

PENGARUH PELAYANAN, PRODUK TABUNGAN DAN BAGI HASIL
TERHADAP MINAT NASABAH PADA PRODUK PEMBIAYAAN
PRODUKTIF INVESTASI IB BANK SUMSEL BABEL SYARIAH KANTOR
CABANG PALEMBANG



Oleh:
Desi Mursalina
NIM : 13190050

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah untuk
Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

PALEMBANG

2017



UIN
RADEN FATAH
PALEMBANG
Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

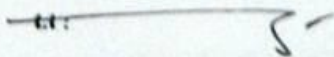
Formulir E.4


LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM

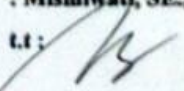
Nama : Desi Mursalina
NIM/Jurusan : 13190050/ Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan, Produk Tabungan dan Bagi Hasil terhadap Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi IB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang

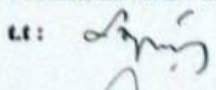
Telah diterima dalam ujian munaqosyah pada tanggal 26 April 2017

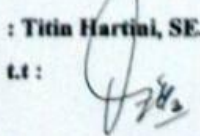
PANITIA UJIAN SKRIPSI

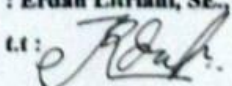
Tanggal Pembimbing Utama : Dinnul Alfian Akbar, SE., M.Si
t.t: 

Tanggal Pembimbing Kedua : Muhammadinnah, SE., M.Si
t.t: 

Tanggal Penguji Utama : Mismiwati, SE., MP
t.t: 

Tanggal Penguji Kedua : Maidiana Astuti Handayani, SE., M.Si
t.t: 

Tanggal Ketua : Titia Hartini, SE., M.Si
t.t: 

Tanggal Sekretaris : Erdah Litriani, SE., M.Ec., Dev
t.t: 

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Desi Mursalina
NIM : 13190050
Jenjang : S1 Ekonomi Islam

Menyatakan, bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, 15 Maret 2017

Saya yang menyatakan



Desi Mursalina
NIM: 13190050

MOTTO

*“Sesungguhnya Allah Tidak Akan Mengubah Keadaan Suatu Kaum
Sebelum Mereka Mengubah Keadaan Diri Mereka Sendiri...*

(Q.S Ar-Rad: 11)”

“Serendah-rendahnya Ilmu Pengetahuan

Adalah Yang Terhenti Pada Lidah

Dan Setinggi-tingginya Ilmu Pengetahuan

Adalah Yang Tampak Pada Seluruh Amal Perbuatan”

(SLAMET MARGONO)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Kepada:

- *Allah SWT dan Rasulullah SAW*
- *Keluargaku Tercinta : Mama dan Papa Tersayang*
Ayukku Afrilia Rhamadini dan Kakakku Abdul Rasyid
Keponakanku Tersayang Muhammad Malka Ghazy Ghalibie
dan Shaqueena Adeeva Shanum serta Keluarga Besarku
- *Tersayang Dimas Suhendra Syahri Ramadhan*
- *Para Dosen, Terutama Dosen Pembimbing dan Penguji*
- *Organisasiku Ikatan Bujang Gadis Kampus Sumatera Selatan*
∫ Ikatan Putera Puteri Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
- *Sahabatku Dia Oktavia Sari, Desmi Yarsita ∫ Ghina*
Rahmanda
- *Sahabat KKN 29 Ranti Meyili Lestari dan Riris Manda Elia*
- *Sahabat Seperjuangan Khususnya EKI 2 Angkatan 2013 dan*
Saudara satu organisasi Reni Maritasari ∫ Muhammad Ikrom
- *Almamaterku dan Agamaku*



KEMENTERIAN AGAMA RI
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh Pelayanan, Produk Tabungan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi IB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang

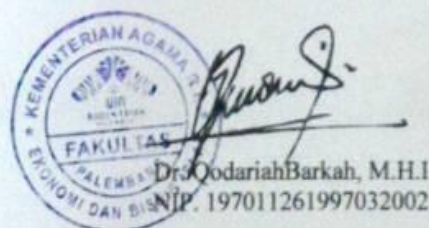
Ditulis oleh : Desi Mursalina

NIM : 13190050

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (SE)

Palembang, 26 April 2017
Dekan,



Dr. Odariah Barkah, M.H.I
NIP. 197011261997032002

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi berjudul:

Pengaruh Pelayanan, Produk Tabungan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Pembiayaan Investasi IB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang

Nama : Desi Mursalina
NIM/Program Studi : 13190050/ Ekonomi Islam
Program : S1 Ekonomi Islam

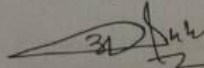
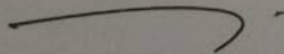
Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam sidang *Munaqosyah* ujian skripsi.

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Palembang, 06 Maret 2017

Pembimbing I

Pembimbing II



Dinnul Alfian Akbar, SE., M.Si
NIP. 1978032272003121003

Muhammadinah, SE., M.Si
NIK. 1605061791



KEMENTERIAN AGAMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry, Kode Pos 30126 Kotak Pos : 54 Telp (0711) 354668 KM. 3.5 Palembang

Formulir C

Hal: Persetujuan Skripsi untuk Diuji

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Ekonomi Islam
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamualaikum wr. Wb.

Kami menyampaikan bahwa skripsi mahasiswa:

Nama : Desi Mursalina
NIM/Program Studi : 13190050/ Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan, Produk Tabungan dan Bagi Hasil terhadap Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang

Telah selesai dibimbing seluruhnya dan dapat diajukan untuk mengikuti ujian skripsi. Demikianlah pemberitahuan kami, bersama ini dilampirkan skripsi mahasiswa yang bersangkutan.

Pembimbing Utama

Dinnul Alfian Akbar, SE., M.Si
NIP. 1978032272003121003

Palembang, 06 Maret 2017
Pembimbing Kedua

Muhammadinah, SE., M.Si
NIK. 1605061791

ABSTRAK

Desi Mursalina, (13190050), Pengaruh Pelayanan, Produk Tabungan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang. Skripsi Palembang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang 2017.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan, produk tabungan dan bagi hasil baik secara *simultan* maupun *parsial* terhadap minat nasabah pada produk pembiayaan produktif investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang .

Dalam penelitian ini, sampel yang diambil sebanyak 53 responden. Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu Teknik Sampling Jenuh. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif responden, analisis statistik deskriptif variabel, analisis uji asumsi klasik, regresi linier berganda, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian yang diolah dengan program SPSS menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,682 artinya 68,2% minat nasabah pada produk pembiayaan produktif investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang dipengaruhi oleh pelayanan, produk tabungan dan bagi hasil sedangkan sisanya sebesar 32% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

Hasil uji simultan (Uji F) menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya pelayanan (X_1), produk tabungan (X_2) dan bagi hasil (X_3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah pada produk pembiayaan produktif investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang. Hasil uji parsial (Uji T) menunjukkan bahwa nilai signifikansi pelayanan (X_1) $0,001 < 0,05$ artinya pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat nasabah pada produk pembiayaan produktif investasi iB (Y) pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang, nilai signifikan produk tabungan (X_2) $0,000 < 0,05$ artinya produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat nasabah pada produk pembiayaan produktif investasi iB (Y) pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang dan nilai signifikansi bagi hasil (X_3) $0,000 < 0,05$ artinya bagi hasil berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat nasabah pada produk pembiayaan produktif investasi iB (Y) pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

Kata kunci : Pelayanan, Produk Tabungan, Bagi Hasil dan Minat Nasabah.

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

A. Huruf Konsonan

أ = ' (alif)	ز = z	ق = q
ب = b	س = s	ك = k
ت = t	ش = sy	ل = l
ث = ś	ص = ṣ	م = m
ج = j	ض = dh	ن = n
ح = ḥ	ط = ṭ	و = w
خ = kh	ظ = zh	ه = h
د = d	ع = ' (ayn)	ء = ' (hamza)
ذ = z	غ = gh	ي = y
ر = r	ف = f	

B. *Ta` Marbûthah*

1. Ta` marbûthah sukun ditulis h contoh بِعِبَادَةٍ ditulis *bi 'ibâdah*.
2. Ta` marbûthah sambung ditulis ṭ contoh بِعِبَادَةِ رَبِّهِ ditulis *bi 'ibâdat rabbih*.

C. Huruf Vokal

1. Vokal Tunggal

- a. Fathah (--) = a
- b. Kasrah (--) = i
- c. Dhammah (--) = u

2. Vokal Rangkap

- a. (اي) = ay
- b. (ي--) = îy
- c. (او) = aw
- d. (و--) = ûw

3. Vokal Panjang

- a. (ل--) = â
- b. (ي--) = î
- c. (و--) = û

D. Kata Sandang

Penulisan *al qamarīyah* dan *al syamsīyah* menggunakan *al-*:

1. *Al qamarīyah* contohnya: ”الحمْد“ ditulis *al-hamd*
2. *Al syamsīyah* contohnya: ”النمل“ ditulis *al-naml*

E. Daftar Singkatan

H	=	Hijriyah
M	=	Maschi
h.	=	halaman
swt.	=	<i>subhānahu wa ta‘ālā</i>
saw.	=	<i>sall Allāh ‘alaih wa sallam</i>
QS.	=	al-Qur`ān Surat
HR.	=	Hadis Riwayat
terj.	=	terjemah

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta segala hidayah dan karunia-Nya sehingga laporan penelitian ini dapat terselesaikan. Tidak lupa shalawat serta salam senantiasa abadi tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu kita harapkan syafaatnya nanti di *yaumul qiamah* dan tetap menjadi umatnya kelak. Amin.

Tidak lepas dari pertolongan dan hidayah-Nya peneliti dapat menyusun laporan ini untuk memenuhi tugas akhir Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan, Produk Tabungan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang”.

Selama penyusunan Skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dukungan semangat dan motivasi dari berbagai pihak demi kelancaran penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Prof. Drs. H. M. Sirozi, MA.Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Dr. Qodariah Barkah, MH.I., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Ibu Titin Hartini, SE., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
4. Bapak Dinnul Alfian Akbar, SE., M.Si., selaku dosen pembimbing satu

yang telah memberikan pengarahan dan koreksi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan tepat waktu.

5. Bapak Muhammadiyah, SE., M.Si selaku dosen pembimbing dua yang telah memberikan pengarahan dan koreksi sampai akhirnya saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Hasrul Erwandi selaku Pimpinan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang yang telah memberikan izin untuk penelitian di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang dan karyawan.
7. Kedua orang tua, saudara perempuan dan kedua keponakanku yang telah mendoakan dan memberikan motivasi serta semangat demi terselesainya tugas skripsi ini.
8. Seluruh sahabat seperjuangan Ekonomi Islam khususnya EKI 2 angkatan 2013 yang telah memberikan kontribusi semangat dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun demi lebih sempurnanya penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang. Semoga dengan terselesaikannya laporan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya serta membuahkan ilmu yang bermanfaat dan mendapat ridha Allah SWT.

Palembang, 06 Maret 2017

Penulis

Desi Mursalina
NIM: 13190050

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
MOTTO.....	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kontribusi Penelitian.....	10
E. Sistematika Penulisan.....	11

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori	
1. Pelayanan.....	13
2. Produk.....	15
3. Bagi Hasil.....	17
4. Minat Nasabah.....	18

B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Pengembangan Hipotesis	
C1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Nasabah.....	29
C2. Pengaruh Produk Tabungan Terhadap Minat Nasabah.....	32
C3. Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah.....	34
D. Kerangka Berpikir.....	35
E. Hipotesis..	36

BAB III METODE PENELITIAN

A. <i>Setting</i> Penelitian.....	38
1. Lokasi Penelitian.....	38
2. Ruang Lingkup Penelitian.....	38
B. Desain Penelitian.....	38
C. Sumber dan Jenis Data.....	39
D. Populasi dan Sampel.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Variabel-variabel Penelitian.....	42
G. Instrumen Penelitian.....	48
H. Teknik Analisis Data.....	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang Palembang.....	55
B. Karakteristik Responden.....	62
C. Deskripsi Tanggapan Responden.....	66
D. Uji Instrumen Penelitian.....	69
E. Uji Asumsi Klasik	73
F. Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
G. Uji Hipotesis.....	80
H. Pembahasan Hasil Penelitian	84

BAB V PENUTUP

A. Simpulan.....	89
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	91
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	95
LAMPIRAN.....	

DAFTAR GAMBAR dan TABEL

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	74
Tabel 1.1 <i>Research Gap</i> Pelayanan Terhadap Minat.....	5
Tabel 1.2 <i>Research Gap</i> Produk terhadap Minat.....	6
Tabel 1.3 <i>Research Gap</i> Bagi Hasil Terhadap Minat.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	45
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	46
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	64
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	65

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan (X_1).....	66
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Produk Tabungan (X_2).....	67
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Bagi Hasil (X_3)	67
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Minat Nasabah Pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB (Y)	68
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Pelayanan (X_1)	69
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Produk Tabungan (X_2)	70
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Bagi Hasil (X_3).....	71
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Minat Nasabah Pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB (Y)	72
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	74
Tabel 4.15 Hasil Uji Linieritas Minat Nasabah dan Pelayanan (X_1).....	75
Tabel 4.16 Hasil Uji Linieritas Minat Nasabah dan Produk Tabungan (X_2)	75
Tabel 4.17 Hasil Uji Linieritas Minat Nasabah dan Bagi Hasil (X_3).....	76
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	76
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	77
Tabel 4.20 Hasil Analisis Linier Berganda	78
Tabel 4.21 Hasil Uji F (Simultan).....	80
Tabel 4.22 Hasil Uji T (Parsial)	81
Tabel 4.23 Hasil Uji Adjusted R Square	84

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Minat merupakan kecenderungan hati kepada sesuatu.¹ Secara sederhana minat diartikan sebagai suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi obyek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang.² Menurut Andi Mappiare minat adalah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka, rasa takut atau kecenderungan-kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu.³ Sedangkan nasabah menurut Undang-undang Republik Indonesia No 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank Syariah atau Unit Usaha Syariah.⁴ Minat nasabah dapat diartikan suatu perasaan ingin tahu yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu.

Minat nasabah ditentukan oleh pelayanan dan produk yang dikehendaki nasabah sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi bank. Menurut Parasuraman et al nasabah selalu menilai suatu layanan yang diterima

¹ Poerdaminta. W. J.S. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka. 2006. Edisi III, hlm 769.

² Abdul Rachman Shaleh dan Muhibb Abdul Wahab. Psikologi Dalam Suatu Pengantar (Dalam Perspektif Islam). Jakarta: Kencana 2004. Hlm 263.

³ Andi Mappiare. Psikologi Orang Dewasa Bagi Penyesuaian Dan Pendidikan. Surabaya: Usana Offset Printing. 1994. Hlm 62.

⁴ Ikatan Bankir Indonesia. Mengelola Bank Syariah. (Jakarta Pusat: PT. Gramedia Pustaka Utama 2014), Hlm 2

dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.⁵Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai suatu proses evaluasi menyeluruh pelanggan mengenai kesempurnaan kinerja layanan.⁶ Apabila pelayanan suatu perbankan itu baik maka akan memberikan dampak positif bagi setiap nasabah maupun calon nasabah sehingga dapat menarik minat nasabah/calon nasabah untuk memilih perbankan tersebut serta menggunakan produk/jasa yang ditawarkan.

Kualitas pelayanan dalam perbankan yang populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *servqual* (*service quality*). Dalam model *servqual*, Parasuraman mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penilaian atau sikap global yang berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan.⁷ Minat nasabah akan timbul dari kebutuhan dan berakhir pada persepsi nasabah. Semua pihak yang membeli dan menggunakan jasa perbankan akan memberikan penilaian yang berbeda-beda terhadap pelayanan.

Faktor lain yang mempengaruhi minat nasabah mengkonsumsi jasa perbankan adalah produk tabungan. Payne mendefinisikan kualitas produk adalah suatu bentuk dengan nilai kepuasan yang kompleks.⁸ Nasabah membeli jasa dan memberikan nilai dalam proporsi terhadap kemampuan layanan untuk melakukan hal tersebut. Nilai yang diberikan nasabah berhubungan dengan keuntungan yang akan diterimanya. Kualitas suatu produk tabungan didapatkan dengan cara

⁵Rachmat Hidayat. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri". Jurnal manajemen dan kewirausahaan. Vol III. No. 1. 2009. Hlm 59

⁶Assauri, Sofyan. 2007. Manajemen Pemasaran: Konsep dan Strategi. Jakarta: Rajawali Pers, hlm 213.

⁷Ibid. Hlm 60

⁸Ibid. Hlm 60

menemukan keseluruhan harapan nasabah, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan nasabah tersebut.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi minat nasabah adalah bagi hasil (*profit sharing*). Bagi hasil (*profit sharing*) adalah sistem pembagian hasil usaha dimana pemilik modal bekerjasama dengan pemilik modal untuk melakukan kegiatan usaha. Apabila kegiatan usaha menghasilkan keuntungan maka dibagi berdua dan ketika mengalami kerugian ditanggung bersama pula. Sistem bagi hasil menjamin adanya keadilan dan tidak ada pihak yang tereksploitasi.⁹

Berdirinya perbankan syariah dengan sistem bagi hasil, didasarkan pada dua alasan, yaitu (1) adanya pandangan bahwa bunga pada bank konvensional hukumnya haram karena dalam kategori riba yang dilarang dalam agama (2) dari aspek ekonomi, penyerahan resiko usahaterhadap salah satu pihak dinilai melanggar norma keadilan. Faktor utama yang membedakan bank konvensional dengan bank syariah adalah suku bunga sebagai balas jasa atas penyertaan modal yang diterapkan pada bank konvensional, sementara pada bank syariah balas jasa atas modal diperhitungkan berdasarkan keuntungan atau kerugian yang diperoleh yang didasarkan pada “akad”. Prinsip utama dari akad ini adalah keadilan antara pemberi modal dan pemakai modal.¹⁰ Sistem bagi hasil pada produk tabungan merupakan salah satu faktor yang sangat penting, karena tingginya minat masyarakat untuk menggunakan produk tabungan bergantung pada hal tersebut.

⁹ Jurnal Administrasi Bisnis Vol 9 No. 1 2014, Hlm 3

¹⁰Eris Tri Kurniawati. Analisis Pengaruh Profitabilitas Sistem Bagi Hasil dan Kualitas Layanan Bank Terhadap Minat Nasabah Berinvestasi (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Cabang Malang). Jurnal Humanity Volume 7 Nomor 2 Juli 2012, hlm 47. Diakses 29 Oktober 2016.

Dengan mengamati banyaknya lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah akhir-akhir ini merupakan suatu fenomena aktual yang menarik untuk dicermati. Perkembangan perbankan syariah tidak hanya terlihat dari sisi penambahan kuantitas saja, namun juga dari sisi sistem pembagian hasil pada suatu produk tabungan dan pelayanan. Mutu pelayanan diciptakan untuk meningkatkan kepuasan nasabah sehingga nasabah akan dan tetap berminat menggunakan suatu produk tersebut. Fakta empiris menunjukkan bahwa bank konvensional maupun bank syariah melakukan peningkatan kualitas jasa layanan baik yang terkait dengan jaminan resiko nasabah, maupun kemudahan-kemudahan pelayanan dan fitur-fitur untuk menciptakan kenyamanan nasabah.

Dalam usaha perbankan, kualitas pelayanan memiliki daya tarik tersendiri bagi nasabah untuk menentukan pilihannya terhadap suatu bank.¹¹ Secara umum calon nasabah yang akan menabung atau menginvestasikan uangnya tentu memilih bank yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan. Setiap nasabah akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu untuk memutuskan menabung atau berinvestasi. Selain itu nasabah juga memperhatikan pelayanan serta produk tabungan yang ditawarkan sehingga nasabah berminat untuk menggunakannya.

Nasabah selalu menginginkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan mereka, dan menuntut bank untuk memberikan pelayanan terbaik. Faktor-faktor tersebut merupakan salah satu hal yang mempengaruhi minat dan perilaku

¹¹ Ruli Adlani. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Pandanaran Semarang", (Semarang: Universitas Muhammadiyah Semarang, 2010) Hlm 2

kebutuhan dari para nasabahnya. Bank harus selalu siap mengadaptasikan kebijakan-kebijakannya guna meraih dan mempertahankan sebanyak mungkin pangsa pasar, sebab kepiawaian bank dalam mengidentifikasi, memenuhi dan memuaskan kebutuhan serta keinginan nasabah sangat dibutuhkan dalam menghadapi persaingan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya *research gap* dari pelayanan, produk dan bagi hasil yang mempengaruhi minat nasabah yaitu sebagai berikut.

Tabel 1.1
Research Gap Pelayanan Terhadap Minat

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Pelayanan terhadap Minat Nasabah	Terdapat pengaruh positif antara pelayanan dan minat nasabah	1. M. Ainun Hafis 2. Atwal Arifin 3. Iis Maryani 4. Yayan Fauzi 5. Sukron 6. Eris Tri Kurniawati
	Tidak terdapat pengaruh antara pelayanan dan minat nasabah	1. Yohana F 2. Cahya Palupi 3. Sahat Simanjuntak

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

Pelayanan terhadap minat nasabah yang telah diteliti oleh M. Ainun Hafis, Atwal Arifin, Iis Maryani, Yayan Fauzi, Sukron dan Eris Tri Kurniawati menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yohana F, Cahya Palupi dan Sahat Simanjuntak menunjukkan bahwa pelayanan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah.

Tabel 1.3
Research Gap Produk Terhadap Minat

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Produk terhadap Minat Nasabah	Terdapat pengaruh positif antara produk dan minat nasabah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gerardo A. Tumangkeng 2. Iis Maryani 3. Yohana F 4. Dessi Natalia 5. Yayan Fauzi
	Tidak terdapat pengaruh antara produk dan minat nasabah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Husnul Khotimah 2. Atwal Arifin

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

Produk terhadap minat nasabah yang telah diteliti oleh Gerardo A Tumangkeng, Iis Maryani, Yohana F, Dessi Natalia dan yayan Fauzi menunjukkan bahwa produk berpengaruh positif terhadap minat nasabah. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Husnul Khotimah dan Atwal Arifin menunjukkan bahwa produk tidak berpengaruh terhadap minat nasabah.

Tabel 1.3
Research Gap Bagi Hasil (Profit Sharing) Terhadap Minat

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Bagi Hasil terhadap Minat Nasabah	Terdapat pengaruh positif antara bagi hasil dan minat nasabah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eliza Firiah 2. Nur S Buchori 3. Yayan Fauzi 4. Sukron 5. Eris Tri Kurniawati
	Tidak terdapat pengaruh antara bagi hasil dan minat nasabah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evi Natalia 2. Sri Mangesto Rahayu

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

Bagi hasil terhadap minat nasabah yang telah diteliti oleh Eliza Fitriah, Nur S Buchori, Yayan Fauzi, Sukron dan Eris Tri Kurniawati menunjukkan

bahwa bagi hasil berpengaruh positif terhadap minat nasabah. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Evi Natalia dan Sri Mangesto Rahayu menunjukkan bahwa bagi hasil tidak berpengaruh terhadap minat nasabah.

Dari fenomena data tersebut, dapat ditarik simpulan bahwa tidak setiap kejadian empiris sesuai dengan teori yang ada. Hal ini diperkuat dengan adanya *research gap* dalam penelitian-penelitian terdahulu. Berbagai penelitian di atas menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda dari pelayanan, produk dan bagi hasil yang dipandang berpengaruh terhadap minat nasabah.

Salah satu dari banyaknya bank syariah yang ada di Palembang adalah Bank Sumsel Babel Syariah. Alasan pemilihan Bank Sumsel Babel Syariah adalah karena merupakan satu-satunya bank daerah yang ada di Sumatera Selatan yang merupakan agen pembangunan dan pengembangan ekonomi untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat (terutama kalangan menengah kebawah). Selain itu karena Bank Sumsel Babel Syariah merupakan salah satu bank dengan layanan terbaik. Hal ini dibuktikan dengan adanya penghargaan sebagai Bank Layanan terbaik Kategori Buku II pada *WOW Service Excellent Award 2015* yang diselenggarakan oleh salah satu konsultan dan lembaga *survey independent* terkemuka, Markplus Indonesia.¹²

Bank Sumsel Babel Syariah merupakan unit dari PT Bank Pembangun Daerah Sumsel yang menyediakan beberapa produk perbankan syariah yang menjawab kebutuhan nasabah, mulai dari produk pembiayaan, produk pendanaan

¹²<http://www.banksumselbabel.com/syariah/DetailBerita?ID=442> Diakses pada 18 Oktober 2016.

dan jasa-jasa perbankan lainnya. Pada produk pembiayaan terdiri dari Pembiayaan Konsumtif, yaitu Multijasa iB, Griya Sejahtera iB, Pemilikan Kendaraan iB, Pembelian Barang iB dan Pembiayaan Produktif, yaitu Investasi iB dan Modal Kerja iB. Pada produk Dana Pihak Ketiga terdiri dari Giro Rofiqoh, Deposito Kaffah, Deposito Rofiqoh, Tabungan Tasbih, Tabungan Rofiqoh dan Tabungan Kaffah. Sedangkan pada jasa dan layanan terdiri dari Qard Haji iB, Gadai Emas iB, SMS *Banking* Telepati, *Phone Banking* dan ATM.¹³

Salah satu produk pembiayaan yang banyak menarik minat masyarakat adalah produk pembiayaan produktif investasi iB, dimana produk tersebut menggunakan akad *mudharabah*. Selain itu produk Pembiayaan Produktif Investasi iB dapat berguna untuk sarana investasi yang murni sesuai syariah, menimbulkan rasa aman dengan memberikan pembiayaan yang lebih adil, bagi hasil yang kompetitif dan bank juga dapat menjaga amanah dari nasabah sesuai dengan akad *mudharabah* yang dilaksanakan.

Dalam penelitian ini penulis mengkhususkan pada salah satu produk pembiayaan yang ada di Bank Sumsel Babel Syariah Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah. Alasan mengapa dilakukan penelitian tentang Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah ini dilatarbelakangi adanya persaingan yang sangat ketat dengan produk tabungan yang ada pada bank syariah lain. Disamping itu, penelitian ini ditujukan untuk mengetahui pengaruh pelayanan, produk tabungan dan bagi hasil terhadap

¹³<http://www.banksumselbabel.com> Diakses pada hari Sabtu tanggal 10 September 2016 Pukul 20:36 WIB.

minat nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

Untuk mengetahui lebih jelas tentang produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah, maka judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Pelayanan, Produk Tabungan dan Bagi Hasil terhadap Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang ingin dibahas penulis adalah :

1. Bagaimana pengaruh variabel pelayanan terhadap Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang?
2. Bagaimana pengaruh variabel produk tabungan terhadap Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang?
3. Bagaimana pengaruh variabel bagi hasil terhadap Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang?
4. Bagaimana pengaruh variabel pelayanan, Produk Tabungan dan Bagi Hasil terhadap Minat Nasabah secara simultan pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Dalam penulisan ini memiliki beberapa tujuan dan kegunaan bagi banyak pihak, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel pelayanan pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel produk tabungan pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel bagi hasil pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan, Produk Tabungan dan Bagi Hasil secara simultan pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

D. Kontribusi Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian yang telah penulis buat adalah sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan mengenai Pengaruh Pelayanan, Produk Tabungan dan Bagi Hasil terhadap Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

b. Bagi Bank Sumsel Babel Syariah

Sebagai referensi untuk menciptakan produk-produk baru di Bank Sumsel Babel Syariah yang lebih baik agar dapat menarik minat nasabah terhadap produk-produk pada Bank Sumsel Babel Syariah, serta pemakaian strategi pemasaran yang tepat bagi produk-produk pembiayaan.

c. Bagi masyarakat/umum

Dapat menambah pengetahuan dan informasi yang sangat berguna untuk pembaca ke depannya.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan ini menunjukkan mata rantai pembahasan dari awal hingga akhir, terdiri dari lima bagian yang kami susun secara sistematis dengan perincian bab demi bab sehingga lebih mudah untuk dipahami.

1. BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan : Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kontribusi Penelitian dan Sistematika Penulisan.

2. BAB II : LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pada bab ini dijelaskan mengenai Landasan Teori, Kajian Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis.

3. BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai *Setting* Penelitian, Desain Penelitian, Jenis dan Sumber Data Penelitian, Populasi dan Sampel Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Variabel-variabel Penelitian, Instrumen Penelitian, serta Teknik Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini.

4. BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai Gambaran umum Obyek Penelitian, Karakteristik Responden, Analisis Data dan interpretasi hasil sesuai dengan teknik analisis yang digunakan, serta pembahasan hasil penelitian.

5. BAB V : SIMPULAN

Pada bab ini berisi tentang simpulan dari penelitian, Keterbatasan penelitian, serta saran-saran untuk peneliti selanjutnya.

6. DAFTAR PUSTAKA

7. LAMPIRAN - LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori

1. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.¹⁴ Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah yaitu pelayanan yang cepat dan efisien, sumber daya manusia yang profesional dan transparan, sikap dan perilaku karyawan yang ramah dan sopan, adanya jaminan keamanan dana nasabah.¹⁵

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dalam salah satu studi mengenai *service quality* oleh Parasuraman terdapat lima dimensi *service quality* sebagai berikut:¹⁶

- 1) Berwujud (*Tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti fisik

¹⁴Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat. 2002. Hlm 83

¹⁵ Kasmir, "*Etika Customer Service*", Jakarta: PT Raja Grafindo, 2005, hlm 15.

¹⁶ Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, "*Manajemen Pemasaran Jasa*", Jakarta: Salemba Empat, 2011, hlm 182.

nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (seperti gedung, gudang, dan lainnya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) dan penampilan pegawainya.

- 2) Keandalan (*Reability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- 4) Jaminan dan kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 5) Empati (*Emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang

pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2. Produk

a. Pengertian Produk

Menurut Kotler produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar agar menarik perhatian, akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan. Produk mencakup lebih dari sekedar barang-barang yang berwujud (*tangible*). Dalam arti luas, produk meliputi objek - objek fisik, jasa, acara, orang, tempat, organisasi dan ide. Jasa (*service*) adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu. Contohnya perbankan, hotel dan lainnya.¹⁷

b. Kualitas Produk

Kualitas produk (*product quality*) adalah salah satu sarana *positioning* utama pemasar. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa, oleh karena itu kualitas berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan pelanggan.¹⁸

¹⁷Philip Kotler dan Gary Armstrong, “*Prinsip-prinsip Pemasaran*”, Jakarta: Erlangga, 2008, Edisi 12, Jilid 1, hlm 266.

¹⁸Ibid. Hlm 272

c. Dimensi Kualitas Produk

Ada delapan dimensi yang dikembangkan oleh Garvin (dalam Lovelock, 1994; Peppard dan Rowland, 1995). Dimensi-dimensi tersebut adalah:¹⁹

- 1) Kinerja (*Performance*), yaitu karakteristik operasi pokok dari produk inti.
- 2) Keistimewaan Tambahan (*Features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- 3) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 5) Daya tahan (*durability*), yaitu berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan.
- 6) *Serviceability*, yaitu meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
- 7) Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

¹⁹Fandy Tjiptono, “*Manajemen Jasa*”, Yogyakarta: Andi, 2002, hlm 68.

3. Bagi Hasil (*Profit Sharing*)

Bagi hasil adalah sistem pembagian hasil usaha dimana pemilik modal bekerjasama dengan pemilik modal untuk melakukan kegiatan usaha. Apabila kegiatan usaha menghasilkan keuntungan maka dibagi berdua dan ketika mengalami kerugian ditanggung bersama pula. Sistem bagi hasil menjamin adanya keadilan dan tidak ada pihak yang tereksploitasi.²⁰

Bagi hasil menurut Tim Pengembangan Perbankan Syariah Institut Bankir Indonesia merupakan kesepakatan besarnya masing-masing porsi bagi hasil yang akan diperoleh oleh pemilik dana (*sahibul maal*) dan pengelola dana (*mudharib*) yang tertuang dalam akad/perjanjian yang telah ditandatangani pada awal sebelum dilaksanakannya kerjasama. Sistem bagi hasil merupakan ciri khusus yang membedakan perbankan syariah dengan perbankan konvensional yang mana menggunakan sistem bunga dalam hal pembagian keuntungannya.²¹ Adapun variabel Bagi Hasil, indikatornya adalah:²²

1) Menguntungkan, yaitu sistem pembagian hasil yang dipakai oleh pihak Bank adalah sistem bagi hasil yang dapat diterima karena bersifat menguntungkan baik bagi pihak Bank maupun nasabah karena menggunakan sistem syariah sesuai dengan al-Quran.

²⁰Ikatan Bankir Indonesia. "Mengelola Bank Syariah", (Jakarta Pusat: PT. Gramedia Pustaka Utama 2014), Hlm 3.

²¹ Ibid. Hlm 4.

²²M. Ali Hasan, "Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam (Fiqih Muamalat)", Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003. Hlm 48

- 2) Tidak memberatkan nasabah, yaitu pembayaran tidak memberatkan nasabah.
- 3) Terdapat transparansi, yaitu adanya transparansi antara pihak Bank dan nasabah.

4. Minat Nasabah

Minat sebagai aspek kejiwaan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktivitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu, tetapi juga dapat dikatakan sebagai sikap subyektif atas dasar adanya kebutuhan dan keinginan untuk memenuhi kebutuhan. Minat dalam kamus besar bahasa Indonesia diartikan sebagai kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu gairah atau keinginan.²³

Minat merupakan kecenderungan yang menetap dan subyektif untuk merasa tertarik pada bidang atau hal tertentu dan merasa senang berkecimpung dalam suatu hal. Perasaan senang akan menimbulkan pula minat yang diperkuat lagi oleh sikap positif yang sama diantaranya hal-hal tersebut timbul terlebih dahulu sukar ditentukan secara pasti.²⁴ Minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa keterikatan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh.²⁵

Sedangkan menurut Andi Mappiare ialah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian,

²³ W.J.S. Poerdamanta. Kamus Besar Bahasa Indonesia. (Jakarta : Balai Pustaka, 2006) hlm 1181.

²⁴ Winkel WS. *Psikologi dan Evaluasi Belajar*. (Jakarta, Gramedia 1993) hlm 30

²⁵ Slameto. *Belajar dan Faktor-faktor Yang Mempengaruhinya*. (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010) hlm 180.

prasangka atau kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan.²⁶

Nasabah adalah konsumen-konsumen sebagai penyedia dana. Sedangkan pengertian nasabah menurut kamus besar Indonesia adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).²⁷

Jadi dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan minat nasabah adalah daya tarik yang timbul oleh obyek tertentu yang membuat orang merasa senang dalam mempunyai keinginan berkecimpung atau berhubungan dengan obyek tersebut sehingga timbul suatu keinginan.

Variabel Minat, indikatornya adalah:²⁸

- 1) Prosedur
- 2) Kepercayaan
- 3) Kepuasan
- 4) Tingkat pengetahuan
- 5) Loyalitas

²⁶Andi Mappiare. Psikologi Remaja. (Surabaya: Usaha Nasional 1997) hlm 62.

²⁷Djaslin, *Saladin. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank*. (Jakarta: Mandiri Maju, 1997) hlm 683

²⁸Abu Ahmadi, Psikologi Umum (Jakarta: Rieneka Cipta, 1998), hlm 151.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Rekapitulasi Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti (tahun)	Judul Penelitian	Analisi Data	Hasil Penelitian
1.	Atwal Arifin dan Husnul Khotimah (2014)	Pengaruh Produk, Pelayanan, Promosi, dan Lokasi terhadap Keputusan Masyarakat Memilih Bank Syariah di Surakarta	Kuantitatif	Bahwa variabel produk, promosi, dan lokasi tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat memilih bank syariah. Akan tetapi variabel pelayanan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat memilih bank syariah.
2.	M. Ainun Hafis (2011)	Pengaruh Pelayanan Islami Karyawan terhadap Minat Nasabah Menabung dengan Akad Syariah (studi kasus pada BMT Mitra Muamalat	Kuantitatif	Hasil penelitian yang diolah dengan program SPSS 18.00 <i>for windows</i> menunjukkan bahwa pelayanan Islami karyawan yang dilakukan BMT Mitra Muamalat telah dilakukan dengan baik. Kemudian di uji dengan statistik menunjukkan bahwa variabel independen (pelayanan Islami karyawan) terhadap variabel dependen (minat nasabah menabung dengan akad syariah) adalah signifikan.

Sumber : Atwal Arifin dan Husnul Khotimah (2014) dan M. Ainun Hafis (2011)

Tabel 2.2
Rekapitulasi Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti (tahun)	Judul Penelitian	Analisi Data	Hasil Penelitian
1.	Iis Maryani (2011)	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah Mandiri	Kuantitatif	Pelayanan merupakan faktor dominan yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah. Artinya bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel produk, lokasi, reputasi, dan pelayanan secara simultan terhadap nasabah dalam memilih bank syariah.
2.	Yohana F (2012)	Faktor yang mempengaruhi minat beli produk makanan dan minuman usaha kecil menengah kabupaten Tangerang.	Kuantitatif	Kualitas produk memiliki pengaruh terhadap minat beli. Dari hasil penelitian (0,021) dan nilai koefisien regresi (0,0252). Sedangkan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap nilai beli. Dari hasil signifikansi (0,718) dan nilai koefisien regresi (0,11) kualitas pelayanan tidak mempengaruhi nilai beli konsumen.

Sumber : Iis Maryani (2011) dan Yohana F (2012)

Tabel 2.3
Rekapitulasi Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti (tahun)	Judul Penelitian	Analisi Data	Hasil Penelitian
1.	Dessi Natalia (2014)	Faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah menabung di Bank BRI Syariah Cabang Palembang	Deskriptif dan Kuantitatif	Bahwa pengambilan keputusan konsumen untuk menggunakan jasa perusahaan merupakan bagian dari perilaku konsumen. Pengambilan keputusan nasabah dalam menabung di Bank BRI Syariah Cabang Palembang dipengaruhi oleh berbagai macam faktor. Beberapa faktor diantaranya adalah faktor promosi, faktor agama, dan produk.
2.	Yayan Fauzi (2010)	Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah menabung di perbankan syariah (kasus pada Bank BNI Syariah kantor Cabang Yogyakarta)	Kuantitatif	Bahwa variabel kualitas pelayanan, nisbah bagi hasil, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap nasabah menabung di Bank BNI Syariah kantor Cabang Yogyakarta dan religiusitas tidak berpengaruh terhadap nasabah menabung di Bank BNI Syariah kantor Cabang Yogyakarta. Hasil pengujian ini adalah kualitas pelayanan, nisbah bagi hasil, kualitas produk dan religiusitas dapat menjelaskan variabilitas nasabah menabung di Bank BNI Syariah kantor Cabang Yogyakarta 53,5%. Sedangkan sisanya 46,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain yang tidak diteliti oleh penyusun.

Sumber : Dessi Natalia (2014) dan Yayan Fauzi (2010)

Tabel 2.4
Rekapitulasi Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti (tahun)	Judul Penelitian	Analisi Data	Hasil Penelitian
1.	Sukron (2012)	Faktor yang mempengaruhi minat nasabah non Muslim menjadi nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Semarang	Kuantitatif	Bahwa pengaruh faktor minat dari urutan yang berpengaruh terbesar sampai yang terkecil adalah lokasi sebesar 28%, reputasi sebesar 20,3%, <i>profit sharing</i> sebesar 15,1%, pelayanan sebesar 13%, promosi sebesar 12,4%, <i>religius</i> stimuli sebesar 10,2% artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor minat nasabah non muslim terhadap Bank BNI Syariah Cabang Semarang.
2.	Evi Natalia (2014)	Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Bank Syariah Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Produk <i>Mudharabah</i> (Studi Pada PT. Bank Syariah)	Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini adalah variabel tingkat bagi hasil secara statistik berpengaruh negatif signifikan. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan 0,000 yang berarti lebih kecil dari dearajat kesalahan 0,05 dan nilai koefisien regresi sebesar - 2,676 yang berarti bahwa antara tingkat bagi hasil dan minat menggunakan produk <i>mudharabah</i> mempunyai hubungan yang negatif.

Sumber : Sukron (2012) dan Evi Natalia (2014)

Tabel 2.5
Rekapitulasi Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti (tahun)	Judul Penelitian	Analisi Data	Hasil Penelitian
1.	Eris Tri Kurniawati (2013)	Analisis Pengaruh Profitabilitas Sistem Bagi Hasil dan Kualitas Layanan Bank terhadap Minat Nasabah Berinvestasi (Studi Kasus pada Bank Muamalat Cabang Malang)	Kuantitatif	Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara profitabilitas sistem bagi hasil dan kualitas layanan bank terhadap minat nasabah untuk berinvestasi di Bank Muamalat Cabang Malang. Dengan batasan penelitian pada produk simpanan mudharabah.
2.	Eliza Fitriah (2014)	Pengaruh tingkat bagi hasil Bank Syariah terhadap minat nasabah menggunakan produk mudharabah (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri).	Kuantitatif	Berdasarkan uji F hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bagi hasil secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel minat nasabah. Berdasarkan hasil uji korelasi diperoleh sebesar 0.565 berarti terdapat hubungan yang cukup kuat antara variabel bagi hasil dan minat nasabah. Hasil uji regresi diperoleh persamaan Y: $2.229+0,435X$. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh antara bagi hasil dan minat nasabah. Dan berdasarkan uji R square sebesar 0.619 menunjukkan bahwa minat nasabah (Y) dipengaruhi sebesar 61,9% oleh bagi hasil (X).

Sumber : Eris Tri Kurniawati (2013) dan Eliza Fitriah (2014)

Tabel diatas menjelaskan bahwa penelitian yang dilakukan oleh Atwal Arifin dan Husnul Khotimah (2014) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Produk, Pelayanan, Promosi, dan Lokasi terhadap Keputusan Masyarakat Memilih Bank Syariah di Surakarta”. Bahwa variabel produk, promosi, dan lokasi tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat memilih bank syariah. Akan tetapi variabel pelayanan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat memilih bank syariah. Untuk penelitian selanjutnya jumlah sampel dapat diperluas lagi karena penelitian ini hanya dilakukan pada salah satu bank di Surakarta.²⁹

Penelitian yang dilakukan oleh M. Ainun Hafis (2011) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Islami Karyawan terhadap Minat Nasabah Menabung dengan Akad Syariah (studi kasus pada BMT Mitra Muamalat)”. Hasil penelitian yang diolah dengan program SPSS 18.00 *for windows* menunjukkan bahwa pelayanan Islami karyawan yang dilakukan BMT Mitra Muamalat telah dilakukan dengan baik. Kemudian di uji dengan statistik menunjukkan bahwa variabel independen (pelayanan Islami karyawan) terhadap variabel dependen (minat nasabah menabung dengan akad syariah) adalah signifikan.³⁰

Penelitian yang dilakukan oleh Iis Maryani (2011) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi

²⁹ Atwal arifin dan Husnul Khotimah, “*Pengaruh Produk, Pelayanan, Promosi, dan Lokasi terhadap Keputusan Masyarakat Memilih Bank Syariah di Surakarta*”, Jurnal, (Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014) diakses 03 Oktober 2016.

³⁰M. Ainun Hafis, “*Pengaruh Pelayanan Islami Karyawan terhadap Minat Nasabah Menabung dengan Akad Syariah (studi kasus pada BMT Mitra Muamalat)*”, Skripsi, (Kudus: Fakultas Syariah, STAIN Kudus, 2011). Diakses 10 September 2016.

keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah Mandiri”, dari hasil penelitian pelayanan merupakan faktor dominan yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah. Artinya bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel produk, lokasi, reputasi, dan pelayanan secara simultan terhadap nasabah dalam memilih bank syariah.³¹

Penelitian yang telah dilakukan oleh Yohana F, Cahya Palupi Meilani dan Sahat Simanjuntak yang berjudul “Faktor yang mempengaruhi minat beli produk makanan dan minuman usaha kecil menengah Kabupaten Tangerang” menunjukkan bahwa Kualitas produk memiliki pengaruh terhadap minat beli. Dari hasil penelitian (0,021) dan nilai koefisien regresi (0,0252). Sedangkan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap nilai beli. Dari hasil signifikansi (0,718) dan nilai koefisien regresi (0,11) kualitas pelayanan tidak mempengaruhi nilai beli konsumen.³²

Penelitian yang dilakukan oleh Dessi Natalia (2014) dalam penelitiannya yang berjudul “Faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah menabung di Bank BRI Syariah Cabang Palembang”. Bahwa pengambilan keputusan konsumen untuk menggunakan jasa perusahaan merupakan bagian dari perilaku konsumen. Pengambilan keputusan nasabah dalam menabung di Bank BRI Syariah

³¹Iis Maryani, “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah Mandiri*”, Skripsi Tidak diterbitkan, (Palembang: Fakultas Ekonomi, UM Palembang, 2011).

³²Yohana, Cahya Palupi Meilani dan Sahat Simanjuntak “*Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Produk Makanan Dan Minuman Usaha Kecil Menengah Kabupaten Tangerang*” Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol 14 No. 2 2012. Diakses 17 Februari 2017.

Cabang Palembang dipengaruhi oleh berbagai macam faktor. Beberapa faktor diantaranya adalah faktor promosi, faktor agama, dan produk.³³

Penelitian yang dilakukan oleh Yayan Fauzi (2010) dalam penelitiannya yang berjudul “Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah menabung di perbankan syariah (kasus pada Bank BNI Syariah kantor Cabang Yogyakarta)”. Bahwa variabel kualitas pelayanan, nisbah bagi hasil, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap nasabah menabung di Bank BNI Syariah kantor Cabang Yogyakarta dan religiusitas tidak berpengaruh terhadap nasabah menabung di Bank BNI Syariah kantor Cabang Yogyakarta. Hasil pengujian ini menghasilkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,535 yang berarti kualitas pelayanan, nisbah bagi hasil, kualitas produk dan religiusitas dapat menjelaskan variabilitas nasabah menabung di Bank BNI Syariah kantor Cabang Yogyakarta 53,5%. Sedangkan sisanya 46,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain yang tidak diteliti oleh penyusun.³⁴

Penelitian yang dilakukan oleh Sukron (2012) dalam penelitiannya yang berjudul “Faktor yang mempengaruhi minat nasabah non Muslim menjadi nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Semarang”. Bahwa pengaruh faktor minat dari urutan yang berpengaruh terbesar sampai yang terkecil adalah lokasi sebesar 28%, reputasi sebesar 20,3%, *profit*

³³ Dessi Natalia, “*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Menabung di Bank BRI Syariah cabang Palembang*”, Skripsi Tidak diterbitkan, (Palembang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah, 2014).

³⁴ Yayan Fauzi, “*Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah menabung di perbankan syariah (kasus pada Bank BNI Syariah kantor Cabang Yogyakarta)*”, Skripsi, (Yogyakarta: Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2010) diakses 03 Oktober 2016.

sharing sebesar 15,1%, pelayanan sebesar 13%, promosi sebesar 12,4%, religius stimuli sebesar 10,2% artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor minat nasabah non muslim terhadap Bank BNI Syariah Cabang Semarang.³⁵

Penelitian yang dilakukan oleh Evi Natalia (2014) yang berjudul “Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Bank Syariah Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Produk *Mudharabah* (Studi Pada PT. Bank Syariah)”. Hasilnya adalah variabel tingkat bagi hasil secara statistik berpengaruh negatif signifikan. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan 0,000 yang berarti lebih kecil dari dearajat kesalahan 0,05 dan nilai koefisien regresi sebesar -2,676 yang berarti bahwa antara tingkat bagi hasil dan minat menggunakan produk *mudharabah* mempunyai hubungan yang negatif.³⁶

Penelitian yang dilakukan oleh Eris Tri Kurniawati (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Pengaruh *Profitabilitas* Sistem Bagi Hasil dan Kualitas Layanan Bank terhadap Minat Nasabah Berinvestasi (Studi Kasus pada Bank Muamalat Cabang Malang)”. Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara *profitabilitas* sistem bagi hasil dan kualitas layanan bank terhadap minat nasabah untuk berinvestasi di Bank

³⁵ Sukron, “*Faktor yang mempengaruhi minat nasabah non Muslim menjadi nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Semarang*”, Skripsi, (Semarang: Institut Agama Islam Negeri Walisongo, 2012) diakses 03 Oktober 2016.

³⁶Natalia, Evi, dan Sri Mangesto Rahayu. *Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Bank Syariah Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Produk Mudharabah (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri)*. Jurnal Administrasi Bisnis 2014. Di akses 04 November 2016.

Muamalat Cabang Malang. Dengan batasan penelitian pada produk simpanan mudharabah.³⁷

Penelitian yang dilakukan oleh Eliza Fitriah (2011) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh tingkat bagi hasil Bank Syariah terhadap minat nasabah menggunakan produk *mudharabah* (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri)”. Berdasarkan uji F hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bagi hasil secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel minat nasabah. Berdasarkan hasil uji korelasi diperoleh sebesar 0.565 berarti terdapat hubungan yang cukup kuat antara variabel bagi hasil dan minat nasabah. Hasil uji regresi diperoleh persamaan $Y: 2.229+0,435X$. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh antara bagi hasil dan minat nasabah. Dan berdasarkan uji R square sebesar 0.619 menunjukkan bahwa minat nasabah (Y) dipengaruhi sebesar 61,9% oleh bagi hasil (X).³⁸

C. Pengembangan Hipotesis

C₁. Pengaruh Pelayanan terhadap Minat Nasabah

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan

³⁷ Eris Tri Kurniawati, “Analisis Pengaruh Profitabilitas Sistem Bagi Hasil dan Kualitas Layanan Bank terhadap Minat Nasabah Berinvestasi (Studi Kasus pada Bank Muamalat Cabang Malang)” Jurnal, (Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang, 2013) diakses 03 Oktober 2016.

³⁸ Natalia, Evi, dan Sri Mangesto Rahayu. *Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Bank Syariah Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Produk Mudharabah (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri)*. Jurnal Administrasi Bisnis 2014. Di akses 04 November 2016.

merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.³⁹

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen dalam salah satu studi mengenai *service quality* terdapat lima dimensi sebagai berikut:⁴⁰

- 1) Berwujud (*Tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti fisik nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (seperti gedung, gudang, dan lainnya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) dan penampilan pegawainya.
- 2) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan

³⁹Rahmad Reski, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Ruko pada CV. Sinar Jaya Global Steel Padang", Jurnal, (Padang: Fakultas Ekonomi Universitas Taman Siswa Padang, 2014) Hlm 43.

⁴⁰Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, "Manajemen Pemasaran Jasa", Jakarta: Salemba Empat, 2011, hlm 182.

tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

- 4) Jaminan dan kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 5) Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Atwal Arifin dan Husnul Khotimah (2014) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Produk, Pelayanan, Promosi, dan Lokasi terhadap Keputusan Masyarakat Memilih Bank Syariah di Surakarta”. Bahwa variabel produk, promosi, dan lokasi tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat memilih bank syariah. Akan tetapi variabel pelayanan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat memilih bank syariah. Untuk penelitian selanjutnya jumlah sampel dapat diperluas lagi

karena penelitian ini hanya dilakukan pada salah satu bank di Surakarta.⁴¹

H₁= Diduga pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

C₂. Pengaruh Produk Tabungan terhadap Minat Nasabah

Menurut Kotler produk merupakan semua hal yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk menarik perhatian, akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan. Menurut Kasmir agar produk yang dibuat laku dipasaran, maka penciptaan produk harus memperhatikan tingkat kualitas yang sesuai dengan keinginan nasabah. Produk yang berkualitas tinggi artinya memiliki nilai yang lebih baik dibandingkan dengan produk pesaing, sehingga dapat menarik minat calon nasabah yang baru atau dapat mempertahankan nasabah yang sudah ada.⁴²

⁴¹ Atwal arifin dan Husnul Khotimah, "*Pengaruh Produk, Pelayanan, Promosi, dan Lokasi terhadap Keputusan Masyarakat Memilih Bank Syariah di Surakarta*", Jurnal, (Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014) diakses 03 Oktober 2016.

⁴² Atwal arifin dan Husnul Khotimah, "*Pengaruh Produk, Pelayanan, Promosi, dan Lokasi terhadap Keputusan Masyarakat Memilih Bank Syariah di Surakarta*", Jurnal, (Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014), Hlm 168-169, diakses 03 Oktober 2016.

Ada delapan dimensi yang dikembangkan oleh Garvin (dalam Lovelock, 1994; Peppard dan Rowland, 1995). Dimensi-dimensi tersebut adalah:⁴³

- 1) Kinerja (*Performance*), yaitu karakteristik operasi pokok dari produk inti.
- 2) Keistimewaan Tambahan (*Features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- 3) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 5) Daya tahan (*durability*), yaitu berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan.
- 6) *Serviceability*, yaitu meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
- 7) Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Gerardo A. Tumengkang yang berjudul “Kualitas Produk, Suku Bunga Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Nasabah Bank BTN Cabang Manado”

⁴³Fandy Tjiptono, “*Manajemen Jasa*”, Yogyakarta: Andi, 2002, hlm 68.

yaitu hasilnya menunjukkan bawah kualitas produk tabungan (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,191 dan berpengaruh positif terhadap minat nasabah pada Bank BTN Cabang Manado.

H₂= Diduga produk tabungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

C₃. Pengaruh Bagi Hasil terhadap Minat Nasabah

Bagi hasil menurut Tim Pengembangan Perbankan Syariah Institut Bankir Indonesia merupakan kesepakatan besarnya masing-masing porsi bagi hasil yang akan diperoleh oleh pemilik dana (*sahibul maal*) dan pengelola dana (*mudarib*) yang tertuang dalam akad/perjanjian yang telah ditandatangani pada awal sebelum dilaksanakannya kerjasama.⁴⁴ Adapun variabel Bagi Hasil, indikatornya adalah:⁴⁵

- 1) Menguntungkan, yaitu sistem pembagian hasil yang dipakai oleh pihak Bank adalah sistem bagi hasil yang dapat diterima karena bersifat menguntungkan baik bagi pihak Bank maupun nasabah karena menggunakan sistem syariah sesuai dengan al-Quran.
- 2) Tidak memberatkan nasabah, yaitu pembayaran tidak memberatkan nasabah.

⁴⁴ Ikatan Bankir Indonesia. “*Mengelola Bank Syariah*”, (Jakarta Pusat: PT. Gramedia Pustaka Utama 2014), Hlm 3.

⁴⁵M. Ali Hasan, “Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam (Fiqh Muamalat)”, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003. Hlm 48

- 3) Terdapat transparansi, yaitu adanya transparansi antara pihak Bank dan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Eris Tri Kurniawati (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Pengaruh Profitabilitas Sistem Bagi Hasil dan Kualitas Layanan Bank terhadap Minat Nasabah Berinvestasi (Studi Kasus pada Bank Muamalat Cabang Malang)”. Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara profitabilitas sistem bagi hasil dan kualitas layanan bank terhadap minat nasabah untuk berinvestasi di Bank Muamalat Cabang Malang. Dengan batasan penelitian pada produk simpanan mudharabah.⁴⁶

H₃= Diduga bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

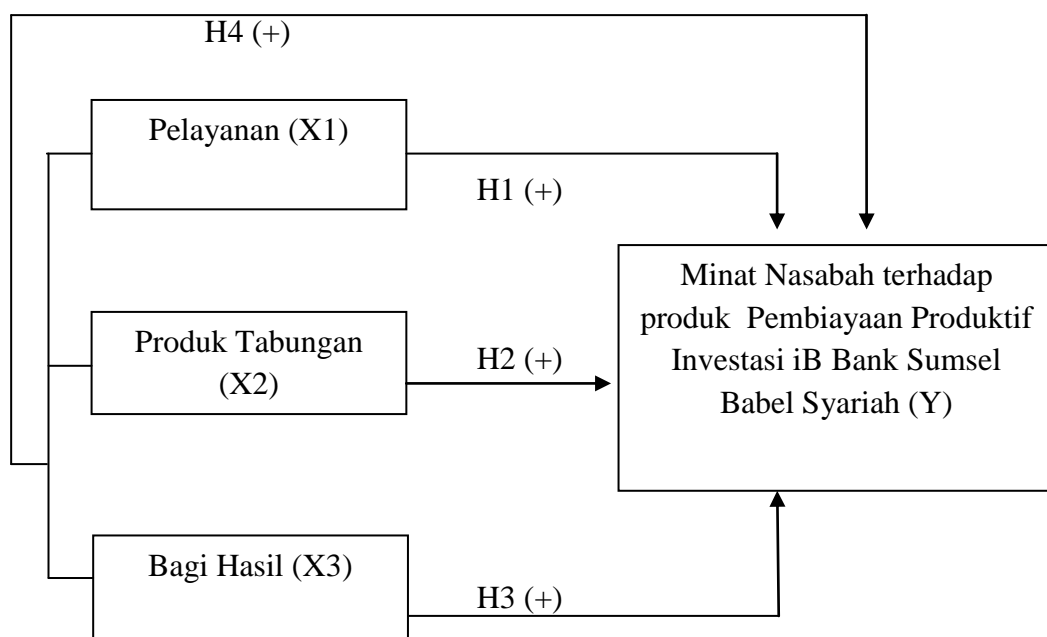
D. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai hal yang penting. Dalam penelitian ini dapat dibuat suatu kerangka pikir yang dapat menjadi pedoman dalam penulisan yang pada akhirnya dapat diketahui variabel mana yang dominan untuk mempengaruhi minat nasabah terhadap pelayanan,

⁴⁶ Eris Tri Kurniawati, “Analisis Pengaruh Profitabilitas Sistem Bagi Hasil dan Kualitas Layanan Bank terhadap Minat Nasabah Berinvestasi (Studi Kasus pada Bank Muamalat Cabang Malang)” Jurnal, (Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang, 2013) diakses 03 Oktober 2016.

produk tabungan, lokasi dan bagi hasil pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel terikat (*dependent variable*) pengaruh pelayanan, produk tabungan, lokasi dan bagi hasil terhadap minat nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang dan variabel bebas (*independent variable*) yaitu Pelayanan, Produk Tabungan, Lokasi dan Bagi Hasil. Adapun kerangka pemikiran yang dimaksud dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.1
Gambar Kerangka Pemikiran



Sumber : Dikembangkan dalam penelitian ini.

E. Hipotesis

Hipotesis didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji, atau rangkuman kesimpulan teoritis yang diperoleh dari

tinjauan pustaka.⁴⁷ Suatu penelitian yang dilakukan, hasilnya digunakan untuk menganalisis suatu hal sebelum hasil penelitian sementara untuk nantinya menjadi kesimpulan akhir. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.⁴⁸

Melihat alasan diatas terlihat bahwa hipotesis sangat penting sebagai langkah awal sebelum kesimpulan diambil, berdasarkan kenyataan tersebut diatas maka hipotesis yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. H1 = Variabel pelayanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah terhadap Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.
2. H2 = Variabel produk tabungan berpengaruh positif terhadap minat nasabah terhadap Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.
3. H3 = Variabel bagi hasil berpengaruh positif terhadap minat nasabah terhadap Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.
4. H4 = Variabel pelayanan, produk tabungan dan bagi hasil berpengaruh positif terhadap minat nasabah terhadap Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

⁴⁷ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, Edisi Revisi. PT Rajawali Pers 2010. Hlm 63.

⁴⁸<http://digilib.uin-suka.ac.id/1133/> Diakses pada hari Jumat tanggal 09 September 2016 Pukul 10:05 WIB.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Setting Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang yang beralamat di Jalan Letkol Iskandar No. 537-538 Palembang Kecamatan Bukit Kecil Kelurahan 26 Ilir 30129.

2. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan pembahasan tentang Pengaruh Pelayanan, Produk Tabungan, Lokasi dan Bagi Hasil terhadap Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

B. Desain Penelitian

Pada penelitian yang berjudul Pengaruh Pelayanan, Produk Tabungan dan Bagi Hasil terhadap Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang ini menggunakan metode Penelitian Lapangan (*Field Research*). Menurut Moch Nazir dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian, *Field Research* adalah penelitian yang dilakukan dengan cara mendatangi langsung tempat yang menjadi obyek penelitian.⁴⁹ Penelitian ini dengan menggunakan penyebaran kuesioner terstruktur kepada responden untuk mendapatkan

⁴⁹Moch Nazir. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia 2005, hlm 65.

informasi spesifik mengenai pengaruh pelayanan, produk tabungan dan bagi hasil terhadap minat nasabah.

C. Sumber dan Jenis Penelitian

1. Sumber Penelitian

Sumber penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui pengumpulan data yaitu data yang berupa hasil jawaban para responden mengenai pertanyaan dalam kuesioner yang dibagikan.⁵⁰

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yakni penelitian yang menganalisis data-data secara kuantitatif kemudian menginterpretasikan suatu kesimpulan.⁵¹ Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data, serta penampilan hasilnya. Angka-angka tersebut diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada para responden, yakni Nasabah Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Palembang yang menggunakan Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB. Kemudian membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian, menerangkan hubungan-hubungan, menguji hipotesis-hipotesis, membuat prediksi, serta

⁵⁰Moch Nazir. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia 2005, hlm 67.

⁵¹ J. Supranto, M.A. *Metode Ramalan Kuantitatif untuk Perencanaan Ekonomi dan Bisnis*. (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2000). Hlm 10.

mendapatkan makna dan implikasi dari suatu masalah yang ingin dipecahkan.⁵²

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵³ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang ada di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang. Tingkat variasi populasi memberikan pengaruh dalam menentukan ukuran sampel. Jumlah keseluruhan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang yang memilih produk pembiayaan produktif investasi iB sebanyak 53 nasabah.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Arikunto bahwa “jika jumlah populasi kurang dari 100 orang maka sampelnya dapat diambil 100%, jika jumlah populasi lebih dari 100 orang maka dapat diambil sampel penelitian 20-25% atau lebih.⁵⁴ Penelitian ini menggunakan Teknik *Sampling* Jenuh. Dalam hal ini sampelnya yaitu semua nasabah yang memilih produk

⁵² Ibid. Hlm 11.

⁵³ Suharsimi Arikunto, “Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek”, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002). Hlm 108.

⁵⁴ *Loc.cit.*

pembiayaan produktif investasi iB di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang berjumlah 53 nasabah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Keseluruhan data yang diperoleh dalam laporan ini didapatkan melalui berbagai cara, yaitu observasi yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung ke lapangan (objek penelitian) untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan.⁵⁵

Kuesioner yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan mengajukan daftar pertanyaan kepada responden.⁵⁶ Dalam pengumpulan data dengan menggunakan teknik kuesioner ini, peneliti memberikan pertanyaan untuk masing-masing variabel. Adapun skor dari masing-masing alternatif jawaban ini diberikan skor dengan menggunakan pengukuran Ordinal, yaitu sebagai berikut:

- Sangat Setuju (SS) diberi bobot 5
- Setuju (S), diberi bobot 4
- Netral (N), diberi bobot 3
- Tidak Setuju (TS), diberi bobot 2
- Sangat Tidak Setuju (STS), diberi bobot 1

⁵⁵ Sugiyono, "Materi Pengumpulan Data", (Jakarta: Erlangga, 2007) Hlm 138

⁵⁶ Akbar, Dinnul Alfian "Modul Aplikasi Komputer IV (SPSS)". Ekonomi Islam Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang, 2009, Hlm 3

F. Variabel-variabel Penelitian

Variabel variabel dependen dan independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini, terdapat empat variabel independen, yaitu Pelayanan, Produk Tabungan, Lokasi dan Bagi Hasil.

a. Pelayanan

Menurut Zeithaml definisi umum tentang kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara konsisten.

Variabel pelayanan, indikatornya adalah :⁵⁷

- 1) *Tangible* (berwujud)
- 2) *Reliability* (kehandalan)
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan)
- 4) *Assurance* (jaminan)
- 5) *Emphaty* (Empati).

⁵⁷Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, "Manajemen Pemasaran Jasa", Jakarta: Salemba Empat, 2011, hlm 182.

b. Produk Tabungan

Menurut Kotler produk merupakan semua hal yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk menarik perhatian, akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan. Sedangkan menurut Kotler dan Armstrong Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya.

Variabel Produk, indikatornya adalah:⁵⁸

- 1) Kinerja (*Performance*).
- 2) Keistimewaan Tambahan (*Features*).
- 3) Keandalan (*Reliability*).
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*).
- 5) Daya tahan (*durability*).
- 6) *Serviceability*.
- 7) Estetika
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*).

c. Bagi Hasil

Bagi hasil yang terdapat di dalam sistem perbankan syariah adalah prinsip usaha yang didasarkan pembagian hasil dalam perjanjian pembagian keuntungan dan kerugian dengan besar

⁵⁸Fandy Tjiptono, “*Manajemen Jasa*”, Yogyakarta: Andi, 2002, hlm 68.

pembagian tertentu dari sejumlah dana antara pihak pemilik dana (*shahibul maal*) dengan pihak yang menggunakan (*mudharib*) dimana keuntungan tersebut dibagi menurut kesepakatan bersama.

Variabel Bagi Hasil, indikatornya adalah:⁵⁹

- 1) Menguntungkan
- 2) Tidak memberatkan nasabah
- 3) Terdapat transparansi

2. Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini, variabel dependennya adalah minat nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

Variabel Minat, indikatornya adalah:⁶⁰

- 1) Prosedur
- 2) Kepercayaan
- 3) Kepuasan
- 4) Tingkat pengetahuan
- 5) Loyalitas

⁵⁹M. Ali Hasan, “Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam (Fiqih Muamalat)”, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003. Hlm 48

⁶⁰Abu Ahmadi, Psikologi Umum (Jakarta: Rieneka Cipta, 1998), hlm 151.

Untuk lebih jelasnya dapat diuraikan pada tabel Definisi Operasional

Variabel dibawah ini :

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Definisi
Pelayanan (X1)	Berwujud	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan fisik kantor pelayanan. 2. Kebersihan kantor pelayanan secara umum. 3. Kerapihan dan kebersihan pegawai bank dalam berpakaian.
	Kehandalan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan dalam memperoleh informasi dari pegawai bank. 2. Ketelitian pegawai bank dalam melakukan setiap transaksi.
	Ketanggapan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan pegawai bank dalam melayani transaksi nasabah. 2. Pegawai bank cepat tanggap terhadap masalah yang disampaikan nasabah.
	Jaminan dan Kepastian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketrampilan pegawai bank dalam memasukkan data nasabah dengan benar. 2. Pemberian solusi atas suatu permasalahan secara terinci sehingga nasabah paham.
	Empati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keramahan pegawai bank terhadap nasabah dalam melaksanakan tugasnya. 2. Kemampuan pegawai bank berkomunikasi dengan nasabah. 3. Usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.

Sumber : Dikembangkan dalam penelitian ini.

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Definisi
Produk (X2)	<i>Performance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berhubungan dengan karakteristik suatu produk atau jasa yang ditawarkan. 2. Fungsi utama suatu produk atau jasa, seperti kemudahan dan kenyamanan.
	<i>Features</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan nasabah terhadap produk. 2. Memiliki keistimewaan lebih dibanding produk bank lain.
	<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan secara norma dan berapa lama produk dapat digunakan hingga perbaikan diperlukan
	<i>Conformance to specifications</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sejauh mana karakteristik produk tersebut sesuai dengan standar-standar yang telah ditentukan.
	<i>Durability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan.
	<i>Serviceability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengoperasian produk dan kemudahan perbaikan maupun ketersediaan komponen pengganti
	Estetika	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan, corak, rasa, daya tarik, bau, dan selera menjadi aspek penting dalam kualitas
	<i>Perceived quality</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesan pelanggan terhadap produk dan pelayanan 2. Kualitas produk yang dipersepsikan.

Sumber : Dikembangkan dalam penelitian ini.

Tabel 3.3
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Definisi
Bagi hasil (X3)	Menguntungkan nasabah.	1. Bagi hasil simpanan menguntungkan nasabah.
	Tidak memberatkan nasabah.	1. Bagi hasil pembayaran tidak memberatkan nasabah.
	Terdapat transparansi	1. Terdapat transparansi di Bank 2. Pihak bank selalu memberikan informasi yang benar.
Minat (Y)	Prosedur	1. Prosedur yang mudah untuk menjadi nasabah sehingga nasabah dan calon nasabah tertarik untuk menggunakan suatu produk.
	Kepercayaan	1. Dapat memberikan kepercayaan kepada nasabah sehingga nasabah dapat merekomendasikan kepada orang lain. 2. Karyawan memberikan informasi yang benar kepada nasabah.
	Kepuasan	1. Karyawan memberikan pelayanan dengan baik dan ramah. 2. Nasabah merasa puas terhadap pelayanan sehingga mengajak teman untuk menggunakan produk.
	Tingkat pengetahuan	1. Karyawan memiliki tingkat pengetahuan yang cukup luas mengenai Bank atau suatu produk. 2. Karyawan dapat menjelaskan informasi dengan jelas dan baik sehingga menarik perhatian nasabah.
	Loyalitas	1. Nasabah setia pada produk di Bank tersebut. 2. Nasabah tidak akan menggunakan produk pada Bank lain.

Sumber : Dikembangkan dalam penelitian ini.

G. Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang diukur. Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuisioner atau skala, apakah item-item pada kuisioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dalam penentuan layak atau tidak layaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.⁶¹

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang di gunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut di ulang. Dalam program SPSS akan dibahas untuk uji yang sering digunakan penelitian mahasiswa adalah dengan metode Cronbach's Alpha. Metode Cronbach's Alpha sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala (misal 1-4, 1-5) atau skor rentangan (misal 0-20, 0-50).⁶²

⁶¹Duwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS* (Jakarta: MediaKom, 2010) hal 90

⁶²) *Ibid.* Hlm 97-98

H. Teknik Analisis Data

1. Deskriptif Kuantitatif

Dalam penyusunan skripsi ini data tentang pengaruh pelayanan, produk tabungan, lokasi dan bagi hasil terhadap minat nasabah dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau data kualitatif diangkakan meliputi jawaban dari responden mengenai pertanyaan dalam kuisisioner yang diedarkan. Setelah data dikumpulkan akan diolah nanti pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan yang tepat mengenai variabel pelayanan, produk tabungan, lokasi dan bagi hasil terhadap minat nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Normalitas adalah untuk mengetahui apakah populasi data distribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, atau pun rasio. Dalam pembahasan ini akan digunakan uji *Lilliefors* dengan melihat nilai pada *Kolmogorov-Smirnov*. Data yang dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 0,05.

b. Uji Linieritas

Linieritas adalah untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau secara signifikan. Uji ini

biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi *linier*. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang *linear* bila signifikansi (*Linearity*) kurang dari 0,05.⁶³

c. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen dalam model regresi. Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antar variabel independen dalam regresi. Pada pembahasan ini akan dilakukan uji multikolinearitas dengan melihat nilai *Inflation Factor* (VIF) pada model regresi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan di mana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan diantaranya, yaitu Uji *Spearman's rho*, Uji *Glejser*, Uji *Park*, dan melihat pola grafik regresi. Jika signifikansi korelasi kurang dari 0,05 maka pada model regresi terjadi masalah heteroskedastisitas.⁶⁴

⁶³Duwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS* (Jakarta: MediaKom, 2010) hal 71-73

⁶⁴Duwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS* (Jakarta: MediaKom, 2010) hal 81-83

3. Teknik Analisis Regresi Berganda

Teknik analisis yang akan dipakai adalah teknik analisis regresi berganda untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai hubungan antara variabel satu dengan variabel lain. Variabel dependen yang digunakan adalah minat nasabah terhadap produk pembiayaan produktif investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah dan independennya adalah Pelayanan, Produk Tabungan, Lokasi dan Bagi Hasil. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen, maka digunakan model regresi linier berganda yang dirumuskan sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_n Xn$$

Dimana Y adalah variabel dependen (terikat), X adalah variabel Independen (bebas).

Keterangan:

- Y = Minat nasabah terhadap produk pembiayaan produktif investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah
- X₁ = Pelayanan
- X₂ = Produk Tabungan
- X₃ = Bagi Hasil
- a = Konstanta
- b₁, b₂...b_n = Koefisien regresi, merupakan besarnya perubahan variabel terikat akibat perubahan tiap-tiap unit variabel bebas (kemiringan)

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah kesimpulan pada sampel dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan).

a. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Hasil uji t dapat dilihat pada output *Coefficients* dari hasil analisis regresi linier berganda diatas.⁶⁵ Apabila t hitung lebih besar dari t tabel serta tingkat signifikannya (*p-value*) lebih kecil dari 5% ($\alpha : 5\% = 0,05$), maka hal ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 . Hal ini berarti ada pengaruh signifikan antara variabel independen secara parsial. Rumus t hitung pada analisis regresi adalah:

$$t \text{ hitung} = \frac{bi - (Bi)}{Sbi}$$

Keterangan:

bi = Koefisien regresi parsial sampel

Bi = koefisien regresi parsial populasi

Sbi = Standar error koefisien regresi sampel

Pengujian parsial terhadap koefisien regresi secara parsial menggunakan uji-t pada tingkat keyakinan 95% dan tingkat kesalahan

⁶⁵Duwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS* (Jakarta: MediaKom, 2010) hal 61-68

dalam analisa (α) 5% dengan ketentuan *degree of freedom* (df) = n-k-1, dimana n adalah besarnya sampel, k adalah jumlah variabel.

Keputusan :

Apabila t-hitung \leq t-tabel : Ho diterima dan Ha ditolak.

Apabila t-hitung $>$ t-tabel : Ho ditolak dan Ha diterima.

b. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen ($X_1, X_2 \dots X_n$) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). F hitung dapat di cari dengan rumus berikut:

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi

n = Jumlah data atau kasus

k = Jumlah variabel independen

Hasil uji F dapat dilihat pada *output ANOVA* dari hasil analisis regresi linier berganda diatas.

Dengan kriteria pengambilan keputusan :

Ho diterima jika F hitung \leq F tabel pada $\alpha = 5\%$

Ha diterima jika F hitung $>$ F tabel pada $\alpha = 5\%$

c. Uji Adj R^2 (*Adjusted R Square*)

Uji ini dilakukan untuk mengukur kedekatan hubungan dari model yang dipakai. Koefisien determinasi (R^2) merupakan angka yang menunjukkan besarnya kemampuan varian atau penyebab dari variabel-

variabel independen yang menerangkan variabel dependen atau angka yang menunjukkan seberapa besar variasi variabel dependen dipengaruhi oleh variabel-variabel independen.

Besarnya koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai dengan 1 atau $0 \leq R^2 \leq 1$, yang berarti variasi dari variabel bebas semakin dapat menjelaskan variasi dari variabel tidak bebas bila angkanya semakin mendekati 1. Pada penelitian ini juga akan digunakan koefisien determinasi yang telah disesuaikan dengan jumlah variabel dan jumlah observasinya, karena lebih menggambarkan kemampuan yang sebenarnya dari variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen.⁶⁶

⁶⁶Danang Sunyoto, *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, (Yogyakarta: CAPS, 2011) hlm. 87-88.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang

1. Sejarah Singkat Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang

Pada saat lahirnya bank syariah pertama (Bank Muamalat Indonesia) pada 1991, keberadaan bank syariah belum mendapat perhatian yang optimal dalam sistem perbankan nasional. Baru setelah lahirnya Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 merupakan penyempurnaan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, keberadaan bank syariah mulai diperhitungkan. Bank Sumsel Babel Syariah merupakan unit dari PT Bank Pembangun Daerah Sumsel yang melayani produk perbankan syariah termasuk tabungan haji. Bank Sumsel Babel (sebelumnya adalah Bank Sumsel) adalah bank daerah yang saham terbesarnya dimiliki oleh pemerintah daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung.

Berdasarkan PT Surat Bank Indonesia No.7/110/DPIP/PRz/Pg tanggal 8 Agustus 2005 tentang Persetujuan Prinsip Pembukaan Kantor Cabang Syariah Bank Saudara, yang menyatakan bahwa persetujuan prinsip pembukaan Kantor Cabang Syariah Palembang dan pengangkatan anggota Dewan Pengawas Syariah (DPS) atas nama Drs. H. Abd Muhaimin, LC, Dr. H. Cholildi Zinuddin MA dan Drs. H. Romli SA,

M.Ag. Pemimpin Unit Usaha Syariah atas nama Oktiandi dan pemimpin Cabang Syariah Palembang atas nama H. Saekan Noer, SH, MM, maka didirikanlah Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Unit Usaha Syariah dan mulai operasional pada tanggal 2 Januari 2006.

Berdasarkan Pernyataan Keputusan Pemegang Saham di Luar Rapat PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Nomor 2 tanggal 3 November 2009 dan Pengesahan Menteri Hukum dan Hak Azasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-56914.AH.01.02. Tahun 2009 tanggal 20 November 2009, maka Bank Sumsel berubah menjadi Bank Sumsel Babel dan penyebutan Bank Sumsel Syariah menjadi Bank Sumsel Babel Syariah. Pada tanggal 10 Desember 2014 sesuai dengan updating Buku Pedoman Organisasi Kantor Pusat dengan Nomor Instruksi : 452/DIR/INS/2014 tanggal 10 Desember 2014 indeks 3.017 Bab Pendahuluan Hal. Vii menyatakan bahwa terdapat pengembangan struktur organisasi Bank Sumsel Babel, semula Satuan yang disebut Unit Usaha Syariah berubah menjadi Divisi Usaha Syariah yang merupakan kesungguhan komitmen Direksi untuk mengembangkan operasional bisnis berbasis syariah agar dapat tumbuh dan berkembang secara terencana, fokus dan sesuai roadmap pengembangan bisnis syariah yang disarankan oleh pemegang saham dan regulator yang diharapkan dalam memberikan kontribusi optimal bagi pertumbuhan dan perkembangan pembangunan perekonomian daerah dan nasional dengan pencapaian (achievement)

optimalisasi yang akan memberikan kontribusi positif bagi kemajuan dan perkembangan Bank Sumsel Babel Syariah.

2. Visi dan Misi Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang

a. Visi

“Menjadi Bank Terkemuka dan Terpercaya dengan Kinerja Unggul”

b. Misi

- 1). Membantu mengembangkan potensi daerah dan meningkatkan pertumbuhan perekonomian daerah.
- 2). Menumbuhkembangkan *Retail Banking*, *Corporate Banking*, dan *International Banking*.
- 3). Mengembangkan *Human Capital* yang profesional dan tata kelola perusahaan yang baik.

3. Produk dan Jasa

a. Dana Pihak Ketiga

1). Giro Rofiqoh

Giro Rofiqoh merupakan simpanan nasabah berbentuk giro dengan prinsip titipan sesuai syariah dan penuh keberkahan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan media cek atau bilyet giro.

2). Deposito Kaffah

Deposito Kaffah merupakan simpanan nasabah berbentuk Deposito atas nama perorangan/pribadi, perusahaan dan yayasan berdasarkan prinsip mudharabah mutlaqah, diperuntukkan bagi

nasabah yang menginginkan dananya diinvestasikan secara syariah. Dana akan dimanfaatkan dan diinvestasikan secara produktif dalam bentuk pembiayaan berbagai jenis usaha secara profesional tanpa melupakan prinsip syariah.

3). Deposito Rofiqoh

Deposito Rofiqoh merupakan simpanan nasabah berbentuk Deposito atas nama perorangan/pribadi berdasarkan prinsip bagi hasil syariah dengan penuh keberkahan. Diperuntukkan bagi nasabah yang menginginkan dananya diinvestasikan secara syariah. Dana akan dimanfaatkan dan diinvestasikan secara produktif dalam bentuk pembiayaan berbagai jenis usaha secara profesional tanpa melupakan prinsip syariah.

4). Tabungan Tasbih

Tabungan Tasbih merupakan simpanan berupa tabungan yang diperuntukkan bagi jemaah calon haji secara perorangan yang akan dikelola berdasarkan prinsip mudharabah mutlaqah dan al-wadiah.

5). Tabungan Rofiqoh

Tabungan Rofiqoh merupakan Simpanan Nasabah berbentuk Tabungan dengan prinsip al-wadi'ah yad ad dhamanah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat. Tabungan ini dapat membantu pengelolaan keuangan Anda lebih baik.

Al-Wadiah adalah titipan murni yang dilakukan nasabah sebagai penitip(Muwaddi') kepada Bank sebagai pihak yang menerima titipan

dana (Mustawda'), dimana bank harus menjaga keutuhan dana tersebut tanpa berkewajiban memberikan imbalan atau bagi hasil kepada Nasabah. Sedangkan Wadiah Yad ad Dhamanah adalah titipan dana nasabah pada bank yang dapat digunakan oleh Bank dan bank menjamin akan mengembalikan titipan tersebut sebesar pokok yang dititipkan. Keuntungan/ kerugian atas pemanfaatan dana tersebut sepenuhnya menjadi hak dan tanggung jawab dari bank, sedangkan pemilik dana (*shahibul maal*) tidak memperoleh imbalan dan tidak bertanggung jawab jika terjadi kerugian. Namun kepada pemilik dana dapat diberikan bonus yang tidak diperjanjikan di depan melainkan tergantung dari kebijakan bank yang dikaitkan dengan pendapatan Bank.

6). Tabungan Kaffah

Tabungan Kaffah merupakan simpanan dengan prinsip Mudharabah Mutloqoh dan diperuntukan bagi perorangan, dengan menghadirkan berbagai keunggulan dan kemudahan dalam bertransaksi

b. Produk Pembiayaan Konsumtif

1). Multijasa iB

Pembiayaan Multijasa iB merupakan fasilitas pembiayaan untuk membiayai keperluan jasa anda seperti pengobatan, pembayaran uang sekolah, pernikahan dan lainnya.

2). Griya Sejahtera iB

Pembiayaan Griya Sejahtera iB merupakan fasilitas pembiayaan yang diperuntukkan bagi masyarakat yang berpenghasilan tidak tetap dan masyarakat yang berpenghasilan tetap (tidak termasuk pensiun) baik gajinya dibayarkan melalui Bank Sumsel Babel maupun tidak.

3). Pemilikan Kendaraan iB

Pembiayaan Pemilikan Kendaraan iB diperuntukkan bagi masyarakat yang berpenghasilan tidak tetap dan masyarakat yang berpenghasilan tetap (PNS dan Non PNS). Akad yang digunakan pada pembiayaan ini adalah akad Murabahah.

4). Pembelian Barang iB

Pembiayaan Pembelian Barang iB diperuntukkan bagi masyarakat yang berpenghasilan tidak tetap dan masyarakat yang berpenghasilan tetap (PNS dan Non PNS). Akad yang digunakan pada pembiayaan ini adalah akad Murabahah. Keunggulan dari produk ini adalah proses relatif mudah dan cepat serta bebas dari transaksi ribawi.

c. Produk Pembiayaan Produktif

1). Investasi iB

Pembiayaan Investasi iB merupakan pembiayaan yang diperuntukkan bagi perorangan dan perusahaan. Pembiayaan Investasi iB menggunakan akad mudarabah/bagi hasil sehingga bebas dari transaksi ribawi. Bagi hasil yang diterima dapat dipotong zakat

sehingga pendapatan bagi hasil tersebut benar-benar bersih dan berkah.

2). Modal Kerja iB

Pembiayaan Modal Kerja iB merupakan pembiayaan yang diperuntukkan bagi perorangan dan perusahaan. Pembiayaan ini terbebas dari biaya yang ditetapkan diawal.

d. Jasa Lainnya

1). Qard Haji iB

Pembiayaan Qard Haji Bank Sumsel Babel Syariah merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada calon Haji untuk menutupi kekurangan setoran biaya penyelenggaraan.

2). Gadai Emas iB

Gadai Emas iB adalah fasilitas pinjaman kepada nasabah dengan jaminan berupa emas dengan menggunakan prinsip gadai. Emas tersebut ditempatkan dalam pengadaaan dan pemeliharaan Bank. Bank akan mengenakan biaya sewa dengan prinsip ijarah.

e. Layanan

1). SMS *Banking* Telepati

Telepati merupakan fasilitas SMS Banking dari Bank Sumsel Babel Syariah yang mudah namun tetap aman dan bisa dilakukan dimana saja, setiap saat dari telepon seluler.

2). *Phone Banking*

Phone Banking merupakan layanan Perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui FIX Telepon atau Telepon Selular dimana nasabah dalam menggunakan fasilitasnya dituntun dengan menggunakan media suara/audio oleh mesin penjawab.

3). ATM

Kartu ATM/Debit Visa Bank Sumsel Babel adalah kartu khusus yang diberikan oleh Bank kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik atas rekening tersebut. Pada saat kartu digunakan bertransaksi akan langsung mengurangi dana yang tersedia pada rekening atau menambah dana ke rekening yang dituju.

B. Karakteristik Responden

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu penullis akan menjelaskan mengenai data-data responden yang digunakan sebagai sampel yang diambil dari nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang itu sendiri. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan berjumlah 53 responden/orang. Pernyataan yang peneliti ajukan kepada responden sebanyak 20 (dua puluh) pernyataan tentang pelayanan, produk tabungan dan bagi hasil terhadap minat nasabah pada produk pembiayaan produktif investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang. Keseluruhan kuisisioner ini diolah dengan bantuan SPSS versi 16.

Setelah melakukan pengkoreksian terhadap jawaban responden maka dilakukan skoring terhadap jawaban tersebut. Dalam hal ini digunakan angka 1 sampai 5 untuk mencari skor jawaban responden tersebut dengan menggunakan skala Likert. Adapun karakteristik responden adalah sebagai berikut :

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pengelompokkan responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Perempuan	34	64,2%
Laki-laki	19	35,8%
Total	53	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2017.

Berdasarkan keterangan tabel 4.1, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang yang diambil sebagai responden yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, yaitu 34 orang atau 64,2% . Sedangkan sisanya adalah responden laki-laki sebanyak 19 orang atau 35,8%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari nasabah Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang adalah perempuan.

2. Responden Berdasarkan Umur

Usia responden merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan, karena usia seseorang mempengaruhi hasil kinerja dan

kematangan dalam berfikir, berikut data responden di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Usia Responden (tahun)	Jumlah	Presentase
< 20	3	5,7%
21 – 29	20	37,7%
30 – 39	16	30,2%
40 – 49	9	17%
>50	5	9,4%
Total	53	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2017.

Berdasarkan keterangan tabel 4.2, menjelaskan bahwa umur responden yang terbesar dalam penelitian ini adalah antara 21-29 yakni sebanyak 20 orang atau 37,7%, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata yang menjadi nasabah Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang dalam penelitian ini adalah nasabah yang memiliki umur antara 21-29 tahun.

3. Responden Berdasarkan Pendidikan

Pengelompokkan responden berdasarkan pendidikan, karena pendidikan merupakan salah satu faktor pola pikir responden. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin teliti juga apa yang akan dilakukan. Begitu juga terhadap minat nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Presentase
SMU/dibawahnya	10	18,9%
Diploma	27	50,9%
Sarjana	16	30,2%
Total	53	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2017.

Berdasarkan keterangan tabel 4.3, yakni profil responden berdasarkan pendidikan terakhir bahwa pendidikan terakhir responden yang terbesar dalam penelitian ini adalah Diploma sebanyak 27 orang atau 50,9%, kemudian Sarjana sebanyak 16 orang atau 30,2% dan terakhir SMU/dibawahnya sebanyak 10 orang atau 18,9%, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata yang menjadi nasabah Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang dalam penelitian ini adalah nasabah yang pendidikan terakhirnya Diploma.

4. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Pelajar/Mahasiswa	6	11,3%
PNS/TNI/POLRI	12	22,6%
BUMN	7	13,2%
Pegawai Swasta	15	28,3%
Wiraswasta	13	24,5%
Lainnya	0	0%
Total	53	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2017.

Berdasarkan keterangan tabel 4.4, yakni profil responden berdasarkan pekerjaan bahwa pekerjaan responden yang terbesar dalam penelitian ini adalah Pegawai Swasta sebanyak 15 orang atau 28,3%, kemudian

Wiraswasta sebanyak 13 orang atau 24,5%, PNS/TNI/POLRI sebanyak 12 orang atau 22,6%, BUMN sebanyak 7 orang atau 13,2% dan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 6 orang atau 11,9% sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata yang menjadi nasabah Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang dalam penelitian ini adalah nasabah yang pekerjaannya Pegawai Swasta.

C. Deskripsi Tanggapan Responden

1. Deskripsi Variabel Pelayanan atau Variabel Independen (X_1)

Untuk melihat pernyataan responden terhadap indikator-indikator variabel pelayanan (X_1) dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan (X_1)

Pernyataan	Jawaban					Total	Presentase				
	STS	TS	N	S	SS		STS	TS	N	S	SS
X1.1	0	0	9	39	5	53	0%	0%	17%	73,6%	9,4%
X1.2	0	1	6	37	9	53	0%	1,9%	11,3%	69,8%	17%
X1.3	0	4	11	33	5	53	0%	7,5%	20,8%	62,3%	9,4%
X1.4	1	1	12	31	8	53	1,9%	1,9%	22,6%	58,5%	15,1%
X1.5	0	1	14	28	10	53	0%	1,9%	26,4%	52,8%	18,9%
Jumlah	1	7	52	168	37	265	0,38%	2,64%	19,62%	63,39%	13,96%

Sumber: Data diolah peneliti, 2017

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, secara umum responden yang menjawab setuju sebesar 63,39% dan sangat setuju sebesar 13,96% atas pelayanan produk pembiayaan produktif investasi iB. Hal ini berarti 77,35% responden menganggap pelayanan yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang sudah sangat baik.

2. Deskripsi Variabel Produk Tabungan atau Variabel Independen (X_2)

Untuk melihat pernyataan responden terhadap indikator-indikator variabel produk tabungan (X_2) dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Mengenai Produk Tabungan (X_2)

Pernyataan	Jawaban					Total	Presentase				
	STS	TS	N	S	SS		STS	TS	N	S	SS
X2.1	0	0	9	39	5	53	0%	0%	17%	73,6%	9,4%
X2.2	0	1	6	37	9	53	0%	1,9%	11,3%	69,8%	17%
X2.3	0	0	9	35	9	53	0%	0%	17%	66%	17%
X2.4	0	0	7	34	12	53	0%	0%	13,2%	64,2%	22,6%
X2.5	0	1	11	33	8	53	0%	1,9%	20,8%	62,3%	15,1%
Jumlah	0	2	42	178	43	265	0%	0,75%	15,8%	67,16%	16,22%

Sumber: Data diolah peneliti, 2017

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, secara umum responden yang menjawab setuju sebesar 67,16% dan sangat setuju sebesar 16,22% atas produk pembiayaan produktif investasi iB. Hal ini berarti 83,38% responden menganggap produk yang dimiliki oleh Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang sudah sangat baik.

3. Deskripsi Variabel Bagi Hasil atau Variabel Independen (X_3)

Untuk melihat pernyataan responden terhadap indikator-indikator variabel bagi hasil (X_3) dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Mengenai Bagi Hasil (X_3)

Pernyataan	Jawaban					Total	Presentase				
	STS	TS	N	S	SS		STS	TS	N	S	SS
X2.1	0	0	9	38	6	53	0%	0%	17%	71,7%	11,3%
X2.2	0	0	9	35	9	53	0%	0%	17%	66%	17%
X2.3	0	0	7	34	12	53	0%	0%	13,2%	64,2%	22,6%
X2.4	0	0	10	31	12	53	0%	0%	18,9%	58,5%	22,6%
X2.5	0	0	10	31	12	53	0%	0%	18,9%	58,5%	22,6%
Jumlah	0	0	45	169	51	265	0%	0%	16,98%	63,77%	19,24%

Sumber: Data diolah peneliti, 2017

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, secara umum responden yang menjawab setuju sebesar 63,77% dan sangat setuju sebesar 19,24% atas bagi hasil dari produk pembiayaan produktif investasi iB. Hal ini berarti 83,01% responden menganggap bagi hasil yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang sudah sangat baik.

4. Deskripsi Variabel Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB atau Variabel Dependen (Y)

Untuk melihat pernyataan responden terhadap indikator-indikator Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB (Y) dapat di uraikan sebagai berikut:

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Mengenai Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB (Y)

Pernyataan	Jawaban					Total	Presentase				
	STS	TS	N	S	SS		STS	TS	N	S	SS
Y1	0	0	11	27	15	53	0%	0%	20,8%	50,8%	28,3%
Y2	0	9	12	27	5	53	0%	17%	22,6%	50,9%	9,4%
Y3	0	0	9	39	5	53	0%	0%	17%	73,6%	9,4%
Y4	0	1	11	37	4	53	0%	1,9%	20,8%	69,8%	7,5%
Y5	0	0	8	37	8	53	0%	0%	15,1%	69,8%	15,1%
Jumlah	0	10	51	167	37	265	0%	3,77%	19,24%	63,01%	13,96

Sumber: Data diolah peneliti, 2017

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, secara umum responden yang menjawab setuju sebesar 63,01% dan sangat setuju sebesar 13,96% terhadap minat pada produk pembiayaan produktif investasi iB. Hal ini berarti 76,97% responden sangat berminat padaproduk pembiayaan produktif investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

D. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

a. Variabel Pelayanan (X_1)

Uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen pengukuran mampu mengukur apa yang ingin diukur. Indikator dikatakan valid apabila *pearson correlation* lebih dari 0,2706. Berikut pengujian validitas pada variabel Pelayanan (X_1). Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Pelayanan (X_1)

No	Keterangan	Pearson Correlation (r_{hitung})	r_{tabel} ($\alpha = 5\%$)	Hasil Validitas
1.	X1.1	0,447	0,2706	Valid
2.	X1.2	0,455	0,2706	Valid
3.	X1.3	0,761	0,2706	Valid
4.	X1.4	0,745	0,2706	Valid
5.	X1.5	0,686	0,2706	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS.

Berdasarkan tabel 4.9 diatas hasil pengolahan data variabel Pelayanan (X_1) menggunakan bantuan SPSS, menunjukkan bahwa seluruh *Pearson Correlation* memiliki nilai lebih besar dari r_{tabel} , artinya seluruh pernyataan tersebut bersifat valid. Seluruh pernyataan tersebut dapat dijadikan alat ukur yang valid dalam analisis berikutnya.

b. Variabel Tabungan Produk (X_2)

Uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen pengukuran mampu mengukur apa yang ingin

diukur. Indikator dikatakan valid apabila *pearson correlation* lebih dari 0,2706. Berikut pengujian validitas pada variabel Produk Tabungan (X_2). Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Produk Tabungan (X_2)

No	Keterangan	Pearson Correlation (r_{hitung})	r_{tabel} ($\alpha = 5\%$)	Hasil Validitas
1	X2.1	0,530	0,2706	Valid
2	X2.2	0,398	0,2706	Valid
3	X2.3	0,572	0,2706	Valid
4	X2.4	0,592	0,2706	Valid
5	X2.5	0,619	0,2706	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS.

Berdasarkan tabel 4.10 diatas hasil pengolahan data variabel Produk Tabungan (X_2) menggunakan bantuan SPSS, menunjukkan bahwa seluruh *Pearson Correlation* memiliki nilai lebih besar dari r_{tabel} , artinya seluruh pertanyaan tersebut bersifat valid. Seluruh pertanyaan tersebut dapat dijadikan alat ukur yang valid dalam analisis berikutnya.

c. Variabel Bagi Hasil (X_3)

Uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen pengukuran mampu mengukur apa yang ingin diukur. Indikator dikatakan valid apabila *pearson correlation* lebih dari 0,2706. Berikut pengujian validitas pada variabel Bagi Hasil (X_3). Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Bagi Hasil (X₃)

No	Keterangan	Pearson Correlation (r_{hitung})	r_{tabel} ($\alpha = 5\%$)	Hasil Validitas
1	X3.1	0,426	0,2706	Valid
2	X3.2	0,562	0,2706	Valid
3	X3.3	0,597	0,2706	Valid
4	X3.4	0,718	0,2706	Valid
5	X3.5	0,653	0,2706	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS.

Berdasarkan tabel 4.11 diatas hasil pengolahan data variabel Bagi Hasil (X₃) menggunakan bantuan SPSS, menunjukkan bahwa seluruh *Pearson Correlation* memiliki nilai lebih besar dari r_{tabel} , artinya seluruh pertanyaan tersebut bersifat valid. Seluruh pertanyaan tersebut dapat dijadikan alat ukur yang valid dalam analisis berikutnya.

- d. Variabel Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB(Y)

Uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen pengukuran mampu mengukur apa yang ingin diukur. Indikator dikatakan valid apabila *pearson correlation* lebih dari 0,2706. Berikut pengujian validitas pada variabel Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB (Y) Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan
Produktif Investasi iB (Y)

No	Keterangan	Pearson Correlation (r_{hitung})	r_{tabel} ($\alpha = 5\%$)	Hasil Validitas
1	Y1	0,671	0,2706	Valid
2	Y2	0,830	0,2706	Valid
3	Y3	0,745	0,2706	Valid
4	Y4	0,596	0,2706	Valid
5	Y5	0,444	0,2706	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS.

Berdasarkan tabel 4.12 diatas hasil pengolahan data variabel Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB(Y) menggunakan bantuan SPSS, menunjukkan bahwa seluruh *Pearson Correlation* memiliki nilai lebih besar dari r_{tabel} , artinya seluruh pertanyaan tersebut bersifat valid. Seluruh pertanyaan tersebut dapat dijadikan alat ukur yang valid dalam analisis berikutnya.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan konsistensi dalam alat ukur dalam mengukur gejala yang sama dilain kesempatan. Dimana Kuisioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari $> 0,60$ sedangkan apabila nilai *Cronbach Alpha* (α) $< 0,60$ maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut tidak reliabel. Hasil uji Reliabilitas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.13
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha (α)	Nilai Alpha	Hasil Reliabilitas
1	Pelayanan (X_1)	0,749	0,60	Reliabel
2	Produk Tabungan (X_2)	0,684	0,60	Reliabel
3	Bagi Hasil (X_3)	0,731	0,60	Reliabel
4	Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB (Y)	0,762	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS.

Berdasarkan tabel 4.13 di atas bahwa seluruh nilai *Cronbach Alpha* melebihi nilai *Alpha*. Karena nilai seluruh *Cronbach Alpha* lebih besar pada 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen dinyatakan reliabel.

E. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang disajikan untuk dianalisis lebih lanjut berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal ataupun mendekati normal. Mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas. Untuk pengujian normalitas data, dalam penelitian ini hanya akan dideteksi melalui analisis grafik yang dihasilkan melalui perhitungan

regresi dan SPSS 16.0. Hasil uji normalitas data dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.14
Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Untuk Pelayanan, Produk Tabungan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah

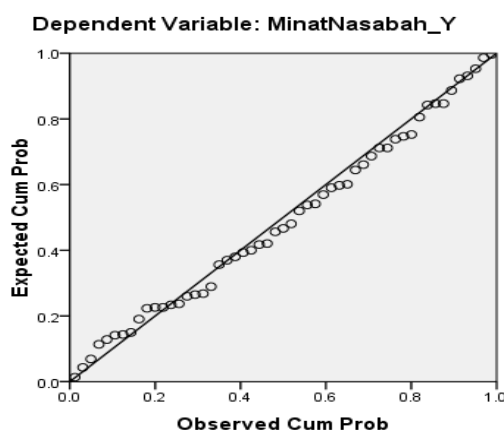
Uji Kolmogorov-Smirnov	Unstandarize Residual
Nilai Kolmogorov-Smirnov	0,429
Sig.	0,993

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS.

Berdasarkan pada tabel 4.14 hasil output menunjukkan nilai *Kolmogorov-Smirnov* signifikan pada $0,993 > 0,05$. Dengan demikian, residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS.

Pada gambar 4.1 terlihat bahwa titik-titik tersebar berhimpit di sekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan gambar

diatas, maka dapat dinyatakan bahwa model regresi pada penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah data yang dianalisis berhubungan secara linier atau tidak. Uji linieritas dilihat dari nilai Sig. *Linearity* dan Sig. *Deviation from Linearity*. Jika nilai Sig. $< \alpha = 0,05$ maka model regresi adalah linier dan sebaiknya.

Tabel 4.15
Hasil Uji Linieritas Minat Nasabah dan Pelayanan (X₁)

	Sig.
Minat Nasabah * Pelayanan <i>Linearity</i>	0,000
<i>Deviation from Linearity</i>	0,004

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS.

Berdasarkan Tabel 4.15 diperoleh nilai Sig. *Linearity* sebesar 0.000 $< \alpha = 0,05$, artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara pelayanan dan minat nasabah.

Tabel 4.16
Hasil Uji Linieritas Minat Nasabah dan Produk Tabungan (X₂)

	Sig.
Minat Nasabah * Produk Tabungan <i>Linearity</i>	0,000
<i>Deviation from Linearity</i>	0,050

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS.

Berdasarkan Tabel 4.16 diperoleh nilai Sig. *Linearity* sebesar 0.000 $< \alpha = 0,05$, artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara produk tabungan dan minat nasabah.

Tabel 4.17
Hasil Uji Linieritas Minat Nasabah dan Bagi Hasil (X₃)

	Sig.
Minat Nasabah * Bagi Hasil <i>Linearity</i>	0,050
<i>Deviation from Linearity</i>	0,021

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan Tabel 4.17 diperoleh nilai Sig. *Linearity* sebesar 0.050 < $\alpha = 0,05$, artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara bagi hasil dan minat nasabah.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya bebas tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat masalah multikolinearitas. Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* < 0,1 atau sama dengan nilai VIF > 10. Dan sebaliknya apabila VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4.18
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.170	.480		6.604	.000		
pelayanan_x1	.374	.105	.366	3.557	.001	.577	1.733
produktabung_x2	.682	.136	.535	5.014	.000	.537	1.861
Bagi hasil_x3	.517	.099	.427	5.206	.000	.911	1.098

a. Dependent Variable:
 MinatNasabah_y

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Dari tabel 4.18 di atas diketahui nilai VIF (*variance Inflation Faktor*) < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas (non-multikolinieritas).

4. Uji Heteroskedastisitas Glejser

Heterokedastisitas diuji dengan melihat hasil uji spss pada gambar scatterplot dimana ketentuannya adalah apabila gambar membentuk pola maka terjadi Heterokedastisitas. Dan apabila pada gambar tidak membentuk pola atau acak maka tidak terjadi Heterokedastisitas.

Tabel 4.19
Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.850	1.513		.562	.577
	pelayanan_x1	.022	.064	.064	.340	.735
	produktabungan_x2	.007	.083	.017	.090	.929
	bagihasil_x3	.024	.061	.059	.395	.694

a. Dependent Variable: RC02

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Dari tabel 4.19 di atas hasil output menunjukkan nilai pelayanan (X_1) signifikan $0,735 > 0,05$, produk tabungan (X_2) signifikan $0,929 > 0,05$, dan bagi hasil (X_3) signifikan $0,694 > 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi.

F. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linier berganda ini digunakan untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan (X_1), Produk Tabungan (X_2) dan Bagi Hasil (X_3) Terhadap Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB (Y) Pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

Hasil analisis tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.20
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.170	.480		6.604	.000		
	pelayanan_x1	.374	.105	.366	3.557	.001	.577	1.733
	produktabung_x2	.682	.136	.535	5.014	.000	.537	1.861
	Bagi hasil_x3	.517	.099	.427	5.206	.000	.911	1.098

a. Dependent Variable:

MinatNasabah_y

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16,0

Berdasarkan tabel 4.20 diperoleh koefisien regresi masing-masing variabel dengan bantuan program SPSS diperoleh persamaan regresi linear berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = 3,170 + 0,374X_1 + 0,682X_2 + 0,517X_3$$

Bilangan Konstanta mempunyai nilai sebesar 3,170 (positif) menyatakan bahwa jika mengabaikan Pelayanan (X_1), ProdukTabungan (X_2) dan Bagi Hasil (X_3) maka skor Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB (Y) adalah 3,170. Artinya masih tetap ada Minat Nasabah pada

Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB walaupun nilai Pelayanan (X_1), Produk Tabungan (X_2) dan Bagi Hasil (X_3) terhadap Y bernilai nol (0).

Koefisien regresi Pelayanan (X_1) sebesar 0,374 bernilai (positif) menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan skor Pelayanan (X_1) akan meningkatkan skor Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB sebesar 0,374 dengan menjaga skor Produk Tabungan (X_2) tetap/konstan. Jika ada penurunan terhadap Pelayanan (X_1) akan menurunkan Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB (Y).

Koefisien regresi Produk Tabungan (X_2) sebesar 0,682 bernilai (positif) menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan skor Produk Tabungan (X_2) akan meningkatkan skor Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB sebesar 0,682 dengan menjaga skor Bagi Hasil (X_3) tetap/konstan. Jika ada penurunan terhadap Produk Tabungan (X_2) akan menurunkan Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB (Y).

Koefisien regresi Bagi Hasil (X_3) sebesar 0,517 bernilai (positif) menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan skor Bagi Hasil (X_3) akan meningkatkan skor Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB sebesar 0,517 dengan menjaga skor Pelayanan (X_1) tetap/konstan. Jika ada penurunan terhadap Bagi Hasil (X_3) akan menurunkan Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB (Y).

G. Uji Hipotesis

1. Uji F (Simultan)

Uji F (Simultan) bertujuan untuk mengetahui apakah variabel Pelayanan (X_1), Produk Tabungan (X_2) dan Bagi Hasil (X_3) secara bersama/simultan berpengaruh terhadap variabel Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB (Y). Adapun hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.21
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	173.731	3	57.910	38.110	.000 ^a
	Residual	74.458	49	1.520		
	Total	248.189	52			

a. Predictors: (Constant), bagihasil_x3, pelayanan_x1, produk_x2

b. Dependent Variable: MinatNasabah_Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan tabel 4.21 diatas, nilai F_{tabel} sebesar = 3,18 maka dapat dijelaskan bahwa nilai F_{hitung} 38,110 > F_{tabel} 3,18, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan variabel pelayanan (X_1) produk tabungan (X_2) dan bagi hasil (X_3) secara bersama/simultan terhadap Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB(Y) pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

2. Uji T (Parsial)

Uji T (Parsial) bertujuan untuk mengetahui apakah variabel Pelayanan (X_1), Produk Tabungan (X_2) dan Bagi Hasil (X_3) secara individu/parsial berpengaruh terhadap variabel Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB(Y). Adapun hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.22
Hasil Uji T (Parsial)

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.170	.480		6.604	.000		
	pelayanan_x1	.374	.105	.366	3.557	.001	.577	1.733
	produktabungan_x2	.682	.136	.535	5.014	.000	.537	1.861
	Bagi hasil_x3	.517	.099	.427	5.206	.000	.911	1.098

a. Dependent Variable:

MinatNasabah_y

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan tabel 4.22 diatas, nilai t_{tabel} adalah sebesar = 2,00856 maka dapat dijelaskan masing-masing variabel Pelayanan (X_1), Produk Tabungan (X_2) dan Bagi Hasil (X_3) secara individu/parsial berpengaruh terhadap Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB(Y) pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang sebagai berikut :

a. Pengaruh variabel pelayanan (X_1) secara individu/parsial

terhadap Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi $iB(Y)$. Berdasarkan tabel 4.22 di atas, maka dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel pelayanan (X_1) sebesar = 3,557 terhadap Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi $iB(Y)$ sebesar = 2,00856 hal ini berarti $t_{hitung} 3,557 > t_{tabel} 2,00856$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berarti ada pengaruh positif dan signifikan pelayanan (X_1) terhadap Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi $iB(Y)$. Hal ini menjelaskan bahwa semakin baik pelayanan pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang maka akan semakin tinggi jumlah nasabah yang berminat pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB

- b. Pengaruh variabel produk tabungan (X_2) secara individu/parsial terhadap Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi $iB(Y)$. Berdasarkan tabel 4.22 di atas, maka dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel produk tabungan (X_2) sebesar = 5,014 terhadap minat nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi $iB(Y)$ sebesar = 2,00856 hal ini berarti $t_{hitung} 5,014 > t_{tabel} 2,00856$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berarti ada pengaruh positif dan signifikan produk tabungan (X_2) terhadap Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi $iB(Y)$. Hal ini menjelaskan bahwa semakin baik produk tabungan pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang maka akan semakin tinggi jumlah nasabah yang berminat pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB

c. Pengaruh variabel bagi hasil (X_3) secara individu/parsial terhadap Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB(Y). Berdasarkan tabel 4.22 diatas, maka dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel bagi hasil (X_3) sebesar = 5,206 terhadap Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB(Y) sebesar = 2,00856 hal ini berarti $t_{hitung} 5,206 > t_{tabel} 2,00856$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berarti ada pengaruh positif dan signifikan bagi hasil (X_3) terhadap Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB (Y). Hal ini menjelaskan bahwa semakin baik bagi hasil pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang maka akan semakin tinggi jumlah nasabah yang berminat pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB

3. Uji Koefisien Determinan / Adjusted R Square (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*), ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau presentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Hasil perhitungan Adjusted R Square dapat dilihat pada output *Model Sumarry*. Pada kolom Adjusted R Square dapat diketahui berapa persentase yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Adapun tabel yang disajikan dibawah ini:

Tabel 4.23
Hasil Uji Adjusted R Square

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.837 ^a	.700	.682	1.233

a. Predictors: (Constant), bagihasil_x3, pelayanan_x1, produk_x2

b. Dependent Variable: MinatNasabah_Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS.

Berdasarkan tabel 4.23 hasil output di atas menunjukkan bahwa pada kolom *Adjusted R Square* diketahui jumlah persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas adalah sebesar 0,682 atau 68,2%. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel bebas (variabel pelayanan, variabel produk tabungan dan variabel bagi hasil) terhadap variabel terikat (minat nasabah pada produk pembiayaan produktif investasi iB) adalah sebesar 68%, sedangkan sisanya (100% – 68% = 32%) dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

H. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

Variabel pelayanan (X₁) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB (Y). Dari hasil analisis data variabel (X₁) Pelayanan dengan indikator

karyawan bank telah berpakaian dengan rapi, karyawan bank telah berpakaian dengan bersih, karyawan bank melayani transaksi nasabah dengan cepat, karyawan bank melayani transaksi nasabah dengan teliti dan karyawan bank berperilaku ramah terhadap nasabah dalam melaksanakan tugasnya. Maka, kelompok pelayanan mempunyai kontribusi pengaruh terhadap minat nasabah pada produk pembiayaan produktif investasi iB dengan hubungan positif dan pengaruh signifikan sebesar 0,374%.

Penelitian ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Parasuraman dan Berry mengenai indikator-indikator pelayanan, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Dan diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Atwal Arifin dan Husnul Khotimah 2014 yang berjudul “Pengaruh Produk, Pelayanan, Promosi, dan Lokasi terhadap Minat Masyarakat Memilih Bank Syariah di Surakarta” yang menyatakan bahwa variabel pelayanan berpengaruh terhadap minat masyarakat memilih bank syariah. Serta mendukung penelitian yang dilakukan oleh Eris Tri Kurniawati pada tahun 2013 yang berjudul “Pengaruh Profitabilitas Sistem Bagi Hasil dan Kualitas Layanan Bank terhadap Minat Nasabah Berinvestasi (Studi Kasus pada Bank Muamalat Cabang Malang)” yang menyatakan bahwa Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara profitabilitas sistem bagi hasil dan kualitas layanan bank terhadap minat nasabah untuk berinvestasi di Bank

Muamalat Cabang Malang. Dengan batasan penelitian pada produk simpanan mudharabah.

2. Pengaruh Produk Tabungan Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

Variabel produk tabungan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB (Y). Dari hasil analisis variabel (X_2) Produk Tabungan dengan indikator produk pembiayaan produktif investasi iB sangat bermanfaat bagi nasabah, produk pembiayaan produktif investasi iB memiliki keistimewaan yang lebih dibanding produk lain, layanan pada produk pembiayaan produktif investasi iB sangat cepat, produk pembiayaan produktif investasi iB sudah memenuhi kebutuhan nasabah dan produk pembiayaan produktif investasi iB sudah ada sejak lama dan banyak peminatnya. Maka, produk tabungan mempunyai kontribusi pengaruh terhadap minat nasabah pada produk pembiayaan produktif investasi iB dengan hubungan positif dan pengaruh signifikan sebesar 0,682%.

Penelitian ini sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Garvin mengenai indikator-indikator produk adalah *performance* (kinerja produk), *features* (fitur tambahan), *serviceability*, *conformance* (kesesuaian kinerja produk dengan standar yang digunakan pada suatu produk) dan *image*. Penelitian ini juga diperkuat oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yohana F pada tahun 2012 yang berjudul “Faktor Yang Mempengaruhi

Minat Beli Produk Makanan Dan Minuman Usaha Kecil Menengah Kabupaten Tangerang” yang menyatakan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh terhadap minat beli. Dari hasil penelitian (0,021) dan nilai koefisien regresi (0,0252). Sedangkan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap nilai beli. Dari hasil signifikansi (0,718) dan nilai koefisien regresi (0,11).

3. Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

Variabel bagi hasil (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB (Y). Dari hasil analisis variabel (X_3) Bagi Hasil dengan indikator sistem bagi hasil yang dipakai oleh Bank Sumsel Babel Syariah adalah sistem yang dapat diterima karena bersifat menguntungkan baik bagi bank maupun nasabah, karena menggunakan sistem syariah yang tertulis dan dianjurkan di Al- Quran/kitab-kitab dan ajaran agama, pembayaran tidak memberatkan nasabah, Bank Sumsel Syariah melakukan transaksi secara halal, pembagian hasil secara adil dan terdapat transparansi antara pihak Bank dan nasabah. Maka, bagi hasil mempunyai kontribusi pengaruh terhadap minat nasabah pada produk pembiayaan produktif investasi iB dengan hubungan positif dan pengaruh signifikan sebesar 0,517%.

Penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Eliza Fitriah pada tahun 2014 yang berjudul “Pengaruh Tingkat Bagi Hasil

Bank Syariah Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Produk Mudharabah (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri)” yang menyatakan bahwa berdasarkan uji F hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bagi hasil secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel minat nasabah. Berdasarkan hasil uji korelasi diperoleh sebesar 0.565 berarti terdapat hubungan yang cukup kuat antara variabel bagi hasil dan minat nasabah. Hasil uji regresi diperoleh persamaan $Y: 2.229+0,435X$. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh antara bagi hasil dan minat nasabah. Dan berdasarkan uji R square sebesar 0.619 menunjukkan bahwa minat nasabah (Y) dipengaruhi sebesar 61,9% oleh bagi hasil (X).

4. Pengaruh Pelayanan, Produk Tabungan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

Dalam pengaruh pelayanan (X_1), produk tabungan(X_2) dan bagi hasil (X_3) secara bersama-sama terhadap minat nasabah pada produk pembiayaan produktif investasi iB (Y). Peneliti menguji dengan uji F. Yaitu dilihat dari tabel (*ANNOVA*) bahwa Fhitung lebih besar dari Ftabel dengan taraf signifikansi 0.000. Maka dapat dijelaskan bahwa ketiga variabel antara pengaruh pelayanan (X_1)produk tabungan(X_2) dan bagi hasil (X_3) secara bersama-sama terhadap minat nasabah pada produk pembiayaan produktif investasi iB (Y) berpengaruh signifikan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

1. Variabel pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB(Y). Sehingga semakin baik pelayanan pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang maka akan semakin tinggi jumlah nasabah yang berminat pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB.
2. Variabel produk tabungan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB(Y). Sehingga semakin baik produk tabungan pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang maka akan semakin tinggi jumlah nasabah yang berminat pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB.
3. Variabel bagi hasil (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB(Y). Sehingga semakin baik bagi hasil pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang maka akan semakin tinggi jumlah nasabah yang berminat pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB.
4. Variabel pelayanan (X_1), variabel produk tabungan (X_2) dan variabel bagi hasil (X_3) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan (bersama) terhadap Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB(Y). Sehingga semakin baik pelayanan, produk tabungan dan bagi hasil pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang maka akan

semakin tinggi jumlah nasabah yang berminat pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB.

B. Saran

Penulis menyadari masih terdapat keterbatasan yang muncul dalam pelaksanaan penelitian ini. Oleh karena itu hasil penelitian ini belum dikatakan sempurna. Namun dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi. Berdasarkan hasil penelitian terdapat hal yang harus dilakukan lebih lanjut diantaranya:

1. Dari Sisi Akademis

Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan mahasiswa dalam melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang lebih banyak (jumlah variabel bebas) serta dalam melakukan penelitian hendaknya dilakukan di berbagai tempat.

2. Dari sisi perusahaan (Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang)

Untuk perkembangan dalam Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang sendiri ini sangat diperlukan, karena tidak ada batas teritorial dalam perdagangan, dengan demikian kegiatan operasional pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang akan berjalan dengan lancar. Serta diharapkan agar lebih meningkatkan pelayanan untuk menjadi daya tarik nasabah, menambah fitur produk yang lebih inovatif dan memberikan bagi hasil yang lebih baik sehingga nasabah dapat lebih berminat pada produk pembiayaan produktif investasi iB Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Dinnul Alfian. (2009). *Modul Aplikasi Komputer IV (SPSS)*. Ekonomi Islam Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang.
- Akhlis Farida Kurnia Rahmah. (2014). *Analisis pada Produk Tabungan iB Hasanah di Bank BNI Syariah*. Tugas Akhir. Salatiga.
- Ali, M. Hasan. (2003). *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam (Fiqh Muamalat)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- al-Qur'an Surah Al-Baqarah Ayat 275.
- al-Qur'an Surah Ar-Rum Ayat 39.
- Andi, Mappiare. (1994) *Psikologi Orang Dewasa Bagi Penyesuaian Dan Pendidikan*. Surabaya: Usana Offset Printing.
- Arifin, Atwal. Dan Khotimah, Husnul. (2014). *Pengaruh Produk, Pelayanan, Promosi, dan Lokasi terhadap Keputusan Masyarakat Memilih Bank Syariah di Surakarta*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Diakses 03 Oktober 2016.
- Assauri, Sofyan. (2007) *Manajemen Pemasaran: Konsep dan Strategi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dessi Natalia. (2014). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Menabung di Bank BRI Syariah cabang Palembang*. Skripsi Tidak diterbitkan (Palembang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah).
- Eris Tri Kurniawati. (2012). *Analisis Pengaruh Profitabilitas Sistem Bagi Hasil dan Kualitas Layanan Bank Terhadap Minat Nasabah Berinvestasi (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Cabang Malang)*. Jurnal Humanity Volume 7 Nomor 2 Juli 2012. Diakses 29 Oktober 2016.

Hasan, M. Ali. (2003). *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam (Fiqih Muamalat)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

<http://digilib.uin-suka.ac.id/1133/> Diakses pada hari Jumat tanggal 09 September 2016 Pukul 10:05 WIB.

<http://www.banksumselbabel.com> Diakses pada hari Sabtu tanggal 10 September 2016 Pukul 20:36 WIB.

<http://www.banksumselbabel.com/syariah/DetailBerita?ID=442> Diakses pada 18 Oktober

<http://www.bi.go.id> Diakses pada hari Sabtu tanggal 10 September 2016 Pukul 20:24 WIB.

Iis Maryani. (2011). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah Mandiri*. Skripsi Tidak diterbitkan, Palembang: Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Palembang

Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Bank Syariah*. Jakarta Pusat: PT. Gramedia Pustaka Utama

Imroatun. (2009). *Sistem Bagi Hasil Tabungan Batara Mudharabah di Bank BTN Syariah Cabang Surakarta*. Tugas Akhir. Salatiga.

Juliansyah, Noor. (2012). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Jurnal Administrasi Bisnis Vol 9 No. 1 (2014).

Jurnal Seminar Nasional Mesin Dan Industri (SNM18). (2013).

J. Supranto, M.A. (2000). *Metode Ramalan Kuantitatif untuk Perencanaan Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

- Kasmir. (2015). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- M. Ainun Hafis. (2011). *Pengaruh Pelayanan Islami Karyawan terhadap Minat Nasabah Menabung dengan Akad Syariah (studi kasus pada BMT Mitra Muamalat)*. Tugas Akhir. Kudus.
- M. Ainun Hafis. (2011). *Pengaruh Pelayanan Islami Karyawan terhadap Minat Nasabah Menabung dengan Akad Syariah (Studi Kasus Pada BMT Mitra Muamalat)*. Skripsi. Kudus: Fakultas Syariah STAIN Kudus. Diakses 10 September 2016.
- Martono, Nanang. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, Edisi Revisi. Jakarta: PT Rajawali Pers.
- Natalia, Evi dan Mangest, Sri Rahayu. (2014). *Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Bank Syariah Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Produk Mudharabah (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Diakses 04 November 2016.
- Nazir, Moh. (2014). *Metode Penelitian* Cet. 9 Bogor: Ghalia Indonesia.
- Poerdaminta. W.J.S. (2006). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Priyatno, Duwi. (2010). *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Jakarta: MediaKom.
- Rachman, Abdul Shaleh dan Abdul, Muhib Wahab. (2014) *Psikologi Dalam Suatu Pengantar (Dalam Perspektif Islam)*. Jakarta: Kencana.
- Rachmat Hidayat. (2009). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*. Jurnal Manajemen dan kewirausahaan. Vol III. No. 1.

- Rahmad Reski (2014). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Ruko pada CV. Sinar Jaya Global Steel Padang*. Jurnal. Fakultas Ekonomi Universitas Taman Siswa Padang.
- Ruli Adlani. (2010). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Pandanaran Semarang*. Semarang: Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Sudarsono, Heri. (2003). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Ekonisia
- Sugiyono. (2007). *Materi Pengumpulan Data*. Jakarta: Erlangga.
- Suharsimi, Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sukron. (2012). *Faktor yang mempengaruhi minat nasabah non Muslim menjadi nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Semarang*. Skripsi. Semarang: Institut Agama Islam Negeri Walisongo. Diakses 03 Oktober 2016.
- Sunyoto, Danang. (2011). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: CAPS.
- Supranto, M.A. (2000). *Metode Ramalan Kuantitatif untuk Perencanaan Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Yayan Fauzi. (2010). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menabung Di Perbankan Syariah (Kasus Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta)*. (Yogyakarta: Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Diakses 03 Oktober 2016.
- Yohana, Palupi, Cahya Meilani dan Simanjuntak, Sahat. (2012) *Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Produk Makanan Dan Minuman Usaha Kecil Menengah Kabupaten Tangerang*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol 14 No. 2. Diakses 17 Februari 2017.

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama : DESI MURSALINA

Tempat dan Tanggal lahir : Palembang, 11 Desember 1994

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

No. Telepon : 0852-7323-9450

Email/ Instagram : [desimursalina@yahoo.co.id/](mailto:desimursalina@yahoo.co.id) desimursalinaa

Alamat : Jl. Rawa Bendung Lr. Jambu RT/RW 20/08 No.
1380 Kelurahan 9 Ilir Kecamatan Ilir Timur II
Palembang

Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri 178 Palembang (2001 – 2007)
2. SMP Negeri 9 Palembang (2007 - 2010)
3. SMK Negeri 6 Palembang (2010 – 2013)

Nama Orang Tua

Ayah : Zazili Bahri

Ibu : Sahma

Status dalam Keluarga : Anak Kedua dari 2 (Dua) Bersaudara

Nama Saudara

1. Afrilia Rhamadini

Riwayat Organisasi

1. Osis SMP Negeri 9 Palembang
2. Osis SMK Negeri 6 Palembang

3. Pusat Kajian Ekonomi Islam UIN RF (Anggota) periode 2013-2014
4. HMPS EKI (Anggota) periode 2013-2014
5. Dewan Eksekutif Mahasiswa (Anggota) periode 2014-2015
6. Masika Icmi Orsat UIN Raden Fatah (Anggota) periode 2014-2015
7. Masika Icmi Orwil SUMSEL (Anggota) 2016-2018
8. Ikatan Bujang Gadis Kampus Sumatera Selatan 2015
9. La Tansa (Anggota) periode 2016-2017

KUISIONER PENELITIAN
PENGARUH PELAYANAN, PRODUK TABUNGAN DAN BAGI
HASIL TERHADAP MINAT NASABAH PADA PRODUK
PEMBIAYAAN PRODUKTIF INVESTASI IB BANK SUMSEL
BABEL SYARIAH KANTOR CABANG PALEMBANG

PETUNJUK PENGISIAN :

Berikan tanda (√) pada alternatif jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/i paling sesuai.

IDENTITAS RESPONDEN

1. No* : (*diisi petugas)
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Umur : < 20 Tahun 40 – 49 Tahun
 20 – 29 Tahun > 50 Tahun
 30 – 39 Tahun
4. Pendidikan : SMU/dibawahnya
 Diploma
 Sarjana

5. Pekerjaan : Pelajar/Mahasiwa Pegawai Swasta
 PNS/TNI/POLRI Wiraswasta
 BUMN Lainnya

Petunjuk Pengisian :

- Mohon dengan hormat, bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada dalam kuisioner ini.
- Berilah tanda centang (√) pernyataan berikut yang sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya pada kolom yang tersedia.
- Ada 5 (lima) pilihan yang tersedia untuk masing-masing pernyataan, yaitu:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

A. Pelayanan

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan Bank telah berpakaian dengan rapi.					
2.	Karyawan Bank telah berpakaian dengan bersih.					
3.	Karyawan Bank melayani transaksi nasabah dengan cepat.					

4.	Karyawan Bank melayani transaksi nasabah dengan teliti.					
5.	Karyawan Bank berperilaku ramah terhadap nasabah dalam melaksanakan tugasnya.					

B. Produk Tabungan

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
6.	Produk pembiayaan produktif investasi iB sangat bermanfaat bagi nasabah.					
7.	Produk pembiayaan produktif investasi iB memiliki keistimewaan yang lebih dibanding produk lain.					
8.	Layanan pada Produk pembiayaan produktif investasi iB sangat cepat.					
9.	Produk pembiayaan produktif investasi iB sudah memenuhi kebutuhan nasabah.					
10.	Produk pembiayaan produktif investasi iB sudah ada sejak lama dan banyak peminatnya.					

C. Bagi Hasil

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
11.	Sistem bagi hasil yang dipakai oleh Bank Sumsel Babel Syariah adalah sistem yang dapat diterima karena bersifat menguntungkan baik bagi bank maupun nasabah, karena menggunakan sistem syariah yang tertulis dan dianjurkan di Al-Quran/kita-kitab dan ajaran agama.					
12.	Pembayaran tidak memberatkan nasabah.					
13.	Bank Sumsel Syariah melakukan transaksi secara halal.					
14.	Pembagian hasil secara adil.					
15.	Terdapat transparansi antara pihak Bank dan nasabah.					

D. Minat

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
16.	Saya tetap berkeinginan untuk menggunakan produk pembiayaan produktif investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah di masa mendatang.					
17.	Saya akan mengajak kepada teman yang					

	lain untuk menjadi nasabah produk pembiayaan produktif investasi iB Bank Sumsel karena prosedur menjadi nasabah sangatlah mudah.					
18.	Saya akan merekomendasikan produk pembiayaan produktif investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah karena telah terpercaya.					
19.	Karyawan memiliki tingkat pengetahuan yang cukup luas mengenai produk pembiayaan produktif investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah sehingga menarik perhatian nasabah.					
20.	Saya tidak akan berpindah menjadi nasabah Bank lainnya, apapun alasannya.					



PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry, Kode Pos 30126 Kotak Pos : 54 Telp (0711) 354608 KM. 3.5 Palembang

Formulir D 2

Hal : Mohon Izin Penjilidan Skripsi

Kepada Yth.
Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa:

Nama : Desi Mursalina
NIM/Program Studi : 13190050/ Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan, Produk Tabungan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang

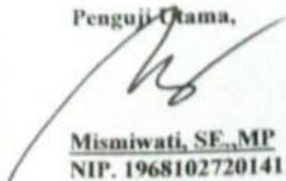
Telah selesai melaksanakan perbaikan skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya

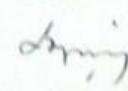
Demikianlah surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Palembang, 4 Mei 2017


Penguji Utama,

Penguji Kedua


Mismiwati, SE.,MP
NIP. 196810272014112000


Maidiana Astuti Handayani, SE.,M.Si
NIP. 1605061811/BLU

Mengetahui,
Wakil Dekan I


Dr. Maftukhatusolikhah, M.Ag
NIP. 197509 28 200 604 2 001

Palembang, 3 November 2016

Nomor : 731/SPG/4/B/2016
Lampiran : -
Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada,
UIN Raden Fatah Palembang
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Isalm
di -

Palembang

Surat No.1127/Un.09/V1.1/PP.009/10/2016 tanggal 26 Oktober 2016

Assalaamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh.

Semoga Saudara dalam lindungan Allah SWT dan sukses menjalankan aktivitas sehari-hari.

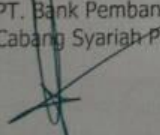
Membalas surat Saudara tersebut di atas, bersama ini kami sampaikan bahwa kami menyetujui mahasiswa Saudara untuk melakukan penelitian pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang sebagai bahan penyelesaian tugas akhir selama tidak menyangkut kerahasiaan Bank dengan nama Mahasiswa sebagai berikut :

NAMA	NIM	Jurusan
Desi Mursalina	13190050	Ekonomi Islam

Demikian, atas perhatian disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung
Cabang Syariah Palembang


Hasrul Erwandi
Pemimpin

ha

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Variabel Pelayanan (X₁)

Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	total_x1
x1.1	Pearson Correlation	1	-.057	.353**	.112	.183	.447**
	Sig. (2-tailed)		.683	.010	.426	.189	.001
	N	53	53	53	53	53	53
x1.2	Pearson Correlation	-.057	1	.227	.293*	.005	.455**
	Sig. (2-tailed)	.683		.102	.033	.972	.001
	N	53	53	53	53	53	53
x1.3	Pearson Correlation	.353**	.227	1	.356**	.411**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.010	.102		.009	.002	.000
	N	53	53	53	53	53	53
x1.4	Pearson Correlation	.112	.293*	.356**	1	.443**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.426	.033	.009		.001	.000
	N	53	53	53	53	53	53
x1.5	Pearson Correlation	.183	.005	.411**	.443**	1	.686**
	Sig. (2-tailed)	.189	.972	.002	.001		.000
	N	53	53	53	53	53	53
pelayana n_x1	Pearson Correlation	.447**	.455**	.761**	.745**	.686**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.000	.000	
	N	53	53	53	53	53	53

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.749	6

b. Variabel Produk Tabungan (X₂)

Correlations

		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	total_x2
x2.1	Pearson Correlation	1	-.057	-.064	-.039	.552**	.530**
	Sig. (2-tailed)		.683	.651	.781	.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53
x2.2	Pearson Correlation	-.057	1	.379**	-.005	-.126	.398**
	Sig. (2-tailed)	.683		.005	.971	.368	.003
	N	53	53	53	53	53	53
x2.3	Pearson Correlation	-.064	.379**	1	.493**	-.110	.572**
	Sig. (2-tailed)	.651	.005		.000	.432	.000
	N	53	53	53	53	53	53
x2.4	Pearson Correlation	-.039	-.005	.493**	1	.049	.529**
	Sig. (2-tailed)	.781	.971	.000		.727	.000
	N	53	53	53	53	53	53
x2.5	Pearson Correlation	.552**	-.126	-.110	.049	1	.619**
	Sig. (2-tailed)	.000	.368	.432	.727		.000
	N	53	53	53	53	53	53
produkta bungan_ x2	Pearson Correlation	.530**	.398**	.572**	.529**	.619**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.000	
	N	53	53	53	53	53	53

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.684	6

c. Variabel Bagi Hasil (X_3)

Correlations

		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	total_x3
x3.1	Pearson Correlation	1	-.061	-.043	.228	.228	.426**
	Sig. (2-tailed)		.663	.758	.100	.100	.001
	N	53	53	53	53	53	53
x3.2	Pearson Correlation	-.061	1	.493**	.151	.101	.562**
	Sig. (2-tailed)	.663		.000	.280	.473	.000
	N	53	53	53	53	53	53
x3.3	Pearson Correlation	-.043	.493**	1	.239	.090	.597**
	Sig. (2-tailed)	.758	.000		.085	.522	.000
	N	53	53	53	53	53	53
x3.4	Pearson Correlation	.228	.151	.239	1	.453**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.100	.280	.085		.001	.000
	N	53	53	53	53	53	53
x3.5	Pearson Correlation	.228	.101	.090	.453**	1	.653**
	Sig. (2-tailed)	.100	.473	.522	.001		.000
	N	53	53	53	53	53	53
bagihasil_x3	Pearson Correlation	.426**	.562**	.597**	.718**	.653**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	53	53	53	53	53	53

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.731	6

d. Variabel Minat Nasabah (Y)

Correlations

		y1	y2	y3	y4	y5	total_y
y1	Pearson Correlation	1	.611**	.389**	-.015	.049	.671**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.914	.726	.000
	N	53	53	53	53	53	53
y2	Pearson Correlation	.611**	1	.552**	.252	.117	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.069	.405	.000
	N	53	53	53	53	53	53
y3	Pearson Correlation	.389**	.552**	1	.538**	.068	.745**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000		.000	.631	.000
	N	53	53	53	53	53	53
y4	Pearson Correlation	-.015	.252	.538**	1	.419**	.596**
	Sig. (2-tailed)	.914	.069	.000		.002	.000
	N	53	53	53	53	53	53
y5	Pearson Correlation	.049	.117	.068	.419**	1	.444**
	Sig. (2-tailed)	.726	.405	.631	.002		.001
	N	53	53	53	53	53	53
Minat Nasabah_y	Pearson Correlation	.671**	.830**	.745**	.596**	.444**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	
	N	53	53	53	53	53	53

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	6

Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

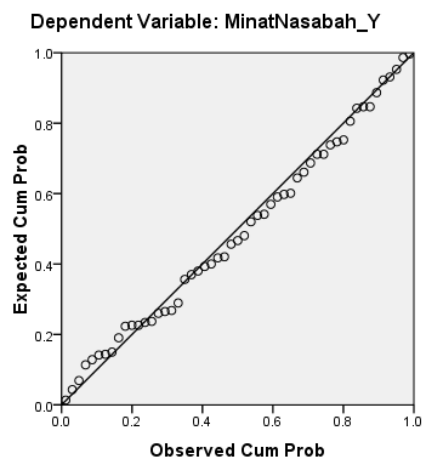
1. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		53
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.19661143
Most Extreme Differences	Absolute	.059
	Positive	.059
	Negative	-.050
Kolmogorov-Smirnov Z		.429
Asymp. Sig. (2-tailed)		.993
a. Test distribution is Normal.		

2. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



b. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.170	.480		6.604	.000		
pelayanan_x1	.374	.105	.366	3.557	.001	.577	1.733
produktabungan_x2	.682	.136	.535	5.014	.000	.537	1.861
Bagi hasil_x3	.517	.099	.427	5.206	.000	.911	1.098

a. Dependent Variable: total_y

c. Uji Heterokedastisitas Gletser

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.850	1.513		.562	.577
pelayanan_x1	.022	.064	.064	.340	.735
produktabungan_x2	.007	.083	.017	.090	.929
bagihasil_x3	.024	.061	.059	.395	.694

a. Dependent Variable: RC02

Uji Linieritas

1. Variabel Pelayanan (X_1)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
total_y *	Between	(Combined)	161.008	8	20.126	10.158	.000
total_x1	Groups	Linearity	111.962	1	111.962	56.507	.000
		Deviation from Linearity	49.046	7	7.007	3.536	.004
	Within Groups		87.181	44	1.981		
	Total		248.189	52			

2. Variabel Produk Tabungan (X_2)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
total_y *	Between	(Combined)	129.627	7	18.518	7.029	.000
total_x2	Groups	Linearity	105.813	1	105.813	40.161	.000
		Deviation from Linearity	23.814	6	3.969	2.556	.050
	Within Groups		118.562	45	2.635		
	Total		248.189	52			

3. Variabel Bagi Hasil

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
total_y *	Between	(Combined)	54.993	9	6.110	2.960	.036
total_x3	Groups	Linearity	14.854	1	14.854	3.306	.050
		Deviation from Linearity	40.139	8	5.017	2.617	.021
	Within Groups		193.195	43	4.493		
	Total		248.189	52			

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.170	.480		6.604	.000	
	pelayanan_x1	.374	.105	.366	3.557	.001	.577 1.733
	produktabungan_x2	.682	.136	.535	5.014	.000	.537 1.861
	Bagi hasil_x3	.517	.099	.427	5.206	.000	.911 1.098

a. Dependent Variable:

MinatNasabah_y

a. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	173.731	3	57.910	38.110	.000 ^a
	Residual	74.458	49	1.520		
	Total	248.189	52			

a. Predictors: (Constant), bagihasil_x3, pelayanan_x1, produk_x2

b. Dependent Variable: MinatNasabah_Y

b. Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.170	.480		6.604	.000		
	pelayanan_x1	.374	.105	.366	3.557	.001	.577	1.733
	produktabungan_x2	.682	.136	.535	5.014	.000	.537	1.861
	Bagi hasil_x3	.517	.099	.427	5.206	.000	.911	1.098

a. Dependent Variable: total_y

c. Adjusted R Square

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.837 ^a	.700	.682	1.233

a. Predictors: (Constant), bagihasil_x3, pelayanan_x1, produk_x2

b. Dependent Variable: MinatNasabah_Y

Tanggapan Responden Variabel Pelayanan (X₁)

x1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	9	17.0	17.0	17.0
	Setuju	39	73.6	73.6	90.6
	Sangat Setuju	5	9.4	9.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

x1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.9	1.9	1.9
	Netral	6	11.3	11.3	13.2
	Setuju	37	69.8	69.8	83.0
	Sangat Setuju	9	17.0	17.0	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

x1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	7.5	7.5	7.5
	Netral	11	20.8	20.8	28.3
	Setuju	33	62.3	62.3	90.6
	Sangat Setuju	5	9.4	9.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

x1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.9	1.9	1.9
	Tidak Setuju	1	1.9	1.9	3.8
	Netral	12	22.6	22.6	26.4
	Setuju	31	58.5	58.5	84.9
	Sangat Setuju	8	15.1	15.1	100.0
Total		53	100.0	100.0	

x1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.9	1.9	1.9
	Netral	14	26.4	26.4	28.3
	Setuju	28	52.8	52.8	81.1
	Sangat Setuju	10	18.9	18.9	100.0
Total		53	100.0	100.0	

Tanggapan Responden Variabel Produk Tabungan (X₂)**x2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	9	17.0	17.0	17.0
	Setuju	39	73.6	73.6	90.6
	Sangat Setuju	5	9.4	9.4	100.0
Total		53	100.0	100.0	

x2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.9	1.9	1.9
	Netral	6	11.3	11.3	13.2
	Setuju	37	69.8	69.8	83.0
	Sangat Setuju	9	17.0	17.0	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

x2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	9	17.0	17.0	17.0
	Setuju	35	66.0	66.0	83.0
	Sangat Setuju	9	17.0	17.0	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

x2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	7	13.2	13.2	13.2
	Setuju	34	64.2	64.2	77.4
	Sangat Setuju	12	22.6	22.6	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

x2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.9	1.9	1.9
	Netral	11	20.8	20.8	22.6
	Setuju	33	62.3	62.3	84.9
	Sangat Setuju	8	15.1	15.1	100.0

x2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1.9	1.9	1.9
Netral	11	20.8	20.8	22.6
Setuju	33	62.3	62.3	84.9
Sangat Setuju	8	15.1	15.1	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Tanggapan Responden Variabel Bagi Hasil (X₃)**x3.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	9	17.0	17.0	17.0
Setuju	38	71.7	71.7	88.7
Sangat Setuju	6	11.3	11.3	100.0
Total	53	100.0	100.0	

x3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	9	17.0	17.0	17.0
Setuju	35	66.0	66.0	83.0
Sangat Setuju	9	17.0	17.0	100.0
Total	53	100.0	100.0	

x3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	7	13.2	13.2	13.2
	Setuju	34	64.2	64.2	77.4
	Sangat Setuju	12	22.6	22.6	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

x3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	10	18.9	18.9	18.9
	Setuju	31	58.5	58.5	77.4
	Sangat Setuju	12	22.6	22.6	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

x3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	10	18.9	18.9	18.9
	Setuju	31	58.5	58.5	77.4
	Sangat Setuju	12	22.6	22.6	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Tanggapan Responden Variabel Minat (Y)**y1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	11	20.8	20.8	20.8
	Setuju	27	50.9	50.9	71.7
	Sangat Setuju	15	28.3	28.3	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	9	17.0	17.0	17.0
	Netral	12	22.6	22.6	39.6
	Setuju	27	50.9	50.9	90.6
	Sangat Setuju	5	9.4	9.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	9	17.0	17.0	17.0
	Setuju	39	73.6	73.6	90.6
	Sangat Setuju	5	9.4	9.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.9	1.9	1.9
	Netral	11	20.8	20.8	22.6
	Setuju	37	69.8	69.8	92.5
	Sangat Setuju	4	7.5	7.5	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

y5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	8	15.1	15.1	15.1
Setuju	37	69.8	69.8	84.9
Sangat Setuju	8	15.1	15.1	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Lampiran 6

Lampiran Tabulasi (Jawaban 53 Responden)

No.	Pelayanan (X1)						Produk Tabungan (X2)						Bagi Hasil (X3)						Minat Nasabah Pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB (Y)					
	X1 .1	X1 .2	X1 .3	X1 .4	X1 .5	Rata - rata X1	X2 .1	X2 .2	X2 .3	X2 .4	X2 .5	Rata - rata X2	X3 .1	X3 .2	X3 .3	X3 .4	X3 .5	Rata - rata X3	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Rat a-rata Y
1.	4	4	4	5	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4,4	5	4	4	4	5	4,4
2.	4	4	4	4	5	4,2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4,2
3.	4	3	4	5	5	4,2	4	3	3	4	5	3,8	4	3	4	4	4	3,8	3	3	4	4	5	3,8
4.	4	5	4	3	3	3,8	4	5	5	4	4	4,4	4	5	4	4	4	4,2	3	3	4	4	3	3,4
5.	4	5	5	5	5	4,8	4	5	5	5	4	4,6	4	5	5	5	4	4,6	4	4	4	5	4	4,2
6.	4	5	5	5	5	4,8	4	5	5	5	5	4,8	4	5	5	5	4	4,6	4	4	4	5	4	4,2
7.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,8	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4,4
8.	4	4	4	4	5	4,2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4,2
9.	5	4	4	4	4	4,2	5	4	4	4	4	4,2	5	4	4	4	4	4,2	4	5	5	4	4	4,4
10	4	3	3	4	4	3,6	4	3	3	3	2	3	4	3	3	5	4	3,8	3	4	4	5	5	4,2
11	4	4	4	4	5	4,2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3,8	4	4	4	5	4	4,2	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,8	4	4	4	4	5	4,2	5	3	4	4	4	4
14	3	4	4	4	4	3,8	3	4	3	4	5	3,8	4	3	4	5	5	4,2	5	4	3	2	3	3,4

15	4	4	2	3	3	3,2	4	4	5	4	4	4,2	4	5	4	3	3	4,8	3	2	4	4	4	3,4
16	4	4	2	3	3	3,2	4	4	5	5	4	4,4	4	5	5	5	5	4,8	3	2	4	4	3	3,2
17	3	4	2	4	3	3,2	3	4	5	5	4	4,2	4	5	5	5	5	4	4	2	3	3	4	3,2
18	3	4	3	3	3	3,2	3	4	4	4	4	3,8	4	4	4	4	4	4,2	3	2	3	3	4	3
19	3	4	2	4	3	3,2	3	4	4	4	4	3,8	4	4	4	4	5	4,2	4	2	3	3	4	3,2
20	3	4	3	3	3	3,2	3	4	4	4	4	3,8	5	4	4	4	4	3,6	3	2	3	3	4	3
21	4	4	3	4	4	3,8	4	4	3	3	4	3,6	4	3	3	4	4	4,2	4	2	4	4	4	3,6
22	4	4	3	4	4	3,8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3,6
23	4	4	4	4	2	3,6	4	4	3	4	4	3,8	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,8	5	4	4	3	3	3,8
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,8	3	4	4	4	4	3,8	4	3	4	4	4	3,8
26	4	4	3	3	3	3,4	4	4	4	5	4	4,2	4	4	5	3	3	3,8	4	3	4	4	4	3,8
27	5	4	4	4	5	4,4	5	4	4	5	3	4,2	4	4	5	3	3	3,8	5	5	5	5	5	5
28	5	4	4	5	4	4,4	5	4	4	5	4	4,4	3	4	5	4	3	3,2	5	5	5	4	4	4,6
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,8	3	4	3	3	3	3,6	4	4	4	4	4	4
30	4	3	4	3	4	3,6	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3,4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3,4	4	4	4	4	4	4
32	3	4	3	3	4	3,4	3	4	4	4	3	3,6	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3,4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4,2
34	4	3	4	1	4	3,2	4	3	4	4	4	3,8	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3,8
35	4	5	4	4	4	4,2	4	5	4	4	5	4,4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,8
36	4	5	4	4	4	4,2	4	5	4	4	5	4,4	4	4	4	3	4	3,8	4	3	4	4	4	3,8
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	3	2	3	3,2	4	4	4	4	3	3,8	3	4	4	4	5	4	3	2	4	3	4	3,2

39	4	4	3	4	4	3,8	4	4	4	5	4	4,2	3	4	5	3	4	3,8	4	4	4	4	4	4
40	4	4	5	3	3	3,8	4	4	3	4	3	3,6	5	3	4	4	3	3,8	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4,6	4	4	5	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4
42	3	4	3	3	4	3,4	3	4	4	4	3	3,8	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3,6
43	5	4	4	4	5	4,4	5	4	5	4	5	3,8	4	5	4	4	4	4,2	5	5	5	4	4	4,6
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,8
45	4	4	4	4	3	3,8	4	4	3	4	4	4,4	4	3	4	4	4	3,8	4	3	4	4	4	3,8
46	4	5	4	5	4	4,4	4	5	5	5	4	3,6	4	5	5	4	5	4,6	5	4	4	4	5	4,4
47	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4,6	4	4	3	3	3	3,4	5	4	4	4	5	4,4
48	4	4	3	4	3	3,6	4	4	4	3	3	3,8	3	4	3	3	4	3,4	5	4	4	4	3	4
49	3	4	4	5	5	4,2	3	4	5	5	5	3,6	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3,6
50	5	2	4	3	3	3,4	5	2	3	4	4	4,4	4	3	4	4	3	3,6	5	5	5	3	3	4,2
51	3	3	4	4	4	3,6	3	3	4	5	4	3,8	4	4	5	5	4	4,4	3	3	3	3	4	3,2
52	4	5	5	4	3	4,2	4	5	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4,2	3	3	4	4	3	3,4
53	4	5	5	5	4	4,6	4	5	3	3	4	3,8	5	3	3	3	5	3,8	4	4	4	4	4	4

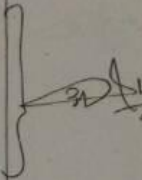
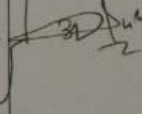
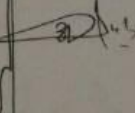
DAFTAR KONSULTASI

Nama : Desi Mursalina
 NIM : 13190050
 Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan, Produk Tabungan dan Bagi Hasil terhadap minat nasabah pada produk pembiayaan produktif investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.
 Pembimbing I : Dinnul Alfian Akbar, SE., M.Si

No.	Hari/Tanggal	Hal yang dikonsultasikan	Paraf
1		Ara papard Sapa V2b I - I	✓
2		Revisi Bab I - II Lata kelas, kumul und Pulsa dny, kupa	✓
3		Ara V2b I - II Sapa V2b II	✓
4		Revisi Bab III ket. pulsa	✓
5		Ara V2b II, Sapa V2b III	✓
6		Revisi Bab IV Andas eta pulsa	✓
7		Ara Bab I - V Sapa V Sugikan	✓

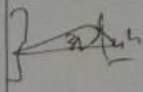
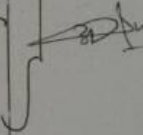

DAFTAR KONSULTASI

Nama : Desi Mursalina
 NIM : 13190050
 Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan, Produk Tabungan dan Bagi Hasil terhadap minat nasabah pada produk pembiayaan produktif investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.
 Pembimbing II : Muhan, madinah, SE., M.Si

No.	Hari/Tanggal	Hal yang dikonsultasikan	Paraf
1.	24/01/2017	Perbaiki: 1. Sesuaikan Modul 2. Teori harus diurutkan sesuai judul. 3. Kerangka berpikir 4. Desain penelitian 5. Variabel penelitian 6. Teknik Analisis	
2.	26/01/2017	Perbaiki: 1. Teori yang digunakan untuk pembahasan permasalahan. 2. Definisi Operasional Variabel. 3. Teknik Analisis Deskriptif kuantitatif 4. Lengkapi daftar pustaka dan referensi	
3.	-	perbaiki: 1. footnote 2. Carilah Definisi, dimensi, indikator minat yang lebih mendekati pada ketentuan pada produk.	

DAFTAR KONSULTASI

Nama : Desi Mursalina
 NIM : 13190050
 Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan, Produk Tabungan dan Bagi Hasil terhadap minat nasabah pada produk pembiayaan produktif investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.
 Pembimbing II : Muhammadiyah, SE., M.Si

No.	Hari/Tanggal	Hal yang dikonsultasikan	Paraf
4.	07/02/2017	acc bab I acc bab II acc bab III	
5.	08/03/2017	perbaiki: 1. Deskripsi masing-masing variabel penelitian. 2. gunakan angka rata-rata untuk analisis data. 3. hasil penelitian disesuaikan rumusan masalah. 4. Pembahasan 5. kesimpulan dan saran	
		Perbaiki: 1. Perhatikan pengujian heteroskedastisitas 2. Pembahasan 3. Kesimpulan	
		acc bab IV acc bab V lanjut pembimbing I	