

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN,  
DAN BAGI HASIL TERHADAP KEPUTUSAN  
MENABUNG DI BANK SYARIAH INDONESIA  
(STUDI KASUS BSI KCP PEKALONGAN KAJEN)**

**SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi sebagai syarat  
Memenuhi gelar Sarjana Perbankan Syariah (S.E.)



Oleh:

**NURUL RISKA FATIA**

**NIM. 4219038**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

**2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN,  
DAN BAGI HASIL TERHADAP KEPUTUSAN  
MENABUNG DI BANK SYARIAH INDONESIA  
(STUDI KASUS BSI KCP PEKALONGAN KAJEN)**

**SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi sebagai syarat  
Memenuhi gelar Sarjana Perbankan Syariah (S.E.)



Oleh:

**NURUL RISKA FATIA**

**NIM. 4219038**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

**2024**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NURUL RISKA FATIA

NIM : 4219038

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN BAGI HASIL TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG DI BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI KASUS BSI KCP PEKALONGAN KAJEN)”** adalah benar-benar karya peneliti sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah peneliti sebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini ternyata hasil plagiasi, peneliti bersedia memperoleh sanksi akademik dengan di cabut gelarnya.

Pekalongan, 15 Maret 2024

Yang menyatakan,



**NURUL RISKA FATIA**  
**NIM. 4219038**

## NOTA PEMBIMBING

**Muhammad Shulthoni, Lc., M.A., M.S.I., Ph.D.**  
PM Tazakka Sidayu, Bandar, Tazakka Batang.

Lamp : 2 (dua) eksemplar  
Hal : Naskah Skripsi Sdri. Nurul Riska Fatia

Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
c.q. Ketua Program Studi Perbankan Syariah  
PEKALONGAN

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

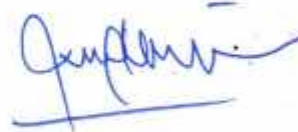
Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara/i:

Nama : NURUL RISKA FATIA  
Nim : 4219038  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN,  
DAN BAGI HASIL TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG  
DI BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI KASUS BSI KCP  
PEKALONGAN KAJEN)

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqasahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Pekalongan, 14 Maret 2024  
Pembimbing,



**Muhammad Shulthoni, Lc., M.A., M.S.I., Ph.D.**  
NIP. 19750706 200801 1 016



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, [www.febi.uingsdur.ac.id](http://www.febi.uingsdur.ac.id)

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan Skripsi saudara:

Nama : **Nurul Riska Fatia**

NIM : **4219038**

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Pekalongan Kajen)**

Dosen Pembimbing : **M. Shulthoni, Lc., M.A., M.S.I., Ph.D.**

Telah diujikan pada hari Kamis, tanggal 11 Juli 2024 dan dinyatakan **LULUS**, serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I

Penguji II

Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.

NIP. 19750220 199903 2 001

Syamsuddin, M.Si.

NIP. 19900202 201903 1 011

Pekalongan, 11 Juli 2024  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.

NIP. 19750220 199903 2 001

## PERSEMBAHAN

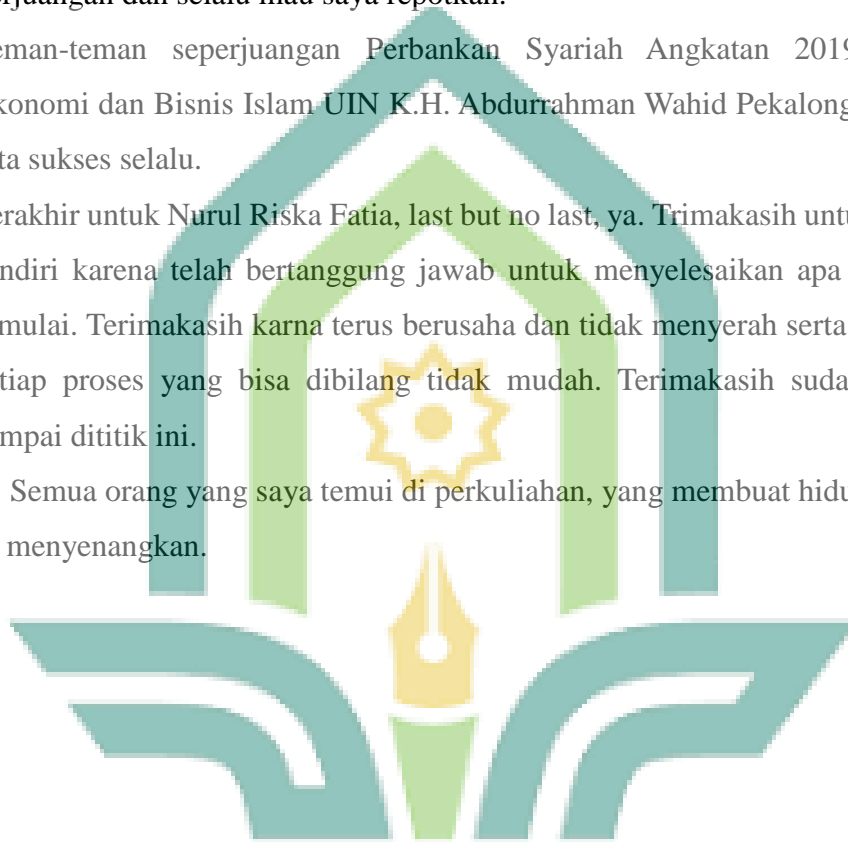
Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan Skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materil maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan Skripsi ini:

1. Kedua orang tua saya Orang yang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi. Terimakasih untuk semuanya berkat do'a dan dukungan Ayah & Ibu harus selalu ada disetiap perjalanan & pencapaian hidup saya, *Iloveyou more.*
2. Kakak saya M. Rahul Arifki yang selalu mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Almamater saya program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Dosen Pembimbing Skripsi saya Bapak M. Shultoni, Lc., M.A., M.S.I., Ph.D. yang sudah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan dalam penulisan karya ini.
5. Dosen Pembimbing Akademik saya Dr. Agus Fakhrina, MSI yang sudah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan dalam penulisan karya ini.
6. Kepada bapak dan ibu dosen serta staf akademik program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid

Pekalongan, yang telah membantu kelancaran dalam proses administrasi skripsi saya.

7. Sahabat saya yang sangat saya cintai dan saya banggakan yang selalu mendukung, mensupport apa yang selama ini penulis hadapi. Terimakasih saya ucapkan kepada saudari Ambarwati, Kazhimah, dan Girls Squard kalian adalah orang-orang pilihan yang selalu berada dibalik layar, kebersamai dalam perjuangan dan selalu mau saya repotkan.
8. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah Angkatan 2019 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan semoga kita sukses selalu.
9. Terakhir untuk Nurul Riska Fatia, last but no last, ya. Trimakasih untuk diri saya sendiri karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karna terus berusaha dan tidak menyerah serta menikmati setiap proses yang bisa dibilang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan sampai dititik ini.

Semua orang yang saya temui di perkuliahan, yang membuat hidup saya lebih menyenangkan.



## MOTTO

*“Only You Can Change Your Life Nobody Else Can Do It For You”*

Orang lain tidak akan bisa paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tau hanya bagian succes stories. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan, kelak diri kita didepan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.





## ABSTRAK

### **Nurul Riska Fatia. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah Indonesia.**

Kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh sebuah perusahaan. Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Dalam melayani sebaiknya petugas bank mampu memahami dan mengerti akan sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan setiap nasabah memiliki sifat yang berbeda-beda. Kualitas pelayanan yang diberikan pada bank syariah pada nasabah sangat berpengaruh, seperti pada umumnya pelayanan yang diberikan kepada nasabah sangat memuaskan dan memudahkan akan membuat sangat senang para nasabah.

Penelitian kuantitatif adalah metode penyelidikan yang digunakan dalam penelitian ini. Pendekatan ini seharusnya menekankan aspek fenomena sosial yang dapat diukur secara objektif. Setiap kejadian atau fenomena diubah menjadi sejumlah komponen masalah, variabel dan indikator agar dapat diukur. Kategori informasi yang terkait dengan setiap variabel yang disebutkan digunakan untuk menentukan nilainya. Dengan menggunakan teknik perhitungan secara kuantitatif matematik menggunakan simbol-simbol angka dapat memberikan temuan dan suatu kesimpulan yang diterima secara umum.

Hasil pengujian secara parsial telah membuktikan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap Keputusan menabung. Melalui hasil perhitungan  $t$  hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar  $3,769 > t$  tabel ( $3,769 > 166105$ ) dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa pengujian tersebut menerima  $H_0$  yang menyatakan adanya pengaruh diantara kualitas pelayanan terhadap Keputusan menabung diterima. Hasil penelitian ini mendukung kualitas pelayanan (variabel independent) terhadap Keputusan menabung (variabel dependen).

Hal ini selaras dengan Theory Reasoned Action (TRA) yang menjelaskan upaya untuk menawarkan konsistensi tentang hubungan antara perilaku dan sikap. Sejauh mana seseorang memiliki pendapat yang menguntungkan atau negatif tentang perilaku yang dipermasalahkan ditentukan oleh teori sikap Ajzen tentang perilaku. Kepercayaan nasabah berkomponen penting untuk menjaga hubungan yang berkelanjutan diantara semua pihak yang terlihat dalam bisnis.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Keputusan Menabung, Bank Syariah Indonesia

## **ABSTRACT**

**Nurul Riska Fatia.** *The Influence of Service Quality, Trust, and Profit Sharing on Saving Decisions at Indonesian Sharia Banks.*

*Service quality is an important thing that a company must have. When it comes to service quality, its size is not only determined by the party serving (the company), but is more determined by the party being served, because they are the ones who enjoy the service based on their expectations in meeting their satisfaction. In serving, bank officers should be able to understand and understand the nature of each customer. This is because each customer has different characteristics. The quality of service provided by sharia banks to customers is very influential, as in general the service provided to customers is very satisfying and makes it easy to make customers very happy.*

*Quantitative research is the investigative method used in this research. This approach should emphasize aspects of social phenomena that can be measured objectively. Every event or phenomenon is converted into a number of problem components, variables and indicators so that they can be measured. The information categories associated with each mentioned variable are used to determine its value. By using quantitative mathematical calculation techniques using number symbols you can provide findings and conclusions that are generally accepted.*

*Partial test results have proven that there is an influence between service quality and the decision to save. Through the results of t calculations for the service quality variable, it is  $3.769 > t$  table ( $3.769 > 166105$ ) with a significance of  $0.000 < 0.05$ . From these results it can be seen that the test received  $H_{a1}$  which states that there is an influence between service quality on the decision to accept savings. The results of this research support service quality (independent variable) on savings decisions (dependent variable).*

*This is in line with the Theory of Reasoned Action (TRA) which explains efforts to offer consistency regarding the relationship between behavior and attitudes. The extent to which a person has a favorable or negative opinion about the behavior in question is determined by Ajzen's attitude theory of behavior. Customer trust is an important component of maintaining sustainable relationships between all parties involved in the business.*

**Keywords:** *Service Quality, Saving Decisions, Indonesian Sharia Bank*

## KATA PENGANTAR

*Assalamualikum Wr. Wb*

Puji Syukur atas Kehadirat Allah SWT., yang telah melimpahkan Rahmat, Hidayah, Taufik dan Inayah-Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Pekalongan Kaje)”**”.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustaqim, M.Ag. selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H. selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak M. Shulthoni, Lc., M.A., M.S.I., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Drajat Stiawan, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Bapak Dr. Agus Fakhrina, MSI selaku Dosen pembimbing Akademik (DPA) yang telah mengarahkan penulis dari awal perkuliahan hingga akhir.
6. Bapak M. Shulthoni, Lc., M.A., M.S.I., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya guna mengarahkan dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.

7. Keluarga tercinta, orang tua saya yang senantiasa memberikan doa, semangat, dukungan dan motivasi kepada penulis serta kakak penulis M. Rahul Arifki yang senantiasa memberikan semangat dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat terbaik ku Ambarwati, Kazhimah, Anggi Lia Mila Sari, Saniyah dwi Khofifah, dan girls sward yang selalu memberikan semangat, masukan, waktu dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik serta teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah 2019.

Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis, khususnya bagi pihak lain yang memerlukan. Sekian dan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

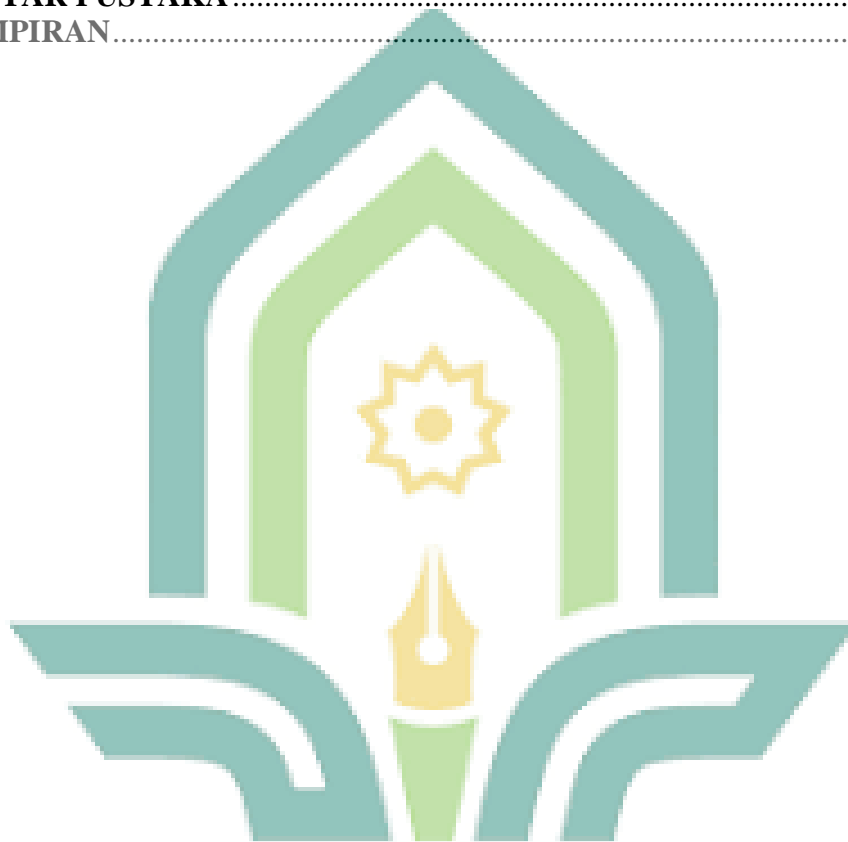
Pekalongan, 15 Maret 2024



## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xviii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
D. Sistematik Pembahasan .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	12
A. Landasan Teori .....	12
1. Kualitas Pelayanan .....	13
2. Kepercayaan .....	16
3. Bagi Hasil .....	17
4. Keputusan Menabung .....	18
B. Telaah Pustaka .....	21
C. Kerangka Berfikir .....	26
D. Hipotesis Penelitian .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	32
A. Metode Penelitian .....	32
1. Jenis Penelitian .....	32
2. Pendekatan Penelitian .....	32
3. Setting Penelitian .....	32
4. Populasi dan Sampel Penelitian .....	32
5. Variabel Penelitian .....	34
6. Sumber Data .....	36
7. Teknik Pengumpulan Data .....	37
8. Metode Analisis Data .....	38

<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	44
A. Deskripsi Data .....	44
B. Analisis Data .....	48
C. Pembahasan .....	57
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	66
<b>LAMPIRAN</b> .....	I



## TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

### 1. Konsonan

Fonemkonsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab di lambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian di lambangkan dengan tanda ,dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf Latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De

ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
س	Sad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	’	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye



## 2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal Rangkap	Vokal Panjang
أ = a		أ = ā
إ = i	أَي = ai	إِي = ī
أ = u	أَوْ = au	أُ = ū

## 3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/. Contoh:

مرأة جميلة      ditulis      *mar'atun jam lah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/. Contoh:

فاطمة      ditulis      *f imah*

## 4. Syaddad (tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi syaddad tersebut. Contoh:

ربنا      ditulis      *rabban*

البر      ditulis      *al-birr*

## 5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu. Contoh:

الشمس      ditulis      *asy-syamsu*

الرجل      ditulis      *ar-rajulu*

السيدة      ditulis      *as-sayyidah*

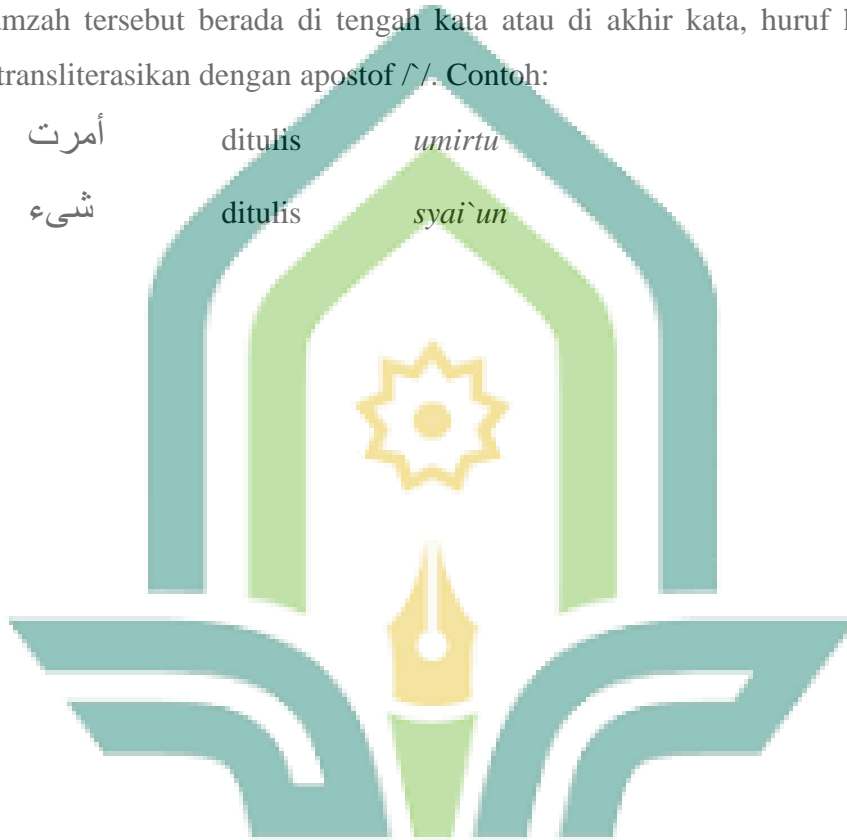
Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang. Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البديع	ditulis	<i>al-bad</i>
الجلال	ditulis	<i>al-jal l</i>

## 6. Huruf hamzah

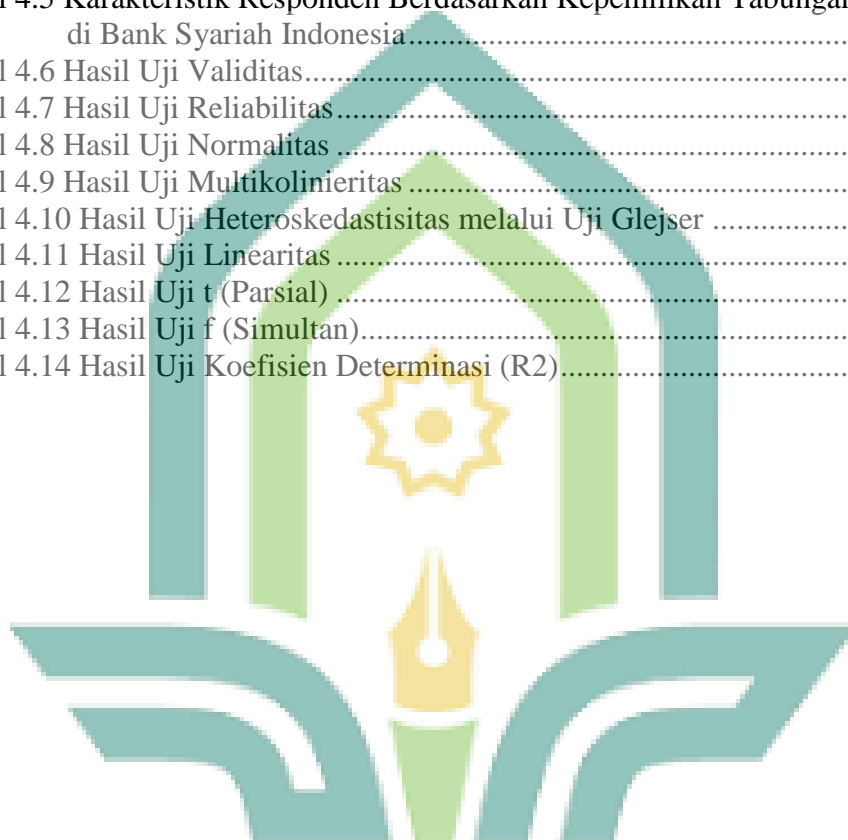
Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof (/'). Contoh:

أمرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	35
Tabel 3.2 Skala Pengukuran .....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	47
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Tabungan di Bank Syariah Indonesia .....	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas .....	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas .....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas .....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas melalui Uji Glejser .....	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas .....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji t (Parsial) .....	56
Tabel 4.13 Hasil Uji f (Simultan) .....	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	I
Lampiran 2 Tabel f.....	VIII
Lampiran 3 Uji Instrumen.....	XIV
Lampiran 4 Surat Ijin Penelitian .....	XIX
Lampiran 5 Surat Keterangan Penelitian .....	XX
Lampiran 6 Dokumentasi .....	XXI
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	XXV



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank Syariah ialah Lembaga keuangan berlandaskan pada syariat islam (Astari, 2019). Bank syariah di negara-negara lain lebih dikenal sebagai bank Islam. Bank Islam didefinisikan sebagai lembaga perbankan yang melakukan semua kegiatan perbankan termasuk di dalamnya adalah pinjaman dan pembiayaan tanpa bunga (Widodo et al., 2022). Perbankan mengalami perubahan pada 1 Februari 2021 presiden Jokowi mengesahkan bank terbesar di Indonesia yang diberi nama Bank Syariah Indonesia (BSI). BSI yaitu gabungan dari PT Bank BNI Syariah (Al-Husain, 2021).

Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Perbankan syariah merupakan bank yang dalam operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah baik dalam menghimpun dana dengan prinsip *wad'iah* dan *mudharabah* dalam pembiayaan menggunakan prinsip jual beli murabahah, salam dan *istishna*; dalam mengeluarkan produk jasa bank syariah menerapkan prinsip *al-wakalah*, *all-hiwalah*, *al-qardh*, *al-kafalah* dan *ar-rahn* (Andika & Syahputra, 2021). Berbagai produk dan jasa dalam perbankan memiliki peran penting dalam menciptakan keputusan menabung di Bank Syariah.

Keputusan merupakan rangkaian proses identifikasi masalah yang berasal dari penyebab permasalahan tersebut terjadi, penelusuran dari masalah tersebut hingga menghasilkan sebuah kesimpulan atau pertimbangan. Pertimbangan tersebut yang akan digunakan sebagai panduan untuk dapat mengambil keputusan. Dengan demikian sangat besar pengaruhnya yang kemungkinan bisa terjadi jika pertimbangan-pertimbangan yang digunakan tersebut adanya sebuah kekeliruan atau kesalahan-kesalahan kecil maupun besar yang tidak. Dan menabung dapat diartikan sebagai penyesihan sebagian uang yang dimiliki untuk disimpan. Menabung ialah salah satu cara dalam mengelola keuangan untuk mencapai keinginan. Dengan demikian keputusan menabung dapat diartikan sebagai keyakinan seseorang untuk melakukan penyesihan uang yang dimiliki untuk ditabungkan ke lembaga keuangan yang terpercaya (Supiani, et al 2021). Keputusan menabung seseorang didukung dengan kualitas pelayanan, kepercayaan nasabah terhadap produk atau jasa dan sistem bagi hasil yang diterapkan.

Hasil penelitian (Almas Azhar et al., 2023) mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Pada Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Cabang Rogojampi” yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan menabung. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Amrin, 2020) menyatakan bahwa sebagian masyarakat enggan menabung di bank syariah, karena belum mengetahui informasi terkait bank syariah.

Keputusan menabung nasabah terhadap lembaga keuangan tentu menjadi hal penting bagi perusahaan. Dengan demikian perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan dari bank syariah yang lebih baik terutama bagi BSI KCP Pekalongan Kajen untuk dapat menciptakan ketertarikan nasabah atau masyarakat melakukan transaksi atau keputusan menabung pada bank syariah. Bank syariah perlu meningkatkan kualitas layanan yang baik agar dapat bersaing dengan bank konvensional karena semakin baik kualitas layanan yang diberikan bank syariah maka nasabah akan merasa puas. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Artinya, kualitas pelayanan yang baik menyebabkan tingkat kepuasan meningkat, sebaliknya kualitas pelayanan yang buruk mengakibatkan kepuasan nasabah juga semakin rendah. Dengan demikian, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Caniago, 2022).

Kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh sebuah perusahaan. Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Dalam melayani sebaiknya petugas bank mampu memahami dan mengerti akan sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan setiap nasabah memiliki sifat yang berbeda-beda. Namun secara umum, setiap nasabah memiliki

keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian (Faqih, 2020).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Suryawan & Susilo, 2023) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Nilai Syariah Terhadap Keputusan Menabung di Bank syariah (Studi pada Himpunan Mahasiswa Bima kota Samarinda)” menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung di bank syariah. Kualitas pelayanan yang diberikan pada bank syariah pada nasabah sangat berpengaruh, seperti pada umumnya pelayanan yang diberikan kepada nasabah sangat memuaskan dan memudahkan akan membuat sangat senang para nasabah.

Kualitas pelayanan menjadi tingkatan baik buruknya kegiatan yang dapat didefinisikan tersendiri, yang pada hakekatnya bersifat tak teraba yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat. Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap setiap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik bagi pelanggan, sehingga pelanggan akan lebih merasa di perhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan (Amrin, 2020). Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan, BSI KCP Pekalongan Kajeen perlu memberikan kemudahan nasabah dalam bertransaksi, keramahan saat memberikan pelayanan dan memahami kebutuhan nasabah dalam bertransaksi. Sehingga kepercayaan nasabah akan muncul dengan adanya kualitas pelayanan yang baik. Perbankan meningkatkan kualitas pelayanan untuk dapat



menciptakan kepercayaan pada diri nasabah sehingga mampu meningkatkan reputasi baik pada perusahaan.

Kepercayaan (trust) adalah salah satu dimensi yang ada di dalam modal sosial bersama norma dan jaringan sosial. Fungsi kepercayaan adalah membentuk ikatan dalam sebuah hubungan atau relasi dalam jaringan. Relasi antar individu membutuhkan kepercayaan supaya menghasilkan hubungan kerjasama yang saling menguntungkan dan memungkinkan pencapaian tujuan. Kepercayaan nasabah merupakan pantulan sikap atau karakter bagi sebuah kegiatan dalam perdagangan termasuk juga dalam dunia perbankan. Dilihat dari tingkat pemenuhan yang diharapkan ataupun juga pada layanan manfaat, serta peningkatan pada komitmen dan konsistensi harapan dan hasil yang sesuai. Apabila nasabah telah memiliki rasa percaya terhadap sesuatu instansi berarti sudah meletakkan keyakinan yang tinggi sehingga nasabah dapat mempertahankan jalinannya dengan instansi dan menghasilkan ikatan emosional yang kuat jika nasabah berharap suatu pelayanan yang lebih tinggi. Maka dapat dikatakan nasabah sudah merasakan kepercayaan terhadap bank syariah (Syariah, 2022).

Disamping itu untuk mempertahankan kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan aka BSI KCP Pekalongan Kajen juga harus tetap menjaga kinerjanya, kualitas pelayanan yang baik dan kepercayaan nasabah yang menjadi tanggung jawabnya untuk beroperasi dengan dana masyarakat yang disimpan karena kepercayaan nasabah terhadap BSI KCP Pekalongan Kajen. Nasabah akan mulai mengevaluasi kualitas pelayanan dari seluruh elemen perbankan

setelah kepercayaan terbentuk. Karena itu, BSI KCP Pekalongan Kajian harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik guna menciptakan kepercayaan dan menjaga hubungan baik dengan nasabah (Syamratul Husna, 2020).

Bagi hasil adalah pembagian atas hasil usaha yang telah dilakukan oleh pihak-pihak yang melakukan perjanjian yaitu pihak nasabah dan pihak bank syariah. Dalam hal ini terdapat dua pihak yang melakukan perjanjian usaha, maka hasil atas usaha yang dilakukan oleh kedua pihak atau salah satu pihak, akan dibagi sesuai dengan porsi masing-masing pihak yang melakukan akad perjanjian. Pembagian hasil usaha dalam perbankan syariah ditetapkan dengan menggunakan nisbah. Nisbah yaitu presentase yang disetujui oleh kedua pihak dalam menentukan bagi hasil atau usaha yang dikerjasamakan (Rafika, 2020).

Bagi hasil menurut terminologi dikenal dengan *profit sharing*. Profit dalam kamus ekonomi diartikan pembagian laba. Secara definisi profit sharing diartikan “distribusi beberapa bagian dari laba pada pegawai dari suatu perusahaan sedangkan secara istilah profit sharing merupakan distribusi beberapa bagian laba pada para pegawai dari suatu perusahaan. Bentuk-bentuk distribusi ini dapat berupa pembagian laba akhir, bonus prestasi dan lain-lain. Dengan demikian, bagi hasil merupakan sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara pemilik dan dan pengelola dana (Rafika, 2020).

Bagi hasil dalam sistem perbankan syariah menjadi ciri khusus yang ditawarkan kepada masyarakat, dan didalam aturan syariah yang berkaitan dengan pembagian hasil usaha harus ditentukan terlebih dahulu pada awal terjadinya kontrak(akad). Besarnya penentuan porsi bagi hasil antara kedua

belah pihak ditentukan sesuai kesepakatan bersama, dan harus terjadi dengan adanya kerelaan (*An-Tarodhin*) di masing-masing pihak tanpa adanya unsur paksaan. Mekanisme perhitungan bagi hasil yang diterapkan di dalam perbankan syariah terdiri dari dua sistem yaitu: *profit sharing dan revenue sharing* (Wahab, 2016). BSI KCP Pekalongan KAJEN menjadi salah satu lembaga keuangan yang berbasis syariah, dengan harapan BSI menerapkan sistem bagi hasil yang sesuai dengan syariat Islam, menghindari pemberlakuan sistem bunga didalamnya, keuntungan yang diperoleh didasarkan oleh bagi hasil dari perjanjian awal yang telah disepakati bukan berasal dari bunga.

Bagi hasil adalah suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dan pengelola dana. Bagi hasil merupakan bentuk dari perjanjian kerja sama antara pemodal (*investor*) dan pengelola modal (*entrepreneur*) dengan menjalankan kegiatan usaha ekonomi, dimana diantara keduanya akan terikat kontrak bahwa di dalam usaha tersebut jika mendapat keuntungan akan dibagi kedua belah pihak sesuai dengan nisbah kesepakatan di awal perjanjian dan begitu pula bila usaha mengalami kerugian akan ditanggung bersama sesuai porsi masing-masing (Amrin, 2020).

Hasil penelitian (Amrin, 2020) yang berjudul “Pengaruh Sistem Bagi Hasil Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada Bank Muamalat Kcp Palopo” menyatakan bahwa terdapat pengaruh sistem bagi hasil dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah, sedangkan secara simultan sistem bagi hasil dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah.

Menjadi salah satu industry perbankan syariah, maka BSI KCP Pekalongan Kaje n harus berusaha mengoptimalkan kualitas pelayanan, kepercayaan, dan sistem bagi hasil guna menciptakan adanya keputusan menabung dari nasabah atau calon nasabah. Jaminan kualitas pelayanan menjadi perhatian utama bank, karena dengan kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan kepercayaan dan sistem bagi hasil yang diterapkan oleh BSI KCP Pekalongan Kaje n. Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait BSI KCP Pekalongan Kaje n dengan judul **“Pengaruh kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Pekalongan Kaje n)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang diatas, maka dapat dijabarkan beberapa rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menabung di BSI KCP Pekalongan Kaje n?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan menabung di BSI KCP Pekalongan Kaje n?
3. Apakah bagi hasil berpengaruh terhadap keputusan menabung di BSI KCP Pekalongan Kaje n?
4. Apakah kualitas pelayanan, kepercayaan, dan bagi hasil berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menabung di BSI KCP Pekalongan Kaje n?

## C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan penelitian

Adapun tujuan penulisan proposal penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menabung di BSI KCP Pekalongan Kajan.
- b. Untuk mengetahui kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan menabung di BSI KCP Pekalongan Kajan.
- c. Untuk mengetahui bagi hasil berpengaruh terhadap keputusan menabung di BSI KCP Pekalongan Kajan.
- d. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, kepercayaan, dan bagi hasil berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menabung di BSI KCP Pekalongan Kajan.

### 2. Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Secara Teoritis
  - i. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang hal-hal yang dapat mempengaruhi keputusan menabung di Bank Syariah Indonesia.
  - ii. Temuan dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya dengan pembahasan yang sejenis dan sebagai bahan penelitian yang diulangi untuk memperbaiki atau menjadi lebih baik lagi dari penelitian sebelumnya.

b. Manfaat Akademis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memperluas dan meningkatkan pemahaman instruktur dan siswa yang tertarik pada studi kasus keputusan menabung nasabah BSI dalam masalah penelitian yang sedang dipertimbangkan.

c. Secara Praktis

i. Bagi penulis

Melalui penelitian ini dimaksudkan agar keahlian dan pengetahuan penulis dalam melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan bagi hasil terhadap keputusan menabung nasabah BSI dapat dibagikan kepada sesama.

ii. Bagi Bank Syariah Indonesia

Hasil penelitian ini dapat mejadi acuan bagi BSI dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kepercayaan, dan bagi hasil terhadap keputusan nasabah menabung.

iii. Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu para nasabah BSI KCP Pekalongan Kajen yang menabung di Bank Syariah Indonesia.

#### **D. Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan adalah sebuah penjelasan singkat atau padat yang daling berkaitan dengan berbagai hal yang akan dibahas dengan sistematis supaya dapat dengan mudah dipahami semua pembaca. Berikut sistematika pembahasan penulisannya:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pendahuluan penelitian ini dibagi menjadi beberapa sub-bab yang menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan bagaimana penulisan penelitian disusun.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam tinjauan Pustaka, berisi penjelasan tentang landasan teori penelitian, penjelasan tentang variabel yang digunakan dalam penelitian, penelitian sebelumnya, kerangka penelitian, dan penjelasan tentang hipotesis.

**BAB III: METODE PENELITIAN**

Pada bab metodologi penelitian berisi penjelasan tentang variabel penelitian, jenis dan sumber data penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data, serta teknik analisis yang digunakan dalam penelitian

**BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian hasil dan pembahasan ini berisi tentang hasil pengolahan data, analisis pengolahan data, dan pembahasan temuan penelitian.

**BAB V : PENUTUP**

Pada bagian penutup terdiri dari 3 sub-bab yaitu, kesimpulan dari analisis pembahasan penelitian, keterbatasan dari penelitian, serta saran untuk penelitian-penelitian selanjutnya dan pihak yang berkepentingan.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Landasan Teori

Penelitian ini menggunakan *Theory of Reasoned Action* (TRA) atau Teori Tindakan Beralasan dari Ajzen dan Fishbein pada tahun 1967, dalam upaya untuk menawarkan mengenai konsistensi tentang hubungan antara perilaku dan sikap. Sejauh mana seseorang memiliki pendapat yang menguntungkan atau negatif tentang perilaku yang dipermasalahkan ditentukan oleh teori sikap Ajzen tentang perilaku. Hubungan antara sikap terhadap perilaku dan evaluasi menjelaskan mengenai keyakinan individu dalam perilaku yang menggambarkan probabilitas subjektif bahwa aktivitas akan menciptakan efek tertentu (Ajzen, 1967).

Menurut Ajzen, (1967) ada dua variabel utama yang dapat mempengaruhi keinginan seseorang untuk melakukan sesuatu atau melakukan tindakan tertentu, yakni: sikap (*attitude against conduct*) dan pengaruh sosial atau norma subjektif (*subjective norm*). Dia mengklaim bahwa keyakinan perilaku menimbulkan sikap, sedangkan keyakinan normatife menimbulkan standar subjektif. Dalam teori ini juga menghubungkan antara keyakinan (*belief*), sikap (*attitude*), kehendak (*intention*), dan perilaku (*behavior*) (Ajzen, 1967).

Menurut J. Griffin yang dikutip oleh R. Rama Riyan Jazulia bahwa keputusan nasabah dalam mengambil produk adalah suatu tindakan memilih satu alternatif dari serangkaian alternatif yang ada, artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan haruslah bersedia alternatif lainnya. Dari pengertian diatas,



dapat disimpulkan bahwa keputusan nasabah adalah suatu proses yang dilakukan oleh nasabah dalam memilih satu pilihan alternatif dari beberapa alternatif yang ada untuk memilih sebuah produk jasa tertentu secara tepat sesuai dengan keinginan dan dapat memenuhi kebutuhan (Griffin, 2002).

Moorhead dan Griffin berpendapat bahwa pengambilan keputusan merupakan suatu proses pengambilan pilihan dan sejumlah alternatif yang di dalamnya terdapat elemen-elemen informasi, tujuan, pilihan Tindakan, kemungkinan Tindakan-hasil, nilai yang berhubungan dengan tujuan setiap hasil dan salah satu pilihan tindakan. Sejalan dengan perilaku konsumen, maka pengambilan keputusan konsumen (*consumer decision making*) dapat didefinisikan sebagai alternatif pilihan, Oleh karena itu Nurmeylani menyimpulkan pengambilan keputusan menjadi dua point (Nurmeylani et al., 2020) yaitu :

1. Pangkal permulaan dari semua aktivitas manusia yang sadar dan terarah, baik secara individual maupun secara kelompok, baik secara institusional maupun secara organisasional.
2. Sesuatu yang bersifat futuristic, artinya bersangkutan paut dengan hari depan, masa yang akan datang, di mana efeknya atau pengaruhnya berlangsung cukup lama.

### **1. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah presepsi nasabah mengenai layanan yang merupakan akumulasi kepuasan bagi banyak nasabah atas banyak pengalaman layanan. Penyedia layanan yang berkualitas adalah penyedia

yang mampu terus menerus menyediakan pengalaman layanan yang memuaskan dalam periode waktu yang lama. Pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan dominasi suatu bank dalam persaingan antar bank yang ada. Bank sebagai perusahaan jasa dibidang keuangan, atau perusahaan lain yang terkait dengan transaksi keuangan perlu mengutamakan kualitas pelayanan. Apabila bank tidak mampu melayani nasabah dengan baik maka kemungkinan yang akan timbul adalah nasabah akan memutuskan hubungan bisnis dengan bank (Ismulyaty et al., 2022).

Untuk itu kualitas layanan memegang peranan penting dalam nasabah untuk melakukan transaksi. Di industri perbankan, banyak inovasi layanan telah dilakukan dengan tujuan untuk memberikan layanan yang nyaman, aman dan mudah kepada nasabah. Perkembangan teknologi informasi menciptakan metode dan prinsip-prinsip syariah dalam pelaksanaan operasionalnya. Dalam perkembangannya Bank syariah Indonesia selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan baik dari segi karyawan maupun fasilitas yang disediakan (Ismulyaty et al., 2022).

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan/hubungan yang kuat dengan bank. Dalam jangka Panjang, bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah dengan memaksimalkan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan. Kualitas pelayanan dapat diukur baik atau tidaknya berdasarkan sudut pandang nasabah bukan berdasarkan penyedia jasa. Meskipun demikian, bukan berarti

kualitas pelayanan tidak dapat diukur. Presepsi terhadap kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian menyeluruh atas suatu jasa (Bella et al., 2023)

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta keepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah akan semakin tinggi pula kepuasan nasabah terhadap bank sedangkan kurangnya perhatian/pelayanan bank terhadap nasabah akan berdampak ketidakpuasan nasabah pada bank yang juga dapat berakibat pada keputusan nasabah untuk pindah ke bank lain. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik sering dikatakan sebagai salah satu factor penting dalam keberhasilan suatu bisnis (Bella et al., 2023).

Indikator kualitas pelayanan menurut Brown dalam Moenir (1998:33) bahwa dimata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut:

- a. *Reability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat; *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan;
- b. *Empathy*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan;
- c. *Responsivene*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat

## 2. Kepercayaan

Kepercayaan adalah wilayah psikologis yang merupakan perhatian untuk menerima apa adanya berdasarkan harapan terhadap perilaku yang baik dari orang lain. Kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai kesediaan satu pihak untuk menerima risiko dari tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan penting untuk pihak yang mempercayainya, tidak dari kemampuan untuk mengawasi dan mengendalikan tindakan pihak yang dipercaya (Khotimah, 2018).

Kepercayaan merupakan keyakinan anggota kepada Lembaga keuangan sebagai mitra bisnisnya dan mereka percaya akan menemukan sesuatu yang sesuai dengan apa yang diinginkan, kepercayaan anggota tersebut akan menimbulkan mitranya melakukan suatu tindakan yang tentunya akan dapat menguntungkan kedua belah pihak, dengan demikian anggota akan berkeyakinan bahwa mitranya akan menepati semua janji-janji yang telah dijanjikan diawal. Kepercayaan merupakan keyakinan anggota kepada Lembaga keuangan dengan cara menerima semua tindakan mitranya yang akan menguntungkan semua pihak dan anggota tersebut berharap bahwa lembaga keuangan tersebut akan melakukan suatu Tindakan yang penting kepada anggota yang telah memberikan kepercayaan, salah satunya dengan cara menepati semua janji-janji yang telah dijanjikan diawal (Khotimah, 2018).

Ada dua alasan yang sangat penting yang dapat membangun sebuah kepercayaan yaitu, yang pertama merupakan membangun hubungan yang

baik dengan anggota dan pihak Lembaga keuangan harus memiliki komitmen yang tinggi berdasarkan keandalan dan integritas yang ada dan komitmen yang tinggi berdasarkan keandalan dan integritas yang ada, dan yang kedua merupakan kedua belah pihak harus mau membuka suatu informasi yang bersifat pribadi yang nantinya akan dapat mempengaruhi perencanaan dimasa yang akan datang dan informasi tersebut hanya informasi penting yang nantinya akan dapat mempengaruhi pengoprasian (Khotimah, 2018).

Kepercayaan dapat diukur melalui beberapa indikator yang digunakan, menurut (Caniago, 2022) terdapat tiga indikator sebagai berikut:

- a. Kemampuan (Ability) Kemampuan berkaitan dengan kompetensi dan karakteristik dari para pelaku (penjual, karyawan, dll) dalam memberikan layanan kepada konsumennya.
- b. Integritas (Integrity) Integritas merupakan komitmen pelaku dari para penyedia jasa untuk menjalankan aktivitas bisnis yang benar-benar sesuai janji yang telah disampaikannya kepada konsumen.
- c. Kebajikan (Benevolence) Kebajikan merupakan komitmen penyedia jasa untuk mampu memberikn kepuasan kepada konsumen.

### **3. Bagi Hasil**

Presepsi bagi hasil adalah presepsi masyarakat bahwa sistem bagi hasil ini lebih sesuai dengan prinsip syariah, lebih menguntungkan dan telah memenuhi rasa keadilan bagi semua pihak. Sistem bagi hasil adalah suatu sistem yang mencakup tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dan pengelola dana. pembagian hasil usaha ini dapat terjadi antara bank

dengan nasabah penerima dana. Bank syariah adalah bank yang memberikan pelayanan kepada nasabah dengan bebas bunga (interest free banking) tetapi menerapkan system bagi hasil, bagi hasil bisa disebut juga dengan nisbah keuntungan (Hariadi & Angriani, 2021).

Indikator bagi hasil menurut Zamir (2000: 55), yaitu:

- a. Menguntungkan yaitu sistem pembagian hasil yang dipakai oleh pihak bank adalah system bagi hasil yang dapat diterima karena bersifat menguntungkan baik bagi pihak bank maupun nasabah karena menggunakan sistem syariah sesuai dengan al-Qur'an.
- b. Manfaat dari bagi hasil, yaitu nasabah akan mendapat manfaat dari bagi hasil yang diterima. Bagi hasil akan memberikan manfaat berupa investasi halal sehingga nasabah yang melakukan transaksi di bank syariah akan mendapatkan kenyamanan dengan sistem bagi hasil yang diberikan. Hal ini dikarenakan system bagi hasil merupakan sistem pembagian keuntungan yang menjauhi riba.
- c. Kompetitif yaitu besarnya bagi hasil dihitung berdasarkan keuntungan yang diperoleh. Keadilan dalam pembagian keuntungan merupakan salah satu prinsip dalam menghitung bagi hasil sehingga nasabah merasa nyaman dengan system bagi hasil (Hariadi & Angriani, 2021)

#### **4. Keputusan Menabung**

Keputusan adalah hal sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Berarti keputusan (decision) adalah pilihan (choice), yaitu pilihan dari dua atau lebih

kemungkinan. Sebagian besar keputusan beranda pada satu dari dua kategori: terprogram dan tidak terprogram. Keputusan juga dapat diartikan sebagai proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga kepada terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi. Rekomendasi itulah yang selanjutnya dipakai dan digunakan sebagai pedoman basis dalam pengambilan keputusan. Anggota adalah orang-orang yang mempunyai kepentingan ekonomi yang sama sebagai pemilik dan sekaligus pengguna jasa, berpartisipasi aktif untuk mengemabngkan suatu usaha. Dari pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa keputusan anggota adalah suatu pihak yang memutuskan pilihan untuk melakukan pilihan untuk melakukan pembelian barang atau jasa (Almas Azhar et al., 2023).

Menabung adalah tindakan yang dianjurkan oleh islam, karena dengan menabung berarti seseorang muslim mempersiapkan diri untuk pelaksanaan perencanaan masa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan. Secara luas menabung dapat diartikan sebagai suatu kegiatan menyisihkan dari pendapatannya untuk dikumpulkan sebagai cadangan dihari depan (Maharani et al., 2021).

Indikator keputusan menabung menurut Kotler (1995) dalam penelitian dari Ayun sekar Widowati (2018), ada tiga indicator mengenai keputusan pembelian, yaitu kemantapan pada suatu produk, kebiasaan membeli produk, dan memberikan rekomendasi pada orang lain.

Berdasarkan beberapa indikator keputusan pembelian di atas, maka

Indikator keputusan menabung menurut Kotler & Keller adalah :

- a. Pengenalan masalah.
- b. Pencarian informasi.
- c. Evaluasi alternatif.





## B. Telaah Pustaka

Penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan atau referensi peneliti untuk melakukan penelitiannya saat ini dan juga digunakan penelitian sebagai bahan untuk mengembangkan dan meningkatkan informasi penelitian yang dilakukan saat ini. Beberapa penelitian terdahulu akan dibahas secara singkat dan jelas dibawah ini karena penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian sebelumnya. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan penelitian saat ini diantaranya :

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

No.	Nama (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	(Fadhilah et al., 2023)	Pengaruh Literasi keuangan Syariah, Bagi Hasil, pendapatan, dan kualitas layanan Digital m-Banking terhadap keputusan menabung generasi milenial di Bank Syariah”.	Hasil penelitian ini menunjukkan, terdapat pengaruh yang signifikan dari literasi keuangan syariah, bagi hasil, pendapatan, dan kualitas layanan digital m-banking terhadap keputusan menabung generasi milenial di bank syariah.	Menggunakan variabel keputusan menabung.	Menggunakan variabel literasi keuangan syariah, bagi hasil, prndapatan, dan kualitas layanan digital m-banking.
2.	(Zuliyanti,2023)	“Pengaruh pengetahuan, kepatuhan syariah dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung dengan kepercayaan sebagai variabel intervening (studi kasus	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung. Pengetahuan, kepatuhan syariah dan kualitas pelayanan	Menggunakan variabel kualitas pelayanan terhadap	Menggunakan pengetahuan, kepatuhan, syariah dan menggunakan variabel intervening.

		pada nasabah BSI KCP Gubug)".	berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung.	keputusan menabung.	
3.	(Dwi Susanti, 2023)	"Pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan pengetahuan terhadap keputusan nasabah menabung produk al-wadi'ah di Bank Syariah (studi pada nasabah di BSI KCP kedaton bandar Lampung)".	Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menabung di Bank syariah, sedangkan variabel promosi dan pengetahuan tidak memiliki pengaruh secara parsial. Dan variabel kualitas pelayanan promosi dan pengetahuan tidak memiliki pengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menabung produk Al-wadi'ah dibank syariah.	Menggunakan variabel kualitas pelayanan.	Variabel ini menggunakan promosi dan pengetahuan terhadap produk Al-wadi'ah.
4.	(Muhammad Khafid Farhan 2023)	"Pengaruh motivasi menghindari riba, kualitas pelayanan, dan pengetahuan produk perbankan syariah terhadap keputusan menjadi nasabah BSI".	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi menghindari riba berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah BSI. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi BSI. Dan pengetahuan perbankan syariah berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah BSI.	Menggunakan variabel kualitas pelayanan	Variabel ini menggunakan motivasi menghindari riba dan pengetahuan produk perbankan syariah.

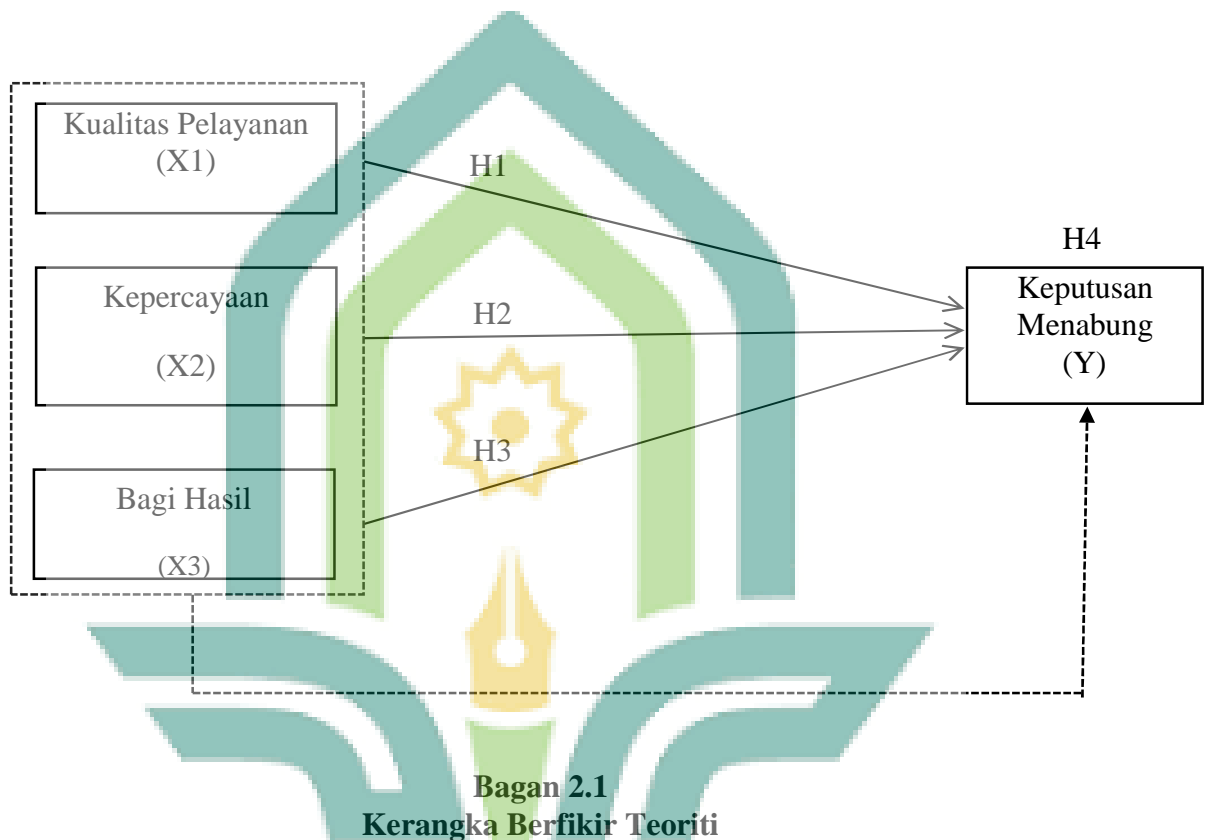
5.	(Saksena Sahrul Amar, 2022)	“Pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan di bank syariah indonesia”.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan dan bagi hasil secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Menggunakan kualitas pelayanan dan bagi hasil.	Menggunakan variabel Y kepuasan nasabah tabungan.
6.	(Azhar et al., 2022)	“Pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan menabung pada nasabah di Bank Syariah Indonesia cabang Rogojampi”.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menabung pada nasabah bank syariah.	Menggunakan variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan menabung.	Objek penelitian ini di Bank Syariah Indonesia cabang Rogojampi sedangkan penelitian ini di Bank Syariah Indonesia KCP Pekalongan Kajan.
7.	(Chandra Kartika & Yusuf, 2020)	Pengaruh religiusitas, trust, corporate image, dan sistem bagi hasil terhadap minat nasabah menabung dan loyalitas di bank syariah mandiri di surabaya. Develop.	Religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menabung, Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menabung, Citra perusahaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat nasabah menabung, Sistem bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat	Menggunakan Variabel bagi hasil.	Menggunakan variabel religiusitas, trust dan corporate image terhadap minat menabung, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan.

			nasabah menabung, Religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, Citra perusahaan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah, Sistem bagi hasil berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan Minat nasabah menabung berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah		
8.	(Karina Halimah Asmar, 2019)	“Pengaruh pelayanan, promosi, lokasi, dan bagi hasil bank terhadap minat nasabah menabung pada PT. bank BRI syariah kepud Sudirman Lubuk Pakam”.	Hasil penelitian menunjukkan pelayanan menjadi variable yang sangat signifikan dan berpengaruh positif terhadap peningkatan minat nasabah menabung, tingkat bagi hasil yang juga menjadi salah satu variable yang memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan minat nasabah menabung, sedangkan lokasi dan promosi	Menggunakan variabel pelayanan dan bagi hasil.	Menggunakan variabel promosi dan lokasi, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan bagi hasil.

			yang tidak memiliki pengaruh positif.		
<b>9.</b>	(Syahda Malyavitha Harisya & Mochlasin, 2022 )	“Peran moderasi halal lifestyle pada hubungan pengetahuan keuangan dan kepercayaan terhadap minat menabung masyarakat di bank syariah”.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan keuangan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap minat menabung masyarakat, variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung masyarakat, variabel halal lifestyle tidak mampu memoderasi pengaruh pengetahuan keuangan terhadap minat menabung masyarakat, variabel halal lifestyle tidak mampu memoderasi pengaruh kepercayaan terhadap minat menabung masyarakat.	Menggunakan variabel kepercayaan .	Tidak menggunakan peran moderasi halal lifestyle pada hubungan pengetahuan.
<b>10.</b>	(Novita Himatul Ulya et al., 2020)	“Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap minat menabung pada Pt Bank Tabungan Negara(Persero) TBK. Cabang Semarang”	Variabel kualitas produk berpengaruh pada minat menabung. Variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap minat menabung. Kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menabung.	Menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan.	Tidak menggunakan pengaruh kualitas produk.

### C. Kerangka Berfikir

Berdasarkan pada usulan latar belakang diatas, penelitian terdahulu serta teori yang dijadikan landasan penelitian maka peneliti merumuskan kerangka penelitian agar pembaca dapat lebih mudah memahami penelitian, Adapun kerangka tersebut dapat digambarkan sebagai berikut.



Keterangan :

X1 : Kualitas Layanan

X2 : Kepercayaan

X3 : Bagi Hasil

Y1 : Keputusan Menabung

—————> Pengaruh secara parsial

-----> Pengaruh secara simultan

Kerangka penelitian diatas menggambarkan pengaruh antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan sebagai X1, Kepercayaan sebagai X2, dan Bagi Hasil sebagai X3 terhadap variabel dependen yaitu Keputusan Menabung sebagai Y baik secara parsial maupun simultan.

#### **D. Hipotesis Penelitian**

Berfungsi pada rencana cadangan yang berhubungan dengan pertanyaan peneliti. Pertanyaan penelitian umumnya berpusat pada dugaan teori tentang munculnya masalah dari hasil penelitian dan pengalaman atau observasi penelitian. Dugaan tersebut lalu dikonformasi oleh teori landasan yang menjawab pertanyaan penelitian. Setelah itu, berdasarkan pertanyaan penelitian menghasilkan hipotesis yang berisi variabel yang akan diteliti. Dalam ilmu statistik, hipotesis adalah pernyataan parameter populasi (Fiktorrofiah., 2014). Berdasarkan kerangka berfikir diatas, jadi hipotesisnya:

##### **1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung**

Pengaruh kualitas pelayanan merupakan cara mempertahankan pelanggan. Dengan adanya kualitas yang sangat bagus dan pelayanan cukup memadai, berarti akan menguntungkan bagi perusahaannya sendiri dan harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.

Berdasarkan penelitian Mastura (2018) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di banda aceh.

Nopitasari (2017) dalam penelitiannya tentang pengaruh lokasi, produk, reputasi, dan pelayanan terhadap keputusan mahasiswa iain Surakarta menggunakan bank syariah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung nasabah. Sedangkan pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah.

Ha1: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menabung.

Ho1: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan menabung.

## **2. Pengaruh kepercayaan terhadap keputusan menabung**

Bank merupakan bentuk perusahaan yang berorientasi pada kepercayaan nasabah, tanpa kepercayaan nasabah bank tidak akan mampu melakukan kegiatannya dengan baik. Oleh karena itu, penting bagi bank untuk dipercayai oleh nasabah. Jika kepercayaan antara pihak bank dan nasabah sudah terbentuk, maka usaha untuk membina kerja sama akan lebih mudah sehingga memberi keuntungan bagi kedua belah pihak.

Kepercayaan merupakan kesediaan pihak tertentu terhadap pihak lain dalam melakukan hubungan suatu transaksi atau komitmen, bahwa pihak tersebut akan memenuhi kewajibannya secara baik sesuai yang diharapkan dan mau mengambil resiko yang akan diterimanya (Syamratul Husna, 2020).

Kepercayaan nasabah adalah komponen penting untuk menjaga hubungan yang berkelanjutan diantara semua pihak yang terlibat dalam bisnis. Melalui kepercayaan yang terbangun diantara berbagai pihak yang terlihat dalam bisnis. Melalui kepercayaan yang terbangun diantara berbagai



pihak yang terlibat dalam bisnis memungkinkan bisnis bisa terjalin dengan lebih intensif mengingat masing-masing pihak memiliki kepercayaan untuk bisa memenuhi tanggung jawabnya. (Annilda et., 2018).

Dalam sebuah penelitian yang dilakukan oleh Fadhilah (2019) tentang pengaruh pengetahuan dan kepercayaan terhadap keputusan nasabah menabung di bank syariah KC Madiun. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank BRI Syariah Madiun.

Ha2: Kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan menabung.

Ho2: Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap keputusan menabung.

### **3. Pengaruh bagi hasil terhadap keputusan menabung**

Terdapatnya bagi hasil terhadap keputusan menabung nasabah pada BSI KCP Pekalongan Kaje. Menunjukkan bahwa bagi hasil yang diberikan oleh BSI KCP Pekalongan Kaje dirasakan telah memberikan bagi hasil yang memuaskan sehingga menimbulkan minat nasabah untuk menabung dalam menggunakan produk serta jasa BSI KCP Pekalongan Kaje hal ini sesuai berdasarkan teori (Nikensari, 2012).

Yang berkesimpulan hal lain yang bisa saja mempengaruhi minat menabung salah satunya bagi hasil. Bagi hasil adalah kerja sama antara dua belah pihak yang satu sebagai penyandang dana dan yang lain sebagai pengelola dimana hasil usahanya akan dibagi sesama sesuai yang telah disepakati. Kemudian juga sesuai dengan teori karim yang menunjukkan setiap dimensi bagi hasil seperti persentase bagi hasil, bagi untung dan bagi rugi,

jaminan, menentukan besarnya nisbah keuntungan yang bagus dan memuaskan yang diberikan oleh BSI KCP Pekalongan Kaje (Faqih, 2020).

Berdasarkan penelitian Aminatuz Zahro (2019) dengan judul pengaruh bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung pada Bank syariah di Jepara hasil penelitian menunjukkan bagi hasil secara positif mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan bank syariah karena nasabah yakin makin tinggi bagi hasil makin besar keuntungannya dan bank bisa mengoptimalkan bagi hasil untuk tidak merugikan nasabah. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Kurnia (2014) tentang pengaruh pengetahuan, kualitas jasa, bagi hasil, karakteristik, dan promosi terhadap keputusan memilih produk investasi berjangka mudharabah/ijabah, mengatakan besarnya bagi hasil yang diberikan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih produk ijabah di BMT Surya Madani karena masyarakat lebih berpengaruh pada pemberian manfaat dunia dan akhirat.

Ha3: Bagi Hasil berpengaruh terhadap keputusan menabung.

Ho3: Bagi Hasil tidak berpengaruh terhadap keputusan menabung

#### **4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Bagi Hasil terhadap keputusan menabung**

Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan dalam bank. Nasabah akan lebih senang terhadap bank yang peka terhadap kebutuhan nasabahnya. Kepercayaan bank terhadap nasabah ditunjukkan dengan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank akan meningkatkan tingkat pengambilan

keputusan nasabah untuk menabung di bank tersebut. Gafen (2000), menjelaskan kepercayaan adalah kemauan untuk membuat dirinya peka terhadap tindakan yang diambil oleh orang yang dipercayai berdasarkan pada rasa kepercayaan dan tanggung jawab. Selain itu bagi hasil menjadi salah satu strategi bank syariah untuk dapat menarik minat nasabah dalam menginvestasikan dananya di bank syariah. Bank yang mampu menawarkan nisbah lebih tinggi akan lebih diminati oleh nasabah. Nasabah akan lebih tertarik untuk menginvestasikan dananya di bank dengan bagi hasil tinggi dengan harapan return yang tinggi.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Pada riset ini jenis penelitian yang digunakan berupa penelitian lapangan. Penelitian lapangan mengharuskan peneliti terjun langsung ke objek yang dijadikan penelitian dimana ia bertemu langsung maupun tidak langsung dengan responden. Untuk mengumpulkan data dan informasi menggunakan kuesioner sebagai alat bantu untuk penelitiannya.

##### **2. Pendekatan Penelitian**

Penelitian kuantitatif adalah metode penyelidikan yang digunakan dalam penelitian ini. Pendekatan ini seharusnya menekankan aspek fenomena sosial yang dapat diukur secara objektif. Setiap kejadian atau fenomena diubah menjadi sejumlah komponen masalah, variabel dan indikator agar dapat diukur. Kategori informasi yang terkait dengan setiap variabel yang disebutkan digunakan untuk menentukan nilainya. Dengan menggunakan teknik perhitungan secara kuantitatif matematik menggunakan simbol-simbol angka dapat memberikan temuan dan suatu kesimpulan yang diterima secara umum

##### **3. Setting Penelitian**

Setting penelitian adalah lingkungan, lokasi, atau ruang yang peneliti pilih untuk dijadikan objek penelitian dengan tujuan untuk mengumpulkan data keperluan penelitian. Penelitian dilaksanakan di BSI KCP Pekalongan

Kajen yang beralamat di Jl. Mandurejo, Gg. Kawedanan No. 59, kel. Nyamok, Kec. Kajen Kab. Pekalongan pada bulan Juli-Agustus dimana nasabah yang menabung di BSI KCP Pekalongan Kajen ditetapkan sebagai objek penelitiannya.

#### 4. Populasi dan Sampel Penelitian

##### a. Populasi Penelitian

Sugiyono (2018) mengungkapkan bahwa populasi yaitu lokasi umum yang meliputi subjek atau objek dengan atribut dan sifat tertentu yang peneliti pilih untuk diteliti serta disimpulkan hasilnya. Populasi mencakup keseluruhan dari sifat atau karakteristik subjek atau objek yang diteliti. Populasi pada penelitian ini ialah seluruh nasabah yang menabung di BSI KCP Pekalongan Kajen.

##### b. Sampel Penelitian

Sampel yaitu representasi ukuran serta sifat dari populasi (Sugiyono, 2018). Sementara menurut Arikunto (2019), sampel yaitu bagian dari populasi yang mewakili untuk diteliti.

Penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling untuk mengambil sampel penelitian. Dimana yang dijadikan sampel adalah siapa saja yang kebetulan ada atau dijumpai oleh peneliti. Pada tahap ini, peneliti memfokuskan sampel pada nasabah yang bertransaksi di BSI KCP Pekalongan Kajen, sehingga nasabah akan merasa puas dan menjadikan kuesioner sebagai salah satu teknik dalam pengumpulan sampeldengan

sampel yang belum diketahui dapat diperhitungkan menggunakan Rumus

*Lemeshow*, berikut ini :

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

Keterangan:

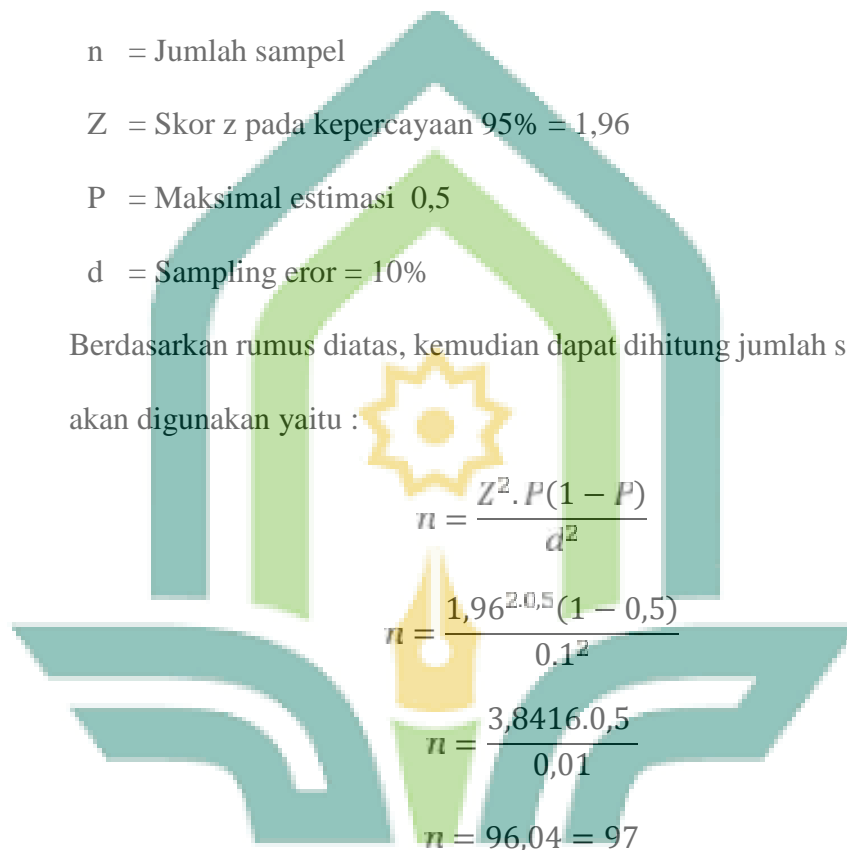
n = Jumlah sampel

Z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

P = Maksimal estimasi 0,5

d = Sampling eror = 10%

Berdasarkan rumus diatas, kemudian dapat dihitung jumlah sampel yang akan digunakan yaitu :



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

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

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,5}{0,01}$$

$$n = 96,04 = 97$$

Dari rumus diatas, maka nilai sampel (n) yang diperoleh ialah 96,04 yang kemudian dibulatkan menjadi 97 orang.

## 5. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan salah satu komponen dari objek yang memiliki berbagai macam antara satu dengan yang lainnya dan ditentukan

penulis guna diidentifikasi dan digali informasinya kemudian menarik sebuah kesimpulan (Hikmah, 2020).

a. Variabel Independen

Variabel bebas adalah variabel yang menyebabkan masalah atau muncul sebagai akibat ketergantungan pada variabel dependen, variabel bebas yang hendak diuji dalam riset ini yaitu : Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2), Bagi Hasil (X3).

b. Variabel Dependen

Variabel dependen yaitu salah satu faktor yang menjadi akibat dari variabel independent. Pada riset ini variabel dependen yang hendak diuji yaitu keputusan nasabah (Y) (Nikmatur, 2017).

Adapun definisi oprasional dan indikator masing-masing variabel pada penelitian ini dapat disajikan dalam bentuk tabel berikut :

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional**

<b>Jenis Variabel</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pengukuran</b>
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan adalah persepsi nasabah mengenai layanan yang merupakan akumulasi kepuasan bagi banyak nasabah atas banyak pengalaman layanan (Ismulyaty et al., 2022).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kehandalan (<i>Reability</i>)</li> <li>2. empati (<i>Empathy</i>)</li> <li>3. Cepat tanggap (<i>Responsivene</i>)</li> </ol>	Skala Likert
Kepercayaan	Kepercayaan adalah wilayah psikologis yang merupakan perhatian untuk menerima apa adanya berdasarkan harapan terhadap perilaku yang baik dari orang lain (Khotimah, 2018).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Integritas (<i>integrity</i>)</li> <li>2. Kompetensi (<i>competence</i>)</li> <li>3. Konsistensi (<i>consistency</i>)</li> </ol>	Skala Likert

Bagi Hasil	Presepsi bagi hasil adalah presepsi masyarakat bahwa sistem bagi hasil ini lebih sesuai dengan prinsip syariah, lebih menguntungkan dan telah memenuhi rasa keadilan bagi semua pihak (Hariadi & Angriani, 2021).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguntungkan</li> <li>2. Manfaat</li> <li>3. Kompetitif</li> </ol>	Skala Likert
Keputusan Menabung	keputusan anggota adalah suatu pihak yang memutuskan pilihan untuk melakukan pilihan untuk melakukan pembelian barang atau jasa (Almas Azhar et al., 2023).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengenalan masalah</li> <li>2. Pencarian informasi</li> <li>3. Evaluasi alternatif</li> </ol>	Skala Rasio

## 6. Sumber Data

Sumber data pada sebuah riset merupakan berbagai sumber dari mana berbagai data dan informasi yang dibutuhkan dalam sebuah riset diperoleh. Di dalam sebuah penelitian kuantitatif pada riset ini, sumber data yang didapat berdasarkan data yang didapat oleh peneliti sendiri langsung dari objek penelitian. Pada riset ini data primer yang dihasilkan dari kuesioner yang diisi oleh nasabah BSI KCP Pekalongan Kajen.

### a. Data Primer

Data primer ialah pengumpulan data secara langsung dan tanpa menggunakan perantara (baik perorang maupun kelompok), seperti hasil wawancara atau tanggapan kuesioner yang diberikan responden. Beberapa kuesioner tentang variabel yang digunakan pada penelitian ini dibagikan pada responden guna mengumpulkan data primer bagi penelitian ini.

### b. Data Skunder

Data skunder yakni pengumpulan data dari sumber lain yang sudah ada pada saat penelitian dilakukan. Data skunder yakni informasi yang



telah dipublikasikan atau diakses secara online dari sumber baik internal maupun eksternal kepada penggunaan (Harahap, 2016). Pengumpulan sumber data skunder diperoleh dari beberapa riset keperustakaan, seperti jurnal penelitian, buku, artikel, makalah serta sumber-sumber yang selaras dengan penelitian yang dilakukan.

## 7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode yang diciptakan oleh peneliti dalam mengumpulkan dan menggali informasi yang digunakan untuk kepentingan penelitian. Kuesioner yaitu Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawab (Arifin, 2018). Metode kuesioner yang dilakukan peneliti terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang tertutup, karena jawaban dari kuesioner sudah disajikan oleh peneliti, responden tinggal menentukan jawaban dari beberapa jawaban pertanyaan yang sudah disediakan. Pedoman penyusunan kuesioner oleh peneliti ini menyesuaikan pada jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yakni:

- a. Kualitas Pelayanan
- b. Kepercayaan
- c. Bagi Hasil
- d. Keputusan Menabung

Pengukuran dengan skala likert diterapkan dalam riset yang dilakukan ini. Skala likert ialah sebuah skala yang bisa diterapkan guna mengukur perilaku, opini serta anggapan seseorang terhadap sebuah objek ataupun

fenomena tertentu. Adapun skala likert yang digunakan pada penelitian ini dengan kategori sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Skala Pengukuran**

Sangat Tidak Setuju (STS)	Nilainya = 1
Tidak Setuju (TS)	Nilainya = 2
Kurang Setuju (KS)	Nilainya = 3
Setuju (S)	Nilainya = 4
Sangat Setuju (SS)	Nilainya = 5

Sumber: (Arifin, 2018)

## 8. Metode Analisis Data

Pada riset kuantitatif, metode analisis data terbagi menjadi dua yaitu kegiatan mendeskripsikan data dan melakukan uji statistic. Terdapat beberapa Teknik statistic yang dapat digunakan untuk menganalisis data. Tujuan dari menganalisis ini adalah untuk mendapatkan informasi yang relevan yang terkandung dalam data tersebut dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode:

### a. Uji Instrumen Data Penelitian

#### i. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2016, p. 43) mengungkapkan bahwa uji korelasi antara nilai setiap pertanyaan dengan skor keseluruhan kuesioner diperlukan untuk menentukan validitas kuesioner, jika pertanyaan dalam suatu kuesioner dapat mengutarakan informasi yang akan diukur oleh kuesioner, maka dianggap valid. Pernyataan/indicator dianggap valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilainya positif. Pada riset ini, pendekatan korelasi product moment dan program SPSS digunakan untuk uji validitas.

## ii. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2016, p. 43) Uji reliabilitas yakni metode guna menguji kuesioner dari suatu variabel yang terdapat indikator didalamnya. Bila tanggapan seseorang pada pertanyaan konstan/tetap dari waktu ke waktu, kuesioner dinyatakan reliabel. Dan bilamana pengukuran dilakukan lebih dari dua kali untuk gejala yang sama, hal ini melibatkan pembuktian sejauh mana alat pengukur diklaim konsisten. Variabel dinyatakan reliabel hasil *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ , serta pada penelitian ini menggunakan SPSS guna mengaplikasikan *Cronbach Alpha*.

## b. Uji Asumsi Klasik

### i. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan dengan tujuan guna mengukur distribusi data dalam penelitian. Menurut Ghozali (2018), tujuan pengujian ini yaitu guna mengetahui apakah variabel residual pada model regresi berdistribusi normal. Dimana data dengan distribusi normal merupakan data yang layak digunakan pada penelitian. Menurut wulansari (2016), statistic parametrik dapat digunakan sebagai uji statistik apabila data berdistribusi normal. Pengujian ini dilaksanakan melalui Uji *Kolmogorov-Smirnov*. Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  dan sebaliknya data dinyatakan tidak memiliki distribusi normal apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  dan

sebaliknya data dinyatakan tidak memiliki distribusi normal apabila nilai signifikansi  $< 0,05$ .

## ii. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas guna melihat apakah variabel bebas tersebut mempunyai komponen yang serupa atau tidak. Dapat dipahami bahwasannya variabel bebas tersebut Ketika diuji tidak boleh memiliki aspek, indicator, dan dimensi yang serupa, sebab jika hal tersebut terjadi, koefisien regresi yang diperoleh menjadi tidak bernilai atau bermakna. Uji multikolinearitas memiliki tujuan guna mengidentifikasi dalam model regresi terdapat hubungan antar variabel bebas atau tidak (Widana & Muliani, 2020). Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas maka dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (FIV) dengan kriteria, yaitu apabila nilai *tolerance*  $< 0.1$  atau nilai *Variance Inflation Factor* (FIV)  $> 10$ , maka dapat disimpulkan terjadi multikolinearitas (Pramesti, 2018).

## iii. Uji Heteroskedastisitas

Dalam sebuah analisis regresi memerlukan uji asumsi klasik yakni uji heteroskedastisitas yang berfungsi guna mengidentifikasi terdapat atau tidaknya simpangan pada analisis model regresi. Secara umum, perkiraan model yang akan dijalankan menjadi susah jika varian data yang tidak tetap, apabila bentuk analisis regresi diperoleh suatu simpangan (Pramesti, 2018).

Riset ini menggunakan model regresi dengan meninjau grafik scatterplot dengan klarifikasi sebagai berikut:

- a) Gejala Heteroskedastisitas tidak ada, apabila nilai sig, antara variabel bebas dengan variabel absolut residual lebih dari 0,05 ( $\text{sig} > 0,05$ ).
- b) Gejala Heteroskedastisitas ada, jika nilai sig. antara variabel bebas dengan variabel absolut residual kurang dari 0,05 ( $\text{sig} < 0,05$ ).

#### iv. Uji linieritas

Untuk mengetahui apakah model yang dikembangkan memiliki hubungan linear atau tidak, maka dilakukan uji linieritas. Hasil uji linearitas diharapkan dapat menghasilkan hipotesis nol yang diterima. Ini menunjukkan bahwa persamaan regresi linear dasar yang satu yang dihitung dan data yang terlihat benar-benar sesuai. Jika garis regresi tidak linier, analisis regresi tidak dapat dilakukan.

Menggunakan SPSS, uji linieritas dijalankan (statistic solusi produk dan layanan). Nilai signifikansi penyimpangan dari linieritas yang dihasilkan dari uji linieritas dengan nilai alpha yang diterapkan dapat dibandingkan dengan aturan untuk keputusan linieritas. Nilai dikatakan linier jika nilai signifikansi divergensi dari linieritas jika dari alpha 0,05 lebih kecil, sebaliknya kedua variabel dinyatakan tidak memiliki hubungan linear apabila nilai lebih besar 0,05 (Sugiono, 2016).

### c. Uji Hipotesis

#### i. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji kesignifikansian pengaruh parsial atau terpisah dari variabel independent terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini uji t dapat diidentifikasi dengan memanfaatkan program SPSS dengan nilai kriteria yakni:

- a)  $H_a$  : Variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b)  $H_o$  : Variabel-variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Uji t dapat diujikan dengan rumus berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = nilai t hitung

n = jumlah responden

r = koefisien korelasi hasil r hitung

#### ii. Uji f (Simultan)

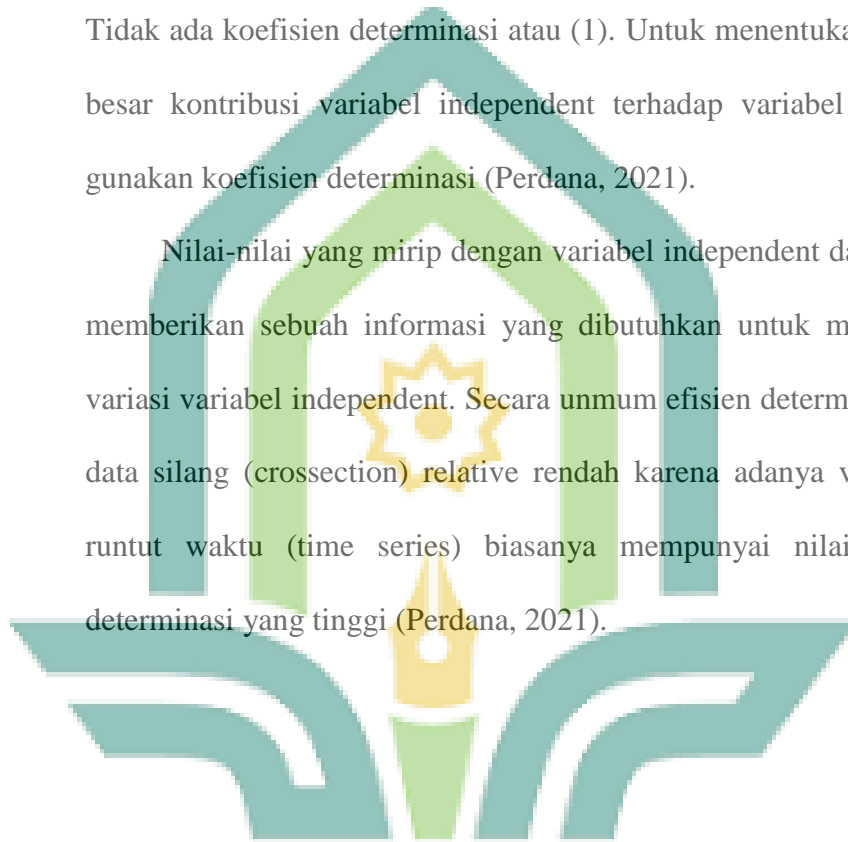
Uji statistic dilakukan untuk menjawab pertanyaan apakah ada pengaruh yang sama terhadap variabel terkait jika semua variabel bebas atau terkait diletakkan dalam model. Kriteria untuk menentukan apakah suatu hipotesis benar atau salah untuk nilai F tertentu yaitu sebagai berikut: melihat nilai  $F; > 4$  maka  $H_o$  dapat ditolak pada tingkat kepercayaan 5% (0,05); dan menggunakan hipotesis alternatif yang

menyebutkan jika seluruh variabel bebas berkorelasi signifikan dengan variabel terikat (Natoen et al., 2018).

### iii. Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Kemampuan model regresi untuk menjelaskan variansi variabel dependen pada dasarnya diukur dengan koefisien determinan ( $R^2$ ). Tidak ada koefisien determinasi atau (1). Untuk menentukan seberapa besar kontribusi variabel independent terhadap variabel dependen, gunakan koefisien determinasi (Perdana, 2021).

Nilai-nilai yang mirip dengan variabel independent dapat sedikit memberikan sebuah informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independent. Secara umum efisiensi determinasi untuk data silang (crosssection) relative rendah karena adanya variasi data runtut waktu (time series) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi (Perdana, 2021).



## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Data**

##### **1. Deskripsi Data Penelitian**

Deskripsi data pada penelitian mempunyai tujuan untuk mengetahui karakteristik responden. Responden penelitian ini yaitu nasabah BSI KCP Pekalongan Kaje. Kuesioner yang diserahkan kepada nasabah sebanyak 97 diperoleh kembali 97 kuesioner untuk dianalisis data. Pernyataan pada kuesioner ini terbagi menjadi dua bagian yaitu bagian pertama meliputi profil umum responden antara lain jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan, dan sudahkah mempunyai tabungan. Sedangkan bagian kedua, meliputi : kualitas pelayanan, kepercayaan, bagi hasil, dan keputusan menabung.

Pendistribusian dan pengumpulan data kuesioner berlangsung mulai bulan Oktober sampai Desember tahun 2023. Kuesioner pada penelitian ini terdiri dari 24 pernyataan. Dalam penelitian dilakukan analisis data bertujuan untuk mengetahui gambaran pada objek penelitian. Berikut uraian tentang objek penelitian.

##### **2. Karakteristik Responden**

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan dan diolah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan bagi hasil terhadap Keputusan menabung di bank syariah Indonesia.



Penulis menyebarkan kuesioner 97, Dimana responden merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pekalongan Kaje.

Profil responden yang dinyatakan pada kuesioner adalah jenis kelamin, usia, kepemilikan tabungan di bank syariah Indonesia. Data responden akan dijelaskan sebagai berikut:

**a. Berdasarkan Jenis Kelamin**

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frequency	Percent
Laki-Laki	32	33,0%
Perempuan	65	67,0%
Total	97	100%

*Sumber: Data primer yang diolah, 2023*

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa dari 97 responden jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang atau 33,0%, dan jumlah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 65 atau 67,0%. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin Perempuan.

**b. Berdasarkan Usia**

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Frequency	Percent
< 20 tahun	20	20,6%
21-30 tahun	68	70,1%
31-40 tahun	5	5,2%
41-50 tahun	3	3,1%
50-64 tahun	1	1,0%
Total	97	100%

*Sumber: Data primer yang diolah, 2023*

Karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia sebagian besar berusia 21-30 tahun sebanyak 68 responden (70,1%), <20 tahun sebanyak 20 responden (20,6%), 31-40 tahun sebanyak 5 responden (5,2%), 41-50 tahun sebanyak 3 responden (3,1%), dan responden yang berusia 50-64 tahun 1 responden (1,0%).

### c. Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Frequency</b>	<b>Percent</b>
Mahasiswa	51	52,6%
Pegawai Swasta	13	13,4%
PNS	1	1,0%
Pedagang/Pengusaha	4	4,1%
Lainnya	28	28,9%
Total	97	100%

*Sumber: Data primer yang diperoleh, 2023*

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan didominasi yang bekerja sebagai mahasiswa dengan jumlah 51 orang atau 52,6%. Dan dalam penelitian ditemukan jenis pekerjaan PNS dengan hasil yang sedikit dibandingkan pekerjaan yang lain yaitu sebanyak 1 atau 1%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa semua kalangan berdasarkan pekerjaan dapat memiliki tabungan bank syariah untuk menunjang kehidupannya.

#### d. Berdasarkan Pendidikan

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

<b>Pendidikan</b>	<b>Frequency</b>	<b>Percent</b>
SLTP	1	1,0%
SLTA	49	50,5%
D3	2	2,1%
S1	39	40,2%
Lainnya	6	6,2%
Total	97	100%

*Sumber: Data primer yang diperoleh, 2023*

Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan dapat disimpulkan Sebagian besar responden penelitian ini lebih didominasi oleh lulusan SMA/SMK dengan jumlah sebanyak 49 atau 50,5%. Kemudian lulusan S1 dengan jumlah 39 atau 40,2%. Disusul oleh lainnya dengan jumlah 6 atau 6,2%. Kemudian untuk lulusan SMP dengan jumlah 1 atau 1%. Sedangkan sisanya responden dengan lulusan Diploma dengan jumlah 2 atau 2,1%.

#### e. Berdasarkan Sudah Mempunyai Tabungan

**Tabel 4.5**  
**Karakteristik Responden**  
**Berdasarkan Kepemilikan Tabungan di Bank Syariah Indonesia**

<b>Sudahkah Mempunyai Tabungan</b>	<b>Frequency</b>	<b>Percent</b>
Ya	97	100%

*Sumber: Data primer yang diperoleh, 2023*

Berdasarkan data diatas, maka dapat diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini mayoritas didominasi sudah memiliki tabungan di bank syariah dengan perolehan presentase jumlah sebanyak 97 responden sekitar 100%.

## B. Analisis Data

### 1. Uji Instrumen

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya setiap item dalam sebuah kuesioner penelitian. Dalam uji validitas menggunakan perbandingan antara  $r_{hitung}$  dapat menggunakan rumus  $df = n-2$ , Dimana jumlah responden dalam penelitian berjumlah 97 orang maka perhitungannya adalah  $97-2 = 95$  dengan nilai signifikan sebesar 5% atau 0,05. Sehingga  $r_{tabel}$  dalam penelitian ini adalah sebesar 0,197. Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka kuesioner dalam penelitian dapat dikatakan tidak valid.

Berikut merupakan hasil dari uji validitas dengan menggunakan statistic SPSS 2 :

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	$r$ hitung	$r$ tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,876	0,197	Valid
	X1.2	0,884	0,197	Valid
	X1.3	0,825	0,197	Valid
	X1.4	0,867	0,197	Valid
	X1.5	0,816	0,197	Valid
	X1.6	0,859	0,197	Valid
Kepercayaan (X2)	X2.1	0,884	0,197	Valid
	X2.2	0,837	0,197	Valid

	X2.3	0,772	0,197	Valid
	X2.4	0,857	0,197	Valid
	X2.5	0,789	0,197	Valid
	X2.6	0,855	0,197	Valid
Bagi Hasil (X3)	X3.1	0,660	0,197	Valid
	X3.2	0,647	0,197	Valid
	X3.3	0,781	0,197	Valid
	X3.4	0,565	0,197	Valid
	X3.5	0,600	0,197	Valid
	X3.6	0,631	0,197	Valid
Keputusan Menabung (Y)	Y1.1	0,825	0,197	Valid
	Y1.2	0,904	0,197	Valid
	Y1.3	0,861	0,197	Valid
	Y1.4	0,866	0,197	Valid
	Y1.5	0,886	0,197	Valid
	Y1.6	0,873	0,197	Valid

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2023*

Berdasarkan tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa hasil dari masing-masing  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap item kuesioner dapat dianggap valid.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui bahwa hasil dari jawaban responden memiliki konsistensi. Dalam uji ini dapat menggunakan Teknik Cronbach Alpha. Apabila nilai Cronbach Alpha  $> 0,60$ . Maka variabel tersebut dapat dikatakan reliabel. Berikut merupakan hasil perhitungan dari uji reliabilitas dengan pengolahan data menggunakan SPSS 29 :

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Alpha	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,925	0,60	Reliabel
Kepercayaan (X2)	0,910	0,60	Reliabel
Bagi Hasil (X3)	0,605	0,60	Reliabel
Keputusan Menabung (Y)	0,935	0,60	Reliabel

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2023*

Berdasarkan tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa nilai masing-masing variabel memiliki nilai Cronbach Alpha  $> 0,60$ , sehingga dapat semua variabel pada kuesioner dapat dikatakan reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menentukan apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Tes Kolmogorov-Smimov adalah prosedur yang digunakan untuk menentukan kenormalan. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal. Hasil pengujian normalitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Normalitas**

Variabel	Asymp Sig (2-tailed)	Sign.	Interpretasi
Residual	0,80	0,05	Data Terdistribusi Normal

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2023*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,80. Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan normal.

#### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah untuk mengetahui apakah variabel independent dalam model regresi berkorelasi. Tidak ada korelasi antara variabel bebas dalam model regresi yang baik. Jika nilai tolerance  $> 10$  dan nilai VIF  $< 10$ , sehingga dapat disimpulkan tidak terjadinya multikolinieritas dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

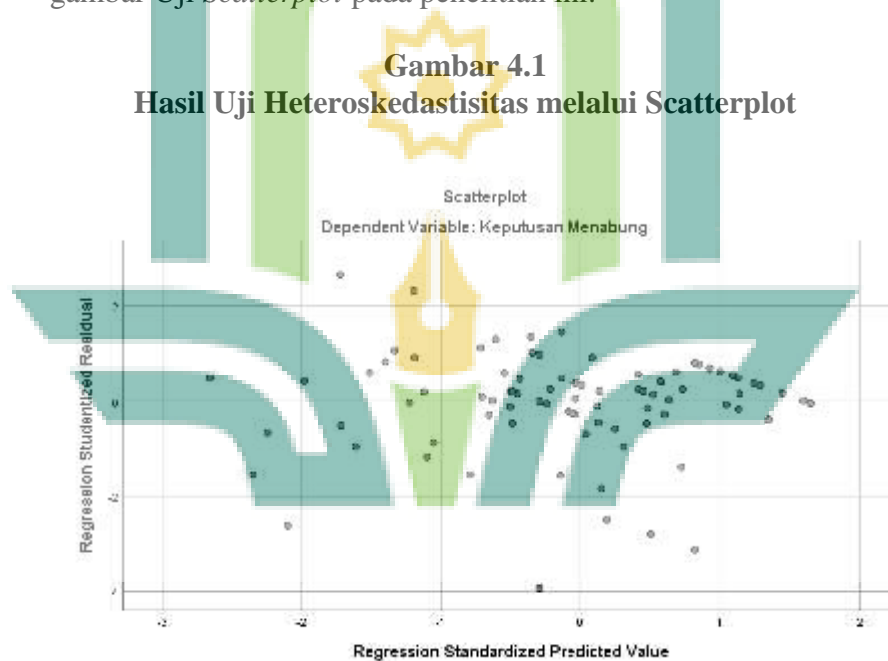
Variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	0,260	3,854	Bebas Multikolinieritas
Kepercayaan	0,312	3,201	Bebas Multikolinieritas
Bagi Hasil	0,601	1,665	Bebas Multikolinieritas

*Sumber: Data Prrimer yang diolah, 2023*

Berdasarkan tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa nilai kualitas pelayanan dari kputusan menabung sebesar  $0,260 > 0,10$  dan nilai VIF  $3,854 < 10$ , nilai kepercayaan sebesar  $0,312 > 0,10$  dan nilai VIF  $3,201 < 10$ , dan yang terakhir bagi hasil sebesar  $0,601 > 0,10$  dan nilai VIF  $1,665 < 10$ . Sehingga dalam uji multikolinieritas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

### c. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas dilakukan guna mengetahui apakah pada suatu Uji Regresi yang dilakukan dapat dilihat melalui pola *Scatterplot*. Pola ini dapat diamati, yakni apabila terjadi suatu gejala Heteroskedastisitas maka pada pola *scatterplot* menghasilkan suatu pola dengan jelas. Sedangkan apabila tidak terjadi Heteroskedastisitas, maka pola yang dihasilkan oleh *Scatterplot* membentuk suatu pola yang tidak jelas, yaitu titik-titik yang menyebar keatas kebawah angka nol pada sumbu Y maupun menyebar kearah kanan dan kiri. Berikut adalah gambar Uji *Scatterplot* pada penelitian ini:



*Sumber: Data Primer yang diolah, 2024*

Berdasarkan gambar diatas yang telah diolah, maka didapatkan hasil bahwa pola-pola pada Scatterplot menghasilkan suatu titik-titik yang menyebar keatas dan kebawah diantara Nol Diagonal dan Nol



Vertikal. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini, tidak ada kejelasan Heteroskedastisitas.

Selain menggunakan scatterplot, pengujian ini juga menggunakan uji glejser. Dengan nilai signifikansi  $> 0,05$  dapat dikatakan tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Dapat dilihat dari Uji glejser dibawah ini:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas melalui Uji Glejser**

Variabel	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,225	Tidak terjadi heterokedastisitas
Kepercayaan	0,973	Tidak terjadi heterokedastisitas
Bagi Hasil	0,332	Tidak terjadi heterokedastisitas

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Hasil lain juga menunjukkan tidak terjadi adanya gejala Heteroskedastisitas yakni pada Uji Glejser. Dari tabel diatas, maka dapat dilihat bahwa hasil menunjukkan Dimana nilai Sig.  $X_1=0,225 > 0,05$ ,  $X_2 = 0,973 > 0,05$ ,  $X_3 = 0,332 > 0,05$ . Dapat disimpulkan tidak adanya gejala heteroskedastisitas karena setiap variabel mempunyai nilai signifikansi  $> 0,05$ .

#### d. Uji Linieritas

Uji linearitas digunakan untuk memastikan terdapat hubungan linear antara variabel X dan variabel Y. dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas adalah jika nilai probabilitas  $> 0,05$  maka hubungan antara variabel X dan variabel Y adalah linear.

Berikut hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Linearitas**

Variabel	Koefisien Regresi (B)	$f_{hitung}$	Sig.
Kualitas Pelayanan	0,317	0,187	0,196
Kepercayaan	0,773	0,187	0,004
Bagi Hasil	0,056	0,179	0,114

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2023*

Dari hasil uji linearitas pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai Deviation from Linearity  $> 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan bagi hasil dengan Keputusan menabung adalah linear.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji t (Parsial)

Uji parsial atau uji t digunakan untuk mengetahui apakah secara individu/parsial variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependen nilai t tabel sebesar 1,66105 dengan  $(df) = n-1 = 97-1$  sebesar 96 dan taraf signifikansi 5% (0,05). Hasil output dari SPSS adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji t (Parsial)**

Variabel	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan	3,769	1,66105	0,000	Signifikan
Kepercayaan	3,013	1,66105	0,003	Signifikan
Bagi Hasil	2,402	1,66105	0,018	Signifikan

*Sumber: Data Primer yang diperoleh, 2023*

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, diperoleh nilai:

- i. Nilai  $t$  hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar  $3,769 > t$  tabel ( $3,769 > 1,66105$ ) dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa pengujian tersebut menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$  sehingga  $H_1$  yang menyatakan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap Keputusan menabung **diterima**.
- ii. Nilai hitung  $t$  untuk variabel kepercayaan sebesar  $3,013 > t$  tabel ( $3,013 > 1,66105$ ) dengan signifikansi  $0,003 < 0,05$ . Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa pengujian tersebut menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$  sehingga  $H_2$  yang menyatakan terdapat pengaruh antara kepercayaan terhadap Keputusan menabung **diterima**.
- iii. Nilai  $t$  hitung untuk variabel bagi hasil sebesar  $2,402 > t$  tabel ( $2,402 > 1,66105$ ) dengan signifikansi  $0,018 < 0,05$ . Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa pengujian tersebut menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$  sehingga  $H_3$  yang menyatakan terdapat pengaruh antara bagi hasil terhadap Keputusan menabung **diterima**.

#### b. Uji f (Simultan)

Uji F digunakan untuk melakukan uji pengaruh variabel  $F_{tabel}$  secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen. Nilai  $F_{tabel} = (k; n-k)$ ,  $n$  adalah jumlah responden = 97 dan  $k$  adalah jumlah variabel independent = 3, maka diperoleh nilai  $F_{tabel} = 2,70$ . Hasil dari uji F dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji f (Simultan)**

<b>Model</b>	<b>f<sub>hitung</sub></b>	<b>Sig.</b>	<b>Kesimpulan</b>
Regression	68,713	0,000	Memiliki pengaruh simultan

*Sumber: Data Primer yang diperoleh, 2023*

Berdasarkan tabel 4.13 menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  68,713 >  $F_{tabel}$  2,70 dan nilai signifikansinya  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2), dan bagi hasil (X3) memiliki pengaruh secara simultan terhadap Keputusan menabung (Y).

**c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Besarnya variasi variabel terkait yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas dinyatakan sebagai koefisien determinasi. Dengan kata lain, sejauh mana variabel independent menjelaskan variabel dependen ditentukan oleh koefisien determinasi. Nilai *R Square* untuk menentukan nilai koefisien determinasi. Hasil output dari SPSS adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

<b>Model</b>	<b>Adjusted R Square</b>
1	0,679

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2023*

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui bahwa koefisien determinasi memiliki R Square 0,679 yang menunjukkan bahwa variabel independent (kualitas pelayanan, kepercayaan, dan bagi hasil) secara simultan memberikan kontribusi terhadap variabel dependen (keputusan

menabung) sebesar 67,9% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini.

### C. Pembahasan

#### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah

Hasil pengujian secara parsial telah membuktikan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap Keputusan menabung. Melalui hasil perhitungan  $t$  hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar  $3,769 > t$  tabel ( $3,769 > 1,66105$ ) dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa pengujian tersebut menerima  $H_1$  yang menyatakan adanya pengaruh diantara kualitas pelayanan terhadap Keputusan menabung **diterima**. Hasil penelitian ini mendukung kualitas pelayanan (variabel independent) terhadap Keputusan menabung (variabel dependen).

Hal ini selaras dengan *Theory Reasoned Action* (TRA) yang menjelaskan upaya untuk menawarkan konsistensi tentang hubungan antara perilaku dan sikap. Sejah mana seseorang memiliki pendapat yang menguntungkan atau negatif tentang perilaku yang dipermasalahkan ditentukan oleh teori sikap Ajzen tentang perilaku. Sudut pandang ini mungkin terbentuk sebagai hasil dan pengetahuan yang dimiliki seseorang dalam hal ini. Jika seseorang memiliki pengetahuan tentang kualitas pelayanan, pengetahuan ini juga akan berdampak positif pada orang tersebut.

Penelitian hasil uji kualitas pelayanan diukur melalui beberapa indikator yaitu *Reability* (kehandalan) yang dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan seseorang secara tepat. Indikator kedua yaitu *empathy* (empati) terkait dengan Tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan. Dan yang ketiga yaitu *responsivene* (cepat tanggap) terkait dengan kemampuan untuk membantu nasabah memberikan pelayanan yang tepat terhadap bank syariah.

Pelayanan yang diberikan oleh suatu bank sangat berpengaruh terhadap preferensi nasabah dalam memilih suatu bank. Faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan bank untuk memberikan pelayanan yang kepada pelanggan. Pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan (*reliability*). Pelayanan yang cepat dan tepat (*responsiveness*), pelayanan yang menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para nasabah (*assurance*), dan pelayanan yang ramah dan bersahabat (*emphaty*) akan memuaskan nasabah untuk menggunakan produk maupun jasa yang ditawarkan. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan bahwa kualitas pelayanan yang baik sangat berpengaruh dengan keputusan menabung yang dilakukan oleh nasabah bank syariah. Dan didukung oleh penelitian Nopitasari (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif serta signifikan terhadap variabel Keputusan menabung nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Khanif rahmanto (2016) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi dapat

meningkatkan minat masyarakat untuk menabung pada perbankan syariah di desa sragen kabupaten semarang.

## 2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Menabung

Hasil pengujian secara parsial telah membuktikan terdapat pengaruh antara kepercayaan terhadap keputusan menabung. Melalui hasil perhitungan  $t$  hitung untuk variabel kepercayaan sebesar  $3,013 > t$  tabel ( $3,013 > 1,66105$ ) dengan signifikansi  $0,003 < 0,05$ . Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa pengujian tersebut  $H_{a2}$  yang menyatakan terdapat pengaruh antara kepercayaan terhadap Keputusan menabung **diterima**. Hasil penelitian ini mendukung pengaruh antara kepercayaan (variabel independent) terhadap Keputusan menabung (variabel dependen).

Hal ini selaras dengan Theory Reasoned Action (TRA) yang menjelaskan upaya untuk menawarkan konsistensi tentang hubungan antara perilaku dan sikap. Sejah mana seseorang memiliki pendapat yang menguntungkan atau negatif tentang perilaku yang dipermasalahkan ditentukan oleh teori sikap Ajzen tentang perilaku. Kepercayaan nasabah berkomponen penting untuk menjaga hubungan yang berkelanjutan diantara semua pihak yang terlihat dalam bisnis.

Penelitian hasil uji kepercayaan diukur melalui beberapa indicator penelitian yaitu *Ability* (kemampuan) yaitu kemampuan dengan kompetensi dan karakteristik dari pelaku dalam memberikan layanan kepada basabahnya, yanf kedua *integrity* (integritas) yang merupakan komitmen pelaku dari para penyedia jasa untuk menjalankan aktivitas bisnis yang telah

disampaikan kepada nasabah, yang ketiga benevolence (kebijakan) komitmen penyedia jasa yang mampu memberikan kepuasan kepada nasabah di bank syariah.

Dengan demikian, pengujian ini secara statistic membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menabung di bank syariah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadhilah (2019) yang mengatakan bahwa kepercayaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Keputusan menabung di bank syariah.

### 3. Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung

Hasil pengujian secara parsial telah membuktikan terdapat pengaruh antara bagi hasil terhadap Keputusan menabung. Melalui perhitungan t hitung untuk variabel bagi hasil sebesar  $2,402 > t \text{ tabel } (2,402 > 1,66105)$  dengan signifikansi  $0,018 < 0,05$ . Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa pengujian tersebut menerima  $H_{a3}$  yang menyatakan terdapat pengaruh antara bagi hasil terhadap Keputusan menabung **diterima**. Hasil penelitian ini mendukung pengaruh antara bagi hasil (variabel independent) terhadap Keputusan menabung (variabel dependen).

Hal ini selaras dengan *Theory Reasoned Action* (TRA) yang menjelaskan upaya untuk menawarkan konsistensi tentang hubungan antara perilaku dan sikap. Sejauh mana seseorang memiliki pendapat yang menguntungkan atau negatif tentang perilaku yang dipermasalahkan ditentukan oleh teori sikap Ajzen tentang perilaku. Sudut pandang ini



mungkin terbentuk sebagai hasil dan pengetahuan, bagi hasil yaitu kerja sama antara dua belah pihak yang menentukan besarnya nisbah keuntungan yang bagus dan memuaskan yang diberikan oleh BSI.

Penelitian hasil uji bagi hasil diukur melalui beberapa indikator yang digunakan yaitu menguntungkan dapat diartikan sebagai sistem pembagian hasil yang dipakai oleh pihak bank adalah sistem bagi hasil yang dapat diterima karena bersifat menguntungkan bagi pihak bank maupun nasabah karena menggunakan sistem syariah, yang kedua yaitu nasabah akan mendapat manfaat dari bagi hasil yang diterima, yang ketiga yaitu kompetitif besarnya bagi hasil dihitung berdasarkan keuntungan yang diperoleh dan berbagai produk yang ditawarkan oleh BSI berupa tabungan bisnis, haji, wadiah, valas dan lain sebagainya.

Dengan demikian, pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menabung di bank syariah. Nisbah bagi hasil yang diberikan adalah 55% untuk nasabah dan 45% untuk bank. Penerapan nisbah deposito pada perbankan dapat digambarkan bahwa jika memiliki deposito Rp. 10jt dalam jangka waktu 1 bulan, lalu jumlah keseluruhan dari deposito dalam jangka waktu 1 bulan dengan nominal Rp. 50 miliar kemudian seluruh keuntungan dari nisbah deposito memiliki jangka waktu 1 bulan 50 juta dan nisbah bagi hasil dalam waktu 1 bulan yaitu 55% untuk nasabah dan 45% untuk bank, maka bagi hasil yang akan diraih yaitu  $(Rp. 10jt : Rp. 5 \text{ milyar}) \times 55\% \times Rp. 50jt = Rp. 55.000,-$ .

Dalam sistem ini, bank secara mandiri mengelola unit usaha yang menguntungkan dan berkelanjutan modal diperoleh dari deposito yang tertarik untuk membiayai unit produksi untuk memperoleh pengembalian 50% dari unit produksi, dan ketika sektor produksi sudah menguntungkan, maka sektor tersebut sudah mandiri diluar sistem perbankan (anggota yang berhasil merambah kerja jarak jauh) artinya bank bebas dan tidak memiliki kewajiban membayar keuntungan tetap seperti sistem deposito yang terjadi.

Dari pernyataan diatas, maka diketahui bahwa penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh hal tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Aminatuz Zahro (2019) yang mengatakan bahwa bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menabung di bank syariah.

#### **4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Bagi Hasil terhadap Keputusan Menabung**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, pada uji  $f$  atau simultan diperoleh nilai  $f$  hitung  $68,713 > f$  tabel  $2,27$  dan nilai signifikannya  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kepercayaan ( $X_2$ ), dan Bagi Hasil ( $X_3$ ) memiliki pengaruh secara simultan terhadap keputusan menabung ( $Y$ ).

Berdasarkan hasil koefisien determinasi bahwa nilai Adjusted R Square sebesar  $0,679$  yang menunjukkan bahwa variabel independent (kualitas pelayanan, kepercayaan, dan bagi hasil) secara simultan memberikan kontribusi terhadap variabel dependen (Keputusan menabung)

sebesar 67,9% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Diketahui bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor utama nasabah dalam memilih sebuah bank untuk melakukan berbagai transaksi yang dibutuhkan. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan keputusan menabung dalam masyarakat. Dilain sisi, kepercayaan juga menjadi faktor yang menentukan nasabah untuk melakukan transaksi di bank tersebut atau tidak. Kepercayaan adalah kemauan untuk membuat dirinya peka terhadap tindakan yang diambil berdasarkan kepercayaan dan tanggung jawab, selain itu bagi hasil juga menjadi salah satu strategi bank syariah untuk dapat menarik minat nasabah dalam menginvestasikan dananya di bank syariah. Dan tingkat bagi hasil adalah proporsi besarnya bagi hasil antara mudharib dan shahibul mal yang sudah disepakati. Jika pihak perbankan memberi tingkat bagi hasil yang lebih tinggi kepada anggota maka akan semakin meningkat minat dan keputusan masyarakat untuk memilih melakukan transaksi kepada perbankan yang dipercayai dengan imbalan akan memperoleh keuntungan.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan Azhar et al., 2022 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh sumultan terhadap keputusan menabung pada nasabah perbankan syariah. Dan penelitian yang dilakukan oleh Novita Himatul Ulya et al., 2020 menyatakan bahwa kepercayaan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menabung pada perbankan syariah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menabung di bank syariah, yang artinya Ha1 diterima.
2. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menabung di bank syariah, yang artinya Ha2 diterima.
3. Bagi Hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung di bank syariah, yang artinya Ha3 diterima.
4. Hasil pengujian  $f$  atau secara simultan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2), dan bagi hasil (X3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menabung.

#### **B. Saran**

Setelah melakukan penelitian dan mendapat hasil juga telah dijabarkan pembahasan dan melihat keterbatasan penelitian yang ada, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Perbankan Syariah

Berdasarkan hasil dari riset yang telah dilakukan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan, dan bagi hasil terhadap Keputusan menabung di Bank Syariah mempunyai pengaruh signifikan maka diharapkan bagi Bank Syariah untuk lebih mengoptimalkan pelayanan dan mutu kepada nasabah

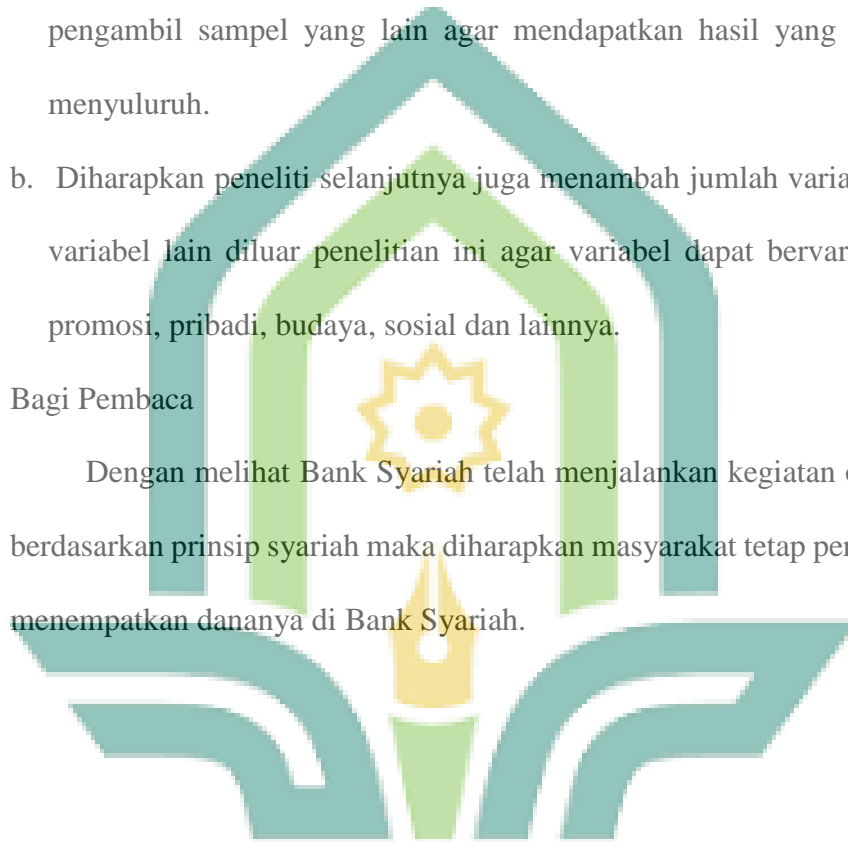
serta mengoptimalkan iklan produk-produk yang tentunya bebas riba' agar dapat dikenal oleh masyarakat luas.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat melengkapi ketebatasan pada penelitian ini dengan memperbesar sampel atau menggunakan metode pengambil sampel yang lain agar mendapatkan hasil yang akurat dan menyeluruh.
- b. Diharapkan peneliti selanjutnya juga menambah jumlah variabel dengan variabel lain diluar penelitian ini agar variabel dapat bervariasi seperti promosi, pribadi, budaya, sosial dan lainnya.

## 3. Bagi Pembaca

Dengan melihat Bank Syariah telah menjalankan kegiatan operasional berdasarkan prinsip syariah maka diharapkan masyarakat tetap percaya untuk menempatkan dananya di Bank Syariah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen. (1967). Theory of reasoned action. *Theory of Reasoned Action*.
- Al-Husain, A. S. (2021). "Bank Syariah Indonesia: Tantangan dan Strategi dalam Mendorong perekonomian Nasional, info singkat vol XIII."
- Almas Azhar, I., Suprpto, R., & Fuad, N. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Pada Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Cabang Rogojampi. *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, 3(1), 61–73. <https://doi.org/10.30739/jpsda.v3i1.1943>
- Amrin, A. (2020). *Pengaruh Sistem Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo*. 15–117.
- Andika, S., & Syahputra, M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Dumai Sukajadi. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(2), 1250–1257. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i2.451>
- Astari, L. D. (2019). *Pengaruh motivasi, religiusitas, dan lingkungan sosia terhadap minat bertransaksi di perbankan syaruah (Studi pada Mahasantri Mahad Al Jami'ah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung)*. skripsi. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi->.
- Bella, S., Faizal, M., & Fadilla, F. (2023). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Palembang Demang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 3(1), 125–144. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v3i1.157>
- Caniago, A. (2022). Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 11(3), 219. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v11i3.652>
- Faqih, F. Al. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Tabungan Marhamah Pt Bank Sumut Kcp Syariah Karya. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 11(1), 22. <https://doi.org/10.32507/ajei.v11i1.506>
- Fiktorrofiah. (2014). *Hipotesis Penelitian*. *Eureka Pendidikan*, June, 1. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.11440.17927>.
- Griffin, J. (2002). landasan teori keputusan nasabah menabung. *Landasan Teori Keputusan Nasabah Menabung*.

- Hariadi, S., & Angriani, S. (2021). Pengaruh Persepsi Keyakinan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 23(1), 1–10. <https://doi.org/10.24123/jeb.v23i1.4781>
- Hikmah, J. (2020). Paradigm. *Computer Graphics Forum*, 39(1), 672–673. <https://doi.org/10.1111/cgf.13898>
- Ismulyaty, S., Nurmaini, & Roni, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo). *NISBAH: Jurnal Perbanka Syariah*, 8(1), 66–75. <https://doi.org/10.30997/jn.v8i1.6117>
- Khotimah, N. (2018). PENGARUH RELIGIUSITAS, KEPERCAYAAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN SISTEM BAGI HASIL TERHADAP MINAT NASABAH MENABUNG DAN LOYALITAS DI BANK SYARIAH MANDIRI (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Gresik. *Jmm17*, 5(01). <https://doi.org/10.30996/jmm17.v5i01.1712>
- Maharani, R., Supriyanto, T., & Rahmi, M. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus pada BSI ex BSM). *Jurnal Syarikah*, 7(2), 127–136.
- Nikmatur, R. (2017). *Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Pradigma Penelitian*.
- Pramesti, W. (2018). Analisis Pemingkatan Sukuk: Perspektif Keuangan. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 5(1), 93. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v5i1.2948>
- Rafika. (2020). Pengaruh Bagi Hasil terhadap Minat Nasabah Menabung di BTN Syairah Kcps Pare Pare. *Skripsi*, 7(2), 7–47.
- Suryawan, I., & Susilo, J. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Nilai Syariah Terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah (Studi pada Himpunan Mahasiswa Bima kota Samarinda). *Jurnal Ekonomi Syariah Mulawarman*, 2(1), 115–121.
- Syamratul Husna. (2020). Pengaruh Pemahaman Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syari'ah Indonesia Kota Dumai. *Al-Hisbah Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(2), 39–50. <https://doi.org/10.57113/his.v1i2.82>
- Syariah, D. A. N. P. (2022). *Ieff 01.04.2022*. 1(4), 345–359.
- Wahab, W. (2016). Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah. *Jebi (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*, 1(2), 167–184.

Widana, W., & Muliani, P. L. (2020). Uji Persyaratan Analisis. In *Klik Media*.

Widodo, R., Adhidharma, G., & M. Arna Ramadhan. (2022). Prediksi Pertumbuhan Perbankan Syariah Di Indonesia Tahun 2022. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5(1), 53–62.  
[https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5\(1\).8192](https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5(1).8192)





**KUESIONER**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN BAGI**  
**HASIL TERHADAP MINAT MENABUNG NASABAH DI BANK SYARIAH**  
**INDONESIA (STUDI KASUS NASABAH BSI KCP PEKALONGAN KAJEN)**

**PROPOSAL SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh:



**NURUL RISKA FATIA**

**4219038**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGRI**  
**K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

**2024**

## KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/I Nasabah Bank Syariah Indonesia

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, sehubungan dengan penyelesaian tugas skripsi saya yang berjudul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Bagi Hasil terhadap Minat Menabung Nasabah Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Nasabah BSI KCP Pekalongan Kajen)", maka saya:

Nama : Nurul Riska Fatia

Nim : 4219038

Jurusan : Perbankan Syariah

Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I selaku Nasabah Bank syariah Indonesia untuk mengisi kuesioner penelitian yang peneliti berikan. Seluruh informasi yang diberikan sangatlah berarti dalam penyelesaian penelitian dan penulisan skripsi saya dan saya akan menjamin kerahasiannya hanya untuk kepentingan akademik.

Atas perhatian dan Kerjasama Bapak/Ibu/Sdr/I saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Peneliti

Nurul Riska fatia

A. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Jawablah pertanyaan ini dengan benar dan jujur.
2. Bacalah terlebih dahulu pertanyaan dengan cermat.
3. Pilihlah satu jawaban yang tersedia dengan cara memberikan tanda centang ( ) pada pertanyaan atau jawaban yang anda anggap paling benar.
4. Atas kesediaan Bapak/Ibu/sdr/I untuk mengisi angket kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

B. Identitas Responden

1. Nama : .....
2. Jenis Kelamin :  
 Laki-Laki       Perempuan
3. Usia :  
 <20 tahun       21 – 30 tahun       31 – 40 tahun  
 41 – 50 tahun       50 – 64 tahun       >64 tahun
4. Pekerjaan :  
 Mahasiswa       Pegawai Swasta       PNS  
 Pedagang / Pengusaha       Lainnya...
5. Pendidikan :  
 SLTP       SLTA       D3  
 S1       S2       Lainnya...
6. Sudahkah mempunyai Tabungan  
 Ya       Tidak

C. Daftar Pertanyaan Responden

1. Jawablah masing-masing pertanyaan dibawah ini sesuai dengan penelitian Bapak/Ibu/Sdr/I mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Bagi Hasil terhadap Nasabah di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Nasabah BSI KCP Pekalongan Kajen).
2. Pilihlah salah satu jawaban dari kelima alternatif jawaban yang sesuai dengan cara memberikan tanda centang ( ) pada salah satu kolom jawaban yang tersedia.
  - a. STS = Sangat Tidak Setuju → Nilai = 1
  - b. TS = Tidak Setuju → Nilai = 2
  - c. KS = Kurang Setuju → Nilai = 3
  - d. S = Setuju → Nilai = 4
  - e. SS = Sangat Setuju → Nilai = 5

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
<b><i>Kualitas Pelayanan</i></b>						
1.	<b>Reability (kehandalan)</b> Dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat					
2	Ketepatan pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah					
3	<b>Empathy (empati)</b> Selalu menunjukkan perhatiannya terhadap saya dengan baik.					
4	Konsumen diberikan kemudahan dalam melakukan transaksi oleh perusahaan					
5.	<b>Responsivene (cepat tanggap)</b> Dapat menangani keluhan saya dengan baik					
6	Kesigapan pegawai dalam melayani nasabahnya					
<b><i>Kepercayaan</i></b>						
7	<b>Kemampuan (Ability)</b> Saya percaya bank syariah mampu memberikan pelayanan yang terbaik					
8	Saya percaya bahwa bank syariah mampu bersikap jujur, adil dan selalu menjaga nasabahnya					
9	<b>Integritas (Integrity)</b> Bank syariah menjalankan kerja sama sesuai dengan kesepakatan di awal					
10	Kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan harapan nasabah					
11	<b>Kebajikan (Benevolance)</b> Staff BSI menangani keluhan nasabahnya dengan baik dan benar					
12	Bank syariah dapat memberikan kepercayaan kepada nasabah melalui pelayanan yang diberikan					
<b><i>Bagi Hasil</i></b>						
	<b>Menguntungkan</b>					

13	Sistem bagi hasil pada bank syariah bersifat menguntungkan antar bank dan nasabah					
14	Bank syariah selalu menjelaskan di awal akad/perjanjian dengan pedoman pada kemungkinan untung atau rugi					
15	<b>Manfaat</b> Besarnya manfaat dan keuntungan yang diterima terbebas dari riba					
16	Adanya transparansi antara bank dan nasabah					
17	<b>Kompetitif</b> Bagi hasil yang kompetitif membuat saya ingin menjadi nasabah di bank syariah					
18	Bank Syariah menerapkan sistem bagi hasil yang sesuai dengan syariat islam dan tidak memberikan keuntungan satu pihak saja					
<b>Keputusan Menabung</b>						
19	<b>Pengenalan masalah</b> Saya memilih Bank Syariah karena beroperasi sesuai dengan syariat islam					
20	Saya memilih menabung di bank syariah karena produk tabungannya sesuai dengan syariah islam					
21.	<b>Pencarian informasi</b> Saya tertarik menabung di Bank Syariah karena berbagai macam informasi yang saya dapatkan mengenai keunggulan Bank Syariah					
22	Saya mencari informasi positif untuk meyakinkan diri saya menggunakan produk tabungan bank syariah.					
23	<b>Evaluasi alternatif</b> Bank Syariah memiliki beragam produk yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah dalam menabung					
24	Bank syariah menjadi solusi permasalahan perekonomian masyarakat					

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan	Sudahkah mempunyai tabungan
1	2	2	1	2	1
2	2	2	5	4	1
3	2	2	5	4	1
4	2	2	1	4	1
5	2	2	4	3	1
6	2	2	2	4	1
7	1	1	1	4	1
8	2	2	5	2	1
9	2	1	5	6	1
10	1	2	5	2	1
11	2	2	2	2	1
12	2	2	2	2	1
13	2	2	2	2	1
14	1	2	5	6	1
15	2	2	1	2	1
16	2	3	5	4	1
17	2	2	1	4	1
18	1	2	1	2	1
19	1	2	1	2	1
20	2	2	1	4	1
21	1	2	5	1	1
22	1	1	5	2	1
23	2	3	5	2	1

24	2	2	4	2	1
25	2	4	5	2	1
26	2	2	5	2	1
27	1	2	2	2	1
28	1	2	5	2	1
29	1	2	5	2	1
30	1	2	1	2	1
31	1	2	5	2	1
32	1	3	5	2	1
33	2	1	1	4	1
34	1	1	1	4	1
35	2	2	1	4	1
36	2	1	1	4	1
37	2	2	1	2	1
38	2	1	1	4	1
39	2	1	1	4	1
40	1	2	1	2	1
41	1	2	2	4	1
42	1	2	1	4	1
43	1	2	2	2	1
44	2	2	1	2	1
45	1	2	4	4	1
46	2	1	5	6	1
47	2	4	5	4	1
48	2	3	5	4	1

49	2	2	1	4	1
50	1	5	3	2	1
51	2	2	1	2	1
52	2	2	1	4	1
53	2	2	1	2	1
54	2	2	1	2	1
55	2	2	1	2	1
56	2	2	1	2	1
57	2	2	1	2	1
58	2	2	1	2	1
59	2	2	1	2	1
60	2	2	1	4	1
61	1	2	5	4	1
62	1	4	2	6	1
63	1	2	2	2	1
64	2	1	1	2	1
65	2	1	1	2	1
66	2	1	1	2	1
67	1	2	5	2	1
68	2	2	1	2	1
69	2	2	5	4	1
70	2	2	5	4	1
71	2	2	1	4	1
72	2	2	4	3	1
73	2	2	2	4	1



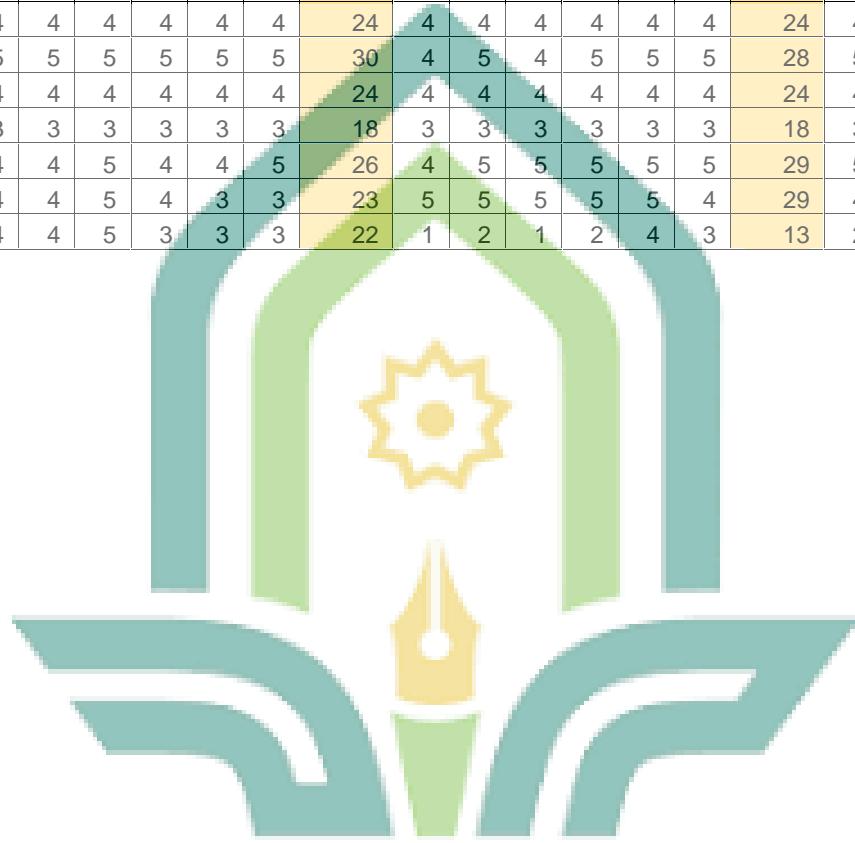
74	1	1	1	4	1
75	2	2	5	2	1
76	2	1	5	6	1
77	1	2	5	2	1
78	2	2	2	2	1
79	2	2	2	2	1
80	2	2	2	2	1
81	1	2	5	6	1
82	2	2	1	2	1
83	2	3	5	4	1
84	2	2	1	4	1
85	1	2	1	2	1
86	1	2	1	2	1
87	2	2	1	4	1
88	1	1	1	4	1
89	2	2	1	4	1
90	2	1	1	4	1
91	2	2	1	2	1
92	2	1	1	4	1
93	2	1	1	4	1
94	1	2	1	2	1
95	1	1	1	4	1
96	2	2	1	4	1
97	2	1	1	4	1

KUALITAS PELAYANAN							KEPERCAYAAN							BAGI HASIL							KEPUTUSAN MENABUNG						
X1 .1	X1 .2	X1 .3	X1 .4	X1 .5	X1 .6	TOTAL X1	X2 .1	X2 .2	X2 .3	X2 .4	X2 .5	X2 .6	TOTAL X2	X3 .1	X3 .2	X3 .3	X3 .4	X3 .5	X3 .6	TOTAL X3	Y1 .1	Y1 .2	Y1 .3	Y1 .4	Y1 .5	Y1 .6	TOTAL LY
4	3	4	4	5	4	24	5	5	4	5	4	5	28	4	5	5	5	4	4	27	5	5	4	5	4	5	28
5	4	5	5	5	5	29	4	5	5	5	5	5	29	5	4	5	5	4	5	28	4	5	5	5	5	5	29
5	4	4	5	5	5	28	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	4	29	4	5	4	4	5	5	27
4	5	4	4	5	5	27	4	5	4	4	4	5	26	5	4	5	4	5	4	27	5	4	5	5	4	4	27
5	5	5	5	4	4	28	5	5	4	5	4	4	27	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	3	2	13
3	4	5	4	3	3	22	4	4	4	3	3	4	22	3	3	4	3	3	4	20	3	3	4	4	3	2	19
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	5	3	3	20
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	5	4	28	4	4	5	5	5	5	28
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
3	4	4	4	5	3	23	3	3	3	4	3	4	20	5	4	4	4	2	4	23	5	5	3	4	4	3	24
5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	5	4	4	25	5	5	5	5	5	5	30
3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	1	5	4	5	23	5	3	4	4	4	3	23
1	1	1	1	1	1	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	1	20
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
1	3	4	5	4	5	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	4	5	5	4	4	27
2	2	1	3	5	4	17	4	4	3	3	5	4	23	3	4	3	3	3	2	18	2	3	3	3	3	3	17
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	5	4	4	26	5	5	5	4	4	5	28	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
2	2	3	3	3	3	16	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	4	4	4	22	5	5	5	4	5	4	28	4	3	5	5	5	5	27	5	5	4	4	4	5	27
4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	4	20	5	4	3	4	3	4	23	3	4	3	5	5	5	25

5	5	5	5	5	4	29	5	5	4	5	4	5	28	5	5	5	5	5	4	29	5	4	4	5	5	5	28
5	5	3	5	3	5	26	5	3	5	5	2	5	25	3	5	3	5	3	5	24	5	4	1	3	4	3	20
5	3	4	4	3	5	24	3	4	1	3	5	5	21	2	3	4	5	1	2	17	4	4	4	4	5	5	26
5	3	5	4	3	5	25	5	5	4	5	4	5	28	3	4	5	5	4	4	25	3	5	4	5	4	5	26
4	5	3	4	5	3	24	4	1	5	5	4	4	23	3	2	5	4	5	4	23	3	5	4	3	4	5	24
5	3	4	5	3	4	24	4	5	5	4	3	4	25	5	5	3	2	3	3	21	3	5	5	5	2	4	24
5	4	4	3	5	4	25	5	4	5	4	5	4	27	5	4	5	4	4	4	26	5	4	5	3	4	4	25
5	5	5	5	5	4	29	4	4	5	4	4	5	26	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	5	5	4	26	4	4	5	4	3	3	23	5	5	5	5	5	4	29	4	2	3	3	3	3	18
1	2	3	3	2	2	13	4	4	5	3	3	3	22	1	2	1	2	4	3	13	2	1	2	2	2	2	11
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	5	25	5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	5	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30
4	4	3	4	4	3	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	5	5	27
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	3	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
5	5	3	5	5	5	28	3	5	4	4	5	4	25	4	5	3	3	4	5	24	5	4	4	5	4	4	26
3	3	3	4	4	3	20	4	4	3	5	4	3	23	3	3	3	4	3	3	19	3	3	4	5	4	3	22
5	5	4	5	4	5	28	4	5	5	5	5	4	28	4	5	5	3	4	5	26	5	5	5	4	5	5	29
4	4	5	4	5	5	27	5	4	4	5	5	5	28	4	4	4	5	5	5	27	4	5	5	5	5	4	28
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
4	3	5	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	5	4	3	4	3	4	23	4	4	4	3	4	3	22
4	5	5	3	4	5	26	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	4	5	5	27	5	5	5	5	4	4	28
4	4	4	5	4	4	25	4	4	5	5	3	5	26	4	5	5	4	4	5	27	4	4	3	4	4	4	23
5	4	5	5	5	5	29	4	4	4	5	5	5	27	4	5	3	3	3	3	21	3	4	5	5	5	3	25
4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30	4	3	4	3	4	4	22	4	4	5	4	5	4	26
5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	4	25
4	5	4	4	4	5	26	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	4	5	4	28	4	4	4	3	4	4	23
3	4	4	4	3	4	22	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	3	4	3	22	4	4	3	4	4	3	22
4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	5	4	4	26	4	3	4	4	3	4	22	4	4	5	4	4	4	25
4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	5	4	25
3	4	4	3	4	3	21	4	4	3	3	4	4	22	3	4	3	3	4	3	20	3	4	4	4	4	3	22

4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	4	23
3	3	3	4	4	4	21	4	3	3	4	4	3	21	4	4	4	4	3	3	22	3	4	4	3	3	4	21
4	5	4	4	3	5	25	5	4	3	3	3	4	22	4	3	5	4	5	5	26	5	5	4	5	3	4	26
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	5	4	5	27	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	4	5	5	26	5	4	5	4	5	4	27
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	5	5	5	28
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	3	4	22	4	4	3	4	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	5	5	27	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	62	4	3	4	4	4	4	23
4	4	4	3	5	5	25	5	4	4	5	3	4	25	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	4	4	4	25
4	3	4	4	5	4	24	5	5	4	5	4	5	28	4	5	5	5	4	4	27	5	5	4	5	4	5	28
5	4	5	5	5	5	29	4	5	5	5	5	5	29	5	4	5	5	4	5	28	4	5	5	5	5	5	29
5	4	4	5	5	5	28	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	4	29	4	5	4	4	5	5	27
4	5	4	4	5	5	27	4	5	4	4	4	5	26	5	4	5	4	5	4	27	5	4	5	5	4	4	27
5	5	5	5	4	4	28	5	5	4	5	4	4	27	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	3	2	13
3	4	5	4	3	3	22	4	4	4	3	3	4	22	3	3	4	3	3	4	20	3	3	4	4	3	2	19
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	5	3	3	20
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	5	4	28	4	4	5	5	5	5	28
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
3	4	4	4	5	3	23	3	3	3	4	3	4	20	5	4	4	4	2	4	23	5	5	3	4	4	3	24
5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	5	4	4	25	5	5	5	5	5	5	30
3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	1	5	4	5	23	5	3	4	4	4	3	23
1	1	1	1	1	1	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	1	20
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
1	3	4	5	4	5	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	4	5	5	4	4	27
5	5	5	5	5	4	29	4	4	5	4	4	5	26	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30

4	4	4	5	5	4	26	4	4	5	4	3	3	23	5	5	5	5	5	4	29	4	2	3	3	3	3	18
1	2	3	3	2	2	13	4	4	5	3	3	3	22	1	2	1	2	4	3	13	2	1	2	2	2	2	11
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	5	25	5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	5	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30
4	4	3	4	4	3	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	5	5	27
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
5	5	5	5	5	4	29	4	4	5	4	4	5	26	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	5	5	4	26	4	4	5	4	3	3	23	5	5	5	5	5	4	29	4	2	3	3	3	3	18
1	2	3	3	2	2	13	4	4	5	3	3	3	22	1	2	1	2	4	3	13	2	1	2	2	2	2	11



## KARAKTERISTIK RESPONDEN

### a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	32	33,0	33,0	33,0
	Perempuan	65	67,0	67,0	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

### b. Berdasarkan Usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 tahun	20	20,6	20,6	20,6
	21-30 tahun	68	70,1	70,1	90,7
	31-40 tahun	5	5,2	5,2	95,9
	41-50 tahun	3	3,1	3,1	99,0
	50-64 tahun	1	1,0	1,0	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

### c. Berdasarkan Pekerjaan

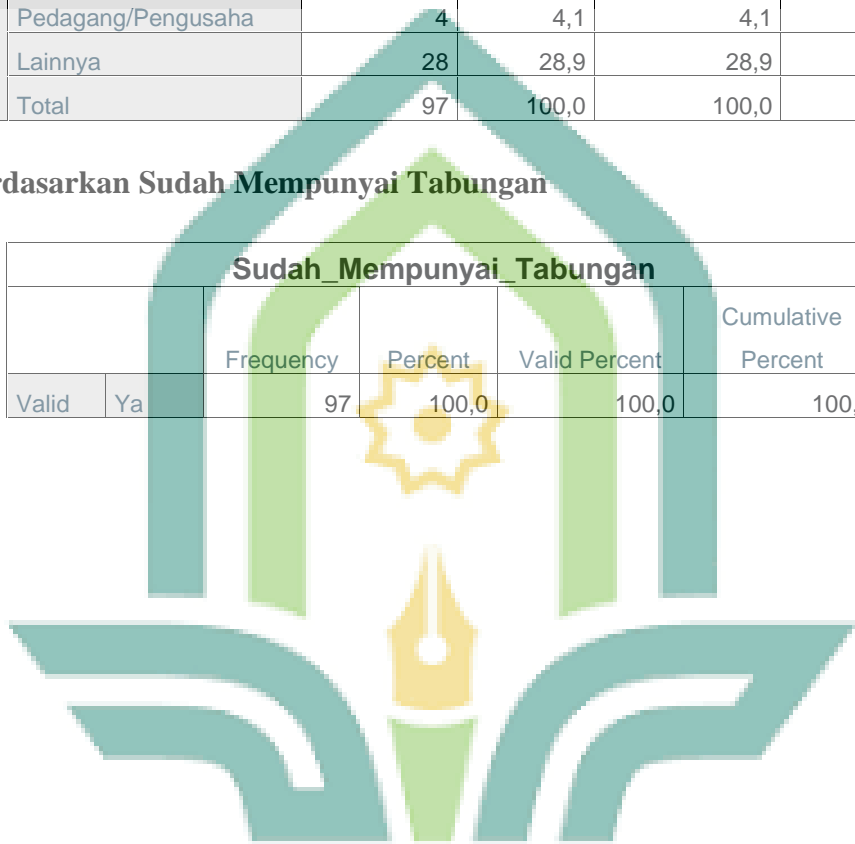
Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa	51	52,6	52,6	52,6
	Pegawai Swasta	13	13,4	13,4	66,0
	PNS	1	1,0	1,0	67,0
	Pedagang/Pengusaha	4	4,1	4,1	71,1
	Lainnya	28	28,9	28,9	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**d. Berdasarkan Pendidikan**

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa	51	52,6	52,6	52,6
	Pegawai Swasta	13	13,4	13,4	66,0
	PNS	1	1,0	1,0	67,0
	Pedagang/Pengusaha	4	4,1	4,1	71,1
	Lainnya	28	28,9	28,9	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**e. Berdasarkan Sudah Mempunyai Tabungan**

Sudah_Mempunyai_Tabungan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	97	100,0	100,0	100,0



# Titik Persentase Distribusi F

Probabilita = 0.05





**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.59	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.31	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

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

**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

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





**A. Uji Instrumen**  
**i. Uji Validitas**

<b>Variabel</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>R Hitung</b>	<b>R Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,876	0,197	Valid
	X1.2	0,884	0,197	Valid
	X1.3	0,825	0,197	Valid
	X1.4	0,867	0,197	Valid
	X1.5	0,816	0,197	Valid
	X1.6	0,859	0,197	Valid
Kepercayaan (X2)	X2.1	0,884	0,197	Valid
	X2.2	0,837	0,197	Valid
	X2.3	0,772	0,197	Valid
	X2.4	0,857	0,197	Valid
	X2.5	0,789	0,197	Valid
	X2.6	0,855	0,197	Valid
Bagi Hasil (X3)	X3.1	0,660	0,197	Valid
	X3.2	0,647	0,197	Valid
	X3.3	0,781	0,197	Valid
	X3.4	0,565	0,197	Valid
	X3.5	0,600	0,197	Valid
	X3.6	0,631	0,197	Valid
Keputusan Menabung (Y)	Y1.1	0,825	0,197	Valid
	Y1.2	0,904	0,197	Valid
	Y1.3	0,861	0,197	Valid
	Y1.4	0,866	0,197	Valid
	Y1.5	0,886	0,197	Valid
	Y1.6	0,873	0,197	Valid

## ii. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Alpha	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,925	0,60	Reliabel
Kepercayaan (X2)	0,910	0,60	Reliabel
Bagi Hasil (X3)	0,605	0,60	Reliabel
Keputusan Menabung (Y)	0,935	0,60	Reliabel

## B. Uji Asumsi Klasik

### i. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,86795573
Most Extreme Differences	Absolute	,197
	Positive	,069
	Negative	-,197
Test Statistic		,197
Asymp. Sig. (2-tailed)		,080 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

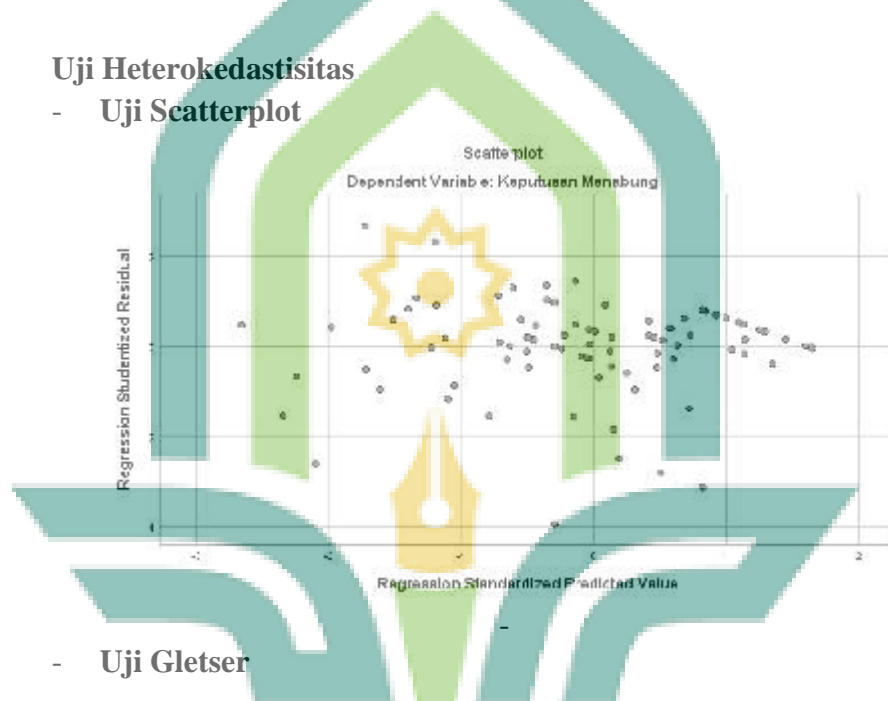
**ii. Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,576	1,901		-,303	,762		
	Kualitas Pelayanan	,452	,120	,428	3,769	,000	,260	3,854
	Kepercayaan	,404	,134	,312	3,013	,003	,312	3,201
	Bagi Hasil	,153	,064	,179	2,402	,018	,601	1,665

a. Dependent Variable: Keputusan Menabung

**iii. Uji Heterokedastisitas**

- Uji Scatterplot



- Uji Gletser

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,345	1,300		2,573	,012
	Kualitas Pelayanan	-,100	,082	-,244	-1,222	,225
	Kepercayaan	,003	,092	,006	,034	,973
	Bagi Hasil	,043	,044	,128	,975	,332

a. Dependent Variable: ABS\_RES



iv. Uji Linieritas

X1

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Menabung * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	273,875	13	21,067	1,304	,287
		Linearity	143,576	1	143,576	8,888	,196
		Deviation from Linearity	130,299	12	10,858	2,662	,317
	Within Groups		1340,785	83	16,154		
	Total		1614,660	96			

X2

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Menabung * Kepercayaan	Between Groups	(Combined)	1810,564	13	139,274	15,851	,227
		Linearity	1469,811	1	1469,811	167,282	,004
		Deviation from Linearity	340,753	12	28,396	3,232	,773
	Within Groups		729,271	83	8,786		
	Total		2539,835	96			

X3

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Menabung * Bagi Hasil	Between Groups	(Combined)	1932,891	16	120,806	15,923	,028
		Linearity	955,964	1	955,964	126,004	,114
		Deviation from Linearity	976,928	15	65,129	8,584	,056
	Within Groups		606,944	80	7,587		
	Total		2539,835	96			

### C. Uji Hipotesis

#### i. Uji t (Parsial)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,576	1,901		-,303	,762
	Kualitas Pelayanan	,452	,120	,428	3,769	,000
	Kepercayaan	,404	,134	,312	3,013	,003
	Bagi Hasil	,153	,064	,179	2,402	,018

a. Dependent Variable: Keputusan Menabung

#### ii. Uji f (Simultan)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1750,219	3	583,406	68,713	,000 <sup>b</sup>
	Residual	789,616	93	8,490		
	Total	2539,835	96			

a. Dependent Variable: Keputusan Menabung  
b. Predictors: (Constant), Bagi Hasil, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

#### iii. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,830 <sup>a</sup>	,689	,679	2,91385

a. Predictors: (Constant), Bagi Hasil, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Pahlawan KM. 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161  
www.febi.uingsdur.ac.id email: febi@uingsdur.ac.id

Nomor : B-1341/Un.27/F.IV/PP.01.1/07/2023  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Surat Izin Penelitian

30 November 2023

Yth. Kepada Pimpinan BSI KCP Pekalongan Kajen

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Diberitahukan dengan hormat bahwa:

Nama : Nurul Riska Fatia  
NIM : 4219038  
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang akan melakukan penelitian di Lembaga/Wilayah yang Bapak/Ibu Pimpin guna menyusun skripsi/tesis dengan judul

**"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN BAGI HASIL TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI KASUS NASABAHBSI KCP PEKALONGAN KAJEN)"**

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dalam wawancara dan pengumpulan data penelitian dimaksud.

Demikian surat permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan perkenannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:

Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H  
NIP. 197502201999032001

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.



**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, kami PT BANK SYARIAH INDONESIA KCP PEKALONGAN KAJEN yang berkedudukan di jalan Mandurejo No.59 Kajen Pekalongan, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Nurul Riska Fatia

NIM : 4219038

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid  
Pekalongan

Yang bersangkutan benar-benar telah melaksanakan penelitian di BSI KCP Pekalongan Kajen, guna penulisan Skripsi dengan judul

**" Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah Indonesia" (Studi Kasus BSI KCP Pekalongan Kajen) "**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekalongan, 18 Maret 2024  
PT BANK SYARIAH INDONESIA  
KCP PEKALONGAN KAJEN



Hanggoro S.  
Branch Operations & Service Manager

## DOKUMENTASI











## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. IDENTITAS

1. Nama : Nurul Riska Fatia
2. Tempat Tanggal Lahir : Batang, 03 April 2001
3. Alamat Rumah : Dk. Krandon Ds. Sidorejo RT 10 RW 03  
Warungasem Batang
4. Email : nurulriskafati@gmail.com
5. Nama Ayah : Shobikhin
6. Pekerjaan : Buruh
7. Nama Ibu : Ulwiyah
8. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK Tholabudin Masin : 2006 - 2007
2. MI Salafiyah Sidorejo : 2007 – 2013
3. MTS Ribatul Muta'allimin Pekalongan : 2013 - 2016
4. MA Darul Amanah Kendal : 2016 - 2019

### C. PENGALAMAN ORGANISASI

1. OSDA (Organisasi Santri Darul Amanah) : 2018 – 2019
2. Pengurus marching band : 2018 – 2019
3. Anggota Taekwondo : 2018 – 2019
4. Anggota Dewan Ambalan Pramuka MA Darul Amanah : 2018 – 2019
5. Anggota PGTPQ : 2018 – 2019
6. Irmis Desa Krandon: 2019 – Sekarang.

Pekalongan, 15 Maret 2024



**NURUL RISKA FATIA**  
**NIM. 4219038**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
PERPUSTAKAAN

Jalan Pahlawan Km. 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161  
www.perpustakaan.uingusdur.ac.id email: perpustakaan@uingusdur.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nurul Riska Fatia  
NIM : 4219038  
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah  
E-mail address : nurulriskafati@gmail.com  
No. Hp : 0858-8557-2272

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Tugas Akhir  Skripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)  
yang berjudul :

Kualitas pelayanan, kepercayaan, dan bagi hasil terhadap keputusan menabung di BSI KCP Pekalongan Kajen (Studi kasus BSI KCP Pekalongan Kajen)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, 15 Juli 2024

  
Nurul Riska Fatia

NB : Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani  
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam file softcopy /CD