4	4	17		
11	4	3	4	4	4	4	23	3	3	3	3	3	4	19	4	4	4	3	3	4	18	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	5	4	4	17		
12	4	4	4	3	4	4	23	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	2	26	5	4	4	5	4	4	18		
13	3	4	4	1	4	1	17	1	1	1	4	5	4	16	4	2	4	4	4	4	18	5	5	5	5	5	30	5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	5	5	5	27	5	5	4	5	5	4	19		
14	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	3	4	19	5	5	4	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25	4	3	4	4	4	4	23	5	4	4	5	4	4	18		
15	4	4	5	5	4	4	26	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	3	3	4	18	5	5	4	5	5	28	3	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	4	4	17	
16	4	3	4	5	4	3	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	4	28	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	5	5	4	26	5	4	4	4	4	4	17		
17	5	5	5	5	5	5	30	1	2	2	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	25	5	5	5	5	5	4	29	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	20		
18	4	4	3	4	4	4	23	3	4	3	4	4	4	22	3	3	3	3	3	3	15	5	5	4	5	4	27	4	4	5	5	5	5	28	4	4	5	5	4	4	26	4	3	3	3	3	3	13		
19	4	4	3	4	4	4	23	3	4	3	4	4	4	22	3	3	3	3	3	3	15	5	5	4	5	4	27	4	5	4	4	4	4	25	5	5	4	4	4	4	26	4	3	3	3	3	3	13		
20	5	5	4	5	5	4	28	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	5	4	28	5	5	5	4	4	4	27	5	5	5	5	5	5	20		
21	4	3	3	3	4	4	21	3	3	3	4	4	4	21	4	3	3	3	3	4	16	5	5	4	5	4	27	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	4	3	3	3	3	3	13		
22	4	2	2	4	3	4	19	4	4	4	4	5	3	24	3	3	3	3	3	3	15	5	5	4	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	2	4	3	4	4	3	13		
23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	3	5	3	25	4	4	4	4	4	4	16		
24	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	4	21	4	5	5	5	4	4	27	5	5	4	5	4	5	28	4	4	4	4	4	4	16		
25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	16		
26	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	5	5	27	4	4	5	4	4	5	17		
27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	4	29	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	16		
28	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	30	3	5	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	4	17		
29	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	4	16		
30	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	3	22	3	3	3	4	4	3	17	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30	4	5	3	4	5	2	23	4	4	4	4	4	4	16		
31	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	24	4	4	2	3	3	2	18	4	4	3	4	3	3	21	4	4	4	4	4	4	16		
32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	4	5	26	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	16		
33	3	3	4	4	4	3	21	4	4	4	4	3	4	22	4	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	25	4	5	5	5	5	5	29	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	16		
34	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	4	29	5	4	5	5	5	4	28	4	4	4	4	4	4	16		
35	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	4	3	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	16		
36	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	24	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	16		
37	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	3	4	18	5	5	4	5	4	27	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	16		
38	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	16		
39	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	5	4	27	5	4	5	5	5											

44	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	5	5	4	27	3	5	5	5	5	5	28	5	4	4	4	4	4	4	17
45	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	3	18	4	5	5	5	4	4	27	5	5	3	4	5	4	26	5	5	4	5	5	4	4	27	4	4	4	4	4	4	16
46	4	3	2	3	3	4	19	4	3	3	4	3	2	19	4	3	5	2	4	4	18	3	3	3	3	3	3	18	5	5	5	4	5	5	30	5	4	5	4	4	5	27	3	3	3	3	3	3	15	
47	4	2	3	3	3	2	17	3	3	2	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	15	5	4	5	4	4	4	26	4	4	3	4	4	4	23	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	3	4	4	12	
48	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	5	25	4	5	5	5	5	4	24	4	5	4	5	4	4	26	5	4	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	20	
49	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	3	3	3	3	3	14	
50	4	4	4	4	3	3	22	4	4	3	4	3	3	21	3	4	4	4	4	3	19	4	4	5	4	4	4	25	5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	4	4	16	
51	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	3	3	17	4	5	5	5	4	4	27	5	5	5	4	4	3	26	5	5	5	5	5	4	29	4	4	4	4	4	4	16	
52	3	3	3	4	4	5	22	4	4	5	4	4	4	25	4	3	3	3	4	4	17	5	5	5	5	5	5	30	4	4	3	4	3	3	21	4	5	3	3	3	3	21	5	3	4	3	3	4	15	
53	4	3	4	3	3	4	21	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	4	5	29	5	5	4	4	4	4	26	4	5	4	5	5	4	27	4	4	4	4	4	4	16	
54	4	4	3	3	4	4	22	4	4	3	3	3	4	21	3	4	4	4	4	3	19	5	4	5	4	5	4	27	4	4	3	4	3	3	21	4	4	3	3	4	3	21	5	4	4	3	4	4	16	
55	3	3	3	2	2	2	15	3	3	3	4	4	3	20	4	3	4	4	3	4	18	5	4	5	4	4	4	26	2	4	3	4	3	3	19	4	4	2	3	3	3	2	18	4	4	3	3	4	3	14
56	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	5	4	27	4	4	3	4	4	3	22	4	4	3	3	3	4	3	21	4	4	4	4	4	4	16
57	4	3	3	3	3	2	18	4	3	3	4	3	4	21	4	4	3	4	3	4	18	5	4	4	4	4	4	25	4	5	3	4	4	4	24	5	5	4	4	4	4	3	25	4	3	4	3	3	4	14
58	3	3	3	3	4	4	20	4	3	3	3	4	4	21	4	2	2	3	2	4	13	5	4	4	4	4	4	25	4	4	3	4	3	3	21	4	4	3	3	4	3	21	4	3	3	3	3	3	13	
59	4	4	5	4	4	3	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	5	4	28	4	4	3	4	4	4	23	4	4	3	3	3	4	3	21	4	4	4	4	4	4	16
60	4	4	4	4	3	4	23	4	3	4	3	4	4	22	4	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	2	21	4	4	4	4	4	4	24	4	5	3	4	3	3	22	1	4	4	3	4	4	12	
61	4	4	4	3	3	4	22	4	3	3	4	4	3	21	4	4	3	3	3	4	17	4	4	3	4	3	3	21	4	4	3	3	4	3	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14	
62	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	3	3	3	21	4	4	3	4	3	4	18	5	4	3	4	4	3	23	4	4	4	3	4	4	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14	
63	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	4	3	22	4	5	4	4	3	3	23	5	4	4	5	5	4	27	3	4	3	3	4	3	13	
64	4	4	4	4	3	5	24	4	3	3	3	4	3	20	4	4	4	3	4	4	19	5	4	3	4	4	4	24	4	4	5	4	3	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14	
65	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	23	4	4	3	4	4	4	19	5	4	3	4	4	3	23	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	
66	4	4	4	4	3	4	23	3	3	4	4	4	4	22	3	4	4	4	4	3	19	5	4	3	4	4	3	23	4	4	4	4	2	2	20	5	4	4	4	4	4	4	25	3	4	4	4	4	4	15
67	3	3	4	3	3	3	19	4	3	3	3	3	4	20	4	3	3	4	3	4	17	5	4	3	4	4	3	23	4	5	5	5	4	3	26	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	2	3	4	2	13
68	4	4	3	3	3	4	22	3	3	3	4	4	4	21	4	4	3	3	4	4	19	3	4	4	4	4	3	22	5	5	5	5	5	4	29	4	4	4	4	5	4	5	26	4	5	3	2	5	3	14
69	4	3	3	3	2	2	17	3	4	3	3	4	3	20	4	3	3	2	2	4	14	5	4	2	4	4	2	21	4	4	3	4	4	3	22	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	15
70	4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	3	4	3	22	4	3	3	3	4	4	17	5	4	3	4	4	4	24	4	4	3	4	3	3	21	4	5	3	4	4	4	4	24	3	4	3	3	4	3	13
71	4	4	4	4	4	3	22	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	3	4	19	5	4	4	4	4	4	25	3	4	3	3	4	2	19	4	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	4	4	16	
72	4	4	3	3	4	4	22	4	4	3	4	4	3	22	4	4	4	3	4	4	19	5	4	3	4	3	2	21	4	4	3	4	4	3	22	4	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	3	4	4	13
73	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	3	4	4	23	4	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	4	3	22	4	4	3	4	3	2	20	4	4	3	4	4	4	3	22	3	4	3	4	4	3	14
74	4	4	4	3	3	3	21	4	3	3	4	4	4	22	3	3	3	4	4	3	17	5	5	3	5	5	3	26	4	4	3	4	4	3	22	4	4	4	4	4	4	4	24	5	4	3	4	4	3	16
75	4	4	3	4	3	3	21	4	3	3	3	4	4	21	3	4	3	4	3	3	17	5	4	3	4	4	3	23	4	5	4	5	3	4	25	5	4	5	5	4	5	28	3	4	3	4	4	3	14	
76	4	4	3	4	4	3	22	4	4	3	4	4	4	23	4	3	3	4	4	4	18	5	4	3	4	4	3	23	3	4	3	3	3	19	4	5	4	4	4	4	4	25	2	4	3	3	4	3	12	
77	4	3	3	3	4	3	21	4	4	3	4	3	3	21	4	3	4	3	4	4	18	5	4	3	4	4	3	23	5	4	4	5	5	5	28	4	5	5	4	4	5	4	27	3	4	4	3	4	4	14
78	4	4	3	3	4	3	21	4	3	3	3	3	3	19	4	3	3	3	3	4	16	5	4	3	4	4	3	23	4	4	5	5	5	5	28	5	4	5	5	4	5	28	2	4	4	3	4	4	13	
79	3	3	4	3	2	3	18	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	2	3	3	14	5	4	3	4	4	2	22	4	5	4	4	5	5	27	4	5	5	5	5	5	5	29	2	3	2	2	3	2	9
80	4	3	4	3	4	4	22	4	4	3	3	4	3	21	4	4	3	3	3	4	17	5	4	3	4	4	2	22	5	5	4	4	4	4	26	5	4	4	4	4	4	4	25	3	3	4	4	3	4	14
81	4	4	5	3	2	4	22	4	4	3	3	4	3	21	4	4	3	4	3	4	18	5	4	3	4	4	3	23	5	5	4	5	4	5	28	5	4	5	4	4	5	27	1	4	3	3	4	3	11	
82	4	3	4	4	4	1	20	4	3	2	4	3	3	19	4	3	1	2	2	4	12	5	4	2	4	4	3	22	4	4	5	5	4	4	26	5	4	5	4	5	5	28	1	3	4	5	3	4	13	
83	3	2	2	3	2	1																																												

88	3	3	2	2	3	3	16	3	3	3	4	2	4	19	3	3	3	3	2	3	14	4	4	3	4	4	2	21	4	5	5	4	4	4	26	4	5	5	4	4	4	26	1	3	3	3	3	3	10
89	4	4	3	3	2	3	19	4	4	3	4	3	3	21	3	3	4	4	4	3	18	5	4	3	4	4	2	22	4	4	5	4	4	4	25	4	5	4	4	5	4	26	2	3	4	3	3	4	12
90	4	4	4	3	4	3	22	3	3	4	4	4	3	21	4	4	4	4	4	4	20	5	4	3	4	4	3	23	5	4	4	5	5	4	27	4	5	5	4	5	4	27	2	4	3	4	4	3	13
91	4	4	4	3	4	3	22	3	3	4	4	4	3	21	4	4	4	4	4	4	20	5	4	3	4	4	3	23	4	5	4	5	5	4	27	5	5	5	4	5	5	29	2	4	3	4	4	3	13
92	4	4	3	3	3	4	21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	3	4	4	18	5	4	3	4	4	3	23	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	3	3	4	12
93	3	3	2	2	3	3	16	3	3	3	4	2	4	19	3	3	3	3	2	3	14	4	4	3	4	4	2	21	4	5	5	4	4	4	26	4	5	5	4	4	4	26	1	3	3	3	3	3	10
94	4	4	3	3	2	3	19	4	4	3	4	3	3	21	3	3	4	4	4	3	18	5	4	3	4	4	2	22	4	4	5	4	4	4	25	4	5	4	4	5	4	26	2	3	4	3	3	4	12
95	4	4	4	3	4	3	22	3	3	4	4	4	3	21	4	4	4	4	4	4	20	5	4	3	4	4	3	23	5	4	4	5	5	4	27	4	5	5	4	5	4	27	2	4	3	4	4	3	13
96	4	4	4	3	4	3	22	3	3	4	4	4	3	21	4	4	4	4	4	4	20	5	4	3	4	4	3	23	4	5	4	5	5	4	27	5	5	5	4	5	5	29	2	4	3	4	4	3	13

Lampiran 2**Hasil Uji Validitas*****Compliance (X1)***

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Compliance
X1.1	Pearson Correlation	1	.596**	.589**	.429**	.416**	.448**	.755**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X1.2	Pearson Correlation	.596**	1	.552**	.336**	.583**	.455**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X1.3	Pearson Correlation	.589**	.552**	1	.360**	.446**	.398**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X1.4	Pearson Correlation	.429**	.336**	.360**	1	.424**	.416**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X1.5	Pearson Correlation	.416**	.583**	.446**	.424**	1	.421**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X1.6	Pearson Correlation	.448**	.455**	.398**	.416**	.421**	1	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
Compliance	Pearson Correlation	.755**	.779**	.748**	.678**	.752**	.725**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96

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

Assurance (X2)**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Assurance
X2.1	Pearson Correlation	1	.790**	.623**	.351**	.277**	.381**	.760**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.006	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X2.2	Pearson Correlation	.790**	1	.666**	.441**	.376**	.413**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X2.3	Pearson Correlation	.623**	.666**	1	.454**	.451**	.423**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X2.4	Pearson Correlation	.351**	.441**	.454**	1	.564**	.587**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X2.5	Pearson Correlation	.277**	.376**	.451**	.564**	1	.559**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X2.6	Pearson Correlation	.381**	.413**	.423**	.587**	.559**	1	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
Assurance	Pearson Correlation	.760**	.814**	.799**	.735**	.702**	.740**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96

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

Reliability (X3)**Correlations**

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Reliability
X3.1	Pearson Correlation	1	.684**	.528**	.445**	.551**	1.000**	.755**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X3.2	Pearson Correlation	.684**	1	.665**	.574**	.673**	.684**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X3.3	Pearson Correlation	.528**	.665**	1	.619**	.702**	.528**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X3.4	Pearson Correlation	.445**	.574**	.619**	1	.659**	.445**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X3.5	Pearson Correlation	.551**	.673**	.702**	.659**	1	.551**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X3.6	Pearson Correlation	1.000**	.684**	.528**	.445**	.551**	1	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
Reliability	Pearson Correlation	.755**	.865**	.850**	.804**	.872**	.755**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96

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

Tangible (X4)**Correlations**

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	Tangible
X4.1	Pearson Correlation	1	.679**	.300**	.679**	.713**	.295**	.676**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.000	.000	.004	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X4.2	Pearson Correlation	.679**	1	.668**	1.000**	.816**	.654**	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X4.3	Pearson Correlation	.300**	.668**	1	.668**	.646**	.862**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X4.4	Pearson Correlation	.679**	1.000**	.668**	1	.816**	.654**	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X4.5	Pearson Correlation	.713**	.816**	.646**	.816**	1	.642**	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X4.6	Pearson Correlation	.295**	.654**	.862**	.654**	.642**	1	.843**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
Tangible	Pearson Correlation	.676**	.922**	.849**	.922**	.890**	.843**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96

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

*Emphaty (X5)***Correlations**

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	Emphaty
X5.1	Pearson Correlation	1	.555**	.494**	.573**	.556**	.487**	.751**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X5.2	Pearson Correlation	.555**	1	.503**	.530**	.487**	.478**	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X5.3	Pearson Correlation	.494**	.503**	1	.645**	.511**	.622**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X5.4	Pearson Correlation	.573**	.530**	.645**	1	.636**	.628**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X5.5	Pearson Correlation	.556**	.487**	.511**	.636**	1	.729**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X5.6	Pearson Correlation	.487**	.478**	.622**	.628**	.729**	1	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
Emphaty	Pearson Correlation	.751**	.716**	.802**	.831**	.832**	.843**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96

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

Responsiveness (X6)

		Correlations						
		X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	X6.5	X6.6	Responsiveness
X6.1	Pearson Correlation	1	.271**	.549**	.483**	.302**	.426**	.678**
	Sig. (2-tailed)		.008	.000	.000	.003	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X6.2	Pearson Correlation	.271**	1	.256*	.163	.334**	.127	.472**
	Sig. (2-tailed)	.008		.012	.113	.001	.218	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X6.3	Pearson Correlation	.549**	.256*	1	.590**	.476**	.707**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000	.012		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X6.4	Pearson Correlation	.483**	.163	.590**	1	.535**	.636**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.113	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X6.5	Pearson Correlation	.302**	.334**	.476**	.535**	1	.534**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
X6.6	Pearson Correlation	.426**	.127	.707**	.636**	.534**	1	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.218	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
Responsiveness	Pearson Correlation	.678**	.472**	.841**	.786**	.731**	.820**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96

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

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

Keputusan Penggunaan (Y)

		Correlations						Keputusan Penggunaan
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	
Y.1	Pearson Correlation	1	.518**	.565**	.564**	.518**	.565**	.846**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
Y.2	Pearson Correlation	.518**	1	.602**	.638**	1.000**	.602**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
Y.3	Pearson Correlation	.565**	.602**	1	.705**	.602**	1.000**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
Y.4	Pearson Correlation	.564**	.638**	.705**	1	.638**	.705**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
Y.5	Pearson Correlation	.518**	1.000**	.602**	.638**	1	.602**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
Y.6	Pearson Correlation	.565**	.602**	1.000**	.705**	.602**	1	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
Keputusan Penggunaan	Pearson Correlation	.846**	.779**	.843**	.857**	.779**	.843**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96

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

Lampiran 3**Hasil Uji Reliabilitas*****Compliance (X1)*****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	6

Assurance (X2)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	6

Reliability (X3)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	6

Tangible (X4)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	6

Emphaty (X5)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.881	6

Responsiveness (X6)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	6

Keputusan Penggunaan (Y)**Reliability Statistics**

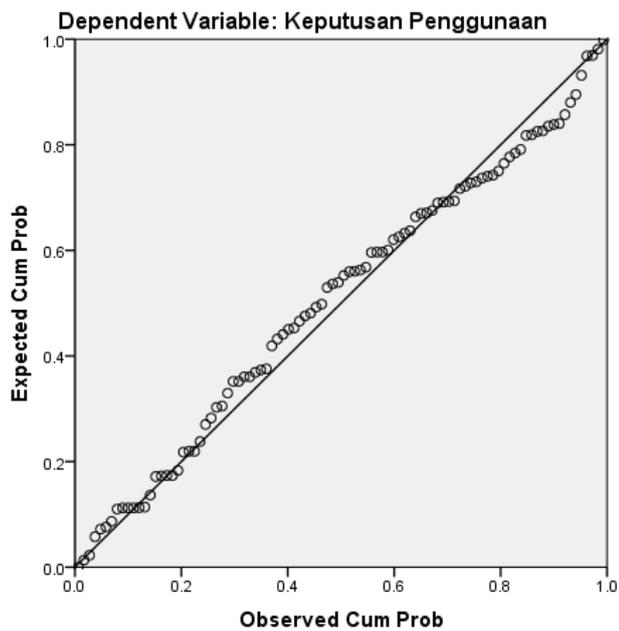
Cronbach's Alpha	N of Items
.897	6

Lampiran 4

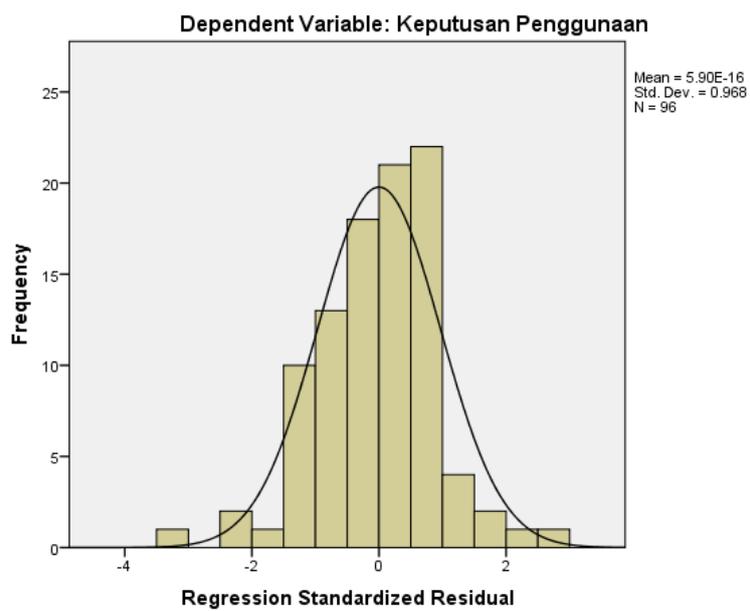
Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Histogram



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.40644188
	Absolute	.069
Most Extreme Differences	Positive	.069
	Negative	-.062
Kolmogorov-Smirnov Z		.672
Asymp. Sig. (2-tailed)		.758

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

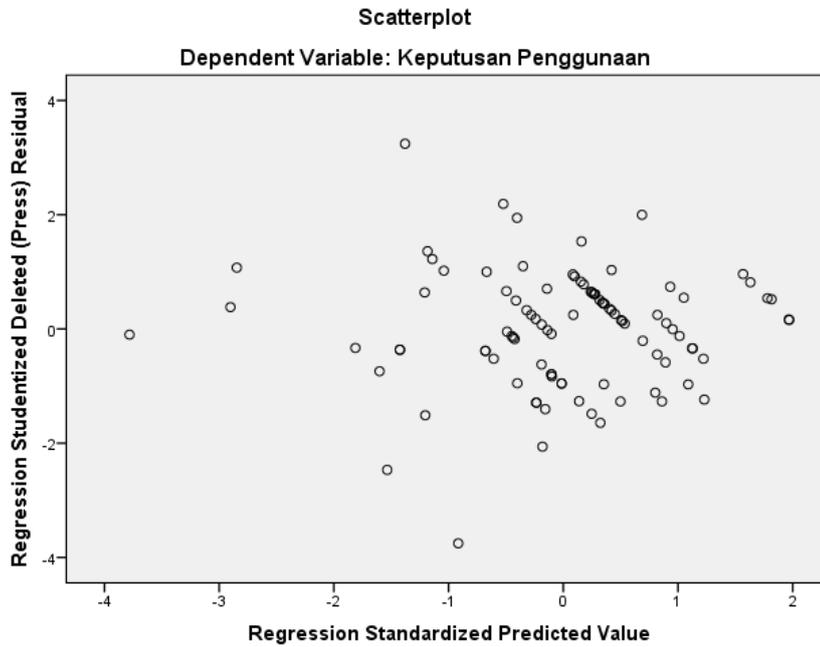
2. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	-3.924	1.802		-2.177	.032	-7.505	-.342					
Compliance	.267	.075	.295	3.544	.001	.117	.416	.517	.352	.172	.342	2.928
Assurance	-.108	.074	-.116	-1.454	.149	-.256	.040	.434	-.152	-.071	.373	2.681
1 Reliability	.262	.067	.272	3.912	.000	.129	.395	.704	.383	.190	.489	2.044
Tangible	.471	.044	.619	10.828	.000	.385	.558	.792	.754	.526	.722	1.385
Emphaty	.069	.069	.076	1.004	.318	-.068	.206	-.011	.106	.049	.412	2.426
Responsiveness	-.121	.077	-.117	-1.568	.120	-.273	.032	-.065	-.164	-.076	.422	2.371

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

3. Hasil Uji Heterokedastisitas



4. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.889 ^a	.790	.776	1.453	.790	55.826	6	89	.000	1.732

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Tangible, Compliance, Reliability, Emphaty, Assurance

b. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

5. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Penggunaan * Compliance		(Combined)	421.905	16	26.369	4.402	.000
	Between	Linearity	238.888	1	238.888	39.878	.000
	Groups	Deviation from Linearity	183.017	15	12.201	2.037	.052
		Within Groups	473.252	79	5.991		
		Total	895.156	95			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Penggunaan * Assurance		(Combined)	434.108	13	33.393	5.939	.000
	Between	Linearity	168.612	1	168.612	29.989	.000
	Groups	Deviation from Linearity	265.497	12	22.125	3.935	.000
		Within Groups	461.048	82	5.623		
		Total	895.156	95			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Penggunaan * Reliability		(Combined)	505.690	15	33.713	6.925	.000
	Between	Linearity	443.900	1	443.900	91.181	.000
	Groups	Deviation from Linearity	61.790	14	4.414	.907	.555
		Within Groups	389.467	80	4.868		
		Total	895.156	95			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			662.772	16	41.423	14.082	.000
Keputusan Penggunaan * Tangible	Between	Linearity	561.067	1	561.067	190.737	.000
	Groups	Deviation from Linearity	101.704	15	6.780	2.305	.089
	Within Groups		232.385	79	2.942		
	Total		895.156	95			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			117.033	13	9.003	.949	.508
Keputusan Penggunaan * Emphaty	Between	Linearity	.105	1	.105	.011	.917
	Groups	Deviation from Linearity	116.928	12	9.744	1.027	.433
	Within Groups		778.124	82	9.489		
	Total		895.156	95			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			122.334	12	10.195	1.095	.375
Keputusan Penggunaan * Responsiveness	Between	Linearity	3.777	1	3.777	.406	.526
	Groups	Deviation from Linearity	118.557	11	10.778	1.158	.329
	Within Groups		772.822	83	9.311		
	Total		895.156	95			

Lampiran 5

Hasil Uji Hipotesis

1. Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	-3.924	1.802		-2.177	.032	-7.505	-.342					
Compliance	.267	.075	.295	3.544	.001	.117	.416	.517	.352	.172	.342	2.928
Assurance	-.108	.074	-.116	-1.454	.149	-.256	.040	.434	-.152	-.071	.373	2.681
1 Reliability	.262	.067	.272	3.912	.000	.129	.395	.704	.383	.190	.489	2.044
Tangible	.471	.044	.619	10.828	.000	.385	.558	.792	.754	.526	.722	1.385
Emphaty	.069	.069	.076	1.004	.318	-.068	.206	-.011	.106	.049	.412	2.426
Responsiveness	-.121	.077	-.117	-1.568	.120	-.273	.032	-.065	-.164	-.076	.422	2.371

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

2. Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	707.239	6	117.873	55.826	.000 ^b
	Residual	187.917	89	2.111		
	Total	895.156	95			

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

b. Predictors: (Constant), Responsiveness, Tangible, Compliance, Reliability, Emphaty, Assurance

3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.889 ^a	.790	.776	1.453	.790	55.826	6	89	.000	1.732

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Tangible, Compliance, Reliability, Emphaty, Assurance

b. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

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

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

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

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

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

Lampiran 8

Foto Dokumentasi



Meminta Perizinan Penyebaran Kuesioner di Bank Aceh Syariah



Meminta Perizinan Penyebaran Kuesioner di Bank Nasional Indonesia (BNI Syariah)



Meminta Perizinan Penyebaran Kuesioner di Bank Syariah Mandiri



Meminta Perizinan Penyebaran Kuesioner di Bank Rakyat Indonesia Syariah

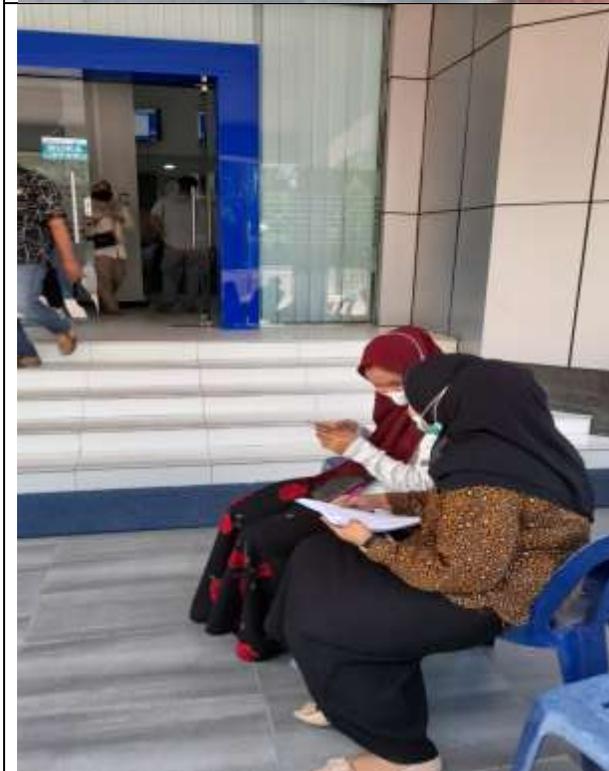














SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
NOMOR 153 TAHUN 2021
T E N T A N G
PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA PRODI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA;

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran Penyusunan Skripsi mahasiswa Prodi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi;
- b. Bahwa yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang perlu dan cakap serta memenuhi syarat untuk ditunjuk dalam tugas tersebut;
- c. Untuk maksud tersebut di atas, dipandang perlu ditetapkan dalam surat keputusan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Dosen;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 146 Tahun 2014 Tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Zawayah Cot Kala Langsa Menjadi Institut Agama Islam Negeri Langsa;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 10 Tahun 2015 Tanggal 12 Februari 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Langsa;
6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor B.11/3/17201, tanggal 24 April 2019, tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa Masa Jabatan Tahun 2019-2023;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 140 Tahun 2019, tanggal 09 Mei 2019, tentang Pengangkatan Dekan dan Wakil Dekan pada Institut Agama Islam Negeri Langsa Masa Jabatan Tahun 2019-2023;
8. DIPA Nomor : 025.04.2.888040/2021, Tanggal 23 November 2020.
- Memperhatikan: Hasil Seminar Proposal Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tanggal 04 Maret 2021.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : **Dr. Basri, MA** sebagai Pembimbing I dan **Safwandi, M. Mat** sebagai Pembimbing II untuk Penulisan Skripsi Mahasiswa atas nama **Sri Ratna Rizki**, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) :4012016032, dengan Judul Skripsi : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Dimensi CARTER terhadap Keputusan Masyarakat Menggunakan Jasa Perbankan Syariah di Kota Langsa"**.
- Ketentuan : a. Masa bimbingan Skripsi maksimal 1 (Satu) Tahun terhitung mulai tanggal Keputusan ini sampai dengan pendaftaran Sidang Munaqasyah Skripsi;
- b. Masa Bimbingan kurang dari 1 (Satu) Tahun apabila masa studi telah berakhir;
- c. Setiap Bimbingan harus mengisi Lembar Konsultasi yang tersedia;
- d. Penyelesaian Skripsi yang melewati masa studi berlaku ketentuan tersendiri;
- e. Masa Studi Program Strata Satu (S1) adalah 7 (Tujuh) Tahun;
- f. Kepada Pembimbing I dan Pembimbing II tidak diperkenankan untuk merubah judul skripsi yang telah ditetapkan dalam SK, kecuali melalui proses pembahasan ulang dan harus berkoordinasi dengan Ka. Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa;
- g. Selama melaksanakan tugas ini kepada Pembimbing I dan Pembimbing II diberikan honorarium sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Institut Agama Islam Negeri Langsa;
- h. Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Langsa
Pada Tanggal : 29 Maret 2021 M
15 Sya'ban 1442 H

Dekan,


Iskandar

Tembusan :

1. Ketua Jurusan/Prodi Perbankan Syariah FEBI IAIN Langsa;
2. Pembimbing I dan II;
3. Mahasiswa yang bersangkutan.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. IDENTITAS PRIBADI

Nama : Sri Ratna Rizki
NIM : 4012016032
Tempat dan Tanggal Lahir : Langsa, 3 Januari 1998
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Pekerjaan : Mahasiswi
Alamat : Jl. P Polem Dusun Amalia
Gp. Jawa Langsa Kota
Ayah : Ruseno SH
Ibu : Ros Maladewi
Email : sriratnarizki@gmail.com

2. RIWAYAT PENDIDIKAN

2010 : SD Negeri 4 Kota Bireuen
2013 : SMP Negeri 1 Kota Bireuen
2016 : SMA Negeri 3 Kota Langsa