

**PENGARUH ISLAMIC SERVICE QUALITY TERHADAP  
KEPUTUSAN MASYARAKAT BERTRANSAKSI  
DENGAN BANK SYARIAH  
DI ACEH TIMUR**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu  
Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi ( S.E )**



**Oleh :**

**Mukhlis**

**Nim: 4012014021**

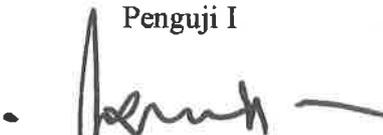
**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA  
2021 M / 1443 H**

## LEMBAR PENGESAHAN

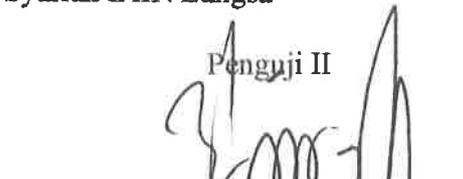
Skripsi berjudul "**Pengaruh *Islamic Service Quality* Terhadap Keputusan Masyarakat Bertransaksi Dengan Bank Syariah Di Aceh Timur**". an. Mukhlis, NIM 4012014021 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 16 Februari 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Langsa, 16 Februari 2022  
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Program Studi Perbankan Syariah IAIN Langsa

Penguji I

  
(Dr. Amiruddin, MA)  
NIP. 19750909 200801 1 013

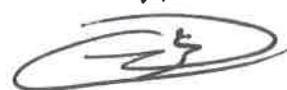
Penguji II

  
(Zikriatul Ulya S.E., M.Si)  
NIDN. 2024029102

Penguji III

  
(Dr. Abdul Hamid, MA)  
NIP. 19730731 200801 1 007

Penguji IV

  
(Fakhrizal, Lc., MA)  
NIP. 198502182018011001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Langsa

  
  
(Dr. Iskandar Budiman, M.CL)  
NIP. 19650616 199503 1 002

**PERSETUJUAN**

Skripsi Berjudul:

**PENGARUH *ISLAMIC SERVICE QUALITY* TERHADAP  
KEPUTUSAN MASYARAKAT BERTRANSAKSI  
DENGAN BANK SYARIAH  
DI ACEH TIMUR**

Oleh :

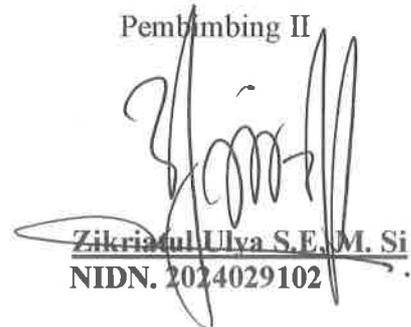
Mukhlis  
Nim: 4012014021

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada Program Studi Perbankan Syariah  
Langsa, 6 Januari 2022

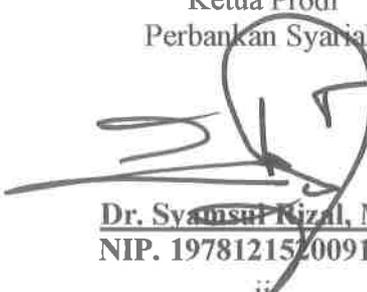
Pembimbing I

  
Dr. Amiruddin, MA  
NIP. 19750909 200801 1 013

Pembimbing II

  
Zikriatul Ulya S.E., M. Si  
NIDN. 2024029102

Mengetahui,  
Ketua Prodi  
Perbankan Syariah

  
Dr. Syamsul Rizal, M.SI  
NIP. 197812152009121002

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mukhlis  
Nim : 4012014021  
Tempat/ Tgl. Lahir : Alue Jangat, 15 Mei 1995  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Dusun Mata Ie, Desa Alue Jangat, Kec. Darul  
Ihsan, Kab. Aceh Timur

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Islamic Service Quality* Terhadap Keputusan Masyarakat Bertransaksi Dengan Bank Syariah Di Aceh Timur”** 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, 21 Januari 2022

Yang membuat pernyataan



MUKHLIS



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

Jln. Meurandeh – Kota Langsa – Aceh, Telepon 0641) 22619 – 23129; Faksimili(0641) 425139;  
Website: www.febi.iainlangsa.ac.id

---

**SURAT KETERANGAN**

**Nomor: B/681/In.24/LAB/PP.00.9.07/2022**

Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri  
Langsa menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

NAMA : Mukhlis

NIM : 4012014021

PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH ISLAMIC SERVICE QUALITY  
TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT  
BERTRANSAKSI DENGAN BANK SYARIAH DI  
ACEH TIMUR

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi kurang dari 35% pada naskah  
skripsi yang disusun. Surat Keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti  
sidang munaqasyah.

Langsa, 26 Juli 2022  
Kepala Laboratorium FEBI

Mastura, M.E.I  
NIDN. 2013078701

## **MOTTO**

**"Orang Yang Tak Mau Merasakan Derita Menuntut Ilmu Sejenak Saja  
Akan Ditimpa Hinanya Kebodohan Sepanjang Hayatnya"  
(Imam Syafi'i)**

**"Sesungguhnya Allah Tidak Akan Mengubah Nasib Suatu Kaum  
Hingga Mereka Mengubah Diri Mereka Sendiri"  
(Q.S Ar-Rad:11)**

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil alamin, segala puji untuk Mu Allah SWT atas segala kemudahan,  
limpahan rahmat dan karunia yang Engkau berikan selama ini.

Kupersembahkan Karya Kecil ini Ini sebagai tanda bakti dan cinta tulus kepada:

**Ayahanda M. Nasir & Ibunda Jauhari**

**Bapak dan Ibu Pembimbing**

Bapak dan Ibu Pembimbing Terimakasih Telah Membantu Penulis Dalam Menyelesaikan  
Skripsi Ini Tanpa Lelah Dan Bosan.

**Teman-Temanku**

Khususnya Jurusan Perbankan Syariah Seperjuangan  
dan Se-angkatan 2014 Khususnya PBS

**Almamater Tercinta IAIN Langsa**

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur pengaruh *Islamic Service Quality* (*compliance, assurance, reliability, tangibility, empathy, responsiveness*) terhadap keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank syariah di Aceh Timur. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada nasabah bank syariah di Kabupaten Aceh Timur Provinsi Aceh. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *reliability, tangibility, dan responsiveness* berpengaruh secara parsial terhadap keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank syariah. Sedangkan variabel *compliance, assurance, dan empathy* tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan masyarakat. Nilai *adjusted R Square* sebesar 67%, hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *compliance, assurance, reliability, tangible, emphaty dan responsiveness* mampu menjelaskan variabel keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank syariah sebesar 67%, sedangkan sisanya yaitu 33% dijelaskan oleh variabel lain seperti variabel *sharia promotional mix, religious, nama baik bank Syariah, produk bank Syariah, dan lokasi*.

Kata Kunci: *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Empathy, Responsiveness*, Keputusan Bertransaksi dengan Bank Syariah.

## **ABSTRACT**

This study was conducted to measure the effect of Islamic Service Quality (compliance, assurance, reliability, tangibility, empathy, responsiveness) on people's decisions to transact with Islamic banks in East Aceh. The data used in this study is primary data using a questionnaire distributed to Islamic bank customers in East Aceh District, Aceh Province. The analytical technique used in this research is multiple linear regression analysis. The results showed that the variables of reliability, tangibility, and responsiveness partially influenced the public's decision to transact with Islamic banks. Meanwhile, the variables of compliance, assurance, and empathy have no partial effect on people's decisions. The adjusted R Square value is 67%, it shows that the variables compliance, assurance, reliability, tangible, empathy and responsiveness are able to explain the variables of people's decisions to transact with Islamic banks by 67%, while the remaining 33% is explained by other variables such as sharia promotional variables. mix, religious, good name of Islamic banks, Islamic bank products, and location.

**Keywords:** Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Empathy, Responsiveness, Decision to Transaction with Islamic Banks.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya maka peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul, **“Pengaruh *Islamic Service Quality* Terhadap Keputusan Masyarakat Bertransaksi Dengan Bank Syariah Di Aceh Timur”** dengan baik. Shalawat beserta salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia menuju alam berilmu pengetahuan.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa, serta selesai berkat bantuan dan bimbingan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Pada kesempatan baik ini, perkenankan peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Basri Ibrahim, MA., selaku Rektor IAIN Langsa.
2. Bapak Dr. Iskandar Budiman, M. Cl., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.
3. Bapak Dr. Syamsul Rizal, M.SI, selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.
4. Ibu Zikriatul Ulya, S.E, M.Si, pembimbing II yang dengan sabar memberikan pengarahan, saran, dan bimbingan kepada peneliti sehingga skripsi ini terselesaikan.
5. Bapak Dr. Amiruddin, MA, pembimbing I yang dengan sabar memberikan pengarahan, saran, dan bimbingan kepada peneliti sehingga skripsi ini terselesaikan.
6. Ibu Mastura, MEI., selaku Kepala Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Program Studi Perbankan Syariah S1 yang telah memberikan bekal berbagai teori, ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
8. Segenap Staff TU Prodi Perbankan Syariah dan Staff TU Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang memberi kemudahan administratif bagi peneliti selama masa perkuliahan.
9. Orang tua tercinta yaitu Ayahanda M.Nasir dan Ibunda Jauhari yang telah memberikan dukungan moral dan materil serta Doa kepada peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh pihak yang ikut membantu dan memberikan dukungan serta masukan demi selesainya skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semua bantuan tersebut peneliti kembalikan kepada Allah SWT, untuk dapat diberikan imbalan berupa pahala yang setimpal dengan besarnya bantuan yang telah diberikan kepada peneliti.

Apabila nantinya terdapat kekurangan dan kesilapan dalam penulisan skripsi ini akibat dari keterbatasan pengetahuan dan kemampuan peneliti, peneliti terlebih dahulu memohon maaf dan mengharapkan masukan yang bersifat membangun guna memperbaiki tulisan dan karya ilmiah selanjutnya. Akhir kata, kepada Allah SWT, kita berserah diri. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Wassalam.

Langsa, 2022  
Peneliti

**MUKHLIS**

## TRANSLITERASI

### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	Es(dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha(dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet(dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	Ṣ	Es(dengan titik dibawah)
ض	Dad	Ḍ	De(dengan titik dibawah)
ط	Ta	Ṭ	Te(dengan titik dibaah)

ظ	Za	Z	Zet(dengan titik dibawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik(diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

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

### a. Vokal Tunggal

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

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

### b. Vokal Rangkap

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

Tanda	Nama	Gabungan Huruf	Nama
يَ	fathah dan ya	Ai	a dan i
وُ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

Kataba	=	كَتَبَ
Fa'ala	=	فَعَلَ
Žakira	=	ذَكَرَ
Yazhabu	=	يَذْهَبُ
Suila	=	سُئِلَ
Kaifa	=	كَيْفَ
Haula	=	هَوْلَ

### 3. Maddah

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

Harakat dan Harakat	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ / آ	fathah dan alif	Ā	A dan garis di atas
إِ	kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas
أُ	dammah dan wau	Ū	U dan garis di atas

Contoh:

Qāla	=	قَالَ
Ramā	=	رَمَى
Qīla	=	قِيلَ
Yaqūlu	=	يَقُولُ

### 4. Ta Marbutah

Transliterasi ta marbutah ada dua:

a. Ta marbutah hidup

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

b. Ta marbutah mati

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

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

Contoh:

Rauḍah al-Aṭfal	=	رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ
Rauḍhatul aṭfal		

al-Madīnah al-Munawwarah =	المَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ
al-Madīnatul-Munawwarah	
Ṭalḥah =	طَلْحَة

### 5. Syaddah (Tasydid)

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

Contoh:

Rabbana =	رَبَّنَا
Nazzala =	نَزَّلَ
al-Birr =	الْبِرُّ
al-Ḥajj =	الْحَجُّ
Nu'imma =	نُعَمَّ

### 6. Kata Sandang

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

a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

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

b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Contoh:

ar-Rajulu =	الرَّجُلُ
as-Sayyidatu =	السَّيِّدَةُ
asy-Syamsu =	الشَّمْسُ
al-Qalamu =	القَلَمُ
al-Badī'u =	البَدِيعُ
al-Jalālu =	الْجَلَالُ

### 7. Hamzah

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

Contoh:

Ta'khuzūna =	تَأْخُذُونَ
an-Nau' =	النَّوْءُ
Syai'un =	شَيْءٌ
Inna =	إِنَّ
Umirtu =	أَمِرْتُ
Akala =	أَكَلَ

## 8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *harf* ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan sehingga dalam transliterasi, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

Wa innalāha lahuwa khair ar-rāziqīn	وَإِنَّا لِلَّهِ وَأَنتَ الْخَيْرُ الرَّازِقِينَ
Wa innalāha lahuwa khairurrāziqīn	قَاؤُفُوا الْكَيْلَ الْمِيزَانَ
Fa aufu al-kaila wa al-mīzān	إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ
Fa auful- kaila wa-mīzān	بِسْمِ اللَّهِ الْمَجْرُهَا وَمَرْسَاهَا
Ibrāhīm al-Khalīl	وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَاسِبٌ عَلِيمٌ
Ibrāhīm al-Khalīl	وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَاسِبٌ عَلِيمٌ
Bismillāhi majrehā wa mursāhā	وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَاسِبٌ عَلِيمٌ
Walillāhi ‘alan-nāsi hijju al-baiti manistatā‘a ilaihi sabīlā	
Walillāhi ‘alan-nāsi hijjul-baiti manistatā‘a ilaihi sabīlā	

## 9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama dari itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

Wa mā Muhammadun illa rasūl	وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ
Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lallazī biBakkata mubārakan	إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا
Syahru Ramadān al-lazī unzila fīh al-Qur’an	شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ
Syahru Ramadanal-lazī unzila fīhil-Qur’an	وَلَقَدْ رَأَاهُ بِالْأَفُقِ الْمُبِينِ
Wa laqad raāhu bi al-ufuq al-mubīn	
Wa laqad raāhu bil-ufuqil-mubīn	
Alhamdu lillāhi rabb al-‘ālamīn	الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ
Alhamdu lillāhi rabbil-‘ālamīn	

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arab-nya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan

kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

Naṣrun minallāhi wa faṭḥun qarīb

نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ

Lillāhi al-amru jamī'an

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

Lillāhil-amru jamī'an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Wallāhu bikulli syaiin 'alīm

## 10. Tajwid

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

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN .....	i
SURAT PERNYATAAN .....	ii
MOTTO .....	iii
PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
TRANSLITERASI .....	ix
DAFTAR ISI .....	xv
DAFTAR TABEL .....	
DAFTAR GAMBAR .....	
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	14
1.4 Manfaat Penelitian .....	15
1.5 Sistematika Pembahasan .....	16
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>18</b>
2.1 <i>Islamic Service Quality</i> .....	18
2.2 <i>Compliance</i> .....	20
2.2.1 Pengertian <i>Compliance</i> .....	20
2.2.2 Indikator <i>Compliance</i> .....	21
2.3 <i>Assurance</i> .....	21
2.3.1 Pengertian <i>Assurance</i> .....	21
2.3.2 Indikator <i>Assurance</i> .....	22
2.4 <i>Reliability</i> .....	22
2.4.1 Pengertian <i>Reliability</i> .....	22
2.4.2 Indikator <i>Reliability</i> .....	23
2.5 <i>Tangibility</i> .....	23
2.5.1 Pengertian <i>Tangibility</i> .....	23
2.5.2 Indikator <i>Tangibility</i> .....	24
2.6 <i>Empaty</i> .....	24
2.6.1 Pengertian <i>Empaty</i> .....	24
2.6.2 Indikator <i>Empaty</i> .....	25
2.7 <i>Responsiveness</i> .....	25
2.6.1 Pengertian <i>Responsiveness</i> .....	25

2.6.2 Indikator <i>Responsiveness</i> .....	26
2.8 Teori Pengambilan Keputusan .....	26
2.8.1 Pengertian Pengambilan Keputusan .....	26
2.8.2 Indikator Keputusan .....	28
2.9 Bank Syariah .....	30
2.9.1 Pengertian Bank Syariah .....	30
2.9.2 Tujuan Bank Syariah .....	31
2.9.3 Kegiatan Usaha Bank Syariah .....	32
2.10 Penelitian Terdahulu .....	35
2.11 Kerangka Teoritis .....	42
2.12 Hipotesis .....	42
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	45
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	46
3.3 Populasi dan Sampel .....	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	50
3.6 Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel .....	51
3.6.1 Identifikasi Variabel .....	51
3.6.2 Definisi Operasionalisasi Variabel .....	51
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	55
3.7.1 Uji Validitas .....	55
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	55
3.8 Model Analisa Data .....	56
3.8.1 Model Analisa Deskriptif Statistik Kuantitatif .....	56
3.8.2 Model Analisis Regresi Linear Berganda .....	56
3.9 Uji Asumsi Klasik .....	57
3.9.1 Uji Normalitas .....	57
3.9.2 Uji Multikolinieritas .....	57
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas .....	58
3.10 Uji Hipotesis .....	59
3.10.1 Uji t (Uji Parsial) .....	59
3.10.2 Uji F (Uji Simultan) .....	59
3.11 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	60
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
4.1 Gambaran Umum Kecamatan Idi Rayek .....	61
4.2 Karakteristik Responden .....	62
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	63
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan .....	63
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	64
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	65
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	65
4.2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Nasabah .....	66
4.3 Hasil Uji Kualitas Data .....	66
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	67
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	68
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	69
4.4.1 Hasil Uji Normalitas .....	69
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas .....	69
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	70
4.5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	71
4.6 Hasil Uji Hipotesis .....	73
4.6.1 Hasil Uji t (Uji Parsial) .....	73
4.6.2 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	75
4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	76
4.8 Pembahasan.....	76
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>83</b>
5.1 Kesimpulan .....	83
5.2 Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indeks Literasi dan Inklusi Perbankan Nasional Tahun 2016 .....	5
Tabel 1.2 Indeks Literasi dan Inklusi Perbankan Konvensional dan Syariah Di Aceh Tahun 2016 .....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	35
Tabel 2.2 Operasional Variabel .....	41
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Kuesioner .....	49
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel .....	53
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk di Kecamatan Idi Rayek Tahun 2019 .....	61
Tabel 4.2 Responden Menurut Jenis Kelamin .....	62
Tabel 4.3 Responden Menurut Umur .....	63
Tabel 4.4 Responden Menurut Status Perkawinan .....	63
Tabel 4.5 Responden Menurut Pendidikan Terakhir .....	64
Tabel 4.6 Responden Menurut Pekerjaan .....	65
Tabel 4.7 Responden Menurut Penghasilan .....	65
Tabel 4.8 Responden Menurut Jenis Nasabah .....	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas .....	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov .....	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas .....	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	71
Tabel 4.14 Persamaan Regresi Linear Berganda .....	71
Tabel 4.15 Hasil Uji t .....	73
Tabel 4.13 Hasil Uji F .....	75
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Negara dengan Penduduk Muslim Terbesar di Dunia .....	3
Gambar 1.2 Market Share Perbankan Syariah di Indonesia .....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	42

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perbankan Islam adalah lembaga keuangan islam yang bergerak di bidang jasa yang menggunakan prinsip-prinsip hukum islam. Perbankan syariah di Indonesia terus berkembang yang dapat menjadikan keberhasilan pembangunan pada bank syariah tersebut. Peran Perbankan Syariah di Indonesia tidak terlepas dari aturan perbankan di Indonesia secara umum, yaitu diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.<sup>1</sup>

Bank Syariah juga harus mematuhi Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN), yaitu dewan yang berwenang mengeluarkan fatwa atas jenis-jenis kegiatan, produk dan jasa keuangan syariah, serta mengawasi penerapan fatwa tersebut. Dalam beberapa tahun terakhir, perbankan syariah menunjukkan trend peningkatan yang positif. Ini terlihat dari pertumbuhan bank syariah dari data Bank Indonesia Desember 2014 menunjukkan bahwa pada tahun 2013 berdiri 11 Bank Umum Syariah (BUS), 23 Unit Usaha Syariah (UUS), 399 BPRS. Hal ini menunjukkan peningkatan dibandingkan dengan tahun 2007 dimana berdiri 3 Bank Umum Syariah, 23 Unit Usaha Syariah dan 106 BPRS.<sup>2</sup>

Bank syariah juga merupakan organisasi bisnis pada umumnya, mempunyai tujuan untuk mendapatkan keuntungan secara optimal, tetapi dengan

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008.

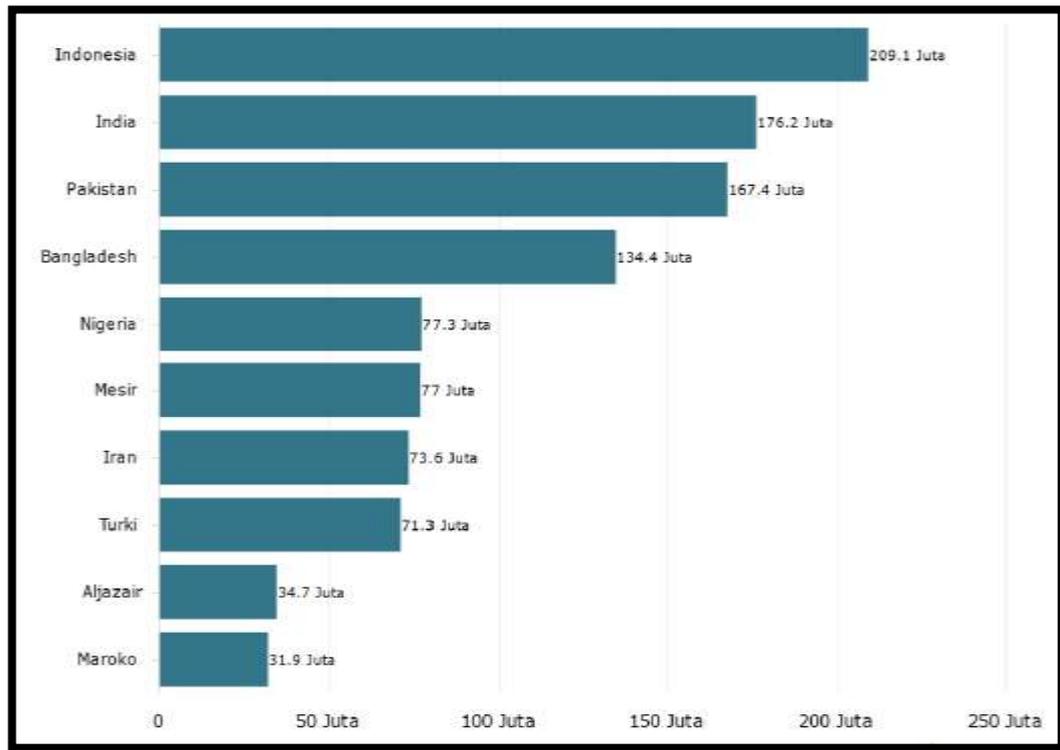
<sup>2</sup> BI Outlook Perbankan Syariah 2014 , diakses 10 Feb 2014.

memperhatikan kaidah dan etika bisnis menurut syariah Islam, contohnya larangan untuk mengambil atau membayarkan bunga (riba), memberikan pembiayaan untuk perusahaan yang memproduksi barang-barang haram dan berinvestasi pada surat berharga yang tidak termasuk dalam kriteria syariah (*Sharia Compliant*). Konsep syariah Islam pada dasarnya bertujuan untuk kemashlahatan umat dan tidak merugikan, hal ini sudah tercantum dengan jelas di dalam Al Quran dan Al Hadits.<sup>3</sup>

Berdirinya Bank Syariah menjadikan Indonesia menggunakan *dual banking system*, yaitu perbankan konvensional dan perbankan Syariah. Dalam menjalankan operasionalnya, bank Syariah tidak menggunakan sistem bunga, melainkan margin dalam akad jual beli, nisbah bagi hasil dalam akad kerja sama, dan ujarah dalam akad sewa-menyewa. Sehingga dengan adanya bank syariah dapat membebaskan masyarakat dari sistem bunga yang diterapkan oleh bank konvensional. Dimana bunga sudah dikategorikan riba berdasarkan Fatwa Majelis Ulama Indonesia Nomor 1 Tahun 2004 tentang Bunga (*interest/fa'idah*). Setelah keluarnya fatwa MUI tentang keharaman bunga uang pada bank konvensional, diharapkan masyarakat akan lebih berminat terhadap perbankan Syariah. Mengingat Indonesia merupakan negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, maka diharapkan minat masyarakat muslim terhadap bank syariah akan tinggi. Dapat dilihat pada Grafik berikut ini :

---

<sup>3</sup> Izzuddin Wahyu Al Hafidh, "Pengaruh Brand Awareness dan Persepsi Syariah Terhadap Minat Beli Produk Pada Bank Mandiri Area Malang", (Skripsi, UIN Sunan Ampel, 2018), h. 6.

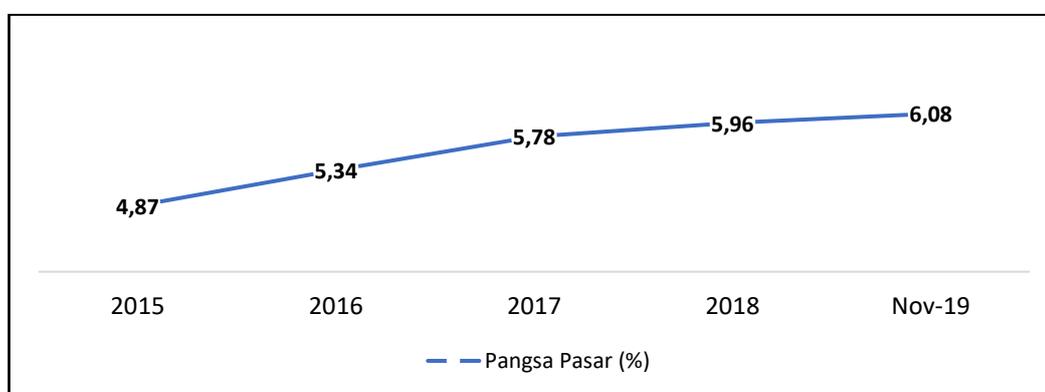


**Gambar 1.1 Negara dengan Penduduk Muslim Terbesar di Dunia**

**Sumber: Kusnadar (2019)**

Dari Grafik 1.1 dapat dilihat bahwa Indonesia menduduki peringkat pertama dunia dengan penduduk muslim terbesar. Penduduk Indonesia yang beragama Islam pada 2010 mencapai 209,12 juta jiwa atau sekitar 87% dari total populasi, kemudian pada 2020, penduduk muslim Indonesia diperkirakan akan mencapai 229,62 juta jiwa. Akan tetapi minat masyarakat muslim terhadap bank syariah masih rendah. Walaupun bank syariah sudah beroperasi dalam kurun waktu  $\pm$  26 tahun, dan bank syariah dalam menjalankan kegiatan uahanya sudah memberikan pelayanan yang bagus dan sesuai dengan syariah (*Islamic service quality*), pangsa

pasar perbankan syariah di Indonesia pada November 2019 masih 6,08%.<sup>4</sup>Hal tersebut disebabkan oleh modal bank syariah yang masih kecil, pelayanan lembaga keuangan konvensional yang lebih cepat, dan sumber daya insani yang masih kurang. Walaupun demikian, pangsa pasar perbankan syariah terus mengalami peningkatan tiap tahunnya, hal tersebut menandakan bahwa perbankan syariah di Indonesia terus mengalami perkembangan. Pangsa pasar perbankan syariah tersebut dapat dilihat pada grafik sebagai berikut



**Gambar 1.2 Market Share Perbankan Syariah di Indonesia**  
**Sumber: OJK (2019)**

Berdasarkan Grafik 1.2 di atas, dapat dilihat bahwa pangsa pasar perbankan syariah di Indonesia terus mengalami peningkatan tiap tahunnya dari tahun 2015 sampai November 2019. Pada periode November 2019, pangsa pasar perbankan syariah di Indonesia masih 6,08% dari total pangsa pasar perbankan nasional. Hal ini membuktikan bahwa 93,02% pangsa pasar masih dikuasai oleh perbankan konvensional. Bank syariah belum bisa untuk menyaingi kompetitornya yaitu bank

---

<sup>4</sup> Otoritas Jasa Keuangan. *Snapshot Perbankan Syariah Indonesia 2019*.

konvensional, dikarenakan yang umurnya masih muda dibandingkan dengan rivalnya.

**Tabel 1.1**  
**Indeks Literasi dan Inklusi Perbankan Nasional Tahun 2016**

<b>Indikator</b>	<b>Perbankan Konvensional (%)</b>	<b>Perbankan Syariah (%)</b>
<b>Literasi</b>	22,31	6,63
<b>Inklusi</b>	54,02	9,61

*Sumber: OJK (2016)*

Tabel 1.1 Hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan tahun 2016 menunjukkan bahwa indeks literasi perbankan syariah masyarakat Indonesia berada pada angka 6,63%. Artinya, dari setiap 100 penduduk di Indonesia, yang mengetahui industri jasa perbankan syariah hanya 6 orang saja. Sedangkan perbankan konvensional, setiap 100 penduduk di Indonesia, yang mengetahui industri jasa perbankan konvensional 22 orang. Demikian juga inklusi perbankan syariah, hanya 9 dari 100 orang yang memanfaatkan jasa perbankan syariah. Sedangkan inklusi perbankan konvensional, setiap 100 penduduk Indonesia, 54 orang sudah memanfaatkan jasa perbankan konvensional. Walaupun demikian, bank syariah terus mengalami perkembangan setiap tahunnya, hal ini merupakan suatu hal yang positif bagi perkembangan perbankan syariah untuk kedepannya

Pesatnya pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia adalah adanya potensi pasar yang masih sangat besar yang mempunyai perhatian pada nilai-nilai moralitas dan agama. Meskipun begitu masih banyak tantangan dan permasalahan yang dihadapi oleh dunia perbankan syariah yang masih perkembangannya dibandingkan dengan perbankan konvensional. Untuk meningkatkan pangsa pasar ke depannya maka perbankan syariah harus mengetahui faktor-faktor apa yang

menjadi alasan masyarakat berkeinginan melakukan transaksi di bank syariah, dan bagaimana mempertahankan nasabah yang sudah ada seperti dalam memilih atau memutuskan menabung ataupun melakukan transaksi pada bank syariah. Keputusan transaksi di Bank Syariah yang dilakukan oleh nasabah tentu berkaitan erat bagaimana perilaku konsumen dalam memutuskan untuk membeli suatu produk. Perilaku konsumen adalah kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam menggunakan barang dan jasa termasuk didalamnya pengambilan keputusan pada persiapan dan kegiatan tersebut. Beberapa faktor yang mempengaruhi dalam memberikan keputusan nasabah dalam melakukan transaksi yaitu *islamic service quality* seperti: *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Empathy and Responsiveness*.

*Compliance* adalah kemampuan untuk memenuhi hukum islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip syariah. *Compliance* mengacu pada kepatuhan ketat pada ketentuan hukum syariah yang melarang bank syariah terlibat dalam bisnis yang dianggap melanggar hukum islam.<sup>5</sup> Bank syariah harus bisa mencerminkan operasionalnya sesuai dengan syariah, seperti menggunakan sistem *profit and loss sharing* yang lebih adil dibandingkan sistem bunga bank konvensional.

*Assurance* yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan

---

<sup>5</sup> Kuntum Khoiru Basa, pengaruh sharia promotional mix, Islamic service quality, dan perilaku religious dengan variabel intervening minat nasabah terhadap keputusan menggunakan produk bank syariah (studi di wilayah jabodetabek dan banten), (Tesis Magister Perbankan Syariah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017), h. 39.

kepadaperusahaan.<sup>6</sup>Dalam hal ini, karyawan bank syariah harus mempunyai kemampuan yang dapat meyakinkan para nasabah bahwa bank syariah merupakan solusi keuangan bagi mereka. Oleh karena itu, bank syariah harus mempunyai karyawan yang berkopeten dalam bidang perbankan syariah, serta kemampuan komunikasi yang bagus untuk dapat menarik minat nasabah.

*Reliability* adalah konsistensi kinerja fasilitas pelayanan, barang dan staf dipandang sebagai sesuatu yang penting. Ini termasuk pelayanan tepat waktu dan kemampuan untuk menjaga komitmen terhadap sesuatu yang telah disepakati dengan pelanggan.<sup>7</sup>Karyawan bank syariah harus konsisten dengan apa yang sudah diucapkan atau dijanjikan, memberikan layanan di waktu yang sudah dijanjikan, kecepatan dan efisiensi transaksi, dan lain sebagainya.

*Tangibility* merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga yang berupa aspek terlihat secara fisik, seperti peralatan, personel, dan bahan-bahan komunikasi.<sup>8</sup>Selain pelayanan dalam bentuk nonfisik, pelayanan dalam bentuk fisik juga ikut berkontribusi dalam menarik minat nasabah, seperti bank syariah memiliki banyak mesin ATM. Semakin banyaknya mesin ATM yang disediakan oleh bank syariah, akan semakin memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi, baik Tarik tunai, setor tunai, transfer, dan lain sebagainya.

*Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya

---

<sup>6</sup>Agung Anugerah Adhipratama, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non-Muslim Untuk Menggunakan Bank Syariah, (Tesis Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Akuntansi Universitas Islam Indonesia, 2018), h. 30.

<sup>7</sup>Ahmad Tibrizi Soni Wicaksono, Analisis Gap Pada Pelayanan Perbankan Syariah, (Tesis Magister Perbankan Syariah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017), h. 23.

<sup>8</sup>Kuntum Khoiru Basa, Pengaruh Sharia Promotional Mix, Islamic Service Quality..., h. 40.

memahami keinginan konsumen.<sup>9</sup> Selain memposisikan diri sebagai karyawan bank syariah yang sistem kerjanya sesuai dengan SOP, akan tetapi setiap karyawan harus memiliki pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, seperti memahami kesusahan dan kebutuhan nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi nasabah.

*Responsiveness* sebagai kecepatan dan ketepatan dalam penyampaian pelayanan. Karyawan bank syariah harus memberikan respon yang cepat kepada para nasabah, karena masyarakat lebih menyukai pelayanan yang cepat dan juga dapat meningkatkan loyalitas nasabah tersebut. Nasabah mempunyai kecenderungan akan memilih dan beralih kepada lembaga keuangan lain yang dapat memberikan pelayanan yang cepat.<sup>10</sup>

Penelitian ini berfokus di Kabupaten Aceh Timur - Provinsi Aceh. Aceh merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang mayoritas masyarakatnya beragama Islam. Oleh karena itu, perbankan syariah mempunyai potensi dan peluang yang besar untuk dapat berkembang di Aceh, Salah satu Bank Di Aceh yang menjadi konversi adalah bank daerah yaitu Bank Aceh menjadi Bank Aceh Syariah. Berdasarkan Keputusan Dewan Komisiner OJK Nomor KEP-44/D.03/2016 tanggal 1 September 2016 perihal Pemberian Izin Perubahan Kegiatan Usaha Bank Umum Konvensional menjadi Bank Umum Syariah PT Bank Aceh Syariah.<sup>11</sup> Dapat dilihat dari inklusi keuangan, dimana akses bagi setiap orang atau bisnis untuk bisa memanfaatkan produk ataupun layanan keuangan.

---

<sup>9</sup> Agung Anugerah Adhipratama, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi..., h. 30.

<sup>10</sup> Agung Anugerah Adhipratama, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi..., h. 23.

<sup>11</sup> Budi Fatria, Izin Konversi Bank Aceh Rampung, diakses pada tanggal 01 Desember 2020, <http://aceh.tribunnews.com/amp/2016/09/05/izin-konversi-bank-aceh-rampung>.

Layananan ini berperan penting untuk bisa memenuhi segala kebutuhan manusia setiap hari, seperti melakukan transaksi pembayaran, tabungan, kredit serta asuransi yang bisa dikerjakan secara efektif dan kontinyu. Indeks Literasi dan Inklusi Perbankan Konvensional dan Syariah di Aceh Tahun 2016 sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Indeks Literasi dan Inklusi**  
**Perbankan Konvensional dan Syariah di Aceh Tahun 2016**

<b>Indikator</b>	<b>Perbankan Konvensional (%)</b>	<b>Perbankan Syariah (%)</b>
<b>Literasi</b>	32,73	21,09
<b>Inklusi</b>	73,09	41,45

*Sumber: OJK (2016)*

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas bahwa indeks literasi dan inklusi perbankan konvensional di Aceh menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap keuangan syariah masih sangat kecil dibandingkan dengan konvensional, ini menunjukkan masih rendahnya tingkat kepercayaan dan kesadaran masyarakat terhadap industri dan keuangan syariah disebabkan karena rendahnya indeks literasi keuangan syariah. Berdasarkan data OJK tahun 2016 ditunjukkan indeks literasi keuangan (*financial literacy*) syariah di Aceh Timur adalah 8,11%. Demikian pula data OJK tahun 2016 menunjukkan indeks inklusi keuangan (*financial inclusion*) syariah juga masih rendah sebesar 11,06%. Artinya masih banyak kelompok masyarakat di Aceh Khususnya Kabupaten Aceh Timur yang belum dapat mengakses lembaga keuangan syariah. Indeks literasi dan indeks inklusi keuangan syariah memberikan sinyal kepada *stakeholders* bahwa industri jasa keuangan syariah masih jauh dalam mewujudkan masyarakat Indonesia yang *well literate*. Masyarakat *well*

*literate* dapat memanfaatkan produk dan layanan jasa keuangan yang sesuai untuk mencapai kesejahteraan keuangan yang berkelanjutan (*financial well being*).<sup>12</sup>

Masyarakat perlu diberikan bekal edukasi yang memadai dan mencukupi untuk mengambil keputusan keuangan dengan lebih baik sesuai dengan apa yang mereka butuhkan dan memberikan manfaat yang lebih besar. Masyarakat juga perlu diberikan pemahaman secara memadai pada masyarakat terkait dengan masalah keuangan seperti pengenalan lembaga jasa keuangan syariah bank dan non bank, produk dan jasa keuangan syariah, fitur-fitur yang melekat pada produk dan jasa keuangan syariah, manfaat dan risiko dari produk dan jasa keuangan, serta hak dan kewajiban sebagai konsumen pengguna jasa keuangan.

Masyarakat juga perlu diberikan pemahaman terkait akad transaksi keuangan Syariah, kemampuan dan keterampilan minimum penghitungan investasi berbasis margin pada akad *murabahah*, bagi hasil pada akad berbasis *syirkah*, penentuan *ujrah* (fee) pada berbagai produk dan jasa keuangan Syariah baik termasuk mengetahui biaya-biaya dan risiko yang akan ditanggung oleh konsumen. Masyarakat juga perlu diberi keyakinan dan kesadaran tentang pentingnya aspek kepatuhan syariah bagi industri keuangan syariah dan peran pengawasan syariah pada semua kegiatan operasional dan produknya. Di sini pentingnya SDM di industri keuangan syariah yang benar-benar memahami secara mendalam aspek keuangan, akad transaksi syariah dan operasional pada setiap produk dan jasa keuangan syariah karena mereka harus memberi pemahaman yang benar dan meyakinkan masyarakat untuk mau bertransaksi secara syariah.

---

<sup>12</sup> Otoritas Jasa Keuangan. *Indeks Literasi dan Inklusi 2016*.

Beberapa faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam melakukan transaksi pada Bank Syariah yaitu: *Compliance* (kemampuan untuk memenuhi hukum islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip syariah), *Assurance* (jaminan seperti keramahtamahan karyawan), *Reliability* (termasuk pelayanan tepat waktu dan kemampuan untuk menjaga komitmen terhadap sesuatu yang telah disepakati dengan pelanggan), *Tangibility* (berwujud seperti fasilitas fisik berupa kebersihan ruangan, fasilitas, dan kerapian penampilan karyawan), *Empathy* (kesediaan mendengarkan keluhan, tercipta hubungan yang baik antara karyawan dengan nasabah, dan perhatian secara individual kepada nasabah), dan *Responsiveness* (Karyawan bank syariah harus memberikan respon yang cepat kepada para nasabah). Namun Kenyataannya banyak masyarakat kurang memahami bagaimana bank menjalankan kegiatannya sudah sesuai prinsip syariah atau belum, terdapat masalah lainnya kemampuan para pegawai belum maksimal dapat menumbuhkan rasa kepercayaan nasabah, kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan belum sesuai dengan harapan dalam melancarkan prosedur pelayanan serta dalam memudahkan teknis pelayanan.

Pegawai bank menyapa tidak ramah dan tidak menunjukkan kepedulian terhadap nasabah, nasabah merasa kurang puas karena lama menunggu antrian karena jumlah teller yg sedikit namun nasabah banyak. Selain itu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi terlalu lama di tanggapi atau respon yang lama. Kualitas pelayanan yang buruk akan berdampak pada keputusan masyarakat tidak memilih bank syariah, seperti mekanisme pengajuan dan pencairan dana bank

syariah yang lamakarena sebagian nasabah memiliki kecenderungan untuk berhenti jadi nasabah, dikarenakan kualitas pelayanan yang buruk.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Sebagian kecil dari ayat al-Qur'an dan hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam salah satu surat al-Maidah ayat 2:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَئِدَ وَلَا ءَأْمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتِغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا ءِ أَنْ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”.

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas.

Maka salah satu upaya yang harus dilakukan oleh setiap perusahaan khususnya pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan adalah dengan menerapkan masalah kualitas pelayanan. Banyak kegagalan bisnis yang telah terjadi disebabkan oleh kecewanya nasabah atas pelayanan sehingga nasabah beralih ke produk lain. Kunci keberhasilan suatu bisnis bahkan termasuk juga perbankan syariah adalah pemberian pelayanan yang berkualitas Sesuai Pandangan Islam.<sup>13</sup> Dalam kondisi persaingan lembaga intermediasi yang sangat ketat, berbagai lembaga keuangan baik konvensional maupun syariah muncul dan bersaing untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Maka dari itu bank syariah harus selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menarik minat masyarakat melakukan transaksi bank syariah.

.Berdasarkan uraian di atas, maka dari itu peneliti menetapkan judul skripsi sebagai berikut: **“PENGARUH ISLAMIC SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT BERTRANSAKSI DENGAN BANK SYARIAH DI ACEH TIMUR”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Penelitian ini akan menganalisis tentang seberapa besar pengaruh *islamic service quality* terhadap keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank syariah. Adapun secara spesifik perumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

---

<sup>13</sup> Asif Akhtar dan Asma Zaheer, Service Quality Dimensions of Islamic Banks: A Scale Development Approach. *Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management*, Volume 14, 2014, h. 11.

1. Bagaimana pengaruh *compaliance* terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah di Aceh Timur?
2. Bagaimana pengaruh *assurance* terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah di Aceh Timur?
3. Bagaimana pengaruh *reliability* terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah di Aceh Timur?
4. Bagaimana pengaruh *tangibility* terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah di Aceh Timur?
5. Bagaimana pengaruh *empathy* terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah di Aceh Timur?
6. Bagaimana pengaruh *responsiveness* terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah di Aceh Timur?
7. Bagaimana pengaruh *compaliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibility*, *empathy*, dan *responsiveness* terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah di Aceh Timur?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisa seberapa besar pengaruh *islamic service quality* terhadap keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank syariah di Aceh Timur. Adapun secara spesifik tujuan penelitian yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *compaliance* terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah di Aceh Timur.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *assurance* terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah di Aceh Timur.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *reliability* terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah di Aceh Timur.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *tangibility* nasabah terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah di Aceh Timur.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *empathy* terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah di Aceh Timur.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *responsiveness* terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah di Aceh Timur.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *compaliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibility*, *empathy*, dan *responsiveness* terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah di Aceh Timur.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teori, yaitu hasil dari riset dapat memperbaiki teori yang sudah ada, menjelaskan teori yang sudah ada ke fenomena baru atau menemukan teori baru.
2. Manfaat praktek, yaitu hasil dari riset dapat digunakan untuk diterapkan dipraktek nyata atau paling tidak dapat digunakan untuk memperbaiki praktek yang ada dengan lebih baik.

3. Manfaat kebijakan, yaitu berhubungan dengan manfaat bagi *regulator* yang mengeluarkan kebijakan untuk kepentingan publik. Hasil dari riset dapat digunakan oleh pemerintah sebagai acuan dalam membuat suatu kebijakan untuk mencapai hasil yang lebih baik.

### **1.5 Sistematika Pembahasan**

Penyusunan skripsi ini akan disajikan dalam sistematika pembahasan yang terdiri atas 5 bab, yaitu:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini memuat latarbelakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini membahas mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka teoritis dan hipotesis penelitian.

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini berisi penjelasan mengenai jenis dan sifat penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data, identifikasi dan operasionalisasi variabel, instrumen penelitian, model analisa data.

Bab VI : Hasil Penelitian

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

## Bab V : Penutup

Bab ini memaparkan kesimpulan dan saran dari hasil analisis data penelitian.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 *Islamic Service Quality***

Menurut Kotler kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.<sup>1</sup> Sedangkan menurut Sangadji kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan sehingga, kualitas merupakan unsur dari kebaikan. Kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, Artinya kualitas didasarkan pada pengalaman yang didapatkan oleh pelanggan atau nasabah yang dialaminya.<sup>2</sup> Sesuai dengan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa jika kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk memberikan keseimbangan harapan dari pelanggan sehingga akan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta dapat mempengaruhi dari loyalitas pelanggan atau nasabah perbankan itu sendiri. Kemudian menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.<sup>3</sup>

Sedangkan pelayanan menurut Lovelock didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu

---

<sup>1</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Edisi 13* (Yogyakarta: Erlangga, 2008), h. 177.

<sup>2</sup>Sangadji, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2013), h. 39.

<sup>3</sup>Philip, Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2003), h. 83.

dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut.<sup>4</sup>

Jadi pelayanan dapat didefinisikan sebagai usaha atau tindakan yang menciptakan tawaran yang tidak berwujud untuk memberikan manfaat dalam hal memenuhi kebutuhan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan.

Menurut Sauri *Islamic service quality*, merupakan seluruh pilihan yang tersedia pada sebuah produk, jasa dan layanan yang digunakan untuk memuaskan kebutuhan yang dalam pelaksanaannya berdasar pada syariat Islam.<sup>5</sup>

Hal ini senada dengan pendapat Jumani mengenai pengertian *Islamic service quality* adalah pemberian kualitas pelayanan pada pelanggan/konsumen untuk menarik konsumen muslim dari perilaku dan komunikasi pemasaran yang dilakukan sesuai dengan nilai-nilai syariah.<sup>6</sup>

Sedangkan menurut Kasmir *Islamic service quality* adalah rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada konsumen yang diikuti dengan sikap keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan diberikan sebagai tindakan atau sikap seseorang atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai standar syariah.

*Islamic service quality* juga merupakan sebuah pemberian pelayanan dalam bisnis Islam yang dilandasi oleh beberapa hal pokok yang meliputi kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta mengetahui dan ketrampilan yang bagus. Adapun hal

---

<sup>4</sup>Arief Muhtosim, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2007), h.11

<sup>5</sup>Sauri, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Anggota di Pusat Koperasi Syariah Alkamil Jawa Timur*. Tesis. Malang: UIN Malik Ibrahim.

<sup>6</sup>Jumani, *Bases Of Islamic Branding In Pakistan: Perceptions Or Believes*. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business* January, 2012, Vol 3, No 9, 840-847.

tersebut yaitu amanah dan ilmu yang kemudian diuraikan dalam perspektif islam sebagai berikut shiddiq, amanah, tabligh, dan istiqomah.<sup>7</sup>

## **2.2 Compliance**

### **2.2.1 Pengertian Compliance**

*Compliance* adalah kemampuan untuk memenuhi hukum islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip syariah.<sup>8</sup> *Compliance* mengacu pada kepatuhan ketat pada ketentuan hukum syariah yang melarang bank syariah terlibat dalam bisnis yang dianggap melanggar hukum islam, seperti perjudian, penjualan alkohol, pornografi, dan lain sebagainya. *Compliance* adalah syarat mutlak yang harus dilaksanakan oleh lembaga keuangan yang melaksanakan prinsip syariah sebagai wujud dari karakteristik lembaga itu sendiri, termasuk dalam hal ini bank syariah. Bank syariah harus bisa mencerminkan operasionalnya sesuai dengan syariah, seperti menggunakan sistem *profit and loss sharing* yang lebih adil dibandingkan sistem Bunga bank konvensional.

---

<sup>7</sup>Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), h.56.

<sup>8</sup> Kuntum Khoiru Basa, *Pengaruh Sharia Promotional Mix, Islamic Service Quality, Dan Perilaku Religious Dengan Variabel Intervening Minat Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Bank Syariah (Studi Di Wilayah Jabodetabek Dan Banten)*, (Tesis Magister Perbankan Syariah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017), H. 39.

### 2.2.2 Indikator *Compliance*

Adapun indikator *compliance* adalah sebagai berikut:<sup>9</sup>

1. Akad produk adalah suatu akad pada produk penghimpunan dana (tabungan, giro dan deposito) dan penyaluran dana (murabahah, salam, istishna, mudharabah, musyarakah, qardh, ijarah, hawalah, kafalah, dan pembiayaan multijasa) sesuai prinsip syariah.
2. Aktifitas transaksi merupakan seluruh kegiatan transaksi ekonomi di laporkan sesuai standar syariah yang berlaku.
3. Berdasarkan keuntungan yang halal, bank menjalankan bisnis berbasis pada keuntungan yang halal yang diawasi oleh penerapan prinsip pada Dewan Pengawas Syariah.

## 2.3 Assurance

### 2.3.1 Pengertian Assurance

*Assurance* yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.<sup>10</sup> Dalam hal ini, karyawan bank syariah harus mempunyai kemampuan yang dapat meyakinkan para nasabah bahwa bank

---

<sup>9</sup>Dedi Ana Meisarawati dan Ahmad Tarmizi Lubis, *Analisis Pengungkapan Syariah Compliance Dalam Pelaksanaan Good Corporate Government Bank Syariah di Indonesia*, Jurnal dan Akuntansi, Volume : No. 2 Tahun 2014.

<sup>10</sup> Agung Anugerah Adhipratama, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non-Muslim Untuk Menggunakan Bank Syariah*, (Tesis Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Akuntansi Universitas Islam Indonesia, 2018), h. 30.

syariah merupakan solusi keuangan bagi mereka. Oleh karena itu, bank syariah harus mempunyai karyawan yang berkopeten dalam bidang perbankan syariah, serta kemampuan komunikasi yang bagus untuk dapat menarik minat nasabah.

### **2.3.2 Indikator Assurance**

Adapun indikator *assurance* adalah sebagai berikut:<sup>11</sup>

1. Kemampuan karyawan untuk menyampaikan kepercayaan.
2. Kerahasiaan dan keamanan.
3. Bank syariah menyediakan akses informasi rekening.
4. Tim manajemen yang berpengalaman dan memiliki pengetahuan yang luas.

## **2.4 Reliability**

### **2.4.1 Pengertian Reliability**

*Reliability* adalah konsistensi kinerja fasilitas pelayanan, barang dan staf dipandang sebagai sesuatu yang penting. Ini termasuk pelayanan tepat waktu dan kemampuan untuk menjaga komitmen terhadap sesuatu yang telah disepakati dengan pelanggan.<sup>12</sup> Karyawan bank syariah harus konsisten dengan apa yang sudah diucapkan atau dijanjikan, memberikan layanan di waktu yang sudah dijanjikan, kecepatan dan efisiensi transaksi, dan lain sebagainya.

---

<sup>11</sup>Saiful Islam dan Md. Borak Ali, Measuring Service Quality of Banks: An Empirical Study. *Research Journal of Finance and Accounting* ISSN 2222-1697 (Paper) ISSN 2222-2847, Vol 2, tahun 2011, h. 79.

<sup>12</sup> Ahmad Tibrizi Soni Wicaksono, *Analisis Gap Pada Pelayanan...*, h. 23.

## 2.4.2 Indikator *Reliability*

Adapun indikator *reliability* adalah sebagai berikut:<sup>13</sup>

1. Transaksi bebas kesalahan.
2. Karyawan bank memberikan layanan di waktu yang dijanjikan.
3. Kecepatan dan efisiensi transaksi.
4. Waktu layanan yang optimal.
5. Jaringan ATM yang luas.

## 2.5 *Tangibility*

### 2.5.1 Pengertian *Tangibility*

*Tangibility* merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga yang berupa aspek terlihat secara fisik, seperti peralatan, personel, dan bahan-bahan komunikasi.<sup>14</sup> Selain pelayanan dalam bentuk nonfisik, pelayanan dalam bentuk fisik juga ikut berkontribusi dalam menarik minat nasabah, seperti bank syariah memiliki banyak mesin ATM. Semakin banyaknya mesin ATM yang disediakan oleh bank syariah, akan semakin memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi, baik Tarik tunai, setor tunai, transfer, dan lain sebagainya. Hal ini akan meningkatkan minat nasabah untuk bertransaksi dengan bank syariah, serta akan meningkatkan pula loyalitasnya.

---

<sup>13</sup>Kuntum Khoiru Basa, *Pengaruh Sharia Promotional Mix, Islamic Service Quality, Dan Perilaku Religious Dengan Variabel Intervening Minat Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Bank Syariah (Studi Di Wilayah Jabodetabek Dan Banten)*, (Tesis Magister Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017), H. 39.

<sup>14</sup> Kuntum Khoiru Basa, *Pengaruh Sharia Promotional Mix, Islamic Service Quality...*, h. 40.

### 2.5.2 Indikator *Tangibility*

Adapun indikator *tangibility* adalah sebagai berikut:<sup>15</sup>

1. Bank memiliki banyak mesin ATM.
2. Tempat duduk antrian yang nyaman.
3. Tampilan kantor dan fasilitas fisik yang menarik.
4. Menyediakan pembatas loket yang jelas.
5. Tersedia tempat ibadah.
6. Toilet yang bersih.

## 2.6 *Empathy*

### 2.6.1 Pengertian *Empathy*

*Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.<sup>16</sup> Selain memposisikan diri sebagai karyawan bank syariah yang sistem kerjanya sesuai dengan SOP, akan tetapi setiap karyawan harus memiliki pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, seperti memahami kesusahan dan kebutuhan nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi nasabah. Hal seperti ini harus dimiliki oleh semua karyawan terutama *front office*, karena orang pertama yang dijumpai oleh nasabah adalah karyawan *front office*.

---

<sup>15</sup>Zulkifli Zainuddin, *Analisis Faktor Dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Perbankan Syariah* (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat). Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis, Vol.1, tahun 2016, h. 4-5.

<sup>16</sup> Agung Anugerah Adhipratama, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi...*, h. 30.

## 2.6.2 Indikator *Empathy*

Adapun indikator *empathy* adalah sebagai berikut:<sup>17</sup>

1. Perhatian individu yang diberikan untuk nasabah.
2. Memahami kebutuhan nasabah.
3. Sikap pemecahan masalah yang dihadapi nasabah.

## 2.7 *Responsiveness*

### 2.7.1 Pengertian *Responsiveness*

*Responsiveness* sebagai kecepatan dan ketepatan dalam penyampaian pelayanan.<sup>18</sup> Ini termasuk kecepatan dan kemampuan layanan untuk segera menanggapi permintaan layanan pelanggan, dengan waktu menunggu dan antrian seminimal mungkin. Karyawan bank syariah harus memberikan respon yang cepat kepada para nasabah, karena masyarakat lebih menyukai pelayanan yang cepat dan juga dapat meningkatkan loyalitas nasabah tersebut. Nasabah mempunyai kecenderungan akan memilih dan beralih kepada lembaga keuangan lain yang dapat memberikan pelayanan yang cepat.

---

<sup>17</sup>Saiful Islam dan Md. Borak Ali, Measuring Service Quality of Banks: An Empirical Study. *Research Journal of Finance and Accounting* ISSN 2222-1697 (Paper) ISSN 2222-2847, Vol 2, tahun 2011, h. 79.

<sup>18</sup> Ahmad Tibrizi Soni Wicaksono, *Analisis Gap Pada Pelayanan Perbankan Syariah*, (Tesis Magister Perbankan Syariah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017), h. 23.

### **2.7.2 Indikator *Responsiveness***

Adapun indikator *responsiveness* adalah sebagai berikut:<sup>19</sup>

1. Cepat menanggapi nasabah.
2. Minat yang tulus dalam memecahkan masalah nasabah.
3. Memberikan saran keuangan
4. Antrian optimal dijam sibuk.

## **2.8 Teori Pengambilan Keputusan**

### **2.8.1 Pengertian Pengambilan Keputusan**

Menurut Philip Kotler dalam buku Manajemen Pemasaran, keputusan adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternatif, membuat keputusan membeli dan perilaku setelah membeli yang dilalui konsumen. Sedangkan Menurut Prof. Dr. Prajudi Atmosudirjo, keputusan ialah suatu pengakhiran dari proses pemikiran tentang suatu masalah atau problema untuk menjawab suatu pertanyaan apa yang harus diperbuat guna untuk mengatasi masalah tersebut dengan menjatuhkan sebuah pilihan pada suatu alternatif.

Pengambilan keputusan konsumen pada dasarnya merupakan proses pemecahan masalah. Kebanyakan melalui proses mental yang hampir sama dalam memutuskan produk merek apa yang dibeli. Walaupun nyata sekali bahwa berbagai konsumen akhirnya memilih untuk membeli barang-barang yang

---

<sup>19</sup>Kuntum Khoiru Basa, *Pengaruh Sharia Promotional Mix, Islamic Service Quality, Dan Perilaku Religious Dengan Variabel Intervening Minat Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Bank Syariah (Studi Di Wilayah Jabodetabek Dan Banten)*, (Tesis Magister Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017), h. 40.

berbedadisebabkan oleh perbedaan karakteristik pribadi (kebutuhan, manfaat, sikap, nilai pengalaman masa lalu dan gaya hidup) dan pengaruh sosial (perbedaan kelas sosial, kelompok rujukan atau kondisi keluarga).<sup>20</sup>

Pengambilan keputusan adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan seseorang, dalam usaha memecah permasalahan yang sedang dihadapi kemudian menetapkan berbagai alternatif yang dianggap paling rasional sesuai lingkungan organisasi. Keputusan menurut Kotler adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternatif, membuat keputusan membeli dan perilaku setelah membeli yang melalui konsumen.<sup>21</sup>

Pengambilan keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang yang ditawarkan. Keputusan juga harus menjawab pertanyaan, tentang apa yang harus dan dilakukan dan apa yang dibicarakan dalam hubungannya dengan perencanaan. Keputusan dapat merupakan tindakan terhadap pelaksanaan yang sangat menyimpang dari rencana semula. Keputusan yang baik pada dasarnya dapat digunakan membuat rencana dengan baik pula.<sup>22</sup>

Suatu kegiatan pembelian yang nyata oleh konsumen (yang dalam hal ini adalah nasabah) hanyalah merupakan salah satu tahap dari keseluruhan proses mental dan kegiatan-kegiatan fisik lainnya yang telah dilakukan oleh konsumen,

---

<sup>20</sup>Boyd, Walker, dan Larreche, *Manajemen Pemasaran* (Ed Ke-2) Jilid 1, (Jakarta: Erlangga, 2000), h. 120.

<sup>21</sup> Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2002), h. 100.

<sup>22</sup> Putri, Vivi, *Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, Dan Bagi hasil Syariah Cabang Solo*. Skripsi. Jurusan Perbankan syariah fakultas ekonom idan bisnis islam IAIN Surakarta, 2016.

yang terjadi dalam proses keputusan pembelian pada keputusan pembelian pada periode tertentu. Bagian proses lainnya yang mempersiapkan dan mengikuti pembelian nyata tersebut amatlah penting dipahami. Analisa proses pembelian merupakan suatu rangkaian tahapan yang diambil oleh seorang konsumen.

### **2.8.2 Indikator Keputusan**

Adapun indikator dalam pengambilan keputusan yaitu:<sup>23</sup>

#### **1. Pengenalan Masalah Dalam Keputusan Bertransaksi Dengan Bank Syariah**

Proses pembelian dimulai ketika pembeli mengenali masalah atau kebutuhan. Kebutuhan tersebut dapat dicetuskan oleh rangsangan internal atau eksternal. Para pemasar perlu mengidentifikasi keadaan yang memicu kebutuhan tertentu. Dengan mengumpulkan informasi dari sejumlah konsumen, para pemasar dapat mengidentifikasi rangsangan yang paling sering membangkitkan minat akan kategori yang mampu memicu minat konsumen.

#### **2. Pencarian Informasi Dalam Keputusan Bertransaksi Dengan Bank Syariah**

Pencarian informasi dalam keputusan bertransaksi dengan bank syariah, merupakan pencarian untuk mengetahui berbagai macam aspek yang ada di bank syariah serta mengetahui berbagai macam apa-apa saja yang ada di dalam bank

---

<sup>23</sup> Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran, terjemahan Benyamin Molan jilid 1*.(Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.2005), h.210.

syariah. Pencarian informasi ini terjadi karena termotivasi dari pengetahuan yang tersimpan didalam ingatan dan pemerolehan informasi dari lingkungan. Situasi pencarian informasi yang lebih ringan dinamakan penguatan perhatian. Pada level itu orang hanya sekedar lebih peka terhadap informasi produk. Pada level selanjutnya, orang itu mungkin masuk ke pencarian informasi secara aktif seperti informasi dari keluarga dan teman, serta informasi dari brosur, iklan, website dan media sosial lainnya.<sup>24</sup>

### **3. Evaluasi Alternatif Dalam Keputusan Bertransaksi Dengan Bank Syariah**

Terdapat beberapa proses evaluasi keputusan, dan model yang terbaru memandang proses evaluasi konsumen sebagai proses yang berorientasi kognitif, yaitu model tersebut menganggap konsumen membentuk penilaian atas produk dengan sangat sadar dan rasional. Beberapa konsep dasar akan membantu kita memahami proses evaluasi konsumen: pertama, konsumen berusaha memenuhi kebutuhan. Kedua, konsumen memandang masing-masing produk sebagai sekumpulan atribut dengan kemampuan yang berbeda-beda dalam memberikan manfaat yang digunakan untuk memuaskan kebutuhan itu. Para konsumen memiliki sikap yang berbeda-beda dalam memandang berbagai atribut yang dianggap relevan dan penting. Mereka akan memberikan perhatian terbesar pada atribut yang memberikan mafaat yang dicarinya.

---

<sup>24</sup> Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran, terjemahan Benyamin Molan jilid 1.*(Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.2005), h.210.

#### **4. Keputusan Memilih Menggunakan Transaksi Dengan Bank Syariah**

Dalam tahap evaluasi untuk memilih menggunakan bertransaksi dengan bank syariah para konsumen membentuk preferensi atas merek-merek yang ada di dalam kumpulan pilihan. Konsumen tersebut juga dapat membentuk niat untuk membeli merek yang paling disukai. Konsumen memperoleh alternatif yang dipilih atau pengganti yang dapat diterima bila perlu.<sup>25</sup>

#### **5. Pasca Pembelian Dalam Keputusan Bertransaksi Dengan Bank Syariah**

Setelah pembelian, konsumen mungkin mengalami konflik dikarenakan melihat fitur mengkhawatirkan tertentu atau mendengar hal-hal yang menyenangkan tentang merek lain dan waspada terhadap informasi yang mendukung keputusannya. Karena itu tugas pemasar tidak berakhir dengan pembelian. Beberapa perilaku setelah pembelian, antara lain: nasabah merasa puas dengan pelayanan bank syariah dan ada juga nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan bank syariah.<sup>26</sup>

## **2.9 Bank Syariah**

### **2.9.1 Pengertian Bank Syariah**

Menurut Muhammad, Bank Syariah adalah bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah riba. Bank Islam atau bank Syariah adalah bank yang

---

<sup>25</sup> Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Dasar-dasar Pemasaran*. (Jakarta: Pren Hallindo, 1997), h. 270

<sup>26</sup>Tabrani, *Tingkat Literasi Perbankan Syariah Nasabah Pembiayaan Bank Syariah di Kabupaten Aceh Tamiang Provinsi Aceh* (Tesis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020), h. 59-60.

beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga.<sup>27</sup> Berdasarkan pengertian tersebut, bank Islam berarti bank yang tata cara bermu'amalat secara Islam yakni mengacu kepada ketentuan Al-Qur'an dan Hadits. Atau dengan kata lain, Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.

### **2.9.2 Tujuan Bank Syariah**

Bank syariah memiliki tujuan yang lebih luas dibandingkan dengan bank konvensional, berkaitan dengan keberadaannya sebagai institusi komersial dan kewajiban moral yang disandangnya. Selain bertujuan meraih keuntungan sebagaimana layaknya bank konvensional pada umumnya, bank syariah juga mempunyai tujuan diantaranya sebagai berikut:<sup>28</sup>

1. Menyediakan lembaga keuangan perbankan sebagai sarana meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat.
2. Meningkatkan partisipasi masyarakat banyak dalam proses pembangunan.
3. Membentuk masyarakat agar berfikir secara ekonomis dan berperilaku bisnis untuk meningkatkan kualitas hidupnya.

---

<sup>27</sup> Muhamad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: AMPYKPN, 2002), h. 7.

<sup>28</sup> Muhamad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: AMPYKPN, 2002), h. 14.

4. Berusaha bahwa metode bagi hasil pada bank syariah dapat beroperasi, tumbuh, dan berkembang melebihi bank -bank dengan metode lain.

### 2.9.3 Kegiatan Usaha Bank Syariah

Adapun produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah menjadi yaitu:<sup>29</sup>

1. Produk penghimpunan dana (*funding*)

Penghimpunan dana di Bank Syariah dapat berbentuk giro, tabungan dan deposito. Prinsip operasional syariah yang diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip Wadiah dan Mudharabah.

- a. Giro, produk ini berupa simpanan berdasarkan akad wadi'ah atau mudharabah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan perintah pemindah bukuan.
- b. Tabungan, produk ini berupa simpanan berdasarkan akad wadi'ah atau mudharabah yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.
- c. Deposito, produk ini berupa investasi dana berdasarkan akad mudharabah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu

---

<sup>29</sup> Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis fiqih dan keuangan*, (Jakarta : PT Rajagrafindo Persada, 2010), h. 107

berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dan bank syariah dan atau UUS.

2. Produk penyaluran dana (*financing*)
  - a. Pembiayaan berdasarkan pola jual beli:
    - 1) Akad murabahah, akad pembiayaan suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai keuntungan yang disepakati.
    - 2) Akad salam, akad pembiayaan suatu barang dengan cara pemesanan dan pembayaran harga yang dilakukan terlebih dahulu dengan syarat tertentu yang disepakati.
    - 3) Akad istishna, akad pembiayaan barang dalam bentuk pemesanan pembuatan barang tertentu dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati antara pemesan atau pembeli dan penjual atau pembuat.
  - b. Pembiayaan berdasarkan bagi hasil yaitu:
    - 1) Akad mudharabah, akad kerja sama suatu usaha antara pihak pertama (malik, shahibul mal, atau bank syariah) yang menyediakan seluruh modal dan pihak kedua (amil, mudharib, atau nasabah) yang bertindak selaku pengelola dana dengan membagi keuntungan usaha sesuai dengan kesepakatan yang dituangkan dalam akad, sedangkan kerugian ditanggung sepenuhnya oleh bank syariah kecuali jika pihak

kedua melakukan kesalahan yang disengaja, lalai, atau menyalahi perjanjian.

- 2) Akad musyarakah, akad kerja sama di antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu yang masing-masing pihak memberikan porsi dana dengan ketentuan bahwa keuntungan akan dibagi sesuai dengan kesepakatan, sedangkan kerugian ditanggung sesuai dengan porsi dana masing-masing.
- c. Pembiayaan akad qardh, akad pinjaman dana kepada nasabah dengan ketentuan bahwa nasabah wajib mengembalikan pokok pinjaman yang diterimanya pada waktu yang telah disepakati baik secara sekaligus maupun cicilan.
- d. Pembiayaan penyewaan barang bergerak atau tidak bergerak, yaitu:
- 1) Akad ijarah, akad penyediaan dana dalam rangka memindahkan hak guna atau manfaat dari suatu barang atau jasa berdasarkan transaksi sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang itu sendiri.
  - 2) Akad ijarah muntahiya bittamlik, akad penyediaan dana dalam rangka memindahkan hak guna atau manfaat dari suatu barang atau jasa berdasarkan transaksi sewa dengan opsi pemindahan kepemilikan barang.
- e. Pengambilalihan Hutang berdasarkan akad hawalah, akad pengambil alihan hutang dari pihak yang berutang kepada pihak lain yang wajib menanggung atau membayar.

- f. Pembiayaan Multijasa, pembiayaan yang diberikan bank syariah dalam bentuk sewa menyewa dalam bentuk ijarah dan kafalah.

## 2.10 Penelitian Terdahulu

Suatu penelitian harus didukung oleh literatur-literatur yang ada, baik dari segi masalahnya, variabel penelitian, serta metodologinya. Oleh karena itu untuk mendukung penelitian ini, peneliti meriview beberapa literatur sebagai pendukung dalam penelitian ini. Adapun literatur riview yang ada adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama/Judul/ Sumber	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Syed Akif Hasan, Muhammad Imtiaz Subhani, & Ms. Amber Osman  Consumer Criteria for the Selection of an Islamic Bank: Evidence from Pakistan	Alat analisis: Regresi Berganda.  Populasi: Nasabah Burj Bank, Dubai Islamic Bank, Saadiq-Standard Chartered, Askari-Islamic, Bank AlHabib-	Variabel <i>religious motives</i> dan <i>high profit &amp; low service charges</i> berpengaruh positif terhadap <i>islamic bank selection</i> .  Variabel <i>convenience, quality of service, availability of ATM, privacy &amp; confidentiality,</i>	Variabel <i>independent: Pelayanan</i> .  Metode: Regresi berganda  Teknik <i>sampling: convenience sampling/ sampling insidental</i>	Variabel <i>independent: religious motives, high profit &amp; low service charges, convenience, availability of ATM, privacy &amp; confidentiality, bank reputation &amp; image, variety of financing options,</i>
	International Research Journal of Finance and Economics (IRJFE), No. 94, 2012	Islam, Alfalah-Islam, Bank Islami, Meezan Bank dan UBL-Ameen di Karachi Pakistan.	<i>bank reputation &amp; image, variety of financing options, recommendations from friends/family, friendly &amp; responsive, dan attitude of banking staff</i> tidak		<i>recommendation s from friends/family, friendly &amp; responsive, dan attitude of banking staff</i>

No	Nama/Judul/ Sumber	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		Sampel: 300 responden dengan teknik pengambilan sampel <i>simple random sampling</i> .	berpengaruh terhadap <i>islamic bank selection</i> .		<p>Variabel <i>dependent</i>: <i>islamic bank selection</i> (keputusan bertransaksi dengan bank syariah).</p> <p>Lokasi: Pakistan (Kecamatan Idi Rayeuk, Kabupaten Aceh Timur, Provinsi Aceh).</p> <p>Teknik <i>sampling</i>: <i>Simple random sampling (purposive sampling)</i></p>
2	<p>Saiful Islam &amp; Md. Borak Ali</p> <p>Measuring Service Quality of Banks: An Empirical Study</p> <p>Research Journal of Finance and Accounting ISSN 2222-1697 (Paper) ISSN 2222-2847 Vol 2,</p>	<p>Alat analisis: Struktural Equation modeling.</p> <p>Populasi: 1.000 nasabah dari sepuluh bank di Bangladesh termasuk bank umum dan bank swasta. Sampel: 222 responden dengan teknik pengambilan sampel secara <i>random</i>.</p>	<p>Variabel <i>responsiveness, assurance, emphaty, security, dan reputation</i> berpengaruh positif terhadap keputusan memilih bank.</p> <p>Variabel <i>satisfaction</i> berpengaruh positif terhadap <i>loyalty</i>.</p> <p>Variabel <i>reliability, tangible, access, services offered</i> tidak berpengaruh terhadap keputusan memilih bank.</p>	<p>Variabel <i>independent: responsiveness, assurance, emphaty, tangible, dan reliability</i>.</p>	<p>Variabel <i>security, dan reputation, dan location (compaliance)</i></p> <p>Variabel <i>dependent:loyalitas</i>(keputusan bertransaksi dengan bank syariah). Variabel <i>intervening: satisfaction</i>.</p> <p>Lokasi: Bangladeh (Kecamatan Idi</p>

No	Nama/Judul/ Sumber	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
	No 4, 2011, 74-85.				<p>Rayeuk, Kabupaten Aceh Timur, Provinsi Aceh).</p> <p>Metode: SEM (regresi berganda)</p> <p>Teknik <i>sampling</i>: <i>random sampling (purposive sampling)</i></p>
3	<p>Rifa Farhah</p> <p>Efektivitas Layanan Weekend Banking (Studi Bank Muamalat KCP Pondok Indah Mall).</p> <p>Jurnal Al Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah (Journal Of Islamic Economics), Vol 6, No 1: Januari 2014.</p>	<p>Teknik analisis data: <i>mixed method</i>.</p> <p>Populasi: 1127 nasabah bank Muamalat KCP Pondok Indah Mall.</p> <p>Sampel: 90 responden dengan teknik pengambilan sampel <i>Accidental sampling</i>.</p>	<p>Variabel lokasi berpengaruh positif signifikan terhadap preferensi nasabah, hal tersebut dikarenakan lokasi Bank Muamalat di Pondok Indah Mall termasuk daerah yang strategis.</p> <p>Variabel nama baik bank berpengaruh positif signifikan terhadap preferensi nasabah, hal tersebut dikarenakan nasabah sudah percaya dengan Bank Muamalat Indonesia dan bisa dikatakan sudah profesional dalam hal yang berhubungan.</p>	<p>Variabel independent: Layanan.</p> <p>Teknik <i>sampling</i>: <i>accidental sampling/ sampling insidental</i></p>	<p>Variabel independent: Nama baik bank, produk dan lokasi (<i>compliance, responsiveness, assurance, emphaty, tangible, dan reliability</i>)</p> <p>Variabel dependent: Preferensi (keputusan bertransaksi dengan bank syariah). Metode: <i>mixed method</i>(regresi berganda).</p> <p>Lokasi: Jakarta (Kecamatan Idi Rayeuk, Kabupaten Aceh</p>

No	Nama/Judul/ Sumber	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
			<p>dengan transaksi perbankan.</p> <p>Variabel produk dan layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah, hal tersebut dikarenakan produk dan layanan antara <i>weekday</i> dan <i>weekend</i> sama saja tidak ada yang berbeda.</p> <p>Efektivitas layanan <i>weekend banking</i> dilihat dari jumlah DPK sebelum dan sesudah adanya layanan <i>weekend banking</i> untuk sementara belum efektif. Karena DPK yang terkumpul pada tahun 2012 hanya 50% dari yang ditargetkan yaitu Rp. 200 milyar.</p>		Timur, Provinsi Aceh).
4	<p>Wahibur Rokhman</p> <p>Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah</p>	<p>Teknik analisis data: Regresi linier berganda.</p> <p>Populasi: Semua nasabah pembiayaan dari BMT di kabupaten Kudus.</p>	<p>Variabel angsuran berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah melakukan pembiayaan, hal tersebut dikarenakan model angsurannya bisa harian, mingguan maupun bulanan</p>	<p>Variabel independent: kualitas pelayanan.</p> <p>Teknik analisis: Regresi linier berganda.</p> <p>Teknik <i>sampling</i>:</p>	<p>Variabel independent: Biaya dan angsuran (<i>compliance, responsiveness, assurance, empathy, tangible, dan reliability</i>)</p>

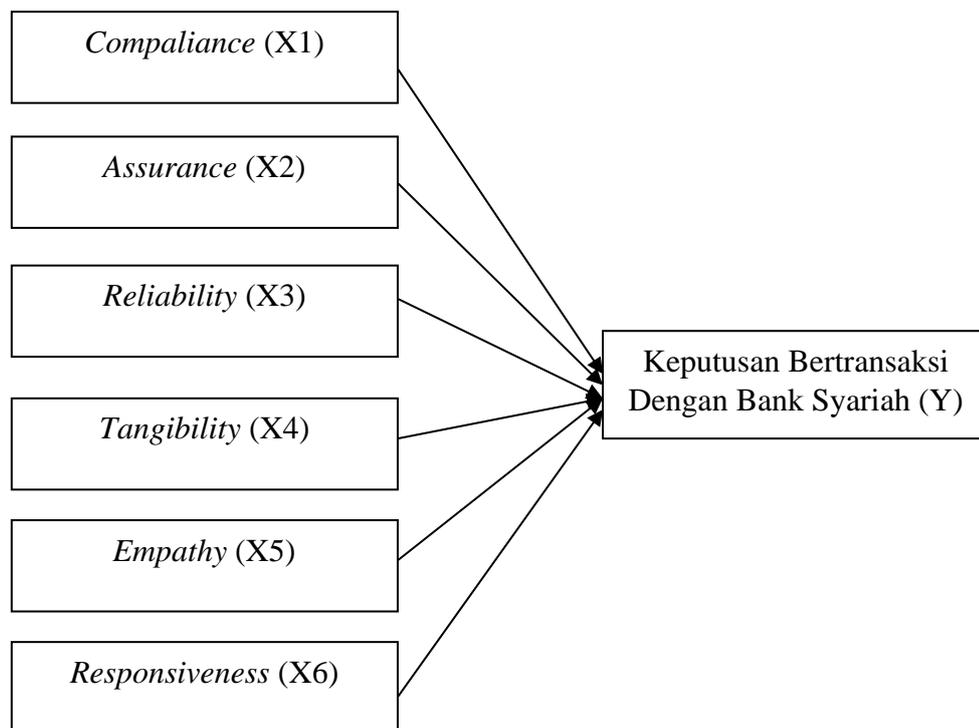
No	Nama/Judul/ Sumber	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
	<p>Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus</p> <p>Jurnal Iqtishadia: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam (Journal of Islamic Economics and Business), Vol. 9, No. 2, 2016.</p>	<p>Sampel: 96 responden dengan teknik pengambilan sampel <i>purposive sampling</i>.</p>	<p>sesuai dengan yang diharapkan oleh para nasabah pembiayaan.</p> <p>Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah melakukan pembiayaan, hal tersebut dikarenakan kualitas layanan yang diberikan oleh BMT cukup baik, seperti fasilitas fisik, kualitas sumberdaya manusia, pelayanan yang cepat dan ramah, jaminan keamanan transaksi serta berbagai komponen penting dalam kualitas pelayanan dianggap cukup baik oleh nasabah pembiayaan BMT di Kudus.</p> <p>Biaya tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah melakukan pembiayaan, hal tersebut dikarenakan beban biaya yang harus dibayar oleh</p>	<p><i>purposive sampling</i></p>	<p>Variabel dependent: Keputusan melakukan pembiayaan (keputusan bertransaksi dengan bank syariah).</p> <p>Lokasi: Kudus (Kecamatan Idi Rayeuk, Kabupaten Aceh Timur, Provinsi Aceh).</p>

No	Nama/Judul/ Sumber	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
			nasabah pembiayaan di BMT cukup membebani para nasabah pinjaman.		
5	<p>Rahmah Yulianti</p> <p>Pengaruh Minat Masyarakat Aceh terhadap Keputusan Memilih Produk Perbankan Syariah di Kota Banda Aceh</p> <p><i>Jurnal Dinamika Akuntansi dan Bisnis</i> Vol. 2, No. 1, Maret 2015</p>	<p>Alat analisis: regresi linier berganda</p> <p>Populasi: nasabah bank syariah di wilayah kota Banda Aceh</p> <p>Sampel: 100 responden dengan teknik pengambilan sampel <i>purposive sampling</i>.</p>	<p>Motif religius berpengaruh secara positif terhadap variable pertimbangan nasabah dalam memutuskan memilih produk bank syariah, hal tersebut dikarenakan motif religius sebagai bahan pertimbangan yang paling diutamakan, dibandingkan dengan variabel lain seperti kualitas pelayanan.</p> <p>Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap variable pertimbangan nasabah dalam memutuskan memilih produk bank syariah, hal tersebut dikarenakan keramahan dari staf bank, pengetahuan dan kompetensi staf serta tanggungjawab sosial dan</p>	<p>Variabel <i>independent</i>: kualitas pelayanan</p> <p>Teknik analisis: regresi linier berganda.</p> <p>Teknik <i>sampling</i>: <i>purposive sampling</i></p>	<p>Variabel <i>independent</i>: motif religius (<i>compaliance, responsiveness, assurance, empathy, tangible, dan reliability</i>).</p> <p>Variabel dependent: Keputusan melakukan pembiayaan (keputusan bertransaksi dengan bank syariah).</p> <p>Lokasi: Kota banda Aceh(Kecamatan Idi Rayeuk, Kabupaten Aceh Timur, Provinsi Aceh).</p>

No	Nama/Judul/ Sumber	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
			kenyamanan juga cukup penting.		
6	<p>Kuntum Khoiru Basa</p> <p>pengaruh sharia promotional mix, Islamic service quality, dan perilaku religious dengan variabel intervening minat nasabah terhadap keputusan menggunakan produk bank syariah (studi di wilayah jabodetabek dan banten)</p> <p>Tesis magister Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta</p>	<p>Alat analisis: <i>path analysis</i></p> <p>Populasi: Nasabah bank syariah di wilayah jabodetabek dan Banten</p> <p>Sampel: 250 responden dengan teknik pengambilan sampel <i>convenience sampling</i>.</p>	<p>Perilaku religious berpengaruh terhadap minat nasabah.</p> <p>Sharia promotional mix dan islamic service quality tidak berpengaruh terhadap minat nasabah.</p> <p>Minat nasabah berpengaruh terhadap keputusan menggunakan produk perbankan syariah.</p> <p>Sharia promotional mix, islamic service quality, dan perilaku religious tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menggunakan produk perbankan syariah.</p> <p>Perilaku religious tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan produk perbankan syariah setelah dimediasi oleh minat nasabah.</p>	<p>Variabel <i>independent</i>: kualitas pelayanan.</p> <p>Variabel <i>dependent</i>: keputusan nasabah menggunakan produk bank syariah</p>	<p>Variabel <i>independent</i>: sharia promotional mix dan perilaku religious (<i>compliance, responsiveness, assurance, empathy, tangible, dan reliability</i>)</p> <p>Variabel <i>intervening</i>: minat nasabah</p> <p>Teknik analisis: <i>Path analysis</i> (regresi berganda).</p> <p>Lokasi: Jabodetabek dan Banten (Kecamatan Idi Rayeuk, Kabupaten Aceh Timur, Provinsi Aceh).</p> <p>Teknik <i>sampling</i>: <i>convenience sampling</i> (<i>purposive sampling</i>)</p>

## 2.11 Kerangka Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah ada pengaruh Islamic Service Quality terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah.



Gambar 2.1  
Kerangka Pemikiran

## 2.12 Hipotesis

Hipotesis adalah suatu perumusan sementara mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu dan juga dapat menuntun atau mengarahkan penyelidikan selanjutnya. Adapun perumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_{01}$ : *Compliance* tidak berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah.

H<sub>a1</sub>: *Compaliance* berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah.

H<sub>02</sub>: *Assurance* tidak berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah.

H<sub>a2</sub>: *Assurance* berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah.

H<sub>03</sub>: *Reliability* tidak berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah.

H<sub>a3</sub>: *Reliability* berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah.

H<sub>04</sub>: *Tangibility* tidak berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah.

H<sub>a4</sub>: *Tangibility* berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah.

H<sub>05</sub>: *Emphaty* tidak berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah.

H<sub>a5</sub>: *Emphaty* berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah.

H<sub>06</sub>: *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah.

H<sub>a6</sub>: *Responsiveness* berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah.

H<sub>07</sub>: *Compaliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty* dan *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah

H<sub>a7</sub>: *Compaliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty* dan *Responsiveness* berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah jenis kuantitatif, dimana jenis kuantitatif merupakan penelitian yang berbentuk angka untuk menguji suatu hipotesis. Menurut Sugiono penelitian deskriptif kuantitatif adalah keakuratan deskripsi suatu variabel dan keakuratan hubungan antara suatu variabel dengan variabel lainnya.<sup>1</sup>

Penelitian ini dilakukan untuk menguji hipotesis yang diajukan dengan menggunakan metode penelitian yang telah dirancang sesuai dengan variabel yang akan diteliti yaitu  $X_1$  (*Compliance*),  $X_2$  (*Assurance*),  $X_3$  (*Reliability*),  $X_4$  (*Tangibility*),  $X_5$  (*Emphaty*),  $X_6$  (*Responsiveness*) dan Y (Keputusan) agar didapat hasil yang akurat yaitu dilakukan pengujian statistik menggunakan SPSS agar hasil yang di dapatkan positif dan signifikan. Pendekatan ini bertujuan untuk menguraikan atau menggambarkan tentang pengaruh *compaliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibility*, *emphaty* dan *responsiveness* dari suatu objek penelitian yang dilakukan melalui pengumpulan data dan analisis kuantitatif (kuesioner) serta pengujian dengan menggunakan analisis regresi berganda.<sup>2</sup>

Menurut Margono penelitian kuantitatif adalah penelitian yang lebih banyak menggunakan logika hipotesis verifikasi yang dimulai dengan berfikir deduktif untuk menurunkan hipotesis kemudian melakukan pengujian dilapangan dan

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Cet. Ke-19, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 91.

<sup>2</sup> *Ibid.*, h. 91.

kesimpulan atau hipotesis tersebut ditarik berdasarkan data empiris.<sup>3</sup>

Sifat penelitian ini memakai *explanatory*. *Explanatory* adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel yang mempengaruhi hipotesis. Pada penelitian ini minimal terdapat dua variabel yang dihubungkan dan penelitian ini berfungsi menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala. Oleh karena itu dalam penelitian ini nantinya akan dijelaskan mengenai adanya hubungan interaktif atau timbal balik antara variabel yang akan diteliti dan sejauh mana hubungan tersebut saling mempengaruhi.<sup>4</sup>

### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di Kabupaten Aceh Timur, Provinsi Aceh. Waktu penelitian ini adalah dimulai dari bulan 1 Juli 2021 sampai dengan 1 Agustus 2021.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>5</sup> Berdasarkan data yang telah diperoleh bahwa jumlah populasi pada penelitian ini adalah seluruh Nasabah Bank

---

<sup>3</sup> Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), h. 64.

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 420.

<sup>5</sup> Azuar Juliandi dan Irfan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis), h. 67.

Syariah di Kabupaten Aceh Timur, Provinsi Aceh. Namun Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya.

### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>6</sup> Apabila populasi did dalam penelitian tidak dapat diketahui jumlahnya, maka peneliti dapat menggunakan rumus sebagai berikut untuk mengetahui jumlah sampel minimal yang dibutuhkan. Rumus dalam menghitung sampel pada populasi yang tidak diketahui menggunakan rumus Lemeshow adalah sebagai berikut:<sup>7</sup>

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95 % = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

d = alpha (0,10) atau sampling error = 10 %

Melalui rumus di atas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah:

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

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

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

$$n = 96,04 = 96.$$

---

<sup>6</sup>*Ibid.*, h. 92.

<sup>7</sup> Stanley Lemeshow, dkk, *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*, (Yogyakarta : Gajah Mada Uiversity Press, 1997), h. 2.

Berdasarkan perhitungan di atas, ditemukan jumlah sampel minimumnya adalah 96 responden. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel sebanyak 96 responden. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.<sup>8</sup>

Teknik yang digunakan dalam *non probability sampling* yaitu teknik *sampling accidental*. *Sampling accidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.<sup>9</sup>

Pengambilan sampel dengan metode bertujuan untuk mendapatkan sampel yang representatif sesuai dengan kriteria yang ditentukan. Kriteria tersebut adalah nasabah di bank syariah, dan responden memiliki informasi yang cukup untuk diteliti.

---

<sup>8</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 125.

<sup>9</sup> *Ibid.*, h. 126.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari beberapa teknik, yaitu :

#### 1. Metode Angket

Metode angket adalah suatu metode penyelidikan mengenai suatu masalah yang umumnya menyangkut kepentingan umum atau orang banyak, dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan berupa formulir-formulir yang diajukan secara tertulis kepada sejumlah subyek untuk mendapatkan jawaban atau respon. Setelah mendapat data dari responden melalui kuesioner/angket kemudian diolah dengan menggunakan metode statistik atau bantuan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*).<sup>10</sup>

Dalam hal ini responden menanggapi lima alternatif jawaban yaitu, Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-Ragu (RR), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS) terhadap pertanyaan mengenai item dimensi pada variabel bebas dan variabel terikat. Dan dibuat menggunakan skala 1-5 untuk mewakili pendapat responden. Nilai untuk skala tersebut yaitu sebagai berikut:<sup>11</sup>

**Tabel 3.1**  
**Skala Pengukuran Kuesioner**

Keterangan	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Ragu-Ragu	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 426.

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung : Alfabeta, cet ke-10, 2010), h. 140

## 2. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial.<sup>12</sup> Metode pada penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan latar belakang obyek penelitian yang didokumentasikan dan kemungkinan dokumen lain yang diperlukan untuk menunjang data penelitian yang sesuai dengan pokok masalah yang terdapat pada nasabah Bank Syariah.

### 3.5 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis dan sumber data yaitu sebagai berikut:

1. Data primer, yaitu data mentah yang diambil oleh peneliti sendiri (bukan oleh orang lain) dari sumber utama guna kepentingan penelitiannya seperti, wawancara, angket dan pengamatan atau observasi.<sup>13</sup>
2. Data sekunder, yaitu data yang sudah tersedia yang dikutip oleh peneliti guna kepentingan penelitiannya.<sup>14</sup> Seperti diperoleh dari literatur, dokumen, skripsi, tesis, jurnal, buku-buku yang berkaitan dengan ekonomi atau data-data lain yang berhubungan dengan penelitian untuk dijadikan sebagai bahan referensi.

---

<sup>12</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Prenada Media, 2005), h. 129-152.

<sup>13</sup> Azuar Juliandi dan Irfan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis), h. 67.

<sup>14</sup> *Ibid.*, h. 67.

### 3.1 Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel

#### 3.6.1 Identifikasi Variabel

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

1. Variabel Bebas (Variabel *Independen*) adalah variabel yang mempengaruhi perubahan pada variabel terikat, terdiri dari *Compliance* ( $X_1$ ), *Assurance* ( $X_2$ ), *Reliability* ( $X_3$ ), *Tangibility* ( $X_4$ ), *Emphaty* ( $X_5$ ), dan *Responsiveness* ( $X_6$ ).
2. Variabel Terikat (Variabel *Dependen*) adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya perubahan dari variabel bebas, yaitu variabel keputusan bertransaksi dengan bank syariah (Y).

#### 3.6.2 Definisi Operasionalisasi Variabel

1. *Compliance* ( $X_1$ ), *compliance* merupakan kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip syariah. *Compliance* mengacu pada kepatuhan ketat pada ketentuan hukum syariah yang melarang bank syariah terlibat dalam bisnis yang dianggap melanggar hukum Islam.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Kuntum Khoiru Basa, *Pengaruh Sharia Promotional Mix, Islamic Service Quality, Dan Perilaku Religious Dengan Variabel Intervening Minat Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Bank Syariah (Studi Di Wilayah Jabodetabek Dan Banten)*, (Tesis Magister Perbankan Syariah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017), h. 39.

2. *Assurance* ( $X_2$ ), *assurance* merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.<sup>16</sup>
3. *Reliability* ( $X_3$ ), *reliability* merupakan konsistensi kinerja fasilitas pelayanan, barang dan staf dipandang sebagai sesuatu yang penting. Ini termasuk pelayanan tepat waktu dan kemampuan untuk menjaga komitmen terhadap sesuatu yang telah disepakati dengan pelanggan.<sup>17</sup>
4. *Tangibility* ( $X_4$ ), *tangibility* merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga yang berupa aspek terlihat secara fisik, seperti peralatan, personel, dan bahan-bahan komunikasi.<sup>18</sup>
5. *Emphaty* ( $X_5$ ), *emphaty* merupakan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.<sup>19</sup>
6. *Responsiveness* ( $X_6$ ), *responsiveness* merupakan kecepatan dan ketepatan dalam penyampaian pelayanan.<sup>20</sup>
7. Keputusan Bertransaksi Dengan Bank Syariah (Y), keputusan merupakan sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari

---

<sup>16</sup> Agung Anugerah Adhipratama, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non-Muslim Untuk Menggunakan Bank Syariah*, (Tesis Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Akuntansi Universitas Islam Indonesia, 2018), h. 30.

<sup>17</sup> Ahmad Tibrizi Soni Wicaksono, *Analisis Gap Pada Pelayanan...*, h. 23.

<sup>18</sup> Kuntum Khoiru Basa, *Pengaruh Sharia Promotional Mix, Islamic Service Quality...*, h. 40.

<sup>19</sup> Agung Anugerah Adhipratama, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi...*, h. 30.

<sup>20</sup> Ahmad Tibrizi Soni Wicaksono, *Analisis Gap Pada Pelayanan Perbankan Syariah*, (Tesis Magister Perbankan Syariah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017), h. 23.

pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternatif, membuat keputusan membeli dan perilaku setelah membeli yang dilalui konsumen.<sup>21</sup>

**Tabel 3.2**  
**Operasionalisasi Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Ukur</b>
<i>Comppliance</i> (X <sub>1</sub> )	<i>Comppliance</i> mengacu pada kepatuhan ketat pada ketentuan hukum syariah yang melarang bank syariah terlibat dalam bisnis yang dianggap melanggar hukum Islam.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akad produk.</li> <li>2. Aktifitas transaksi.</li> <li>3. Berdasarkan keuntungan yang halal.</li> </ol>	Skala Likert
<i>Assurance</i> (X <sub>2</sub> )	<i>Assurance</i> merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan menyampaikan kepercayaan.</li> <li>2. Kerahasiaan dan keamanan.</li> <li>3. Bank syariah menyediakan akses informasi rekening.</li> <li>4. Tim manajemen yang berpengalaman.</li> </ol>	Skala Likert
<i>Reliability</i> (X <sub>3</sub> )	<i>Reliability</i> merupakan konsistensi kinerja fasilitas pelayanan, barang dan staf dipandang sebagai sesuatu yang penting. Ini termasuk pelayanan tepat waktu dan kemampuan untuk menjaga komitmen terhadap sesuatu yang telah disepakati dengan pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Transaksi bebas kesalahan.</li> <li>2. Karyawan bank memberikan layanan di waktu yang dijanjikan.</li> <li>3. Kecepatan dan efisiensi transaksi</li> <li>4. Waktu layanan yang optimal.</li> <li>5. Jaringan ATM yang luas.</li> </ol>	Skala Likert

<sup>21</sup> Kotler, *Prinsip-Prinsip Permasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2002), h. 100.

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Ukur</b>
<i>Tangibility</i> (X <sub>4</sub> )	<i>Tangibility</i> merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga yang berupa aspek terlihat secara fisik, seperti peralatan, personel, dan bahan-bahan komunikasi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bank memiliki banyak mesin ATM.</li> <li>2. Tempat duduk antrian yang nyaman.</li> <li>3. Tampilan kantor dan fasilitas fisik yang menarik.</li> <li>4. Menyediakan pembatas loket yang jelas.</li> <li>5. Tersedia tempat ibadah.</li> <li>6. Toilet yang bersih.</li> </ol>	Skala Likert
<i>Emphaty</i> (X <sub>5</sub> )	<i>Emphaty</i> merupakan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perhatian individu.</li> <li>2. Memahami kebutuhan nasabah.</li> <li>3. Sikap pemecahan masalah yang dihadapi nasabah.</li> </ol>	Skala Likert
<i>Responsiveness</i> (X <sub>6</sub> )	<i>Responsiveness</i> merupakan kecepatan dan ketepatan dalam penyampaian pelayanan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cepat menanggapi nasabah.</li> <li>2. Minat yang tulus.</li> <li>3. Memberikan saran keuangan.</li> <li>4. Antrian optimal dijam sibuk.</li> </ol>	Skala Likert
Keputusan Bertransaksi Dengan Bank Syariah (Y)	Keputusan merupakan sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternatif, membuat keputusan membeli dan perilaku setelah membeli yang dilalui konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengealan masalah.</li> <li>2. Pencarian informasi.</li> <li>3. Evaluasi alternatif.</li> <li>4. Melakukan transaksi.</li> <li>5. Perilaku pasca transaksi.</li> </ol>	Skala Likert

### 3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 3.7.1 Uji Validitas

Validitas adalah pernyataan sampai sejauh mana data-data yang ditampung pada suatu kuesioner dapat mengukur apa yang ingin diukur.<sup>22</sup> Berdasarkan taraf signifikan 5% dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 20. Suatu pengujian dikatakan valid atau shahih apabila:<sup>23</sup>

1. Jika nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel atau  $\text{sig} < 0,05$  maka variabel valid.
2. Jika nilai  $r$  hitung  $< r$  tabel atau  $\text{sig} > 0,05$  maka variabel tidak valid.

#### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian, keakuratan sebuah instrument. Jadi reliabilitas menunjukkan apakah instrumen tersebut secara konsisten memberikan hasil ukuran yang sama tentang sesuatu yang diukur pada waktu yang berlainan.<sup>24</sup> Kriteria reliabel/tidak reliabel jika:<sup>25</sup>

1. Jika nilai koefisien reliabilitas (Cronbach's Alpha)  $> 0,60$  maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik.
2. Jika nilai koefisien reliabilitas (Cronbach's Alpha)  $< 0,60$  maka instrumen tidak reliabilitas dan tidak terpercaya.

---

<sup>22</sup> Agung Putu Agung, *Metodologi Penelitian Bisnis*....., h. 48.

<sup>23</sup> Singgih Santoso, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik* (Jakarta : PT. Elex Media Computindo, 2000), h. 277.

<sup>24</sup> Agung Putu Agung, *Metodologi Penelitian Bisnis*....., h. 51.

<sup>25</sup> Azuar Juliandi dan Irfan, *Metodologi Penelitian*....., h. 148.

### 3.8 Model Analisa Data

#### 3.8.1 Model Analisa Deskriptif Statistik Kuantitatif

Metode analisis deskriptif statistik kuantitatif merupakan metode yang dilakukan dengan pengumpulan, mengolah, menyajikan, dan menganalisis data sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang diteliti.

#### 3.8.2 Model Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah sebuah teknik yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dari satu atau variabel bebas (dependen) terhadap satu variabel terikat. Adapun persamaan regresi linear berganda adalah:<sup>26</sup>

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + e$$

Keterangan :

$\alpha$  = konstanta

Y = Keputusan

X1 = *Compliance*

X2 = *Assurance*

X3 = *Reliability*

X4 = *Tangibility*

X5 = *Emphaty*

X6 = *Responsiveness*

$\beta_1$  = koefisien regresi variabel *compliance*

$\beta_2$  = koefisien regresi variabel *assurance*

$\beta_3$  = koefisien regresi variabel *reliability*

---

<sup>26</sup>*Ibid.*,

- $\beta_4$  = koefisien regresi variabel *tangibility*  
 $\beta_5$  = koefisien regresi variabel *emphaty*  
 $\beta_6$  = koefisien regresi variabel *responsiveness*  
e = pengganggu (error)

### 3.9 Uji Asumsi Klasik

#### 3.9.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal.<sup>27</sup> pengujian pada uji normalitas dapat dilakukan menggunakan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S).

Jika signifikansi pada nilai *Kolmogorov-Smirnov*  $< 0,05$ , maka data berdistribusi tidak normal. Jika signifikansi pada nilai *Kolmogorov-Smirnov*  $> 0,05$ , maka data berdistribusi normal.<sup>28</sup>

#### 3.9.2 Uji Multikolinieritas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah tiap-tiap variabel saling berhubungan secara linear. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari *Variance Inflation Faktor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Kedua ukuran ini menunjukkan sikap variabel independen manakah yang dijelaskan variabel independen lainnya. Multikolinieritas terjadi jika nilai:<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup> *Ibid*, h. 62.

<sup>28</sup> *Ibid*, h. 147.

<sup>29</sup> *Ibid*, h. 106.

1. Tolerance  $< 0.10$  atau sama dengan VIF  $> 10$  maka dapat dikatakan bahwa multikolinearitas yang terjadi berbahaya (tidak lolos uji multikolinearitas).
2. Tolerance  $> 0.10$  atau sama dengan VIF  $< 10$  maka dapat dikatakan bahwa multikolinearitas tidak terjadi berbahaya (lolos uji multikolinearitas).

### 3.9.3 Uji Heteroskedastisitas

Heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain. Jika variasi residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.<sup>30</sup> Ada beberapa metode statistik yang dapat digunakan untuk uji heteroskedastisitas, seperti halnya uji Glejser. Dalam penelitian ini, peneliti dalam menguji terjadi heteroskedastisitas atau tidak adalah dengan menggunakan uji Glejser. Pada uji heteroskedastisitas dengan uji Glejser ini, apabila nilai Sig. (signifikansi) dari seluruh variabel penjelas nilai probabilitas signifikan secara statistik ( $p > 0,05$ ), maka dapat dikatakan model persamaan regresi tidak mengalami heteroskedastisitas. Sebaliknya, terjadi heteroskedastisitas apabila nilai signifikansinya  $< 0,05$ <sup>31</sup>

---

<sup>30</sup>Azuar Juliandi dan Irfan, *Metodologi Penelitian*....., h. 171.

<sup>31</sup> Eng. Yeri Sutopo dan Achmad Slamet, *Statistik Inferensial*, (Yogyakarta: ANDI, 2017), h. 115.

### 3.10 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan pengujian statistik sehingga relatif mendekati suatu kebenaran yang diharapkan. Dengan demikian, orang lebih mudah menerima suatu penjelasan pengujian, sampai sejauh mana hipotesis penelitian diterima atau ditolak.<sup>32</sup>

#### 3.10.1 Uji t (Uji Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengambilan kesimpulannya adalah dengan melihat nilai signifikansi yang dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  (5 %) dengan ketentuan sebagai berikut:<sup>33</sup>

1. Jika nilai t hitung  $>$  t tabel atau sig  $<$  0,05 maka  $H_0$  ditolak artinya  $H_a$  diterima.
2. Jika nilai t hitung  $<$  t tabel atau sig  $>$  0,05 maka  $H_a$  ditolak artinya  $H_0$  diterima.

#### 3.10.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji ini dimaksudkan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variabel bebas yaitu  $X_1, X_2, \dots, X_n$ , untuk dapat atau mampu menjelaskan tingkah laku atau keragaman variabel tidak bebas Y. Uji global juga dimaksudkan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas memiliki koefisien regresi sama dengan nol.<sup>34</sup>

---

<sup>32</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2009), h. 82.

<sup>33</sup> *Ibid.* h. 88.

<sup>34</sup> *Ibid.*, h. 523.

Pengambilan kesimpulannya adalah dengan melihat nilai signifikansi yang dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  (5 %) dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika nilai F hitung  $>$  F tabel atau sig  $<$  0,05 maka  $H_0$  ditolak artinya  $H_a$  diterima.
2. Jika nilai F hitung  $<$  Ftabel atau sig  $>$  0,05 maka  $H_a$  ditolak artinya  $H_0$  diterima.

### 3.11 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1.<sup>35</sup> Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen, karena jika nilai  $R^2$  kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependennya amat terbatas.<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup>Iman Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, (Semarang : Universitas Diponegoro, 2011), h. 97.

<sup>36</sup> *Ibid.*, h. 98.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Gambaran Umum Kecamatan Idi Rayek

Kecamatan Idi Rayek merupakan salah satu dari 24 kecamatan yang ada di Kabupaten Aceh Timur dengan luas 79,6 Km<sup>2</sup>. Secara astronomis, Kecamatan Idi Rayek terletak antara 04°43'19,46" - 04°59'17,84" Lintang Utara dan 97°34'30,81" - 97°51'27,57" Bujur Timur. Berdasarkan letak geografisnya, Kecamatan Idi Rayek memiliki batas wilayah sebagai berikut: Sebelah utara berbatasan dengan Selat Malaka, sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Idi Timur, sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Darul Aman, sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Idi Tunong dan Kecamatan Darul Ihsan.<sup>1</sup> Kecamatan Idi Rayek terdiri atas 35 desa dengan total penduduk sebesar 39.686 jiwa.

**Tabel 4.1**  
**Jumlah Penduduk di Kecamatan Idi Rayek Tahun 2019**

No	Desa	Jumlah Penduduk	No	Desa	Jumlah Penduduk
1	Dama Pulo	860	19	Tanoh Anoe	5.403
2	Gureb Blang	507	20	Gampong Tanjong	1.192
3	Seuneubok Tutong	260	21	Kuala Pdw. Puntong	2.042
4	Sam Pai Mah	338	22	Gampong Jawa	4.574
5	Seuneubok Tuha	205	23	Blang Geulumpang	2.448
6	Buket Langa	113	24	Gampong Jalan	2.631
7	Buket Juara	310	25	Buket Meulinteung	352
8	Buket Pala	558	26	Buket Jok	354
9	Meunasah Puuk	753	27	Teupin Batee	789
10	Keude Blang	1.164	28	Alue Dua Muka S	405
11	Bantayan Timur	483	29	Tanjong Kapai	825
12	Gampong Aceh	2.099	30	Gampong Baro	913
13	Keude Aceh	1.015	31	Kuala Idi	898
14	Kuta Blang	1.664	32	Keutapang Mameh	1.825
15	Seuneubok Bacee	375	33	Ulee Blang	195
16	Titi Baru	618	34	Alue Dua Muka O	284
17	Seuneubok Teungoh(PR)	750	35	Kuta Lawah	419
18	Seuneubok Rambong	2.065	<b>Total Penduduk</b>		<b>39.686</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Timur

<sup>1</sup> Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Timur, "Kecamatan Idi Rayek dalam Angka 2020", Katalog: 1102001. 1105130, h. 3.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa total penduduk di Kecamatan Idi Rayek sebanyak 39.686 jiwa. Desa dengan jumlah penduduk paling sedikit adalah desa Buket Langsa dengan jumlah penduduk sebanyak 113 jiwa, sedangkan desa dengan jumlah penduduk terbesar adalah desa Tanoh Anoe dengan jumlah penduduk sebesar 5.403 jiwa.

## 4.2 Karakteristik Responden

Sebelum menganalisa terlebih dahulu akan dijabarkan karakteristik responden yang digunakan untuk melengkapi serta memperkuat penelitian ini. Karakteristik ini meliputi jenis kelamin, umur, status pernikahan, pendidikan terakhir, pekerjaan, pendapatan, dan jenis nasabah.

### 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Dibawah ini adalah tabel tentang profil responden berdasarkan jenis kelamin:

**Tabel 4.2**  
**Responden Menurut Jenis Kelamin**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Laki-Laki	50	52%
Perempuan	46	48%
Total	96	100%

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini di dominasi oleh laki-laki dengan jumlah responden 50 responden (52%) dari 96 responden yang ditetapkan dan sisanya 46 responden (48%) adalah perempuan.

#### 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Dibawah ini adalah tabel tentang profil responden berdasarkan umur:

**Tabel 4.3**  
**Responden Menurut Umur**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
17 s/d 24	11	11%
25 s/d 34	18	19%
35 s/d 44	34	35%
45 s/d 54	23	24%
>54	11	11%
Total	96	100%

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini di dominasi oleh responden yang berumur 35 s/d 44 tahun dengan jumlah responden 34 responden (35%) dari 96 responden yang ditetapkan, 23 responden (24%) adalah responden yang berumur 45 s/d 54 tahun, 18 responden (19%) adalah responden yang berumur 25 s/d 34 tahun, 11 responden (11%) adalah responden yang berumur 17 s/d 44 tahun, dan 11 responden (11%) adalah responden yang berumur >54 tahun.

#### 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Dibawah ini adalah tabel tentang profil responden berdasarkan status perkawinan:

**Tabel 4.4**  
**Responden Menurut Status Perkawinan**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Sudah Menikah	54	56%
Belum Menikah	42	44%
Total	96	100%

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini di dominasi oleh responden yang sudah menikah dengan jumlah responden 54

responden (56%) dari 96 responden yang ditetapkan dan sisanya 42 responden (44%) adalah responden yang belum menikah.

#### 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dibawah ini adalah tabel tentang profil responden berdasarkan Pendidikan terakhir:

**Tabel 4.5**  
**Responden Menurut Pendidikan Terakhir**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
SD/MI/Paket A	18	19%
SLTP/MTS/Paket B	15	16%
SLTA/MA/Paket C	17	18%
DIII	18	19%
S1	21	22%
Lainnya	6	6%
Total	96	100%

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini di dominasi oleh responden yang pendidikan terakhirnya S1 dengan jumlah responden 21 responden (22%) dari 96 responden yang ditetapkan, 18 responden (19%) adalah responden yang pendidikan terakhirnya SD/MI/Paket A, 18 responden (19%) adalah responden yang pendidikan terakhirnya DIII, 17 responden (18%) adalah responden yang pendidikan terakhirnya SLTA/MA/Paket C, 15 responden (16%) adalah responden yang pendidikan terakhirnya SLTP/MTS/Paket B, dan 6 responden (6%) adalah responden yang pendidikan terakhirnya ijazah pesantren, S2, dan lainnya.

#### 4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dibawah ini adalah tabel tentang profil responden berdasarkan pekerjaan:

**Tabel 4.6**  
**Responden Menurut Pekerjaan**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Petani	17	18%
Pedagang	22	23%
Nelayan	21	22%
Wiraswasta	14	15%
PNS	15	16%
Lainnya	6	6%
Total	96	100%

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini di dominasi oleh responden yang berprofesi sebagai pedagang dengan jumlah responden 22 responden (23%) dari 96 responden yang ditetapkan, 21 responden (22%) adalah responden yang berprofesi sebagai nelayan, 17 responden (18%) adalah responden yang berprofesi sebagai petani, 15 responden (16%) adalah responden yang berprofesi sebagai PNS, 14 responden (15%) adalah responden yang berprofesi sebagai wiraswasta, dan 6 responden (6%) adalah responden yang berprofesi lainnya.

#### 4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Dibawah ini adalah tabel tentang profil responden berdasarkan penghasilan:

**Tabel 4.7**  
**Responden Menurut Penghasilan**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
< Rp. 1.000.000	19	20%
Rp. 1.000.000 s/d Rp. 2.000.000	34	35%
Rp. 2.000.001 s/d Rp. 3.000.000	27	28%
> Rp. 3.000.000	16	17%
Total	96	100%

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini di dominasi oleh responden yang berpenghasilan Rp. 1.000.000 s/d Rp. 2.000.000 dengan jumlah responden 34 responden (35%) dari 96 responden yang ditetapkan, 27 responden (28%) adalah responden yang berpenghasilan Rp. 2.000.001 s/d Rp. 3.000.000, 19 responden (20%) adalah responden yang berpenghasilan < Rp. 1.000.000, dan 16 responden (17%) adalah responden yang berpenghasilan > Rp. 3.000.001.

#### 4.2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Nasabah

Dibawah ini adalah tabel tentang profil responden berdasarkan jenis nasabah:

**Tabel 4.8**  
**Responden Menurut Jenis Nasabah**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Nasabah Tabungan	51	53%
Nasabah Pembiayaan	45	47%
Total	96	100%

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini di dominasi oleh nasabah tabungan dengan jumlah responden 51 responden (53%) dari 96 responden yang ditetapkan, dan sisanya 45 responden (47%) adalah nasabah pembiayaan.

#### 4.3 Hasil Uji Kualitas Data

Pengujian kualitas data perlu dilakukan dalam penelitian kuantitatif yang menggunakan data primer, dimana dalam pengujian bertujuan untuk mengetahui apakah kuesioner yang akan dibagikan kepada responden valid atau reliabel.

### 4.3.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji sah atau valid tidaknya dari tiap-tiap item pertanyaan/pernyataan kuesioner. Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka item diangkat dinyatakan valid, begitu juga sebaliknya jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka item diangkat dinyatakan tidak valid.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	Nilai $r$ hitung	Nilai $r$ tabel	Keterangan
<i>Compliance</i>	X1.1	0,794	0,2006	Valid
	X1.2	0,815	0,2006	Valid
	X1.3	0,646	0,2006	Valid
<i>Assurance</i>	X2.1	0,822	0,2006	Valid
	X2.2	0,793	0,2006	Valid
	X2.3	0,843	0,2006	Valid
	X2.4	0,496	0,2006	Valid
<i>Reliability</i>	X3.1	0,654	0,2006	Valid
	X3.2	0,649	0,2006	Valid
	X3.3	0,627	0,2006	Valid
	X3.4	0,628	0,2006	Valid
	X3.5	0,611	0,2006	Valid
<i>Tangibility</i>	X4.1	0,736	0,2006	Valid
	X4.2	0,804	0,2006	Valid
	X4.3	0,762	0,2006	Valid
	X4.4	0,779	0,2006	Valid
	X4.5	0,819	0,2006	Valid
	X4.6	0,490	0,2006	Valid
<i>Emphaty</i>	X5.1	0,811	0,2006	Valid
	X5.2	0,862	0,2006	Valid
	X5.3	0,911	0,2006	Valid
<i>Responsiveness</i>	X6.1	0,724	0,2006	Valid
	X6.2	0,717	0,2006	Valid
	X6.3	0,741	0,2006	Valid
	X6.4	0,615	0,2006	Valid
Keputusan bertransaksi dengan bank syariah	Y.1	0,499	0,2006	Valid
	Y.2	0,658	0,2006	Valid
	Y.3	0,599	0,2006	Valid
	Y.4	0,705	0,2006	Valid
	Y.5	0,695	0,2006	Valid
	Y.6	0,538	0,2006	Valid

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa semua item pernyataan memiliki nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel, hal ini menunjukkan bahwa semua item pernyataan valid.

#### 4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian, keakuratan sebuah instrument. Jadi reliabilitas menunjukkan apakah instrumen tersebut secara konsisten memberikan hasil ukuran yang sama tentang sesuatu yang diukur pada waktu yang berlainan.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Nilai <i>Cronbach alpha</i></b>	<b>Kriteria reliabel</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Compliance</i>	0,614	0,60	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,712	0,60	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,624	0,60	Reliabel
<i>Tangibility</i>	0,831	0,60	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,824	0,60	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,635	0,60	Reliabel
Keputusan bertransaksi dengan bank syariah	0,673	0,60	Reliabel

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,60, hal ini menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

#### 4.4 Hasil Uji Asumsi klasik

##### 4.4.1 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal. Pengujian pada uji normalitas dapat dilakukan menggunakan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Jika signifikansi pada nilai *Kolmogorov-Smirnov*  $< 0,05$ , maka data berdistribusi tidak normal. Jika signifikansi pada nilai *Kolmogorov-Smirnov*  $> 0,05$ , maka data berdistribusi normal.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov***  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.35137571
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.044
	Negative	-.079
Kolmogorov-Smirnov Z		.769
Asymp. Sig. (2-tailed)		.595

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai sig. *kolmogorov-smirnov* sebesar  $0,595 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

##### 4.4.2 Hasil Uji Multikolinieritas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah tiap-tiap variabel saling berhubungan secara linear. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari *Variance Inflation Faktor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Jika nilai *tolerance*  $> 0.10$  dan nilai VIF tidak ada yang melebihi 10, maka dapat dikatakan bahwa model tidak terdapat

gejala multikolinearitas, atau multikolinearitas yang terjadi tidak berbahaya (lolos uji multikolinearitas).

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Tolerance	VIF
(Constant)	-8.234	2.888		
1 X1	-.120	.105	.808	1.238
X2	.185	.106	.580	1.724
X3	.431	.083	.673	1.485
X4	.343	.083	.551	1.815
X5	.134	.103	.785	1.275
X6	.734	.089	.726	1.377

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa ke enam variabel independen memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0.10 dan nilai VIF tidak ada yang melebihi 10, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa model tidak terdapat gejala multikolinearitas yaitu lolos uji multikolinearitas.

#### 4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dengan uji glejser, apabila nilai Sig. (signifikansi) dari seluruh variabel independen nilai probabilitas signifikan secara statistik ( $p > 0,05$ ), maka dapat dikatakan model persamaan regresi tidak mengalami heteroskedastisitas. Sebaliknya, terjadi heteroskedastisitas apabila nilai signifikansinya  $< 0,05$ .

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser**

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.255	1.778		1.831	.071
	X1	-.005	.065	-.008	-.074	.941
	X2	.037	.066	.074	.560	.577
	X3	-.085	.051	-.203	-1.646	.103
	X4	-.068	.051	-.181	-1.326	.188
	X5	.069	.064	.124	1.086	.281
	X6	.034	.055	.074	.627	.532

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai sig. uji heteroskedastisitas glejser semua variabel independent lebih besar dari 0,05, maka dapat dikatakan model persamaan regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

#### 4.5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah sebuah teknik yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dari satu atau variabel bebas (dependen) terhadap satu variabel terikat. Adapun persamaan regresi linear berganda adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \epsilon$$

**Tabel 4.14**  
**Persamaan Regresi Linear Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	-8.234	2.888	
	X1	-.120	.105	-.075
	X2	.185	.106	.134
	X3	.431	.083	.371
	X4	.343	.083	.329
	X5	.134	.103	.087
	X6	.734	.089	.570

a. Dependent Variable: Y

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \epsilon$$

$$Y = -8,234 \alpha - 0,120 X_1 + 0,185 X_2 + 0,431 X_3 + 0,343 X_4 + 0,134 X_5 + 0,734 X_6 + 0,33 \epsilon$$

Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

1. Nilai koefisien beta variabel *compliance* (X1) sebesar -0,120, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X1 mengalami peningkatan satu persen, maka keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank syariah (Y) akan mengalami penurunan sebesar 12%.
2. Nilai koefisien beta variabel *assurance* (X2) sebesar 0,185, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X2 mengalami peningkatan satu persen, maka keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank syariah (Y) akan meningkat sebesar 18,5%.
3. Nilai koefisien beta variabel *reliability* (X3) sebesar 0,431, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X3 mengalami peningkatan satu persen, maka keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank syariah (Y) akan meningkat sebesar 43,1%.
4. Nilai koefisien beta variabel *tangibility* (X4) sebesar 0,343, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X4 mengalami peningkatan satu persen, maka keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank syariah (Y) akan meningkat sebesar 34,3%.
5. Nilai koefisien beta variabel *emphaty* (X5) sebesar 0,134, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X5 mengalami peningkatan satu persen, maka keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank syariah

(Y) akan meningkat sebesar 13,4%.

6. Nilai koefisien beta variabel *responsiveness* (X6) sebesar 0,734, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X6 mengalami peningkatan satu persen, maka keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank syariah (Y) akan meningkat sebesar 73,4%.

## 4.6 Hasil Uji Hipotesis

### 4.6.1 Hasil Uji t (Uji Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengambilan kesimpulannya adalah dengan melihat nilai signifikansi yang dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  (5 %) dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika nilai t hitung  $>$  t tabel atau sig  $<$   $\alpha$  maka  $H_0$  ditolak artinya  $H_a$  diterima.
2. Jika nilai t hitung  $<$  t tabel atau sig  $>$   $\alpha$  maka  $H_a$  ditolak artinya  $H_0$  diterima.

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-8.234	2.888		-2.851	.005
X1	-.120	.105	-.075	-1.143	.256
X2	.185	.106	.134	1.736	.086
X3	.431	.083	.371	5.160	.000
X4	.343	.083	.329	4.151	.000
X5	.134	.103	.087	1.301	.197
X6	.734	.089	.570	8.237	.000

a. Dependent Variable: Y

Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial adalah sebagai berikut:

1. Hasil uji t pada variabel *comppliance* (X1) diperoleh nilai t hitung sebesar -1,143 lebih kecil dari nilai t tabel yaitu 1,98698 dan nilai sig. 0,256 lebih besar dari 0,05, maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, artinya *comppliance* tidak berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah.
2. Hasil uji t pada variabel *assurance* (X2) diperoleh nilai t hitung sebesar 1,736 lebih kecil dari nilai t tabel yaitu 1,98698 dan nilai sig. 0,086 lebih besar dari 0,05, maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, artinya *assurance* tidak berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah.
3. Hasil uji t pada variabel *reliability* (X3) diperoleh nilai t hitung sebesar 5,160 lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,98698 dan nilai sig. 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya *reliability* berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah.
4. Hasil uji t pada variabel *tangible* (X4) diperoleh nilai t hitung sebesar 4,151 lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,98698 dan nilai sig. 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya *tangible* berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah.
5. Hasil uji t pada variabel *emphaty* (X5) diperoleh nilai t hitung sebesar 1,301 lebih kecil dari nilai t tabel yaitu 1,98698 dan nilai sig. 0,197 lebih besar dari 0,05, maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, artinya *emphaty* tidak berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah.
6. Hasil uji t pada variabel *responsiveness* (X6) diperoleh nilai t hitung sebesar 8,237 lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,98698 dan nilai sig. 0,000 lebih

kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya *responsiveness* berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah.

#### 4.6.2 Hasil Uji F (Uji Simultan)

Uji ini dimaksudkan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variabel bebas yaitu  $X_1, X_2, \dots, X_n$ , untuk dapat atau mampu menjelaskan tingkah laku atau keragaman variabel tidak bebas  $Y$ . Pengambilan kesimpulannya adalah dengan melihat nilai signifikansi yang dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  (5 %) dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika nilai  $F$  hitung  $> F$  tabel atau  $\text{sig} < \alpha$  maka  $H_0$  ditolak artinya  $H_a$  diterima.
2. Jika nilai  $F$  hitung  $< F$  tabel atau  $\text{sig} > \alpha$  maka  $H_a$  ditolak artinya  $H_0$  diterima.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji F**

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	884.789	6	147.465	33.167	.000 <sup>b</sup>
	Residual	395.701	89	4.446		
	Total	1280.490	95			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X6, X2, X5, X1, X3, X4

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai  $F$  hitung sebesar 33,167 lebih besar dari nilai  $F$  tabel yaitu 2,20 dan nilai sig. yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya *Compaliance, assurance, reliability, tangible, emphaty* dan *responsiveness* berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah.

#### 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen, karena jika nilai  $R^2$  kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependennya amat terbatas.

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.831 <sup>a</sup>	.691	.670	2.10857

a. Predictors: (Constant), X6, X2, X5, X1, X3, X4

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai *adjusted R Square* sebesar 0,670 atau 67%. Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *emphaty* dan *responsiveness* mampu menjelaskan variabel keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank syariah sebesar 67%, sedangkan sisanya yaitu 33% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

#### 4.8 Pembahasan

##### 4.8.1 *Compliance* tidak berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *compliance* tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank syariah. Hal ini

menunjukkan bahwa semakin tinggi atau semakin rendah tingkat *compliance* di bank Syariah, keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank Syariah tetap yaitu tidak mengalami perubahan. Hal tersebut dikarenakan Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah, yaitu peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang kegiatan lembaga keuangan dalam rangka mewujudkan ekonomi masyarakat Aceh yang adil dan sejahtera dalam naungan Syari'at Islam. Qanun ini merupakan tindak lanjut Qanun Aceh no. 8 Tahun 2014 tentang pokok-pokok syariat islam yang secara tegas telah mewajibkan bahwa lembaga keuangan yang beroperasi di Aceh wajib dilaksanakan berdasarkan prinsip Syari'ah.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Siti Khofifatul Akhadiyah,<sup>2</sup> Alfi Ayu Tantriyani<sup>3</sup>, yang menyatakan bahwa *compliance* tidak berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah. Hasil penelitian dari Sri Wahyu Ningsih dan Nurma Sari<sup>4</sup> menyatakan bahwa *compliance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank Syariah, disaat kepuasan nasabah tidak dipengaruhi oleh *compliance*, artinya nasabah bank Syariah memilih bank Syariah tersebut bukan dikarenakan faktor *compliance*. Namun bertolak belakang

---

<sup>2</sup> Siti Khofifatul Akhadiyah, "Pengaruh Kepatuhan Syariah, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Dengan Pengetahuan Konsumen Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus pada Bank BNI Syariah KC Surakarta)", (Skripsi, IAIN Salatiga, 2020), h. 76.

<sup>3</sup> Alfi Ayu Tantriyani, "Pengaruh Strategi Marketing Mix (Product, Price, Promotion, Place, People, Process, Physical Evidence) dan Syariah Compliance terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus pada Bank BRI Syariah KCP Sragen Atrium)", (skripsi, IAIN Salatiga, 2019), h. 99.

<sup>4</sup> Sri Wahyu Ningsih dan Nurma Sari, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Meulaboh", dalam Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam, Volume 2 Nomor 2, 2020, h. 143.

dengan penelitian yang dilakukan oleh Zamroni dan Wahibur Rokhman<sup>5</sup>, Bobby Raditya Priambodo dan Dina Fitriasia Septiarini,<sup>6</sup> yang menyatakan bahwa kepatuhan syariah berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah bank Syariah.

#### **4.8.2 Assurance tidak berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *assurance* tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank syariah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi atau semakin rendah tingkat *assurance* di bank Syariah, keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank Syariah tetap yaitu tidak mengalami perubahan. Hal ini dapat diketahui bahwa memang sudah seharusnya bagi suatu lembaga bisa berlaku dengan sopan terhadap pelanggannya, apalagi bagi kalangan masyarakat Aceh yang sangat menjunjung tinggi nilai kesopanan bukan hanya dalam suatu lembaga melainkan juga dalam seluruh aspek kehidupan.<sup>7</sup>

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Saiful Islam dan Md. Barok Ali,<sup>8</sup> yang menyatakan bahwa *assurance* tidak berpengaruh terhadap

---

<sup>5</sup> Zamroni dan Wahibur Rokhman, "Pengaruh Marketing Mix dan Syariah Compliance terhadap Keputusan Nasabah memilih Bank Umum Syariah di Kudus", dalam Jurnal Equilibrium Volume 4, Nomor 1, 2016, h. 109.

<sup>6</sup> Bobby Raditya Priambodo dan Dina Fitriasia Septiarini, "Pengaruh Bank Syariah Yang Dikelola Berdasarkan Prinsip Syariah Serta Fitur Dan Fasilitas Produk Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Masyarakat Di Surabaya", dalam Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan, Vol. 6 No. 10, 2019, h. 2074.

<sup>7</sup> Agam Suherlan, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT Bank Aceh Syariah KC Banda Aceh)", (Skripsi, UIN Ar Raniry, 2018), h. 101.

<sup>8</sup> Saiful Islam dan Md. Borak Ali, "Measuring Service Quality of Banks: An Empirical Study", Research Journal of Finance and Accounting ISSN 2222-1697 (Paper) ISSN 2222-2847 Vol 2, No 4, 2011, h. 81.

keputusan menjadi nasabah bank syariah. Namun bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizqa Ramadhani Tyas dan Ari Setiawan,<sup>9</sup> Sri Wahyu Ningsih dan Nurma Sari,<sup>10</sup> yang menyatakan bahwa *assurance* berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah.

#### **4.8.3 *Reliability* berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *reliability* berpengaruh secara positif terhadap keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank syariah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat *reliability* bank Syariah maka akan semakin meningkat pula keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank Syariah. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah tingkat *reliability* bank Syariah maka akan semakin rendah pula keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank Syariah.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Rizqa Ramadhani Tyas dan Ari Setiawan,<sup>11</sup> yang menyatakan bahwa *reliability* berpengaruh terhadap keputusan menabung di Lembaga keuangan syariah. Hasil penelitian dari Sri Wahyu Ningsih dan Nurma Sari<sup>12</sup> menyatakan bahwa *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank Syariah, hal tersebut menandakan bahwa nasabah memilih bank Syariah dikarenakan faktor *reliability*. Namun hasil

---

<sup>9</sup> Rizqa Ramadhani Tyas dan Ari Setiawan, "Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang", dalam Jurnal Muqtasid, Volume 3 Nomor 2, Desember 2012, h. 295.

<sup>10</sup> Sri Wahyu Ningsih dan Nurma Sari, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan...", h. 143.

<sup>11</sup> Rizqa Ramadhani Tyas dan Ari Setiawan, "Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan...", h. 295.

<sup>12</sup> Sri Wahyu Ningsih dan Nurma Sari, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan...", h. 143.

penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Saiful Islam dan Md. Barok Ali,<sup>13</sup> yang menyatakan bahwa *reliability* tidak berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah.

#### **4.8.4 *Tangible* berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *tangible* berpengaruh secara positif terhadap keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank syariah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat *tangible* bank Syariah maka akan semakin meningkat pula keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank Syariah. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah tingkat *tangible* bank Syariah maka akan semakin rendah pula keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank Syariah. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Rizqa Ramadhani Tyas dan Ari Setiawan,<sup>14</sup> yang menyatakan bahwa *tangible* berpengaruh terhadap keputusan menabung di Lembaga keuangan syariah. Namun hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Saiful Islam dan Md. Barok Ali,<sup>15</sup> yang menyatakan bahwa *tangible* tidak berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah.

---

<sup>13</sup> Saiful Islam dan Md. Borak Ali, "Measuring Service Quality of Banks...", h. 81.

<sup>14</sup> Rizqa Ramadhani Tyas dan Ari Setiawan, "Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan...", h. 295.

<sup>15</sup> Saiful Islam dan Md. Borak Ali, "Measuring Service Quality of Banks...", h. 81.

#### **4.8.5 *Emphaty* tidak berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *emphaty* tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank syariah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi atau semakin rendah tingkat *emphaty* di bank Syariah, keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank Syariah tetap yaitu tidak mengalami perubahan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Agam Suherlan,<sup>16</sup> kepuasan nasabah tidak dipengaruhi oleh variabel *emphaty*, melainkan variabel lain seperti harga yang diberikan mampu bersaing dan kemudahan yang dirasakan pihak nasabah. Hal tersebut menandakan bahwa keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank Syariah juga tidak dipengaruhi oleh variabel *emphaty*, karena tujuan utama nasabah bertransaksi dengan bank Syariah yaitu untuk menabung dan melakukan pembiayaan. Namun hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Saiful Islam dan Md. Barok Ali,<sup>17</sup> yang menyatakan bahwa *emphaty* tidak berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah. Dan juga bertolak belakang dengan penelitian Rizqa Ramadhani Tyas dan Ari Setiawan,<sup>18</sup> yang menyatakan bahwa *emphaty* berpengaruh terhadap keputusan menabung di Lembaga keuangan syariah.

---

<sup>16</sup> Agam Suherlan, "Analisis Kualitas Pelayanan...", h. 105.

<sup>17</sup> Saiful Islam dan Md. Borak Ali, "Measuring Service Quality of Banks...", h. 81.

<sup>18</sup> Rizqa Ramadhani Tyas dan Ari Setiawan, "Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan...", h. 295.

#### **4.8.6 *Responsiveness* berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *reliability* berpengaruh secara positif terhadap keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank syariah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat *reliability* bank Syariah maka akan semakin meningkat pula keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank Syariah. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah tingkat *reliability* bank Syariah maka akan semakin rendah pula keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank Syariah. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Rizqa Ramadhaning Tyas dan Ari Setiawan,<sup>19</sup> yang menyatakan bahwa *responsiveness* berpengaruh terhadap keputusan menabung di Lembaga keuangan syariah. Dan juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Saiful Islam dan Md. Barok Ali,<sup>20</sup> yang menyatakan bahwa *responsiveness* berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah.

---

<sup>19</sup> *Ibid.*

<sup>20</sup> Saiful Islam dan Md. Borak Ali, "Measuring Service Quality of Banks...", h. 81.

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1. Kesimpulan**

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

1. Hasil pengujian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa *compliance* tidak berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah. Dari hasil uji t (uji parsial) didapatkan hasil  $t_{hitung}$  sebesar -1.143 dan nilai probabilitas yang dihitung  $0,256 > 0,05$  berarti tidak terdapat pengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa *assurance* berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah. Dari hasil uji t (uji parsial) didapatkan hasil  $t_{hitung}$  sebesar 1.736 dan nilai probabilitas yang dihitung  $0,086 > 0,05$  berarti tidak terdapat pengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa *reliability* berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah. Dari hasil uji t (uji parsial) didapatkan hasil  $t_{hitung}$  sebesar 5.160 dan nilai probabilitas yang dihitung  $0,000 < 0,05$  berarti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah.
4. Hasil pengujian hipotesis keempat yang menyatakan bahwa *tangible* berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah. Dari hasil uji t (uji parsial) didapatkan hasil  $t_{hitung}$  sebesar 4.151 dan nilai probabilitas yang

dihitung  $0,000 < 0,05$  berarti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah.

5. Hasil pengujian hipotesis kelima yang menyatakan bahwa *emphaty* tidak berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah. Dari hasil uji t (uji parsial) didapatkan hasil  $t_{hitung}$  sebesar 1.301 dan nilai probabilitas yang dihitung  $0,197 > 0,05$  berarti tidak terdapat pengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah.
6. Hasil pengujian hipotesis keenam yang menyatakan bahwa *responsiveness* berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dengan bank syariah. Dari hasil uji t (uji parsial) didapatkan hasil  $t_{hitung}$  sebesar 8.237 dan nilai probabilitas yang dihitung  $0,000 < 0,05$  berarti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
7. Selain itu dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi *adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,67 (67%), yang menunjukkan bahwa kontribusi *compaliance, assurance, reliability, tangible, emphaty* dan *responsiveness* menjelaskan variasi nilai variabel keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank syariah sebesar 67% sedangkan sisanya sebesar 33% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka diajukan beberapa saran:

1. Bagi Bank Syariah dalam melakukan kegiatan perbankan syariah khususnya pada *Islamic Service Quality* nya agar terus tetap dipertahankan dan dapat lebih optimal sehingga akan menciptakan tingkat keputusan masyarakat dalam bertransaksi dengan bank syariah yang sangat bagus untuk kedepan nya dan seterusnya.
2. Bagi akademik, dengan adanya penelitian yang dilakukan ini baiknya dapat dijadikan referensi dalam kegiatan belajar dan mengajar maupun dalam melakukan penelitian selanjutnya, khususnya dibidang keputusan masyarakat bertransaksi dengan bank syariah yang dipengaruhi oleh faktor internal yang berkenaan tentang *compaliance, assurance, reliability, tangible, emphaty* dan *responsiveness*.
3. Bagi peneliti selanjutnya agar kiranya bisa lebih dalam dan luas lagi mengenai permasalahan pada aspek diatas. Tambahkan variabel yang sejalan dan bisa memperkuat lagi pembahasan yang ada dengan berbagai aspek-aspek didalamnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhipratama, Agung Anugerah, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non-Muslim Untuk Menggunakan Bank Syariah*, Tesis Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Akuntansi Universitas Islam Indonesia, 2018.
- Akhadiyah, Siti Khofifatul. "Pengaruh Kepatuhan Syariah, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Dengan Pengetahuan Konsumen Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus pada Bank BNI Syariah KC Surakarta)". (Skripsi, IAIN Salatiga, 2020).
- Akhmad, Jaenudin, *Aplikasi Pemasaran Dan Salesmanship*, Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia, 2015.
- Akhtar, Asif, (ed). *Service Quality Dimensions of Islamic Banks: A Scale Development Approach. Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management, Volume 14, 2014.*
- Anugerah, Agung, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non-Muslim Untuk Menggunakan Bank Syariah*, (Tesis Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Akuntansi Universitas Islam Indonesia, 2018.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Timur, "Kecamatan Idi Rayek dalam Angka 2020", Katalog: 1102001. 1105130.
- Basa, Kuntum Khoiru, *Pengaruh Sharia Promotional Mix, Islamic Service Quality, Dan Perilaku Religious Dengan Variabel Intervening Minat Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Bank Syariah, Studi Di Wilayah Jabodetabek Dan Banten*, Tesis Magister Perbankan Syariah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017.
- Basa, Kuntum Khoiru, *Pengaruh Sharia Promotional Mix, Islamic Service Quality, Dan Perilaku Religious Dengan Variabel Intervening Minat Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Bank Syariah, Studi Di Wilayah Jabodetabek Dan Banten*, Tesis Magister Perbankan Syariah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017.
- Boyd, (ed), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ke-2, Jilid 1, Jakarta: Erlangga, 2000.
- Boyd, Walker, dan Larreche, *Manajemen Pemasaran (Ed Ke-2) Jilid 1*, Jakarta: Erlangga, 2000.

- Bungin, Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana, 2009.
- Bungin, Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Prenada Media, 2005.
- Dayyan, Muhammad, Resistensi Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah Di Kota Langsa, *Esensi: Jurnal Bisnis Dan Manajemen, Volume 6*, 2016.
- Fatria, Budi, Izin Konversi Bank Aceh Rampung, diakses pada tanggal 01 Desember 2020, <http://aceh.tribunnews.com/amp/2016/09/05/izin-konversi-bank-aceh-rampung>.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang : Universitas Diponegoro, 2011.
- Heizer, *Prinsip-prinsip Manajemen Operasi*, Jakarta: PT Salemba Empat, 2001.
- Islam, Saiful dan Ali, Md. Borak. "Measuring Service Quality of Banks: An Empirical Study". *Research Journal of Finance and Accounting* ISSN 2222-1697 (Paper) ISSN 2222-2847 Vol 2, No 4, 2011.
- Jogiyanto, *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2009.
- Juliandi, Azuar (ed), *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*, Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Juliandi, Azuar dan Irfan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*, Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Karim, Adiwarmanto, *Bank Islam: Analisis fiqh dan keuangan*, Jakarta : PT Rajagrafindo Persada, 2010.
- Khasana, Cholidah Nur, *Pengaruh Brand Syariah Dan Islamic Service Quality Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di Bri Syariah Kcp Sleman Prambanan Yogyakarta*, Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2020.
- Kotler, Philip *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2002.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran, terjemahan Benyamin Molan jilid 1*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran, terjemahan Benyamin Molan jilid 1*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Erlangga, 2009.

- Kotler, *Prinsip-Prinsip Permasaran*, Jakarta: Erlangga, 2002.
- Kusnadar, Viva Budi, 10 Negara dengan Penduduk Muslim Terbesar di Dunia, artikel diakses pada 01 Desember 2020, <https://databoks.katadata.co.id/search/cse/Penduduk%2520muslim>.
- Muhamad, *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: AMPYKPN, 2002.
- Ningsih, Sri Wahyu dan Sari, Nurma. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Meulaboh". dalam Jurnal Imiah Mahasiswa Ekonomi Islam, Volume 2 Nomor 2, 2020.
- Otoritas Jasa Keuangan, *Snapshot Perbankan Syariah Indonesia*, 2019.
- Priambodo, Bobby Raditya dan Septiarini, Dina Fitriasia. "Pengaruh Bank Syariah Yang Dikelola Berdasarkan Prinsip Syariah Serta Fitur Dan Fasilitas Produk Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Masyarakat Di Surabaya". dalam Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan, Vol. 6 No. 10, 2019.
- Putri, Vivi, *Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, Dan Bagi hasil Syariah Cabang Solo*. Skripsi. Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta, 2016.
- Saiful, Islam Measuring Service Quality of Banks: An Empirical Study. *Research Journal of Finance and Accounting ISSN 2222-1697 (Paper) ISSN 2222-2847, Vol 2*, tahun 2011.
- Santoso, Singgih, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Jakarta : PT. Elex Media Computindo, 2000.
- Santoso, *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 2010.
- Sarwono, Jonathan, "Metode Penellitian Kuantitatif &Kualitatif", Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- Sendari, Siti, *Pengaruh Atribut Produk dan Pelayanan Islami Terhadap Minat Nasabah*, Studi Kasus Pada BMT Artha Salsabil Ngaliyan Semarang, 2011.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Cet. Ke-19, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Cet. Ke-19, Bandung: Alfabeta, 2011.

- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung : Alfabeta, cet ke-10, 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Suharsimi, Arikunto, “*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*”, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Suharyanto (ed), “*Statistik, untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*”, Jakarta: Salemba Empat, 2004.
- Suherlan, Agam. “*Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT Bank Aceh Syariah KC Banda Aceh)*”. (Skripsi, UIN ArRaniry, 2018).
- Tabrani, *Tingkat Literasi Perbankan Syariah Nasabah Pembiayaan Bank Syariah di Kabupaten Aceh Tamiang Provinsi Aceh*, Tesis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020.
- Tantriyani, Alfi Ayu. “*Pengaruh Strategi Marketing Mix (Product, Price, Promotion, Place, People, Process, Physical Evidence) dan Shariah Compliance terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus pada Bank BRI Syariah KCP Sragen Atrium)*”. (skripsi, IAIN Salatiga, 2019).
- Tanzeh, Ahmad, *Metodologi Penelitian Praktis*, Yogyakarta: Teras, 2011.
- Tyas,Rizqa Ramadhani dan Setiawan, Ari. “*Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang*”.dalam Jurnal Muqtasid, Volume 3 Nomor 2, Desember 2012.
- Wicaksono, Ahmad Tibrizi Soni, *Analisis Gap Pada Pelayanan Perbankan Syariah*, Tesis Magister Perbankan Syariah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017.
- Wicaksono, Ahmad, *Analisis Gap Pada Pelayanan Perbankan Syariah*, Tesis Magister Perbankan Syariah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017.
- Zainuddin, Zulkifli, *Analisis Faktor Dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Perbankan Syariah*, Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat, Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis, Vol.1, tahun 2016.

Zamroni dan Rokhman, Wahibur. “*Pengaruh Marketing Mix dan Syariah Compliance terhadap Keputusan Nasabah memilih Bank Umum Syariah di Kudus*”.dalamJurnal Equilibrium Volume 4, Nomor 1, 2016.

## Lampiran 1: Daftar Riwayat Hidup

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Mukhlis
2. Tempat/ Tanggal Lahir : Alue Jangat, 15 Mei 1995
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan/Suku : Indonesia/Aceh
6. Status Perkawinan : Belum Kawin
7. Pekerjaan : Mahasiswa
8. Alamat : Dusun Mata Ie, Desa Alue Jangat, Kec. Darul Ihsan,  
Kab. Aceh Timur
9. Orang Tua/Wali
  - a. Ayah : M. Nasir
  - b. Ibu : Jauhari
10. Pekerjaan Orang Tua/Wali
  - a. Ayah : Nelayan
  - b. Ibu : Ibu Rumah Tangga
11. Riwayat Pendidikan
  - a. SD : MIN Keude Dua Berijazah 21 Juni 2008
  - b. SMP : MTsN Model Idi Berijazah 18 Juni 2011
  - c. SMA : MAN 1 Idi Berijazah 20 Mei 2014 -
  - d. Perguruan Tinggi : S1-IAIN Langsa
12. Organisasi : Resimen Mahasiswa IAIN Langsa

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Langsa, 21 Januari 2022  
Penulis

**Mukhlis**  
**NIM. 4012014021**

**Lampiran 2: Kuesioner**

**PENGARUH ISLAMIC SERVICE QUALITY TERHADAP  
KEPUTUSAN MASYARAKAT BERTRANSAKSI  
DENGAN BANK SYARIAH  
DI ACEH TIMUR**

**PETUNJUK PENGISIAN**

1. Tulis identitas anda secara lengkap.
2. Bacalah setiap pertanyaan dengan cermat.
3. Isilah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, angket ini bertujuan untuk kepentingan penelitian.

**Identitas Responden**

- |                     |   |  |  |                                     |
|---------------------|---|--|--|-------------------------------------|
| Nama                | : |  |  |                                     |
| Jenis Kelamin       | : | <input type="checkbox"/> Laki-Laki               | <input type="checkbox"/> Perempuan                   |                                     |
| Umur                | : | <input type="checkbox"/> 17 s/d 24 tahun         | <input type="checkbox"/> 25 s/d 34 tahun             |                                     |
|                     |   | <input type="checkbox"/> 35 s/d 44 tahun         | <input type="checkbox"/> 45 s/d 54 tahun             | <input type="checkbox"/> > 54 tahun |
| Status Perkawinan   | : | <input type="checkbox"/> Sudah Menikah           | <input type="checkbox"/> Belum Menikah               |                                     |
| Pendidikan Terakhir | : | <input type="checkbox"/> SD/MI/Paket A           | <input type="checkbox"/> SLTP/MTS/Paket B            | <input type="checkbox"/> S1         |
|                     |   | <input type="checkbox"/> SLTA/MA/Paket C         | <input type="checkbox"/> D-III                       | <input type="checkbox"/> Lainnya    |
| Pekerjaan           | : | <input type="checkbox"/> Petani                  | <input type="checkbox"/> Pedagang                    | <input type="checkbox"/> Nelayan    |
|                     |   | <input type="checkbox"/> Wiraswasta              | <input type="checkbox"/> PNS                         | <input type="checkbox"/> Lainnya    |
| Penghasilan         | : | <input type="checkbox"/> < Rp. 1.000.000         | <input type="checkbox"/> Rp. 1.000.000-Rp. 2.000.000 |                                     |
|                     |   | <input type="checkbox"/> Rp. 2.000.000-3.000.000 | <input type="checkbox"/> > Rp. 3.000.000             |                                     |
| Jenis Nasabah       | : | <input type="checkbox"/> Nasabah Tabungan        | <input type="checkbox"/> Nasabah Pembiayaan          |                                     |

**Compliance (X<sub>1</sub>)**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Akad produk yang ditawarkan di bank syariah sesuai dengan prinsip Islami atau berbasis syariah.					
2.	Semua aktifitas transaksi maupun prosedur/SOP yang dijalankan pada bank syariah sesuai ketentuan standar syariah yang berlaku.					
3.	Bank syariah sudah menjalankan bisnis berbasis pada keuntungan yang halal.					

**Assurance (X<sub>2</sub>)**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Karyawan bank syariah terampil dan sopan dalam melayani nasabah.					
2.	Karyawan bank syariah sangat menjaga rahasia akan data-data calon nasabah.					
3.	Bank syariah menyediakan akses informasi rekening kepada nasabah.					
4.	Karyawan teliti dan handal dalam dalam memenuhi kebutuhan nasabah.					

**Reliability (X<sub>3</sub>)**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Teknologi yang digunakan bank syariah sudah moern sehingga transaksi bebas dari kesalahan.					
2.	Karyawan bank memberikan layanan di waktu yang dijanjikan.					

3.	Kecepatan dan efisiensi dalam bertransaksi di bank syariah membuat nasabah merasa nyaman.					
4.	Waktu layanan yang diberikan bank syariah sangat optimal.					
5.	Bank syariah sudah memiliki jaringan ATM yang luas.					

#### ***Tangibility (X<sub>4</sub>)***

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Bank syariah memiliki banyak mesin ATM diberbagai tempat setiap daerahnya masing-masing.					
2.	Bank syariah memiliki ruang tunggu yang nyaman.					
3.	Tampilan kantor dan fasilitas fisik yang menarik pada bank syariah.					
4.	Bank syariah sudah menyediakan pembatas loket yang jelas.					
5.	Bank syariah menyediakan sarana fasilitas tempat ibadah.					
6.	Bank syariah menyediakan sarana fasilitas					

#### ***Emphaty (X<sub>5</sub>)***

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Karyawan bank syariah sangat memperhatikan apa yang dibutuhkan oleh nasabah.					
2.	Karyawan bank syariah memahami kebutuhan nasabah.					
3.	Karyawan bank syariah handal dalam menanggapi keluhan nasabah.					

**Responsiveness (X<sub>6</sub>)**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Karyawan bank syariah cepat dalam menanggapi nasabah.					
2.	Minat yang tulus dalam memecahkan masalah nasabah.					
3.	Bank syariah memberikan saran atau solusi keuangan bagi nasabah.					
4.	Antrian yang optimal dijam sibuk.					

**Keputusan Bertransaksi Dengan Bank Syariah (Y)**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya melakukan transaksi pembiayaan dan menabung di bank syariah.					
2.	Dalam memilih lembaga keuangan yang tepat untuk menabung/pembiayaan saya selalu meminta saran dari orang terdekat atau informasi dari berbagai media sosial.					
3.	Saya selalu membandingkan produk bank syariah dengan produk Lembaga Keuangan Syariah lainnya.					
4.	Saya telah menjadi nasabah di bank syariah, sehingga dapat melakukan bertransaksi di bank syariah tersebut.					
5.	Saya merasa sangat puas dengan pelayanan bank syariah yang diberikan.					
6.	Saya merasa tidak puas dengan pelayanan bank syariah yang diberikan.					

**Lampiran 3: Jawaban Responden**

Compliance (X1)				Assurance (X2)				
X1.1	X1.2	X1.3	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
3	3	3	9	3	3	3	5	14
3	3	3	9	3	3	3	5	14
5	3	4	12	1	2	2	5	10
5	3	3	11	2	1	2	5	10
4	3	3	10	2	1	2	5	10
4	3	4	11	3	3	3	5	14
4	3	3	10	2	2	2	5	11
4	3	4	11	2	2	1	4	9
3	4	3	10	2	1	1	4	8
3	3	3	9	4	4	5	4	17
3	3	3	9	2	2	2	4	10
3	3	3	9	2	2	2	4	10
3	3	3	9	1	2	2	4	9
3	3	3	9	5	4	3	3	15
5	3	3	11	5	4	4	4	17
3	4	3	10	4	4	4	4	16
4	3	3	10	4	4	4	4	16
3	3	4	10	4	4	4	4	16
4	3	3	10	4	4	4	5	17
3	4	3	10	5	5	4	5	19
3	3	2	8	5	3	4	5	17
4	3	2	9	5	4	4	5	18
3	2	2	7	4	4	4	5	17
3	2	3	8	4	4	4	5	17
3	2	2	7	4	3	4	5	16
3	3	3	9	4	4	4	4	16
3	2	4	9	4	4	4	4	16
3	3	5	11	4	4	5	4	17
3	4	4	11	3	4	5	4	16
5	5	5	15	3	4	5	4	16
1	4	4	9	3	4	5	4	16
3	5	4	12	4	4	5	3	16
5	4	4	13	4	4	4	4	16
2	4	5	11	5	4	4	4	17
1	4	4	9	4	5	4	4	17
1	5	3	9	4	5	4	4	17

4	3	5	12	4	5	4	4	17
4	3	4	11	4	4	4	4	16
4	3	4	11	4	4	4	4	16
3	4	4	11	4	4	4	4	16
3	3	4	10	4	4	4	4	16
3	3	4	10	4	4	4	4	16
3	3	4	10	4	3	5	4	16
3	3	3	9	4	4	5	4	17
3	3	3	9	4	4	5	4	17
5	3	5	13	4	4	4	5	17
3	4	5	12	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	4	5	17
3	3	5	11	4	4	4	5	17
4	3	5	12	4	4	4	5	17
3	3	5	11	4	4	4	4	16
3	3	5	11	4	4	4	4	16
4	3	3	10	4	4	4	4	16
3	4	2	9	5	4	5	4	18
3	4	5	12	5	4	5	5	19
3	4	5	12	5	4	5	5	19
3	3	3	9	4	4	5	5	18
3	3	2	8	4	4	4	5	17
3	3	2	8	4	4	4	5	17
3	3	3	9	4	4	4	5	17
5	3	3	11	4	5	4	5	18
1	1	3	5	4	4	4	5	17
3	3	3	9	4	4	5	5	18
5	4	3	12	3	4	5	5	17
2	2	3	7	3	4	5	5	17
1	1	3	5	3	4	5	5	17
1	1	3	5	3	4	5	4	16
1	2	3	6	4	4	4	4	16
1	2	3	6	4	5	4	4	17
1	1	3	5	4	5	4	4	17
1	1	3	5	4	5	4	4	17
1	1	3	5	4	5	4	4	17
1	1	3	5	4	4	4	5	17
1	2	3	6	4	4	4	5	17
2	2	3	7	4	4	4	5	17
2	2	3	7	4	4	4	5	17
2	3	3	8	4	4	3	5	16
2	3	3	8	4	3	4	5	16
5	5	3	13	4	5	4	4	17

5	4	3	12	4	3	4	5	16
5	4	3	12	3	4	3	3	13
4	5	5	14	4	3	3	3	13
2	2	3	7	3	3	4	3	13
2	4	3	9	3	3	3	4	13
1	2	3	6	3	3	3	3	12
1	3	3	7	4	4	5	2	15
3	2	4	9	3	3	3	3	12
2	2	3	7	3	3	3	3	12
3	2	2	7	3	3	3	2	11
2	3	4	9	3	3	4	3	13
2	4	5	11	3	3	4	3	13
4	4	5	13	4	4	4	1	13
3	3	5	11	3	3	3	1	10
2	3	4	9	3	3	3	1	10
2	2	2	6	3	3	1	2	9
2	2	2	6	3	5	2	2	12

Reliability (X3)						Tangibility (X4)						
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3	X4.1	X4.1	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4
5	4	3	3	4	19	2	2	3	4	2	4	17
4	4	3	5	5	21	2	3	4	2	2	5	18
5	5	4	3	3	20	3	2	3	2	3	4	17
4	5	2	3	2	16	3	2	3	2	2	5	17
5	5	5	3	3	21	4	4	4	4	4	5	25
4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	4	5	25
4	3	2	5	5	19	4	4	4	3	4	5	24
5	5	3	3	4	20	4	4	4	4	4	5	25
3	4	3	2	3	15	4	4	5	4	4	4	25
3	2	2	2	5	14	5	4	5	4	4	4	26
3	3	3	3	2	14	5	4	5	5	4	4	27
2	2	3	3	3	13	5	4	5	4	4	4	26
2	2	3	2	2	11	4	4	5	4	4	5	26
2	2	3	5	4	16	4	4	5	4	4	5	26
4	3	4	5	5	21	4	4	5	4	4	5	26
4	3	3	5	4	19	4	4	5	4	4	4	25
3	3	5	5	5	21	5	4	5	4	4	4	26
5	3	4	5	5	22	5	5	4	4	4	4	26
3	2	4	5	5	19	5	5	4	4	4	4	26
3	2	3	5	4	17	4	5	4	4	5	5	27

2	3	2	3	3	13	4	5	4	4	5	5	27
3	4	4	4	3	18	4	5	4	4	5	5	27
4	2	2	3	2	13	5	5	4	4	5	4	27
3	2	5	4	3	17	5	4	4	4	5	4	26
3	2	1	3	4	13	5	4	4	4	5	4	26
2	3	3	4	3	15	5	4	3	3	4	4	23
4	2	3	3	2	14	5	4	4	4	4	5	26
5	4	3	3	3	18	4	4	4	4	4	5	25
4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	5	25
5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	4	5	25
5	5	5	4	5	24	4	4	4	5	4	4	25
4	5	4	3	3	19	5	5	4	5	5	4	28
4	5	5	5	5	24	5	3	4	5	5	4	26
4	4	5	4	4	21	5	4	4	5	5	4	27
5	5	5	3	4	22	4	4	4	5	5	4	26
5	4	3	5	4	21	4	4	4	5	4	4	25
4	4	4	3	4	19	4	3	4	5	4	5	25
5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	4	3	23
4	5	4	5	4	22	4	4	4	4	4	5	25
5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	4	4	25
4	5	4	4	4	21	3	4	5	4	4	4	24
4	3	3	4	4	18	3	4	5	4	4	4	24
5	5	4	5	4	23	3	4	5	4	4	4	24
3	4	4	4	4	19	4	4	5	3	4	4	24
3	3	4	4	3	17	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	4	25
3	4	4	4	3	18	4	5	4	4	4	5	26
3	4	3	3	4	17	4	5	4	4	4	5	26
3	3	3	4	5	18	4	5	4	4	4	5	26
3	3	4	4	5	19	4	4	4	4	4	5	25
3	3	3	4	3	16	4	4	4	4	4	5	25
3	3	5	4	3	18	4	4	4	4	4	5	25
3	4	4	5	4	20	4	4	4	4	4	4	24
3	3	4	5	4	19	4	4	4	4	4	4	24
3	3	4	4	3	17	4	3	5	4	4	4	24
4	3	1	5	5	18	4	4	5	4	4	4	25
3	3	2	4	5	17	4	4	5	4	4	4	25
3	3	1	3	3	13	4	4	4	5	4	4	25
3	4	2	4	5	18	4	4	4	4	4	4	24
3	3	2	5	2	15	4	4	4	5	4	4	25
4	3	2	4	5	18	4	4	4	5	4	5	26
3	3	2	1	5	14	4	4	4	5	4	5	26
3	3	2	4	4	16	4	4	4	4	4	5	25

3	4	2	5	5	19	4	4	4	4	3	5	24
3	4	3	5	5	20	4	4	4	4	4	5	25
3	4	2	5	3	17	5	4	5	4	4	4	26
3	3	2	3	2	13	5	4	5	5	4	4	27
3	3	2	2	3	13	5	4	5	5	4	5	28
3	3	3	3	3	15	4	4	5	5	5	5	28
3	3	2	1	5	14	4	4	4	5	5	5	27
3	3	5	3	3	17	4	4	4	5	5	5	27
3	2	5	5	5	20	4	4	4	5	5	4	26
4	4	3	4	4	19	4	5	4	5	4	4	26
4	3	4	4	4	19	4	4	4	5	4	4	25
3	3	4	3	3	16	4	4	5	5	4	4	26
3	3	3	2	3	14	3	4	5	5	4	4	25
4	4	3	2	3	16	3	4	5	5	4	4	25
3	3	3	2	3	14	3	4	5	5	4	4	25
3	3	4	4	3	17	5	5	3	3	3	4	23
3	3	4	3	3	16	5	4	3	4	3	4	23
2	2	2	4	3	13	5	4	3	3	3	3	21
3	3	2	3	2	13	4	4	3	4	3	4	22
1	2	2	2	2	9	4	4	3	4	3	4	22
2	2	3	3	3	13	4	2	3	3	3	4	19
3	3	4	2	3	15	4	2	3	3	3	4	19
4	4	4	4	5	21	2	1	3	3	4	4	17
3	3	3	5	4	18	2	1	4	3	3	4	17
3	3	4	4	4	18	2	3	2	3	2	4	16
3	3	4	4	5	19	3	3	4	3	2	4	19
2	2	5	5	4	18	2	2	2	3	3	3	15
2	2	5	5	5	19	3	3	3	3	3	4	19
3	4	3	4	4	18	1	1	2	4	3	5	16
2	1	4	4	4	15	3	3	2	3	3	3	17
2	2	5	4	4	17	3	2	2	2	2	3	14
2	2	5	5	5	19	2	3	2	2	3	2	14
3	4	5	5	5	22	3	3	2	2	3	2	15

Empathy (X5)				Responsiveness (X6)				
X5.1	X5.2	X5.3	X5	X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	X6
3	4	4	11	2	2	3	3	10
3	4	4	11	4	4	4	1	13
3	3	3	9	4	4	4	2	14
3	4	4	11	2	2	3	4	11

3	4	3	10	4	5	5	1	15
3	3	3	9	4	4	2	2	12
4	3	3	10	4	4	2	1	11
4	3	3	10	4	4	4	4	16
3	3	3	9	4	4	4	4	16
3	3	3	9	3	4	3	3	13
3	3	3	9	4	3	2	1	10
4	3	3	10	4	4	2	2	12
4	3	4	11	3	2	2	2	9
3	4	4	11	3	4	4	2	13
3	3	3	9	3	3	3	1	10
3	4	3	10	5	4	4	5	18
3	5	4	12	5	4	4	5	18
3	2	5	10	4	4	4	4	16
4	2	5	11	5	5	4	4	18
4	3	3	10	3	3	4	5	15
3	2	2	7	4	3	2	4	13
3	3	3	9	4	3	3	4	14
2	1	2	5	3	2	3	4	12
3	2	2	7	3	4	3	4	14
3	3	3	9	3	2	2	3	10
3	4	4	11	3	3	2	2	10
3	5	3	11	2	3	2	3	10
3	5	3	11	2	3	2	3	10
3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	2	8	3	3	4	5	15
3	2	2	7	4	4	5	3	16
3	5	4	12	5	5	4	4	18
3	2	2	7	4	5	4	4	17
3	2	2	7	5	5	3	3	16
2	2	2	6	4	5	5	4	18
3	5	4	12	4	4	5	5	18
2	2	2	6	4	4	4	4	16
2	2	2	6	4	5	3	3	15
3	5	4	12	4	5	5	4	18
3	1	1	5	4	5	4	3	16
4	5	4	13	5	4	4	4	17
4	4	4	12	4	4	5	4	17
4	4	4	12	4	5	5	3	17
5	4	5	14	5	5	4	4	18
5	4	5	14	5	5	4	5	19
5	4	5	14	3	4	4	5	16
4	4	4	12	5	4	3	3	15

4	4	4	12	5	5	4	3	17
4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	5	4	14	3	5	4	3	15
5	4	4	13	5	5	5	4	19
5	3	4	12	3	4	2	2	11
4	4	5	13	5	5	4	3	17
4	5	5	14	4	3	4	4	15
4	5	5	14	3	3	3	5	14
4	4	4	12	3	4	4	5	16
5	4	4	13	4	3	4	5	16
5	4	4	13	3	3	4	5	15
5	4	4	13	2	3	3	4	12
4	4	4	12	2	3	3	3	11
4	4	4	12	3	3	3	5	14
3	4	4	11	2	3	3	5	13
3	4	5	12	2	3	4	5	14
4	4	5	13	2	3	3	3	11
4	3	5	12	2	3	3	3	11
4	4	5	13	4	4	3	4	15
4	4	5	13	2	3	3	2	10
4	4	4	12	2	3	3	3	11
4	4	5	13	2	4	3	3	12
5	5	5	15	2	3	2	5	12
5	5	5	15	2	2	3	2	9
5	5	5	15	2	4	4	3	13
4	5	5	14	2	4	4	3	13
4	5	5	14	2	2	3	2	9
4	3	4	11	2	2	3	2	9
4	4	5	13	2	3	3	2	10
4	4	4	12	2	5	2	2	11
4	4	5	13	2	5	5	4	16
4	4	4	12	2	4	5	2	13
4	5	4	13	3	4	5	4	16
5	5	5	15	5	3	3	4	15
5	5	5	15	3	3	5	4	15
5	5	5	15	4	3	2	2	11
4	4	5	13	2	3	3	2	10
4	4	4	12	2	4	3	2	11
4	4	4	12	2	4	5	2	13
4	4	4	12	3	5	4	2	14
3	4	4	11	3	5	5	2	15
4	4	5	13	4	4	4	2	14
4	4	5	13	4	5	5	2	16

4	4	4	12	4	4	4	2	14
4	4	4	12	4	5	4	4	17
4	4	4	12	4	5	5	5	19
4	5	4	13	4	5	5	5	19
4	5	4	13	4	4	4	5	17
4	4	4	12	5	4	4	5	18

Keputusan Bertransaksi Dengan Bank Syariah (Y)						
Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y
4	4	2	2	3	3	18
5	4	4	4	4	1	22
3	3	4	4	4	2	20
2	1	2	2	3	4	14
3	4	4	5	5	1	22
4	3	4	4	2	2	19
5	3	4	4	2	1	19
4	3	4	4	4	4	23
3	3	4	4	4	4	22
5	1	3	4	3	3	19
2	3	4	3	2	1	15
3	3	4	4	2	2	18
2	2	3	2	2	2	13
4	3	3	4	4	2	20
5	3	3	3	3	1	18
4	5	5	4	4	5	27
5	5	5	4	4	5	28
5	5	4	4	4	4	26
5	5	5	5	4	4	28
4	4	3	3	4	5	23
3	4	4	3	2	4	20
3	2	4	3	3	4	19
2	4	3	2	3	4	18
3	4	3	4	3	4	21
4	3	3	2	2	3	17
3	2	3	3	2	2	15
2	3	2	3	2	3	15
3	2	2	3	2	3	15
3	3	3	3	3	3	18
4	4	3	3	4	5	23
5	4	4	4	5	3	25

3	4	5	5	4	4	25
5	5	4	5	4	4	27
4	5	5	5	3	3	25
4	5	4	5	5	4	27
4	4	4	4	5	5	26
4	5	4	4	4	4	25
5	4	4	5	3	3	24
4	4	4	5	5	4	26
4	3	4	5	4	3	23
4	5	5	4	4	4	26
4	5	4	4	5	4	26
4	4	4	5	5	3	25
4	5	5	5	4	4	27
3	4	5	5	4	5	26
4	3	3	4	4	5	23
3	5	5	4	3	3	23
4	5	5	5	4	3	26
5	5	4	4	4	4	26
5	4	3	5	4	3	24
3	4	5	5	5	4	26
3	4	3	4	2	2	18
4	5	5	5	4	3	26
4	4	5	4	4	5	26
3	4	3	2	3	3	18
5	4	4	4	3	4	24
5	4	5	3	3	3	23
3	3	3	3	3	3	18
5	4	4	3	4	3	23
2	5	3	3	4	3	20
5	4	5	4	3	3	24
5	3	5	3	3	3	22
4	3	3	3	4	3	20
5	5	4	3	3	3	23
5	2	2	3	3	3	18
3	2	3	3	3	4	18
2	2	3	3	3	3	16
3	3	3	3	4	3	19
3	4	4	3	4	3	21
5	5	5	3	3	3	24
3	3	3	3	4	3	19
5	5	5	4	3	3	25
4	3	3	3	3	3	19
4	4	3	3	3	3	20

3	3	3	3	3	3	18
3	3	2	3	3	3	17
3	4	3	3	3	3	19
3	4	3	3	3	4	20
3	5	4	3	4	3	22
3	3	4	3	2	3	18
3	2	3	4	3	3	18
2	3	2	3	3	3	16
2	3	3	3	3	4	18
3	3	3	3	4	4	20
3	3	3	5	4	3	21
5	4	4	2	2	2	19
4	4	4	3	2	2	19
4	4	5	3	2	2	20
5	5	5	2	2	2	21
4	5	5	2	2	2	20
5	4	5	1	1	1	17
4	4	4	2	2	2	18
4	5	5	1	1	1	17
4	4	5	2	1	1	17
5	5	5	1	1	1	18
5	5	4	2	2	2	20

**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA**  
**NOMOR 265 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;**

- bang : 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.

- ngat : 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 Zawiyah 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.II/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.

erhatikan: Hasil Seminar Proposal Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tanggal 18 Juni 2021.

**MEMUTUSKAN:**

apkan : **Dr. Amiruddin, MA** sebagai Pembimbing I dan **Zikriatul Ulya, SE. M.Si** sebagai Pembimbing II untuk Penulisan Skripsi Mahasiswa atas nama **Mukhlis**, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) :4012014021, dengan Judul Skripsi : **"Pengaruh Islamic Service Quality terhadap Keputusan Masyarakat Bertransaksi dengan Bank Syariah di Aceh Timur"**.

- uan : a. Masa bimbingan Skripsi maksimal 1 (Satu) Tahun dihitung 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 05 Juli 2021 M  
24 Zulqa'dah 1442 H



San :  
ua Jurusan/Prodi Perbankan Syariah FEBI IAIN Langsa;  
hbimbing I dan II;  
nasiswa yang bersangkutan.