

**PENGARUH PERSEPSI NASABAH DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MEMILIH MENABUNG  
DI BANK BTN KCS PALEMBANG**



Oleh:

**ROSA YULISTIA**

14180186

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah  
Palembang

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Diploma  
Perbankan Syariah  
(AM.d)

PALEMBANG

2017



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

**Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126**

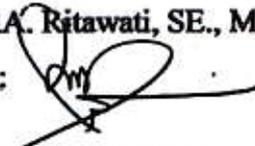
**Formulir E.4**

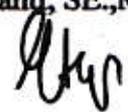
**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR  
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM**

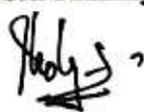
Nama : Rosa Yulistia  
Nim/Jurusan : 14180186 / Perbankan Syariah  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Persepsi Nasabah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Menabung di Bank BTN KCS Palembang

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal

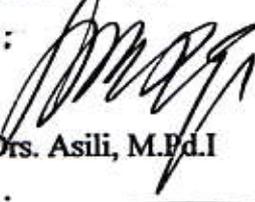
**PANITIA UJIAN TUGAS AKHIR**

Tanggal Pembimbing Utama : RA. Ritawati, SE., M.H.I  
t.t: 

Tanggal Pembimbing Kedua : Aryanti, SE., M.M  
t.t: 

Tanggal Penguji Utama : Dr. Siti Rahmiyatun, S.H, M.Hum  
t.t: 

Tanggal Penguji Kedua : Lidia Desiana, S.E., M.Si  
t.t: 

Tanggal Ketua : Drs. Sunaryo, M.H.I  
t.t: 

Tanggal Sekretaris : Drs. Asili, M.Pd.I  
t.t: 

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Tugas Akhir**

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 : Rosa Yulistia  
Nim/Jurusan : 14180186/ Perbankan Syariah  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Persepsi Nasabah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Menabung di Bank BTN KCS Palembang.

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

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, Oktober 2017

**Penguji Utama**

**Dr. Siti Rahmiyatun, SH.M.Hum.**  
NIP.

**Penguji Kedua**

**Lidia Desiana, S.E., M.Si**  
NIP. 140601101352/BLU

**Mengetahui**  
**Wakil Dekan I**



**Dr. Maftukhatusolikhah, M.Ag**  
NIP.197509282006042001

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rosa Yulistia  
NIM : 14180186  
Jurusan : D3 Perbankan Syariah  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Persepsi Nasabah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Menabung di Bank BTN KCS Syariah Palembang.

Manyatakan bahwa, Tugas Akhir ini merupakan karya saya sendiri (ASLI) dan isi dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain atau kelompok lain untuk memperoleh gelar akademis disuatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini yang disebutkan dalam daftar pustaka.

Palembang, 19 Juli 2017

Saya yang Menyatakan



UNIVERSITAS PAMPAL  
55 CAFADF768339466  
5000  
LIMA RIBU RUPIAH

Rosa Yulistia  
14180186

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO:

*“Siapa Yang Kalah Dengan Senyum, Dialah Pemenangnya”*

Terucap syukur pada Mu ya Allah

Tugas Akhir ini ku persembahkan untuk:

- Ayahku Ahmad Mahir Umar dan Ibunda ku Sari Apriyanti tercinta yang selalu mendukungku serta mendoakanku dalam setiap langkah.
- Ayuk dan adikku tersayang, Mona Pratiwi dan Triska Hannisa yang tiada henti selalu memberikan dukungan kepadaku.
- Sahabat-sahabat terbaikku (Emi, Dika, Pipit, Nurul)
- Teman seperjuanganku yang tiada henti menyusahkan dan disusahkan (Ulan, Sofi, Siti, Cici, Ica, Sifa)
- Almamaterku

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat Iman dan Islam kepada kita semua. Sholawat dan salam semoga tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, Keluarga, sahabat dan kita sendiri sebagai generasi penerusnya hingga akhir zaman. Alhamdulillah, segala puji hanyalah milik Allah SWT, zat yang melimpahkan rahmat dan karunia, khususnya pada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul ***“Pengaruh Persepsi Nasabah dan Kualitas Nasabah Dalam Memilih Menabung di Bank BTN KCS Palembang”*** sebagai syarat penyelesaian studi pada program Diploma 3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fattah Palembang.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir yang penulis buat ini masih banyak terdapat kekurangan, dikarenakan mengingat keterbatasan kemampuan dan pengalaman penulis miliki. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, petunjuk dan bantuan serta nasihat dari berbagai pihak yang sangat berguna dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Drs. H. Muhammad Sirozi, Phd, selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.

2. DR. Qodariyah Barkah, M.H.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
3. Dinnul Alfian Akbar, SE.M.H.I selaku Ketua Program Studi D3 Perbankan Syariah dan RA. Ritawati, SE, M.H.I selaku Sekretaris Jurusan D3 Perbankan Syariah.
4. Mufti Afiandi M.A.g selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dalam kegiatan kuliah selama ini.
5. RA. Ritawati S.E, M.H.I selaku pembimbing I yang telah banyak membantu memberikan bimbingan serta arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.
6. Aryanti S.E., M.M selaku pembimbing I yang telah banyak membantu memberikan bimbingan serta arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang terimakasih untuk seluruh ilmu dan motivasi yang luar biasa.
8. Pimpinan beserta Staf Karyawan Bank Tabungan Negara Syariah atas segala bantuan dalam penyediaan data-data yang di perlukan penulis.
9. Ibu dan Ayahku, Ayukku dan Adikku yang henti hentinya memberikan dan mencurahkan kasih sayang atas semua dukungan baik moril maupun materil, serta doa mereka yang tak pernah putus.
10. Sahabat-sahabat terbaikku Ulan, Tini, Sofi, Cici, Ica,Sifa yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.

Akhirnya atas segala bantuan, petunjuk dan bimbingan serta semangat dari berbagai pihak, penulis hanya dapat menyerahkan semuanya kepada Allah SWT. Dan mudah-mudahan Allah SWT melimpahkan segala kebaikan dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis. Amin Ya Rabbal'Alamin. Semoga Tugas Akhir yang telah penulis buat ini mendapat Ridho dari Allah SWT dan bermanfaat bagi para pembaca.

Palembang, Juli 2017

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized letter 'R' followed by a smaller 'Y' and 'L' that are connected together. There is a small checkmark-like flourish to the right of the signature.

Rosa Yulistia

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>A. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>6</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>D. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
<b>A. Pengertian Persepsi .....</b>	<b>8</b>
1. Faktor yang mempengaruhi Persepsi Seseorang .....	9
2. Faktor yang berperan dalam persepsi .....	10
3. Indikator-indikator persepsi.....	11
<b>B. Teori Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>12</b>
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	12
2. Macam-macam Kualitas Pelayanan.....	13
<b>C. Pengertian Minat .....</b>	<b>17</b>

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Nasabah .....	18
2. Faktor-faktor yang menimbulkan minat nasabah.....	20
D. Penelitian Terdahulu .....	21
E. Kerangka Fikir .....	24
F. Hipotesis .....	24

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

A. Sejarah singkat Bank BTN Syariah Palembang.....	26
B. Visi dan Misi Bank BTN Syariah .....	27
C. Struktur Organisasi BTN KCS Palembang.....	29
D. Tempat Penelitian .....	30
E. Definisi Operasional .....	30
1. Variabel Bebas .....	30
2. Variabel Terikat .....	31
F. Jenis dan Sumber Data	
1. Jenis data .....	33
2. Sumber Data .....	34
G. Populasi dan Sampel Penelitian	
1. Populasi .....	34
2. Sampel .....	35
H. Teknik Pengumpulan Data.....	36
I. Instrumen Penelitian .....	38
1. Uji Validitas .....	38
2. Uji Reabilitas .....	39

## J. Teknis Analisis Data

### 1. Uji Asumsi Klasik

- a. Uji Normalitas..... 40
- b. Uji Multikoloniritas..... 41
- c. Uji Heteroskedasitas..... 42
- d. Uji Linieritas ..... 42

### 2. Analisis Regresi Linier Berganda ..... 43

### 3. Uji Hipotesis

- a. Uji  $t$  atau Parsial ..... 44
- b. Uji F atau Simultan ..... 45

### 4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ..... 46

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### A. Hasil Penelitian ..... 48

### B. Deskripsi Data Penelitian..... 50

### C. Uji validitas dan Reabilitas Instrumen

#### 1. Uji Validitas ..... 54

#### 2. Uji Reabilitas ..... 56

### D. Hasil Analisis Data ..... 57

#### 1. Uji asumsi klasik..... 57

- a. Uji Normalitas..... 59

- b. Uji Multikolinearitas ..... 59

- c. Uji Heteroskedasitas..... 60

- d. Uji Linieritas ..... 62

2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	62
3. Uji Hipotesis	
a. Uji F atau Simultan .....	64
b. Uji <i>t</i> atau Parsial .....	65
c. Uji Koefisien Determinasi.....	67
E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	68
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Simpulan .....	72
B. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	31
Tabel 3.2 Tabel skala Liker.....	38
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
Tabel 4.4 Skor Kuisisioner Variabel Persepsi Nasabah .....	51
Tabel 4.5 Skor Kuisisioner Variabel Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4.6 Skor Kuisisioner Variabel Minat Nasabah .....	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas Instrumen.....	56
Tabel 4.9 Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	58
Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas .....	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Linieritas Minat Nasabah dan Persepsi Nasabah.....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Linieritas Minat Nasabah dan Kualitas Pelayanan ...	62
Tabel 4.13 Hasil Analisis Linier Berganda .....	63
Tabel 4.14 Hasil Uji F (Simultan).....	65
Tabel 4.15 Hasil Uji T (Parsial) .....	66
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	24
Gambar 4.1 Normal Probability Plot .....	58
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedasitas .....	61

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank menghadapi tantangan untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin modern dan kemajuan teknologi telah membawa dampak pada perubahan perilaku nasabah terhadap dunia perbankan nasional, terutama pada *value* (nilai) yang di inginkan nasabah bank. Keinginan nasabah ini akan memaksa bank untuk dapat memberikan nilai kepuasan terhadap nasabahnya. Salah satu cara utama mendifferensiasikan pada sebuah perbankan adalah memberikan jasa berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas jasa pelanggan secara konsisten<sup>1</sup>.

Dalam menggunakan suatu produk atau jasa, konsumen akan membandingkan antara biaya atau usaha yang dikeluarkan dengan manfaat atau keuntungan yang telah diperoleh konsumen dengan tercipta nilai pelanggan. Nilai untuk pelanggan atau *Value for the customer (VC)* mencerminkan *customer value* itu sendiri, dimana menjelaskan mengenai apa yang diterima oleh konsumen dan juga apa yang dapat diberikan oleh konsumen. Sedangkan Rangkuti berpendapat, “Walaupun suatu jasa berkualitas serta memuaskan pelanggan, namun belum tentu jasa tersebut

---

<sup>1</sup> Dr.Sudaryono, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta:Penerbit Andi.2016), hlm 105.

bernilai bagi pelanggan”. Semakin bernilai suatu produk, semakin bertambah kebutuhan pelanggan yang dapat dipenuhi oleh produk tersebut<sup>2</sup>.

Di sisi lain, nasabah memiliki harapan yang besar terhadap bank syariah. Dalam persepsi nasabah bank syariah mestilah bank yang paling ideal dan paling sempurna, karena bukankah Islam adalah ajaran yang sempurna. Padahal bank syariah bukanlah Islam itu sendiri, ia sekedar bank berusaha menerapkan konsep syariah menurut kemampuan perkembangannya. Perkembangan perbankan syariah saat ini tidak lain didasarkan pula minat dan perhatian masyarakat yang semakin tinggi terhadap jasa perbankan syariah.

Persepsi seseorang dapat timbul dari pengalaman yang telah diperbolehnya, baik yang dilakukan sendiri maupun kesan dari orang lain. Akumulasi dari persepsi akan mampu membentuk suatu opini asumsi atau kesimpulan tentang sesuatu yang dialaminya. Tanggapan atau sikap nasabah terhadap bank syariah yang cukup beragam, baik mengenai pelayanannya, kemudahan untuk memperoleh akses pendanaan, maupun mengenai produk-produk yang ditawarkan. Oleh karena itu, perkembangan bank syariah perlu mendapatkan perhatian dari seluruh pihak yang terkait.

Nasabah merupakan salah satu elemen yang terpenting dalam dunia perbankan, hal ini dikarenakan nasabah lah yang akan menjadi sumber pendapatan bagi bank syariah. Oleh karena itu mengetahui sikap nasabah terhadap bank syariah menjadi kunci pertama dalam membuka jalan

---

<sup>2</sup> Rangkuti, *Perilaku Konsumen*.(Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.2002).hlm.41

kemajuan bank syariah dan sekaligus sebagai bahan pertimbangan investasi di dunia perbankan syariah. Disamping itu , perlu ditekankan adanya perasaan tenang dan nyaman bagi nasabah terkait dengan dana yang dipercayakan ke bank syariah, sehingga bank syariah harus benar-benar kredibel dan dapat dipercaya.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Palembang hadir sebagai lembaga yang bergerak dalam jasa keuangan berdasarkan hukum Islam dengan prinsip syariah, diharapkan bisa memberikan pelayanan yang baik guna melayani tingginya minat nasabah dalam memanfaatkan jasa keuangan syariah dan memperhatikan keunggulan prinsip perbankan syariah. BTN Syariah merupakan bank yang berupaya untuk terus memberikan layanan yang terbaik kepada nasabahnya.

Penilaian nasabah sangat di perhatikan oleh perbankan karena akan berdampak pada kinerja penjualan. Kotler menyatakan bahwa “Pelanggan yang merasa puas akan membeli ulang, dan mereka akan memberitahu orang mengenai pengalaman baik tentang produk itu”. Kepuasan nasabah berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perbankan, berkurangnya elastitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan.<sup>3</sup>

Kualitas pelayanan akan dihasilkan oleh operasi yang dilakukan oleh perbankan dan keberhasilan proses operasi perbankan ini ditentukan oleh

---

<sup>3</sup> Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. (Jakarta:PT. Prehallindo.2001).hlm.188.

banyak faktor, antara lain faktor pegawai, sistem teknologi, dan ketertiban nasabah. Bisnis bank selalu berada dalam lingkungan industri yang kompetitif. Di zaman yang semakin modern ini, bank-bank yang telah memiliki nama besar selalu berusaha mengoptimalkan tingkat ekonomi, menciptakan strategi dalam menciptakan pandangan dan berusaha merengkuh nasabah semaksimal mungkin.

Dalam persaingan yang semakin ketat saat ini, pelayanan dalam bisnis jasa perbankan yang biasa biasa saja saat ini sudah tidak dapat lagi diharapkan untuk mampu bersaing dalam kancah persaingan global. Diperlukan sebuah konsep pelayanan prima dan selalu menjalin hubungan yang baik sehingga memuaskan keinginan dan kebutuhan nasabah yang diterapkan oleh perbankan khususnya pada bank BTN Syariah<sup>4</sup>. BTN Kantor Cabang Syariah Palembang merupakan salah satu perbankan yang bergerak dibidang jasa keuangan dan menerapkan konsep standar pelayanan prima bagi nasabahnya. BTN Kantor Cabang Syariah Palembang memiliki standar layanan baku dan seragam dengan seluruh BTN Kantor Cabang Syariah cabang lainnya se-Indonesia.

Diantara upaya peningkatan pelayanan yaitu melalui pengembangan jaringan kantor dan kualitas pelayanan yang terbatas sumber daya manusia dan teknologi. Selain itu, hal yang menarik untuk diperhatikan bahwa nasabah yang telah menggunakan jasa bank syariah, sebagian memiliki kecendrungan untuk berhenti menjadi nasabah, dikarenakan karena

---

<sup>4</sup>M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran* (Bandung:Alfabeta,2012).hlm190.

komunikasi dan kualitas pelayanan yang kurang baik dan keraguan akan konsistensi penerapan prinsip syariahnya. Hampir setiap bank syariah memiliki pelayanan bank yang berhubungan dengan tingkat kepuasan nasabah. Dalam hal ini, BTN Syariah harus mengetahui tingkat kepuasan nasabah dalam pelayanan bank agar dapat mencapai target pemasaran yang diinginkan.

Hal yang dapat dilakukan Bank BTN KCS Palembang dalam menumbuhkan sikap nasabah dalam mengambil sikap dari berbagai anggapan atau persepsi dari nasabah agar timbulnya kepuasan tersendiri yang dirasa oleh nasabah serta merasa aman menitipkan/menabung dananya di bank BTN Syariah, dengan cara memberikan respon yang baik kepada pelanggan atau nasabah serta memberikan kualitas pelayanan yang baik berdasarkan unsur kualitas layanan yang terdiri dari *Tangibles*, *Reability*, *Responsivness*, *Assurance*, dan *Empathy*.<sup>5</sup>

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, menarik untuk dicermati lebih lanjut, maka dari itu penulis mengangkat judul ***“PENGARUH PERSEPSI NASABAH DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MEMILIH MENABUNG DI BANK BTN SYARIAH CABANG PALEMBANG”***

---

<sup>5</sup>Ibid, hlm197

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh persepsi nasabah terhadap minat nasabah menabung di Bank BTN KCS Palembang?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menabung di Bank BTN KCS Palembang?
3. Bagaimanakah persepsi nasabah dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam menabung pada Bank BTN KCS Palembang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menjelaskan pengaruh persepsi nasabah terhadap minat nasabah menabung pada Bank BTN KCS Palembang.
2. Menjelaskan pengaruh pelayanan dari Bank BTN KCS Palembang terhadap minat nasabah menabung.
3. Menjelaskan persepsi nasabah dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menabung di Bank BTN KCS Palembang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan kesempatan untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang perbankan syariah.

2. Bagi Mahasiswa

Dapat dijadikan referensi dalam penelitian sejenis dan dapat menambah wawasan.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan pemikiran yang bermanfaat bagi Bank BTN Syariah di Kota Palembang, guna meningkatkan partisipasi muslim dalam menyimpan dananya diperbankan syariah.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Pengertian Persepsi

Persepsi merupakan objek atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan didalamnya terdapat faktor personal dan situasional. Mempelajari tentang persepsi seseorang berkaitan dengan latar belakang budaya dan kehidupan. Karena pola pemikiran, sikap dan perilaku seseorang itu tidak pernah bergerak dibidang jasa, memuaskan nasabahnya adalah hal pokok yang tidak boleh di abaikan.

Kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam menenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan dimata masyarakat luas, karena pelayanan merupakan salah satu faktor yang selama ini mempengaruhi persepsi secara umum, dan menjadi faktor utama dalam persepsi nasabah di sebuah perusahaan jasa<sup>6</sup>.

Persepsi merupakan proses dimana seseorang mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan sensorik untuk member arti pada lingkungannya, maka dari itu dapat terjadinya interpretasi yang berbeda terhadap obyek yang sama. Dengan kata lain, suatu objek dapat memiliki makna yang berbeda-beda bergantung pada interpretasinya.<sup>7</sup>

Persepsi ialah inti komunikasi, karena jika tidak akurat, kita tidak mungkin berkomunikasi dengan efektif. Persepsilah yang menentukan kita yang memilih suatu pesan dan mengabaikan pesan yang lain. Semakin tinggi

---

<sup>6</sup> Rama Kertamukti, M.Sn. *Strategi Kreatif Dalam Periklanan: Konsep, Pesan, Media, Brandin, Anggaran.* hlm.21

<sup>7</sup>Dr.Sudaryono, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta:Andi Offset).hlm.302

derajat kesamaan persepsi antarindividu, semakin mudah dan semakin sering mereka berkomunikasi. Sebagai konsekuensinya, semakin cenderung membentuk kelompok budaya atau kelompok identitas.<sup>8</sup>

Persepsi sesungguhnya memerlukan proses belajar dan pengalaman. Hasil proses belajar dan interaksi seseorang akan memberikan pengalaman bagi dirinya untuk dapat membandingkan keadaan yang dihadapi.

Persepsi dalam kualitas pelayanan dapat diukur baik atau tidaknya berdasarkan sudut pandang nasabah bukan berdasarkan penyedia jasa. Meskipun demikian, bukan berarti kualitas pelayanan tidak dapat diukur. Persepsi terhadap kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

### **1. Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Seseorang**

Terdapat 3 faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang, yaitu:

a. Individu yang bersangkutan (pemersepsi)

Apabila seseorang melihat sesuatu dan berusaha memberikan interpretasi tentang apa yang dilihatnya itu, ia akan dipengaruhi oleh karakteristik individual yang dimilikinya seperti sikap, motif, kepentingan, minat, pengalaman, pengetahuan, dan harapannya.

b. Sasaran dari persepsi

Sasaran dari persepsi dapat berupa orang, benda, ataupun peristiwa. Sifat-sifat itu biasanya berpengaruh terhadap persepsi orang yang melihatnya. Persepsi terhadap sasaran bukan merupakan sesuatu yang

---

<sup>8</sup>Dr. Sudaryono, loc.it

dilihat secara teori melainkan dalam kaitannya dengan orang lain yang terlibat. Hal tersebut yang menyebabkan seseorang cenderung mengelompokkan orang, benda, ataupun peristiwa sejenis dan memisahkannya dari kelompok lain yang tidak serupa.

c. Situasi

Persepsi harus dilihat secara kontekstual yang berarti situasi dimana persepsi tersebut timbul, harus mendapat perhatian. Situasi merupakan faktor yang turut berperan dalam proses pembentukan persepsi seseorang.

## 2. Faktor Yang Berperan Dalam Persepsi

Faktor-faktor yang berperan dalam persepsi dapat dikemukakan beberapa faktor, yaitu<sup>9</sup>:

- a. Objek yang dipersepsi Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor.
- b. Alat indera, syaraf dan susunan syaraf alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus, di samping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran.

---

<sup>9</sup>Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*. (Yogyakarta: Andi Offset. 2002). hlm. 20

Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan motoris yang dapat membentuk persepsi seseorang

- c. Perhatian Untuk menyadari atau dalam mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah utama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu sekumpulan objek.

Faktor-faktor tersebut menjadikan persepsi individu berbeda satu sama lain dan akan berpengaruh pada individu dalam mempersepsi suatu objek, stimulus, meskipun objek tersebut benar-benar sama. Pada dasarnya proses terbentuknya persepsi ini terjadi dalam diri seseorang, namun persepsi juga dipengaruhi oleh pengalaman, proses belajar, dan pengetahuannya.<sup>10</sup>

### **3. Indikator-Indikator Persepsi**

Indikator-indikator yang terdapat pada Persepsi adalah sebagai berikut:

1. Pengamatan (Penyerapan terhadap rangsang atau objek dari luar individu)

Rangsang atau objek tersebut diserap atau diterima oleh panca indra, baik penglihatan, pendengaran, peraba, pencium, dan pengecap secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama. Dari hasil penyerapan atau pengamatan oleh alat-alat indera tersebut akan mendapat gambaran, tanggapan, atau kesan di dalam otak. Gambaran tersebut dapat tunggal atau jamak, tergantung objek persepsi yang diamati. Didalam kotak

---

<sup>10</sup>Ibid, hlm. 304

terkumpul gambaran-gambaran atau kesan-kesan, baik yang lama maupun yang baru saja terbentuk. Jelas tidaknya gambaran tersebut tergantung jelas atau tidaknya pengamatan, normalitas indera dan waktu baru saja atau sudah lama.

## 2. Pemahaman

Setelah terjadi gambaran atau kesan dalam otak maka gambaran tersebut diorganisir, digolong-golongkan (diklasifikasi), dibandingkan, diinterpretasikan sehingga terbentuk pengertian atau pemahaman. Proses terjadinya pengertian pemahaman yang terbentuk tergantung juga pada gambaran-gambaran lama yang telah dimiliki individu sebelumnya (disebut apersepsi)

## 3. Penilaian atau evaluasi

Setelah terbentuk pengertian atau pemahaman, terjadilah penilaian dari individu terhadap benda atau sesuatu yang dipersepsikan.

## **B. Teori Kualitas Pelayanan**

### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Perusahaan yang memuaskan sebagian besar kebutuhan pelanggannya sepanjang waktu disebut perusahaan berkualitas, tetapi kita harus membedakan antara kesesuaian kualitas dan kinerja (tingkat) kualitas.

Kualitas adalah jaminan terbaik kami atas loyalitas pelanggan, pertahanan terkuat kami menghadapi persaingan luar negeri dan satu – satunya jalan mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan.<sup>11</sup>

Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasan.<sup>12</sup>

## **2. Macam-Macam Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan terbagi atas :

### **a. Kualitas Pelayanan Internal**

Kualitas pelayanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah :

- 1) Pola manajemen umum perusahaan
- 2) Penyediaan fasilitas pendukung
- 3) Pengembangan sumber daya manusia
- 4) Iklim kerja dan keselaran hubungan kerja
- 5) Pola insentif

---

<sup>11</sup>Kotler, Philip. Dan Keller, Kevin Lane.(1997) *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.Edisi 13 Jilid 1.Hlm 145.

<sup>12</sup>Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset. 2001. Hlm 87.

#### b. Kualitas Pelayanan Eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor, yaitu :

- 1) Berkaitan dengan penyediaan jasa
- 2) Berkaitan dengan penyediaan barang<sup>13</sup>

#### c. Unsur Pokok Kualitas Pelayanan

Setidaknya ada lima kriteria pokok kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- 1) Bentuk fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan perusahaan (bank) dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (bank) dan lingkungan sekitarnya. Bentuk bangunan, tata ruang dan desain interior gedung merupakan bentuk fisik yang dapat meyakinkan nasabah.
- 2) Keandalan (*reability*), yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
- 3) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan bank untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik.
- 4) Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank.

---

<sup>13</sup> M. Nur Rianto Al Arif. *Dasar – dasar Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Alfabeta. 2010. Hlm 220.

- 5) *Empathy (empathy)*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.<sup>14</sup>

d. Kiat pelayanan yang baik, yaitu :

- 1) Semua transaksi dilayani atau dilaksanakan dengan cepat, cermat, tepat dan akurat. Cepat artinya waktu pelayanan tidak terlalu lama, jangan biarkan nasabah terlalu lama mengantri untuk dilayani. Cermat artinya jangan ada yang menyimpang dari prosedur yang berlaku. Tepat artinya dilayani sesuai dengan keinginan nasabah.
- 2) Selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah.
- 3) Petugas bank harus mampu menguasai sistem dan prosedur pelayanan dengan sebaik – baiknya, sehingga mampu melayani secara cepat.
- 4) Tanggap dan mampu memberikan jawaban atau penjelasan atas keluhan atau keberatan nasabah, sehingga mampu memberikan respon yang positif pada nasabah.
- 5) Menciptakan hubungan yang baik antara pimpinan dan pegawai bank dengan nasabah terutama petugas *frontliner* seperti petugas *customer service, teller, dan security*. Petugas bank harus mampu memberikan kenyamanan dan menjalin hubungan kekeluargaan dengan nasabah.
- 6) Berlaku ramah, sopan dan selalu membantu nasabah.

---

<sup>14</sup>*Op. Cit.* Hlm 221.

- 7) Penataan lingkungan kantor yang memenuhi syarat (kebutuhan dan keinginan nasabah)
- 8) *Self Control*, yaitu mengendalikan keramahan, rasa kejengkelan dan tidak terpancing kekasaran nasabah. Petugas bank harus sabar menghadapi kritikan dan kekasaran ucapan nasabah. Sebab seringkali nasabah pun datang dengan emosi apabila mengalami kesulitan dalam proses transaksinya, dan petugas bank harus mampu menenangkan dan memberi penjelasan terbaik kepada nasabah dengan penuh kesabaran dan kehangatan.
- 9) Penampilan petugas bank yang menarik hati (simpatik) dan menyenangkan, jangan membuat nasabah menjadi kecewa. Cara berpenampilan petugas bank dilihat oleh karyawan sebagai salah satu penilaian awal baik buruknya pelayanan suatu bank.
- 10) Tersedianya perlengkapan yang mengikuti perkembangan teknologi. Misalkan keharusan penggunaan ATM pada setiap nasabah, serta adanya fasilitas *mobile banking* dan *internet banking* yang dapat memudahkan transaksi nasabah.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup>*Op. Cit.* Hlm 222.

### C. Pengertian Minat

Minat adalah kecenderungan untuk merasa tertarik atau *terdorong* untuk memperhatikan seseorang, sesuatu barang atau kegiatan dalam bidang bidang tertentu. Minat dalam kamus bahasa Indonesia diartikan sebagai perhatian, kesukaan (Kecendrungan hati) kepada sesuatu yang diinginkan. *Hilgrad* memberikan rumusan tentang minat adalah sebagai berikut : “*Interest is persisting iendency to pray attention to end some activity or content*”.<sup>16</sup>

Minat adalah kecendrungan yang tetap untuk memperhatikan dan mengenang beberapa kegiatan. Kegiatan yang diminati seseorang diperhatikan terus- menerus yang disertai rasa senang. Minat erat hubungannya dengan tujuan yang akan dicapai. Didalam menentukan tujuan itu dapat disadari atau tidak, akan tetapi untuk mencapai tujuan itu perlu berbuat, sedangkan yang menjadi penyebab berbuat adalah motif itu sendiri sebagai daya penggerak atau pendorong<sup>17</sup>.

Dengan adanya cita-cita dan dukungan motivasi yang kuat dalam diri seseorang maka akan dapat membesarkan minat orang itu terhadap suatu objek Minat pribadi timbul karena remaja menyadari bahwa penerimaan social itu kepada sekitarnya. Penyebab lain, karena adanya kesadaran remaja bahwa lingkungan social menilai dirinya dengan melihat miliknya, sekolahan, kenangan, benda-benda lain yang dimilikinya, teman-teman

---

<sup>16</sup>Poewadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta*

<sup>17</sup>Suyanto, *Psikologi Umum. (Jakarta:Aksara Baru).hlm.30*

sepergaulannya. Apa-apa yang dimilikinya itu dapat mengangkat dan memerosotkan pandangan teman-teman sebaya terhadap dirinya.<sup>18</sup>

Maka dapat diasumsikan bahwa timbulnya minat seseorang itu disebabkan oleh beberapa faktor penting yaitu rasa tertarik atau rasa senang, faktor perhatian dan kebutuhan. Kaitannya dengan penelitian minat nasabah terhadap persepsi dan kualitas pelayanan untuk menabung di Bank BTN Syariah KCS Palembang, minat terhadap sesuatu tersebut tidak dapat diketahui atau diukur secara langsung harus digunakan faktor-faktor yang dapat digunakan untuk mengungkap minat seseorang terhadap sesuatu. Karena minat tidak dapat diukur secara langsung maka unsur-unsur atau faktor yang menyebabkan timbulnya minat di atas diangkat untuk mengungkap minat seseorang. Dalam faktor ini disusun pertanyaan yang berguna untuk mengungkap minat seseorang terhadap suatu kegiatan.

### **1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah**

Minat pada hakekatnya merupakan sebab akibat dari pengalaman. Minat berkembang sebagai hasil dari pada suatu kegiatan dan akan menjadi sebab akan dipakai lagi dalam kegiatan yang sama.

Faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut :<sup>19</sup>

- a) *The Factor of social urge* : Rangsangan yang datang dari lingkungan atau ruang lingkup yang sesuai dengan keinginan atau kebutuhan seseorang akan mudah menimbulkan minat. Misalnya kecenderungan terhadap

---

<sup>18</sup>Sukardi, *Psikologi Remaja*. (Jakarta: Aksara Baru). hlm. 23

<sup>19</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Indeks, 2005)

belajar, dalam hal ini seseorang mempunyai hasrat ingin tahu terhadap ilmu pengetahuan.

- b) *The factor of social motive*: Minat seseorang terhadap obyek atau sesuatu hal. Disamping itu juga dipengaruhi oleh faktor dari dalam diri manusia dan oleh motif social, missal seseorang berminat pada prestasi tinggi agar dapat status social yang tinggi pula.
- c) *Emosional faktor* : Faktor perasaan dan emosi ini mempunyai pengaruh terhadap obyek misalnya perjalanan sukses yang dipakai individu dalam suatu kegiatan tertentu dapat pula membangkitkan perasaan senang dan dapat menambah semangat atau kuatnya minat dalam kegiatan tersebut. Sebaliknya kegagalan yang dialami akan menyebabkan minat seseorang berkembang.

Minat terbagi menjadi dua yaitu :

- a) Minat subyektif: perasaan yang menyatakan bahwa pengalaman-pengalaman tertentu yang bersifat menyenangkan.
- b) Minat obyektif: reaksi yang merangsang kegiatan-kegiatan dalam lingkungannya.

Jika dilihat dari segi timbulnya terdiri dari 2 macam yaitu :

- a) Minat spontan, minat yang timbul dengan sendirinya secara langsung.
- b) Minat yang disengaja: minat yang dimiliki karena dibangkitkan atau ditimbulkan.

## 2. Faktor-Faktor yang Menimbulkan Minat Nasabah

Minat timbul bila ada perhatian dengan kata lain minat merupakan sebab dan akibat dari perhatian. Seseorang yang mempunyai terhadap sesuatu yang dipelajari maka ia mempunyai sikap yang positif dan merasa senang terhadap hal tersebut, sebaliknya perasaan tidak senang akan menghambat. Minat timbul karena adanya faktor intern dan ekstern yang menentukan minat seseorang.<sup>20</sup>

### 3. Unsur-unsur Minat

Seseorang dikatakan berminat terhadap sesuatu bila individu itu memiliki beberapa unsure antara lain :

#### a) Perhatian

Seseorang dikatakan berminat apabila individu disertai adanya perhatian, yaitu kreatifitas yang tinggi yang semata-mata tertuju pada suatu obyek. Jadi seseorang yang berminat terhadap suatu obyek yang pasti perhatiannya akan memusat terhadap sesuatu obyek tersebut. Dalam hal ini perhatian ditunjukkan pada obyek produk tabungan dalam hal menabung.

#### b) Keuangan

Perasaan seseorang terhadap sesuatu obyek baik orang atau benda akan menimbulkan minat pada diri seseorang, orang merasa tertarik kemudian pada gilirannya timbul kegiatan yang dikehendaki agar

---

<sup>20</sup>Sangadji, Etta Mamang, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: ANDI, 2013) hal.41-43

obyek tersebut menjadi miliknya. Dengan demikian maka individu yang bersangkutan berusaha untuk mempertahankan obyek tersebut.

c) **Kemauan**

Kemauan yang dimaksud adalah dorongan yang terarah pada suatu tujuan yang dikehendaki oleh akal pikiran. Dorongan ini akan melahirkan timbulnya suatu perhatian terhadap suatu obyek. Sehingga dengan demikian akan muncul minat individu yang bersangkutan.

**D. Penelitian Terdahulu**

Hasil observasi kepustakaan ditemukan lima buah penelitian yang berkenaan dengan gaya komunikasi dan kualitas pelayanan, yaitu :

- 1) Yayan Fauzi pada tahun 2010 didalam penelitiannya berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah di Perbankan Syariah” menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil regresi diperoleh koefisien regresi pelayanan sebesar 0,376 dan p-value =0.003. Pada taraf signifikan bahwa pelayanan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung nasabah secara parsial. Dengan demikian (b1) yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh bank BNI Syariah kantor cabang Yogyakarta berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah.
- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Riska Alvionita (2015) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Persepsi Nasabah di kantor Pegadaian Syariah Cabang Simpang Patal”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi nasabah

terhadap kualitas pelayanan Pegadaian Syariah adalah baik. Dikarenakan Perusahaan melakukan pelayanan dengan baik tanpa memandang status sosial dan lain-lain.

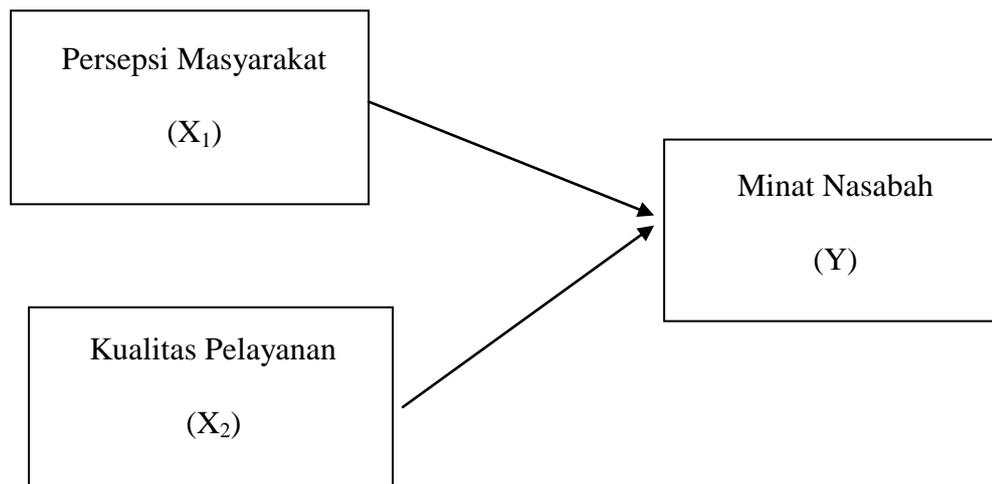
- 3) Penelitian yang disusun oleh Dinul Subroto (2014) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang” Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang sangat baik dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah.
- 4) Penelitian ini disusun oleh Bagja Sumantri (2014) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap minat.
- 5) Penelitian ini dilakukan oleh Junaidi (2015) dengan judul “Persepsi Masyarakat Untuk Memilih dan Tidak Memilih Bank Syariah”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor penentu masyarakat Islam untuk memilih bank syariah adalah Pelayanan dan Fasilitas bank syariah dan lokasi bank syariah. Dalam arti bahwa aspek religiusitas dan bagi hasil ini kurang mendukung responden untuk menjadi nasabah atau memilih menabung di bank syariah.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

<b>No.</b>	<b>Penulis</b>	<b>Judul</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
1.	Yayan Fauzi (2010)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah di Perbankan Syariah	Persamaan dalam penelitian ini terdapat pada salah satu variable yang diteliti penulis yaitu terletak pada pengaruh minat nasabah	Perbedaan terletak pada variable X1 dan variable X2 adalah persepsi masyarakat dan kualitas pelayanan.
2	Riska Alvionita (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Persepsi Nasabah di kantor Pegadaian Syariah Cabang Simpang Patal	Persamaan dalam penelitian ini terletak pada salah satu variabel yang diteliti penulis yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan.	Perbedaan terletak pada tempat penelitian dan pada Variabel Y (Terikat) adalah minat nasabah
3	Dinul Subroto (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang	Persamaan pada penelitian ini terletak pada salah satu variabel yang diteliti oleh penulis yaitu pada terletak pada variable X2 Kualitas Pelayanan	Perbedaan terletak pada variable X1 dan Variabel Y yaitu pada Persepsi Masyarakat dan Minat Nasabah
4	Bagja Sumantri (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah	Persamaan dalam penelitian ini terdapat pada satu variable yang diteliti oleh penulis yaitu pada Variabel X2 dan Variabel Y yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Minat Nasabah (Y)	Perbedaan pada salah satu variable yang terdapat pada variable X1 yaitu Persepsi Masyarakat.
5	Junaidi (2015)	Persepsi Masyarakat Untuk Memilih dan Tidak Memilih Bank Syariah	Persamaan dalam penelitian ini terdapat pada satu variable yang diteliti oleh penulis adalah variable X1 yaitu Persepsi Masyarakat	Perbedaan dalam penelitian ini terdapat pada dua variable yaitu Variabel X2 dan Variabel Y ialah Kualitas Pelayanan dan minat Nasabah.

## E. Kerangka Fikir

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Fikir**



## F. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap suatu permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Hipotesis dalam penelitian ini adalah hipotesis asosiatif yang menunjukkan hubungan atau pengaruh antar dua variable atau lebih.<sup>21</sup>

Hipotesis penelitian ini yang akan diuji adalah sebagai berikut :

1. **H<sub>0</sub>**: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara persepsi masyarakat terhadap minat nasabah dalam memilih menabung di Bank BTN KCS Palembang.

---

<sup>21</sup> Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta:Rineka Cipta 2002).hlm.64

**H<sub>1</sub>**: Ada pengaruh yang signifikan antara persepsi masyarakat terhadap minat nasabah dalam memilih menabung di Bank BTN KCS Palembang.

Dengan dugaan sementara peneliti, untuk kasus ini ada pengaruh yang positif antara persepsi masyarakat terhadap minat nasabah dalam memilih menabung di Bank BTN KCS Palembang.

2. **H<sub>0</sub>**: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam memilih menabung di Bank BTN KCS Palembang.

**H<sub>1</sub>**: Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam memilih menabung di Bank BTN KCS Palembang.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Sejarah Singkat Berdirinya Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Palembang**

Tanggal 9 Februari 1950 lahir Bank Tabungan Pos (BTP) berdasarkan Undang – Undang Darurat No. 9 Tahun 1950 dan pada tahun 1963 BTP berubah menjadi Bank Tabungan Negara (BTN) sampai sekarang. Tahun 1989 dengan Surat BI No. 22/9/Dir/UPG tanggal 21 april 1989 BTN berubah menjadi Bank Umum pada tanggal 1 Agustus 1992. Status hukum BTN diubah menjadi perusahaan perseroan dengan kepemilikan saham mayoritas adalah pemerintah di Departemen Keuangan RI. Pada tahun 1994 melalui surat keputusan direksi BI No. 27/58/KEP/DIR tanggal 29 September 1994 PT. BTN dapat beroperasi sebagai bank devisa.

Bank BTN telah mendapatkan izin dari Bank Indonesia perlahan membuka operasional unti syariah bank BTN melalui surat BI No. 6/1350/Dpbs yang dikeluarkan tanggal 15 Desember 2004. Dalam pelaksanaan kegiatan usahanya Perbankan Syariah didampingi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertindak sebagai pengawas, penasihat dan pemberian saran kepada direksi pimpinan DSYA (Devisi Syariah) dan pimpinan kanti cabang syariah mengenai hal – hal yang berkaitan dengan prinsip syariah khususnya memastikan bahwa seluruh produk dan jasa – jasa dipaksakan sesuai dengan ketentuan dan prinsip syariah.

Seluruh kantor cabang syariah dapat beroperasi secara *online – realtime* berkat dukungan teknologi informasi yang cukup memadai. BTN Syariah juga fokus pada pembiayaan lainnya. Dalam kurun waktu kurang dari satu tahun operasional BTN Syariah telah mencapai aset sebesar Rp 91 Miliar. Selain itu, BTN Syariah telah mendapat penghargaan dari *Karim Business Consulting “The Best Customer Service and Teller”*.

## **B. Visi dan Misi Bank BTN Syariah**

Visi dan Misi Bank BTN Syariah sejalan dengan visi bank BTN yang merupakan strategi *Strategic Business Unit* dengan peran untuk meningkatkan layanan dan pangsa pasar sehingga bank BTN tumbuh dan berkembang dimasa yang akan datang.<sup>22</sup>

### 1) Visi

Sebagai suatu unit bisnis dalam lingkungan BTN, maka BTN syariah juga harus memiliki visi yang sejalan dan mendukung visi BTN. Dengan mempertimbangkan visi BTN untuk menjadi Bank Komersil dan sehat dengan fokus pada pembiayaan perumahan maka konsultan mengusulkan visi BTN Syariah sebagai berikut : *“Menjadi Strategic Business Unit (SBU) dalam BTN yang sehat dan terkemuka dalam jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemaslahatan bersama.”*

### 2) Misi

---

<sup>22</sup>Dokumen. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Syariah Palembang, *Product Knowledge*, 2015

Untuk mencapai visi yang diusulkan diatas, BTN Syariah harus menjalankan misi sebagai berikut :<sup>23</sup>

- a. Mendukung pencapaian sasaran laba usaha BTN
- b. Memberikan pelayan jasa keuangan syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan syariah terkait sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan memperoleh bangsa pasar yang diharapkan
- c. Melaksanakan managemen perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah sehingga dapat meningkatkan ketahanan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan nilai pemegang saham.
- d. Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap orang yang memiliki kepentingan serta memberikan ketentraman pada karyawan nasabah.

---

<sup>23</sup>*Ibid*

### C. Struktur Organisasi BTN KCS Palembang

Menindak lanjutkan Keputusan Direksi No.15/DIR/DSYA/2004 tanggal 4 November 2004, tentang struktur organisasi kantor cabang BTN Syariah. Sebagai upaya untuk mendukung terciptanya visi dan misi, memudahkan dalam melakukan birokrasi serta pencapaian tujuan perusahaan yang sangat dilakukan pembentukan sekelompok sumber daya manusia profesional dan berkhak mulia dalam suatu wadah yaitu.

Organisasi perusahaan, melalui wadah tersebut yang nantinya akan dilakukan pembentukan struktur organisasi perusahaan dimana setiap manajer dan staf akan bertanggung jawab sesuai dengan *job description* yang telah ditetapkan sehingga terciptalah efesisensi dan efektifitas kerja.

Dalam pengelolaan organisasinya BTN Syariah Kantor Cabang Palembang adalah SBU dari Bank BTN, yang belum menjadi bank umum syariah. Sehingga manajemen puncaknya berada pada Bank BTN pusat, untuk pengelolaan bisnis cabang dikendalikan oleh 1 (satu) kepada cabang BTN Syariah Kantor Cabang Palembang, 1 (satu) KASIE Ritel, 1 (satu) KASIE Operasional, 2 (dua) *Customer salling officer*, 3 (tiga) A.O, 2 teller, 1 (satu) GBA, 1 (satu) F.A, 1 (satu) T.P, 1 (satu) Accounting, 1 (satu) CWO. Adapun struktur organisasi bank BTN Syariah KCS Palembang sebagai berikut.

#### **D. Tempat Penelitian**

Penelitian dilakukan pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Palembang di Jln. Veteran, Kuto Batu Kecamatan Ilir Timur II Palembang, Sumatera Selatan, 30114. Telp. (0711) 355417.

#### **E. Definisi Operasional Variabel**

##### 1) Variabel Bebas / *Independent Variable* (X)

Variabel Independen (Variabel X) atau variable bebas adalah variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).<sup>24</sup>

Dalam penelitian ini terdapat dua variable bebas, yaitu:

- a) (X<sub>1</sub>) Persepsi Nasabah merupakan tanggapan atau pengetahuan lingkungan dari kumpulan individu-individu yang saling bergaul berinteraksi karena mempunyai nilai-nilai, norma-norma, cara-cara dan prosedur merupakan kebutuhan bersama untuk saling bertukar pikiran dan berbagi informasi.
- b) (X<sub>2</sub>) Kualitas Pelayanan. Suatu cara untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima.

---

<sup>24</sup> Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2010) hal.4

## 2) Variabel Terikat / Dependent Variable (Y)

Variabel dependen atau yang biasa disebut variable terikat merupakan variable yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karna adanya variable bebas.<sup>25</sup>

Dalam penelitian ini yang menjadi variable Y adalah keputusan nasabah/minat nasabahnya yaitu hal sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Kemudian nasabah memilih alternatif yang ada. Setelah membandingkan produk/jasa yang dimiliki oleh perbankan lain, maka muncul inisiatif nasabah untuk memilih diantara produk yang sesuai dengan keinginan nasabah itu sendiri.

**Tabel 3.1 Operasional Variabel**

<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Dimensi Variabel</b>	<b>Indikator-Indikator</b>
Persepsi Nasabah. Variabel X <sub>1</sub> (Variabel Bebas)	Pengamatan	Pengamatan yang dilakukan dengan cara penyerapan persepsi terhadap rangsang atau objek dari luar individu dengan menggunakan alat indera, baik dari penglihatan atau pendengaran dan akan tersalurkan di otak. Didalam otak terkumpul gambaran-gambaran atau kesan-kesan baik yang lama maupun baru saja terbentuk. Indikator ini

<sup>25</sup>*Ibid.*

		ialah pengamatan yang dilakukan oleh masyarakat
	Pemahaman	Hasil analisis berupa pengertian atau pemahaman. Dalam hal ini indikatornya adalah pelanggan atau nasabah.
	Penilaian	Setelah terbentuk pengertian atau pemahaman, terjadilah penilaian dari individu.
Kualitas Pelayanan. Variable X <sub>2</sub> (Bebas)	Bentuk Fisik ( <i>Tangibles</i> )	Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (Bank) dan lingkungan sekitarnya. Bentuk bangunan, tata ruang dan desain interior gedung.
	Kehandalan ( <i>Reability</i> )	Kemampuan bank untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
	Ketanggapan ( <i>Responsivness</i> )	Kemampuan bank untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik.
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya kepada para nasabah pada bank
Minat Nasabah. Variable Y (Terikat)	Faktor Internal	Seseorang dikatakan berminat apabila individu disertai adanya perhatian, yaitu kreatifitas yang tinggi yang semata-mata tertuju pada suatu obyek.

	Faktor Eksternal	Perasaan seseorang terhadap sesuatu obyek baik orang atau benda akan menimbulkan minat pada diri seseorang, orang merasa tertarik kemudian pada gilirannya timbul kegiatan yang dikehendaki agar obyek tersebut menjadi miliknya.
--	------------------	---

## F. Jenis dan Sumber Data

### 1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif yaitu jenis data dengan menggunakan perhitungan berdasarkan penyebaran kuesioner (angket) dengan cara menyajikan dalam bentuk tabulasi yang diuraikan dengan tabel – tabel agar dapat menarik kesimpulan dari pertanyaan atau pernyataan sehingga dapat dipahami dengan jelas.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Sofyan, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2014) hal.80

## 2. Sumber Data

Untuk menganalisis masalah dalam penelitian ini, maka penulis membutuhkan data yang tepat dan objektif. Sumber data yang digunakan adalah data primer (*Primary Data*). Data primer merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.<sup>27</sup> Data primer yang diperoleh dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah Bank BTN Kantor Cabang Syariah Palembang.

## G. Populasi dan Sampel Penelitian

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas atau karakter tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>28</sup> Di sini penulis menggunakan populasi dimana objeknya adalah PT. Bank Negara Indonesia Cabang Syariah Palembang, sedangkan untuk subjeknya adalah nasabah atau pelaku kegiatan di PT. Bank Negara Indonesia Cabang Syariah Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank BTN KCS Palembang yang berjumlah 1.200 nasabah.

---

<sup>27</sup>*Ibid*, hal.128

<sup>28</sup>Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal.61

## 2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang diteliti. Dimana penulis akan mengambil sampel dari sebagian dari populasi yang dititik bebaskan pada subjeknya yaitu nasabah. Nasabah yang datang ke PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Palembang sebanyak 100 nasabah. Penulis menggunakan angka ini sebagai jumlah populasi, kemudian untuk menghitung sampel yang dibutuhkan dapat ditentukan dengan rumus yang dikemukakan oleh Slovin yang dikutip oleh Husein Umar sebagai berikut:

Rumus:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot (e)^2}$$

n : Sampel

N: Populasi

e : persen kelonggaran ketidaktelitian karna kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan. Pada penelitian ini besarnya  $e = 10\%$

$$n = \frac{12.000}{1 + 12.000 (10\%)^2}$$

$$= \frac{12.000}{1 + 12.000 (0,01)}$$

$$= \frac{12.000}{121}$$

$$= 99,20 \text{ (dibulatkan 100)}$$

$n = 99,20$  dengan batas kelonggaran karna ketidaktelitian sebesar 10%,

Oleh karena itu dalam penelitian ini akan diambil sampel sebanyak 100 orang atau responden (pembulatan dari 99,20) yang seluruhnya adalah nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Syariah Palembang. Sedangkan untuk teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Simple Random Sampling*. *Simple Random Sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Pengambilan sampel acak sederhana dapat dilakukan dengan cara undian, memilih bilangan dari daftar bilangan secara acak.<sup>29</sup>

#### H. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data tentang gaya komunikasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Tabungan Negara Cabang Syariah Palembang, maka metode yang digunakan adalah melalui kuisisioner.

- Kuisisioner

Kuisisioner merupakan suatu rangkaian pertanyaan yang berhubungan dengan topik tertentu diberikan kepada sekelompok individu dengan maksud untuk memperoleh data.<sup>30</sup> Sebelum membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu dibuat kisi-kisi instrument dengan menjabarkan variabel menjadi sub variabel yang akan diukur, hal ini digunakan sebagai patokan untuk menyusun instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan

---

<sup>29</sup> *Ibid*, hal.64

<sup>30</sup> A Muri Yusuf, *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan Peneitian Gabungan* (Jakarta : Prenanda Media Group 2014) hal. 199

instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat negatif sampai sangat positif dengan 5 (lima) alternatif jawaban, masing-masing jawaban menggunakan skala likert dengan nilai sebagai berikut :<sup>31</sup>

SS : Sangat Setuju	diberi skor 5
S : Setuju	diberi skor 4
N : Netral	diberi skor 3
TS : Tidak Setuju	diberi skor 2
STS : Sangat Tidak Setuju	diberi skor 1.

**Tabel 3.2**

**Tabel Skala Likert**

<b>Kriteria</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju(SS)	5
Setuju(S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

---

<sup>31</sup>M. Iqbal Hasan, *Pokok – Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Bogor: Ghlmia Indonesia, 2002) hal.72

## I. Instrumen Penelitian

Analisis data merupakan teknik yang digunakan untuk mengelola penelitian guna memperoleh kesimpulan. Dalam penelitian ini digunakan analisis kuantitatif dengan bantuan SPSS 16 *for windows*. Langkah yang harus dilalui dalam metode ini adalah:

### 1. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*Valid Measure if it successfully measure the phenomenon*). Ujian validitas dan reabilitas dilakukan untuk menentukan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya dan diandalkan uji validitas menunjukkan sejauh mana tingkat kesesuaian suatu data untuk dapat digunakan sebagai alat ukur. Adapun caranya adalah dengan mengkorelasikan antara skor total individu dengan rumus korelasi moment item pernyataan dikatakan valid apabila skor item pernyataan memiliki korelasi yang positif dengan skor total variabel. Besarnya nilai signifikan  $>0,05$ .<sup>32</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji validitas konstruksi. Validitas konstruksi dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi Pearson Product Moment :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2 - \sum x^2)(\sum y^2 - \sum y^2)}}$$

---

<sup>32</sup> Sofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011) hal.162

Keterangan :

$r_{hitung}$  : Koefisien korelasi pearson product moment

$n$  : Jumlah responden

$x$  : Skor jawaban responden

$y$  : Jumlah skor jawaban responden

Kriteria pengujiannya adalah jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ), maka instrumen penelitian dinyatakan valid, dan sebaliknya apabila  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} < r_{tabel}$ ) maka instrumen penelitian dinyatakan tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali lipat atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama pula.<sup>33</sup> Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabilitas dengan menggunakan teknik ini bila keefisien reliabilitas ( $r_{11}$ )  $> 0,60$ . Dalam penelitian ini uji reliabilitas yang digunakan untuk mengetahui reliabilitas instrumen menggunakan metode *Cronbach Alpha*.

Metode *cronbach alpha* digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu tes yang tidak mempunyai pilihan ‘benar’ atau ‘salah’ maupun ‘ya’ atau ‘tidak’ melainkan digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu tes yang

---

<sup>33</sup> Suharisimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006) hal.173

mengukur sikap dan perilaku.<sup>34</sup> Dimana pada pengujian ini menggunakan bantuan komputer dengan program SPSS. Rumus *Cronbach alpha* adalah sebagai berikut.

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma^2 t} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen r

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varian butir

$\sigma^2 t$  = Varian total t

## J. Teknis Analisa Data

### 1. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Tujuan dilakukannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak.<sup>35</sup>

Penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov – Smirnov* untuk menguji normalitas data. Metode *Kolmogorov – Smirnov* prinsip kerjanya membandingkan frekuensi kumulatif distribusi teoritik dengan frekuensi kumulatif distribusi empirik (observasi).<sup>36</sup> Kaidah pengujian berdasarkan nilai probabilitas, yaitu :

- Ho diterima, jika *probabilitas (sig) > 0,05*

---

<sup>34</sup>*Ibid*, hal.175

<sup>35</sup>Sofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 16*, (Jakarta : Rajawali Press, 2010) hal 153

<sup>36</sup>*Ibid.*, hal.153

- $H_0$  ditolak, jika *probabilitas (sig)* < 0,05

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah modal regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Modal regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk mengetahui adanya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai toleransinya dan lawannya atau *Variance Inflation Factor (VIF)*. Untuk pengambilan keputusan dalam menentukan ada atau tidaknya multikolinieritas yaitu dengan kriteria sebagai berikut :<sup>37</sup>

- 1) Jika nilai  $VIF > 10$  atau jika  $tolerance < 0,1$  maka ada multikolinieritas dalam modal regresi.
- 2) Jika nilai  $VIF < 10$  atau jika nilai  $tolerance > 0,1$  maka tidak ada multikolinieritas dalam modal regresi.

---

<sup>37</sup>*Ibid.*, hal.153

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Persyaratan yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya heteroskedastisitas.<sup>38</sup>

Pengujian terhadap heteroskedastisitas dapat dilakukan melalui melakukan pengamatan terhadap pola *scatter plot* yang dihasilkan melalui SPSS.

Dasar yang digunakan untuk menentukan heteroskedastisitas antara lain :

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik – titik yang ada membentuk pola tertentu yang tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika ada pola yang jelas serta titik – titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka terjadi heteroskedastisitas.

### d. Uji Linieritas

Uji linieritas adalah untuk mengetahui apakah garis regresi antara X dan Y membentuk garis liner atau tidak. Uji ini ditentukan untuk mengetahui apakah masing – masing variabel bebas sebagai prediktor mempunyai hubungan liner atau tidak dengan variabel terikat. Jika tidak linier maka analisis regresi tidak bisa dilanjutkan.<sup>39</sup>

---

<sup>38</sup> Dwi Priyanto, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, (Yogyakarta : Mediacom, 2010) hal 83

<sup>39</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2007) hal.265

## 2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel terikat bila dua atau lebih variabel bebas sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya).<sup>40</sup> Jika analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel bebasnya minimal 2.

Dalam penelitian ini analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat, yaitu Pengaruh Persepsi Nasabah ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Minat nasabah ( $Y$ ). Adapun rumus regresi linier berganda adalah sebagai berikut: <sup>41</sup>

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

- $y$  : Variabel terikat (minat nasabah)
- $a$  : Koefisien regresi (konstanta)
- $b_1$  : Koefisien regresi persepsi masyarakat
- $b_2$  : Koefisien regresi kualitas pelayanan
- $X_1$  : Variabel bebas (persepsi masyarakat)
- $X_2$  : Variabel bebas (kualitas pelayanan)
- $e$  : Kesalahan pengganggu/ error

---

<sup>40</sup>*Ibid*, hal.275

<sup>41</sup> Sugiyono, *Loc Cit.*, Hal.276

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji *t* atau Parsial

Uji ini digunakan untuk melihat signifikansi variabel independen mempengaruhi variabel dependen yang dilakukan secara parsial atau individu, dengan menggunakan uji *t* statistik untuk masing – masing variabel bebas, dengan tingkat kepercayaan tertentu.<sup>42</sup> Langkah – langkah uji *t* atau parsial :

- 1) Menentukan hipotesis nilai dan alternatif

Ho :  $b_1, b_2 = 0$ , masing – masing variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Ha :  $b_1, b_2 \neq 0$ , masing – masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

- 2) Menentukan tingkat signifikan ( $\alpha = 0,05$ )

- 3) Kriteria pengujian

Ho diterima apabila  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$

Ho ditolak apabila  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$

- 4) Perhitungan nilai *t*

- 5) Kesimpulan

Ho diterima = Tidak dapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Ho ditolak = Terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

---

<sup>42</sup> Indra Siswanti, *Pengaruh Pengetahuan Agama, Iklan/Informasi, dan Pengalaman Mahasiswa PAI STAIN Salatiga Tentang Sistem Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah*, (Salatiga : Program Studi S1 Perbankan Syariah STAIN Salatiga, 2015) hal.61

### b. Uji F atau Simultan

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh variabel independen atau bebas seara bersama – sama dapat mempengaruhi variabel depeden atau terikat. Langkah pengujiannya sebagai berikut :<sup>43</sup>

1) Menentukan hipotesis

$H_0 : \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_n = 0$ , artinya variabel independen secara bersama – sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

$H_a : \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_n = 0$ , artinya variabel independen secara bersama – sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

$H_a : \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_n \neq 0$ , artinya variabel independen secara bersama – sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

2) Menentukan F tabel menggunakan :

Taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 5% dan derajat kebebasan ( $dk$ ) = (n-k).

3) Mencari F hitung dengan rumus :

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

---

<sup>43</sup>*Ibid*, hal.62

Dimana:

$R^2$  = koefisien determinasi

$k$  = jumlah variabel independen

$n$  = jumlah sampel

#### 4) Kesimpulan

$H_0$  diterima jika  $\alpha > 0,05$  maka semua variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap perubahan variabel dependen.

$H_0$  ditolak jika  $(\alpha) < 0,05$  maka semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen.

#### 4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel – variabel independen. Nilai koefisien determinasi ini adalah antara non dan satu.<sup>44</sup>

Koefisien determinasi ini menentukan besar hubungan variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas dengan adanya regresi linier Y atas X.

Maka besarnya koefisien determinasi dapat dicari dengan rumus :<sup>45</sup>

$$r = \frac{b \{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)\}}{n \sum y^2 - (\sum y)}$$

---

<sup>44</sup> Algifari, *Analisis Regresi*, (Yogyakarta : BPEF UGM, 2000) hal.45

<sup>45</sup> *Ibid*, hal.370

Dari koefisien determinasi dapat diketahui berapa besar kontribusi variabel X terhadap variabel Y dalam analisis ini digunakan analisis regresi. Analisis regresi dimaksudkan untuk mengetahui apakah ada pengaruh atau tidak antara persepsi masyarakat dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam memilih menabung pada Bank BTN Syariah Cabang Palembang.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh persepsi nasabah dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam memilih menabung di Bank BTN KCS Palembang adalah dengan melakukan perhitungan kuisioner yang telah disebarkan kepada responden yaitu nasabah Bank BTN KCS Palembang sebanyak 100 orang.

Responden diminta memberikan tanggapan atas pertanyaan-pertanyaan yang penulis berikan dari kuisioner tersebut.

Penulis tidak menyertakan nama dan instansi responden tetapi hanya karakteristik responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Berikut ini disajikan tabel-tabel mengenai karakteristik responden.

#### 1. Karakteristik Responden

Responden sebanyak 100 orang yang terdiri dari 43 orang dengan jenis kelamin laki – laki dan 57 orang dengan jenis kelamin perempuan.

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

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persen (%)</b>
Laki-laki	43	43%
Perempuan	57	57%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas responden dengan jenis kelamin laki – laki sebesar (43) orang atau (43%) dan perempuan sebanyak 57 orang atau (57%) Dari tabel di atas distribusi responden yang berdasarkan jenis kelamin yang terbanyak adalah perempuan sebanyak 57 orang atau (57%)

Kemudian akan disajikan distribusi responden berdasarkan usia responden yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini.

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

<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persen (%)</b>
<20 Tahun	13	13%
20-29 Tahun	22	22%
30-39 Tahun	28	28%
40-49 Tahun	27	27%
>50 Tahun	10	10%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas distribusi responden berdasarkan usia adalah kurang dari 20 tahun sebanyak 13 orang atau (13%), 20-29 tahun sebanyak 22 orang atau (22%), 30 – 39 tahun sebanyak 28 orang atau (28%), usia > 40-49 tahun sebanyak 27 orang atau (27%), dan usia diatas 50 tahun sebanyak 10 orang. Dari distribusi tabel diatas responden berdasarkan usia yang terbanyak adalah usia 30-39 tahun sebanyak 28 orang atau (28%).

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

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persen (%)</b>
PNS	15	15%
Mahasiswa/Pelajar	18	18%
Pegawai Swasta	20	20%
Pedagang/ Wiraswasta	47	47%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas distribusi responden berdasarkan pekerjaan PNS sebanyak 15 orang atau (15%), mahasiswa/pelajar sebanyak 18 orang atau (18%), pegawai swasta 20 orang atau (20%), pedagang/wiraswasta 47 orang atau (47%) Dari hasil kuesioner berdasarkan pekerjaan yang banyak atau mendominasi adalah pedagang/wiraswasta sebanyak 47 orang atau (47%).

## **B. Deskripsi Data Penelitian**

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari Persepsi Nasabah dan Kualitas Pelayanan sebagai variabel bebas (Independen) dan Minat Nasabah sebagai variabel terikat (Dependen). Data variabel-variabel tersebut di peroleh dari hasil kuesioner yang telah di sebar, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini:

**Tabel 4.4**  
**Skor Kuisioner Variabel Persepsi Nasabah (X<sub>1</sub>)**

Variabel	Item Pertanyaan	Total SS	%	Total S	%	Total N	%	Total TS	%	Total STS	%
Persepsi Nasabah (X <sub>1</sub> )	Indikator Persepsi Nasabah 1	9	9	52	52	34	34	5	5	0	0
	Indikator Persepsi Nasabah 2	6	6	43	43	41	41	10	10	0	0
	Indikator Persepsi Nasabah 3	12	12	39	39	44	44	5	5	0	0
	Indikator Persepsi Nasabah 4	15	15	37	37	42	42	6	6	0	0
	Indikator Persepsi Nasabah 5	14	14	30	30	47	47	9	9	0	0
	Indikator Persepsi Nasabah 6	12	12	42	42	42	42	4	4	0	0

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden tentang kuisioner Indikator Persepsi nasabah item pertanyaan 1 mengenai anggapan nasabah Bank BTN KCS Palembang adalah sangat baik yang ditetapkan memiliki karakteristik baik yang memiliki skor setuju paling tinggi sebanyak 52. Pada item pertanyaan Persepsi Nasabah 5 saya merasa mudah untuk menyarankan memilih menabung di Bank BTN KCS Palembang yang memiliki skor setuju paling rendah sebanyak 30.

**Tabel 4.5**  
**Skor Kuisioner Variabel Kualitas Pelayanan(X<sub>2</sub>)**

Variabel	Item Pertanyaan	To tal SS	%	To tal S	%	To tal N	%	To tal TS	%	Tota l STS	%
<b>Kualitas Pelayan an (X<sub>2</sub>)</b>	IndikatorKu alitasPelaya nan 1	3	3	21	21	60	60	16	16	0	0
	IndikatorKu alitas Pelayanan 2	5	5	15	15	51	51	29	29	0	0
	IndikatorKu alitas Pelayanan 3	0	0	33	33	29	29	38	38	0	0
	IndikatorKu alitas Pelayanan 4	1	1	27	27	55	55	17	17	0	0
	IndikatorKu alitas Pelayanan 5	3	3	29	29	42	42	26	26	0	0

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.5 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden skor setuju paling tinggi yaitu item Kualitas Pelayanan 3 bahwa Bank BTN KCS Palembang memberikan jaminan keamanan dengan pelayanan baik yang memiliki skor setuju sebanyak 33. Pada item pertanyaan indikator Kualitas Pelayanan 2 Fasilitas yang diberikan Bank BTN KCS Palembang dalam menunjang produk tabungannya membuat nasabah merasa nyaman memiliki skor setuju paling rendah sebanyak 15.

**Tabel 4.6**  
**Skor Kuisioner Variabel Minat Nasabah (Y)**

Variabel	Item Pertanyaan	To tal SS	%	To tal S	%	To tal N	%	Tot al TS	%	Total STS	%
Minat Nasabah (Y)	IndikatorMi natNasabah 1	22	2 2	39	39	35	35	4	4	0	0
	IndikatorMi nat Nasabah 2	19	1 9	44	44	31	31	6	6	0	0
	Indikator Minat Nasabah 3	13	1 3	43	43	38	38	6	6	0	0
	Indikator Minat Nasabah 4	7	7	45	45	40	40	8	8	0	0
	Indikator Minat Nasabah 5	9	9	37	37	41	41	13	1 3	0	0
	Indikator Minat Nasabah 6	4	4	38	38	48	48	10	1 0	0	0

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.6 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden skor setuju paling tinggi yaitu item Minat Nasabah 4 bahwa keunggulan yang ditawarkan merupakan salah satu pertimbangan saya untuk mencoba menabung di Bank BTN KCS Palembang karena saya sangat membutuhkan produk yang berlandaskan syariah yang memiliki skor setuju sebanyak 45. Pada item pertanyaan Minat Nasabah 5 tingkat keuntungan di Bank BTN KCS Palembang sudah adil antara nasabah dengan pihak Bank yang memiliki skor setuju paling rendah sebanyak 37.

### C. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, penulis menggunakan analisis dengan SPSS. Berikut hasil pengujiannya.

#### 1. Uji Validitas

Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$ . Untuk *degree offreedom* ( $df$ ) =  $n-k$  dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya  $df$  dapat dihitung  $100-2$  atau  $df = 98$  dengan  $\alpha$  0,05 didapat  $r_{tabel}$  0,1966, jika  $r_{hitung}$  (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *corrected item* pertanyaan total *correlation*) lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan nilai  $r$  positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen**

Variabel	Item Pertanyaan	Corrected Item Pertanyaan Total Correlation	r tabel	Keterangan
Persepsi Nasabah (X1)	Indikator Persepsi Nasabah 1	.491	0,1966	Valid
	Indikator Persepsi Nasabah 2	.501	0,1966	Valid
	Indikator Persepsi Nasabah 3	.428	0,1966	Valid
	Indikator Persepsi Nasabah 4	.472	0,1966	Valid
	Indikator Persepsi Nasabah 5	.422	0,1966	Valid

	Indikator Persepsi Nasabah 6	.538	0,1966	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	Indikator Kualitas Pelayanan 1	.672	0,1966	Valid
	Indikator Kualitas Pelayanan 2	.694	0,1966	Valid
	Indikator Kualitas Pelayanan 3	.826	0,1966	Valid
	Indikator Kualitas Pelayanan 4	.648	0,1966	Valid
	Indikator Kualitas Pelayanan 5	.759	0,1966	Valid
	Minat Nasabah (Y)	Indikator Minat Nasabah 1	.660	0,1966
Indikator Minat Nasabah 2		.637	0,1966	Valid
Indikator Minat Nasabah 3		.694	0,1966	Valid
Indikator Minat Nasabah 4		.720	0,1966	Valid
Indikator Minat Nasabah 5		.715	0,1966	Valid
Indikator Minat Nasabah 6		.629	0,1966	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.7, dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki  $r_{hitung} >$  dari  $r_{tabel}$  (0,1966) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

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

**Tabel 4.8**

### Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Alpha	Keterangan
Persepsi Nasabah ( $X_1$ )	6 Item Pertanyaan	.738	Reliabel
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	5 Item Pertanyaan	.882	Reliabel
Minat Nasabah (Y)	6 Item Pertanyaan	.873	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.8 diatas 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.

## D. Hasil Analisis Data

### 1. Uji Asumsi Klasik

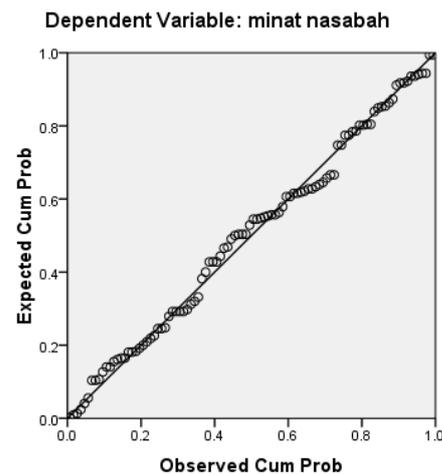
Berdasarkan hasil pengujian segala penyimpangan klasik terhadap data penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal, deteksi normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan Grafik Normal P-P Plot dengan cara melihat penyebaran datanya. Jika pada grafik tersebut penyebaran datanya mengikuti pola garis lurus, maka datanya normal. Jika pada tabel *test of normality* dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* nilai  $\text{sig} > 0.05$ , maka data berdistribusi normal. Adapun Uji Normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Gambar 4.1**  
**Normal Probability Plot**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: data primer yang diperoleh, 2017

**Tabel 4.9**

**Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Untuk Persepsi Nasabah  
dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah**

<b>Uji kolmogorov-smirnov</b>	<b>Unstandarize Residual</b>
N	100
Nilai kolmogorov-smirnov	0,466
Sig	0,982

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

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 dan hal yang sama itu pun ditunjukkan pada tabel 4.9

pada uji *Kolomorov Smirnov* menunjukkan bahwa data yang didapat tersebut mengikuti distribusi normal, berdasarkan hasil output menunjukkan nilai *Kolmogorov-Smirnov* signifikan pada  $0,982 > 0,05$ .

Dengan demikian, residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

#### b. 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 4.10**  
**Uji Multikolinearitas**

		Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.312	2.276		3.652	.000		
	Persepsi Nasabah	.220	.110	.182	1.995	.049	.834	1.199
	Kualitas Pelayanan	.554	.106	.475	5.216	.000	.834	1.199

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.312	2.276		3.652	.000		
	Persepsi Nasabah	.220	.110	.182	1.995	.049	.834	1.199
	Kualitas Pelayanan	.554	.106	.475	5.216	.000	.834	1.199

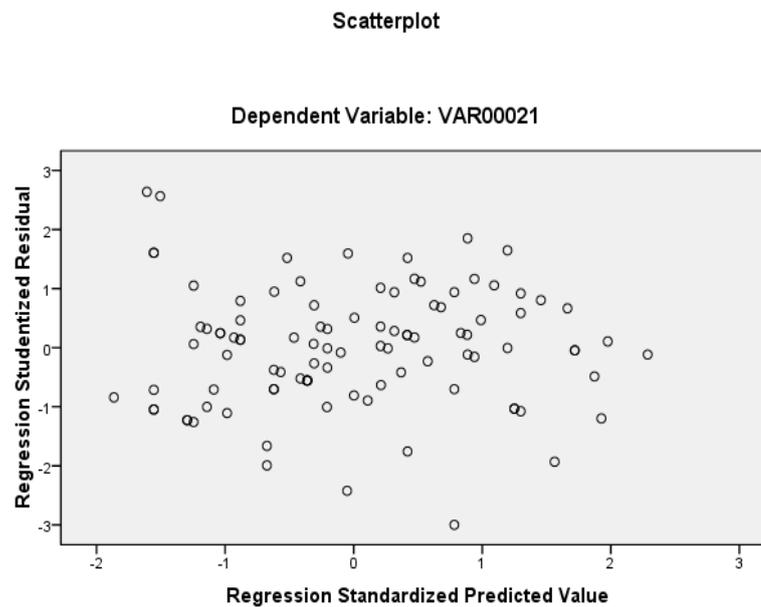
a. Dependent Variable: Minat Nasabah

Dari tabel 4.10 di atas diketahui nilai VIF (*variance Inflation Faktor*) < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas (non-multikolinearitas).

### c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas diuji dengan melihat hasil uji spss pada gambar scatterplot dimana ketentuannya adalah apabila gambar membentuk pola maka terjadi Heteroskedastisitas. Dan apabila pada gambar tidak membentuk pola atau acak maka tidak terjadi Heteroskedastisitas. Berikut gambar yang disajikan di bawah ini:

**Gambar 4.2**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Dari gambar 4.1 di atas dapat diketahui bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi.

#### **d. 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 sebaliknya.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Linieritas Minat Nasabah dan Persepsi Nasabah**

	Sig.
Minat Nasabah * Persepsi Nasabah	0,000
<i>Linearity Deviation from Linearity</i>	0,022

Sumber : Data Primer yang diolah 2017

Berdasarkan Tabel 4.12 diperoleh nilai Sig. *Linearity* sebesar  $0,022 < \alpha = 0,05$ , artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara norma subjektif dan minat nasabah.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Linieritas Minat Nasabah dan Kualitas Pelayanan**

	Sig.
Minat Nasabah * Kualitas Pelayanan	0,000
<i>Linearity Deviation from Linearity</i>	0,427

Sumber : Data Primer yang diolah 2017

Berdasarkan Tabel 4.11 diperoleh nilai Sig. *Linearity* sebesar  $0,427 < \alpha = 0,05$ , artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Minat Nasabah.

## 2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linier berganda ini digunakan untuk mengetahui Pengaruh antara *Persepsi Nasabah* ( $X_1$ ), *Kualitas Pelayanan* ( $X_2$ ), Terhadap *Minat Nasabah* ( $Y$ ) Pada Bank BTN KCS Palembang. Hasil analisis tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.13**  
**Hasil Analisis Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.312	2.276		3.652	.000		
X <sub>1</sub>	.220	.110	.182	1.995	.049	.834	1.199
X <sub>2</sub>	.554	.106	.475	5.216	.000	.834	1.199

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.13 diperoleh koefisien regresi masing-masing variabel yakni diperoleh persamaan regresi linear berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

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

Dimana :

$Y = \text{Minat Nasabah}$

$a = 8,312$

$b_1 = 0,220$

$b_2 = 0,554$

$X_1 = \text{Persepsi Nasabah}$

$X_2 = \text{Kualitas Pelayanan}$

$e = \text{Tingkat Error, tingkat kesalahan}$

Dari rumus tersebut maka mendapatkan hasil sebagai berikut

$$:Y = 8,312 + 0,220X_1 + 0,554 X_2 + e$$

Koefisien-koefisien hasil dari persamaan regresi linier berganda diatas maka dapat dijelaskan bahwa sebagai berikut :

1. Ketika tidak ada variabel independen (Persepsi dan Kualitas Pelayanan) maka Minat Nasabah sebesar 8, 312
2. Nilai koefisien regresi Persepsi Nasabah sebesar 0,220 yang berarti setiap peningkatan pemahaman sebesar 1% maka akan naik Minat nasabah sebesar 0,220 dengan catatan variabel lain dianggap tetap.
3. Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0,554 yang berarti setiap peningkatan Kualitas Pelayanan sebesar 1% maka akan naik Minat nasabah sebesar 0,554 dengan catatan variabel lain dianggap tetap.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji F atau Simultan

Uji F (Simultan) bertujuan untuk mengetahui apakah variabel *Persepsi Nasabah* ( $X_1$ ), *Kualitas Pelayanan* ( $X_2$ ), secara bersama/simultan berpengaruh terhadap variabel *Minat Nasabah* (Y). Adapun hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji F (Simultan)**

ANOVA <sup>b</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	449.803	2	224.902	23.787	.000 <sup>a</sup>
Residual	917.107	97	9.455		
1 Total	1366.910	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Persepsi Nasabah

b. Dependent Variable: Minat Nasabah

Sumber data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 4.14 diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $23,787 > F_{tabel}$  sebesar 3,09 dengan signifikan  $0,000 < 0,05$  dapat diartikan bahwa secara bersama – sama terdapat pengaruh yang signifikan antara Persepsi Nasabah dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah. Maka hipotesis yang menyatakan secara parsial *Persepsi Nasabah* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Minat Nasabah* dalam memilih menabung di Bank BTN KCS Palembang.

#### **b. Uji *t* atau parsial**

Uji T (Parsial) bertujuan untuk mengetahui apakah antara variabel *Persepsi Nasabah* ( $X_1$ ), *Kualitas Pelayanan* ( $X_2$ ) secara individu/parsial berpengaruh terhadap variabel *Minat Nasabah* ( $Y$ ). Maka hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji T (Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.312	2.276		3.652	.000		
Persepsi Nasabah	.220	.110	.182	1.995	.049	.834	1.199
Kualitas Pelayanan	.554	.106	.475	5.216	.000	.834	1.199

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Uji T dikatakan berpengaruh jika nilai  $T_{hitung}$  lebih besar dari  $T_{tabel} > 1,98447$  sedangkan apabila nilai  $T_{hitung}$  lebih kecil dari  $T_{tabel} < 1,98447$  maka uji T dikatakan tidak berpengaruh. Berdasarkan tabel 4.15 diatas, maka dapat dijelaskan masing-masing variabel *Persepsi Nasabah* ( $X_1$ ), *Kualitas Pelayanan* ( $X_2$ ) secara individu/parsial berpengaruh terhadap *Minat Nasabah* ( $Y$ ) pada Bank BTN KCS Palembang.

- a) Pengaruh variabel *Persepsi Nasabah* ( $X_1$ ) secara individu/parsial terhadap *Minat Nasabah* ( $Y$ ). Berdasarkan tabel 4.15 diatas, maka dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel *Persepsi Nasabah* ( $X_1$ ) sebesar = 1,995, hal ini berarti  $t_{hitung} 1,995 > t_{tabel} 1,98447$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka ada pengaruh positif dan signifikan antara *Persepsi Nasabah* ( $X_1$ ) terhadap *Minat Nasabah* ( $Y$ ).

b) Pengaruh variabel *Kualitas Pelayanan* ( $X_2$ ) secara individu/parsial terhadap *Minat Nasabah* (Y). Berdasarkan tabel 4.15 diatas, maka dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel *Kualitas Pelayanan* ( $X_2$ ) sebesar = 5,216, hal ini berarti  $t_{hitung} 5,216 > t_{tabel} 1,98447$  Omaka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka ada pengaruh positif dan signifikan antara *Kualitas Pelayanan* ( $X_2$ ) terhadap *Minat Nasabah* (Y).

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

Uji Koefisien Determinasi (*R Square*), ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Hasil perhitungan *RSquare* dapat dilihat pada output *Model Sumarry*. Pada kolom *RSquare* 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. 16**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.375 <sup>a</sup>	.141	.132	3.462

a. Predictors: (Constant), Persepsi Nasabah

b. Dependent Variable: Minat Nasabah

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.16 hasil output di atas menunjukkan bahwa pada kolom *RSquare* diketahui jumlah persentase total variasi dalam variabel

terikat yang diterangkan oleh variabel bebas adalah sebesar 0,141 atau 14,1%. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel bebas (variabel *Persepsi Nasabah*, variabel *Kualitas Pelayanan*) terhadap variabel terikat (*Minat Nasabah*) adalah sebesar 14,1%, sedangkan sisanya 85,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

## **E. Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan di atas, maka secara keseluruhan pembahasan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Pengaruh Persepsi Nasabah Terhadap Minat Nasabah dalam Memilih Menabung di Bank BTN KCS Palembang.**

Persepsi nasabah merupakan suatu penilaian seseorang setelah menjadi nasabah (pemakai produk) dari Bank BTN KCS Palembang. Persepsi nasabah tersendiri adalah suatu hal yang sangat penting untuk kemajuan Bank BTN Syariah itu sendiri karena banyak hal yang harus diperhatikan dalam mengukur, merencanakan, dan menerapkan strategi pengembangan Bank BTN Syariah dibidang apapun.

Hasil penelitian dapat diketahui variabel persepsi nasabah berpengaruh positif terhadap minat nasabah. Dimana perhitungan uji secara parsial diperoleh  $T_{hitung} 1,995$  dengan nilai signifikan  $0,032 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti secara parsial terdapat pengaruh persepsi terhadap minat nasabah ini berarti semakin dikit yang belum mengetahui, memahami atau meranggapan menabung di Bank BTN belum masuk standar maka nasabah yang menabung di bank BTN Syariah maka akan

rendah dalam minat nasabah untuk memilih menabung di bank BTN KCS Palembang.

Hasil penelitian tersebut didukung oleh bukti empiris dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Junaidi (2015) dalam penelitian menyatakan bahwa faktor penentu nasabah Islam memilih bank syariah adalah pelayanan dan fasilitas bank syariah dan lokasi bank syariah. Dalam arti bahwa aspek religiusitas dan bagi hasil ini dalam menabung di bank syariah kurang mendukung responden untuk menjadi nasabah atau memilih menabung di bank syariah.

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Menabung di Bank BTN KCS Palembang.**

Kualitas Pelayanan adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi dan memuaskan konsumen baik individu maupun suatu organisasi. Segala sesuatu yang ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, permintaan, pemakaian, atau konsumsi yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Hasil penelitian dapat diketahui variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah. Dimana perhitungan uji secara parsial diperoleh  $T_{hitung}$  sebesar 5,216 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti secara parsial terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan maka minat nasabah atas suatu produk akan memiliki

peranan dalam membantu nasabah dalam menabung di Bank BTN KCS Palembang.

Hasil penelitian tersebut didukung oleh bukti empiris dari penelitian terdahulu yang dilakukan Bagja Sumantri (2014) penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap minat nasabah.

### **3. Pengaruh Persepsi Nasabah dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Minat Nasabah dalam Memilih Menabung di Bank BTN KCS Palembang.**

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa persepsi nasabah dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam memilih menabung di Bank BTN Syariah Palembang. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai  $F_{hitung}$  sebesar 23.787 dengan signifikan 0,000 > 0,05 karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa persepsi nasabah dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam memilih menabung di Bank BTN Syariah Palembang.

Berdasarkan hasil perhitungan variabel independen (Persepsi nasabah dan kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (minat nasabah) sebesar 0,141 atau 14,1 % minat nasabah dipengaruhi dan sisanya 85,9 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Selama penelitian pengaruh persepsi dan kualitas pelayanan secara

bersama – sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah. Hal ini terjadi karena minat nasabah pada Bank BTN KCS Palembang sangat dipengaruhi dan dapat dijelaskan bahwa kedua variabel antara pengaruh persepsi nasabah dan kualitas pelayanan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Setelah melakukan suatu pengujian data menggunakan analisis regresi berganda, peneliti melihat adanya suatu pengaruh dari kedua variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari hasil analisis regresi berganda kedua variabel, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel *Persepsi Nasabah* ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *minat nasabah* ( $Y$ ) dalam memilih menabung di bank BTN KCS Palembang. Sehingga semakin tinggi persepsi nasabah terhadap produk tabungan maka semakin besar minat untuk menjadi nasabah atau menjadi nasabah yang setia sesuai dengan hasil uji  $t$  hitung sebesar 1,995 sehingga dapat dikatakan bahwa variable persepsi nasabah secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap variable minat nasabah menabung di Bank BTN KCS Palembang.
2. Variabel *Kualitas Pelayanan* ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *minat nasabah* ( $Y$ ) dalam memilih menabung di bank BTN KCS Palembang. Kualitas pelayanan yang di berikan oleh Bank BTN KCS Palembang telah diterapkan dengan baik dalam hal ini sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang telah diberikan. Hasil pengujian hipotesa uji  $t$  untuk variable Kualitas pelayanan diperoleh  $t$  hitung sebesar 5,216 dengan tingkat signifikansi 0,000 (lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05)

sehingga dapat dikatakan bahwa variable kualitas pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh signifikansi terhadap minat nasabah menabung di Bank BTN KCS Palembang.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, meskipun persepsi nasabah dan kualitas pelayanannya sudah baik, tidak ada salahnya jika baik dari pelayanannya yang baik tersebut lebih ditingkatkan lagi, terutama mengenai pengelolaan SDM yang dimiliki agar kerja optimum, misalnya mengadakan pelatihan dan pengembangan karyawan, serta peningkatan kualitas produk tabungan agar lebih banyak lagi calon nasabah berminat menabung di Bank BTN KCS Palembang.

Selanjutnya disarankan agar dilakukan penelitian lanjutan untuk mengembangkan konsep dan instrument mengenai persepsi nasabah dan kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan minat nasabah dalam menabung atau menginvestasikan dananya dilembaga keuangan syariah khususnya di Bank BTN KCS Palembang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asrori, 2009. *Psikologi Pembelajaran*. Bandung: CV. Wacana Prima.
- Dr. Sudaryonom, 2016. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Fandy Tjiptono. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jonathan Sarwono, 2009. *SPSS 16 Komputasi Statistik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, 2001, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, Philip. Dan Keller, Kevin Lane.(1997) *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga. Edisi 13 Jilid 1
- \_\_\_\_\_, 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta:PT. Indeks.
- M.Nur Rianto Al Arif, 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Bandung: Alfabeta .
- \_\_\_\_\_. 2010. *Dasar – dasar Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Alfabeta.
- Poewadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta
- Rama Kertamukti, M.Sn., 2008. *Strategi Kreatif Dalam Periklanan Konsep, Pesan, Media, Brandin, Anggaran*.
- Rangkuti, 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Rudi Aryanyto, 2012. *Panduan Praktikum Spss*. Palembang:KSM.
- Stephen P, Robbins,Timothy, 2009. *Perilaku Organisasi edisi 12*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sukardi, *Psikologi Remaja*.(Jakarta:Aksara Baru)
- Suyanto, *Psikologi Umum*. (Jakarta:Aksara Baru)

## UJI ASUMSI KLASIK

UJI REGRESI LINIER BERGANDA

UJI T

UJI MULTIKOLINERITAS



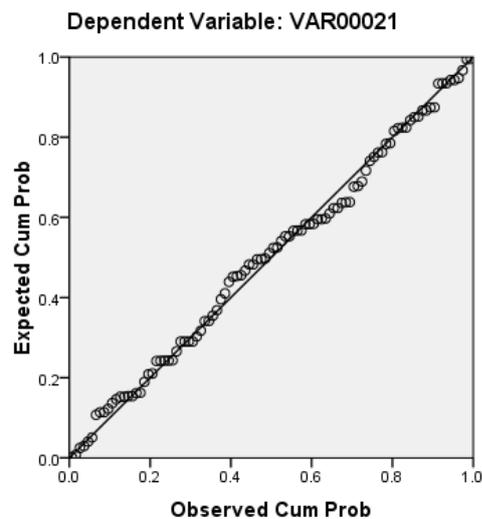
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.312	2.276		3.652	.000		
	Total X1	.220	.110	.182	1,995	.049	.834	1,199
	Total X2	.554	.106	.475	5,216	.000	.834	1.199

a. Dependent Variable: Total Y

## UJI NORMALITAS

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



**Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Untuk Minat Nasabah dan  
Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.10546236
Most Extreme Differences	Absolute	.047
	Positive	.036
	Negative	-.047
Kolmogorov-Smirnov Z		.466
Asymp. Sig. (2-tailed)		.982

a. Test distribution is Normal.

**Uji Linieritas**

**Hasil Uji Linieritas Persepsi Nasabah dan Minat Nasabah**

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
X1 * Y	Between Groups	(Combined)	324.935	14	23.210	3.261	.000
		Linearity	131.024	1	131.024	18.406	.000
		Deviation from Linearity	193.910	13	14.916	2.095	.022
	Within Groups		605.065	85	7.118		
Total		930.000	99				

## Hasil Uji Linieritas Kualitas Pelayanan dan Minat Nasabah

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
X2 * Y	Between Groups	(Combined)	398.432	14	28.459	3.997	.000
		Linearity	302.649	1	302.649	42.501	.000
		Deviation from Linearity	95.783	13	7.368	1.035	.427
	Within Groups		605.278	85	7.121		
Total			1003.710	99			

## R SQUARE

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.375 <sup>a</sup>	.141	.132	3.462

a. Predictors: (Constant), PERSEPSI NASABAH

b. Dependent Variable: MINAT NASABAH

## UJI F

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	192.579	1	192.579	16.071	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1174.331	98	11.983		
	Total	1366.910	99			

### ANOVA<sup>b</sup>

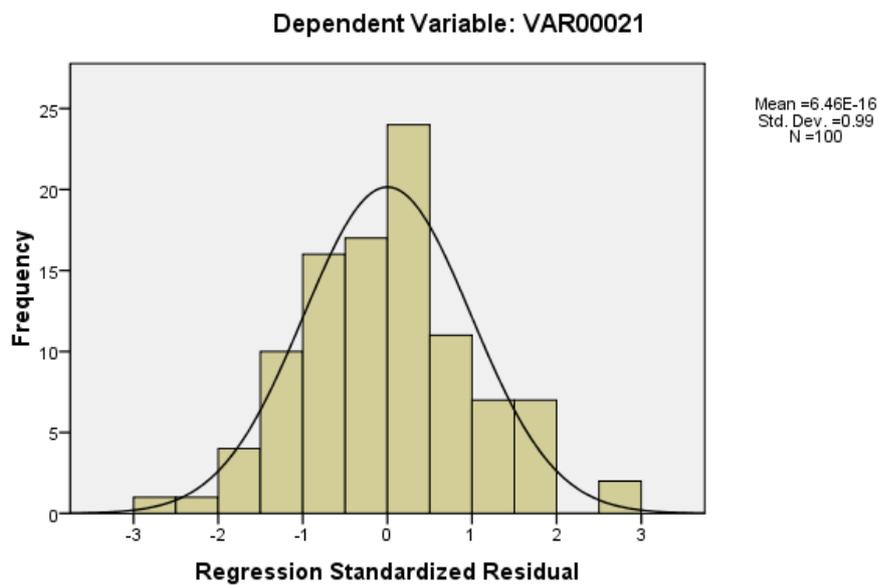
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	192.579	1	192.579	16.071	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1174.331	98	11.983		
	Total	1366.910	99			

a. Predictors: (Constant), PERSEPSI NASABAH

b. Dependent Variable: MINAT NASABAH

### Histogram Persepsi Nasabah, Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah

#### Histogram



## KUISIONER PENELITIAN

*Assalamualaikum. Wr.Wb*

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir ini sebagai mahasiswa Program D3 Perbankan Syariah Islam di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Nama : Rosa Yulistia

NIM : 14180186

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ D3 Perbankan Syariah

Bersama dengan ini saya sebarakan kuisisioner untuk melengkapi data-data yang diperlukan dalam penyusunan Tugas Akhir yang sedang saya lakukan dengan judul ***“Pengaruh Persepsi Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Menabung di Bank Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Palembang.”*** Sehubungan dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi beberapa pertanyaan-pertanyaan pada kuisisioner ini. Semua keterangan dan jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan bersifat rahasia dan tidak akan diketahui oleh siapapun kecuali peneliti sendiri.

Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum, Wr.Wb.*

## Karakter Respondend

### Petunjuk Pengisian

*Berilah jawaban beberapa pertanyaan pengantar berikut dengan memberikan tanda ( ✓ ) salah satu jawaban yang sesuai.*

1. Jenis Kelamin :

Laki-laki                       Perempuan

2. Usia :

Dibawah 20 tahun     20-29 tahun             30-39 tahun

40- 49 tahun             diatas 50 tahun

3. Pekerjaan :

PNS                               Mahasiswa/Pelajar     Pegawai Swasta

Wiraswasta/Pedagang  Lain-Lain, Sebutkan.....

*Berilah tanda centang ( ✓ ) dibawah ini pada salah satu alternative jawaban yang paling tepat dengan kriteria jawaban :*

SS : Sangat Setuju

N: Netral

STS : Sangat Tidak Setuju

S: Setuju

TS : Tidak Setuju

## PERSEPSI MASYARAKAT

<b>Pengamatan</b>						
<b>NO.</b>	<b>DAFTAR PERTANYAAN</b>	<b>ALTERNATIF JAWABAN</b>				
		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Karyawan Bank BTN Syariah memberikan saya informasi produk yang jelas dan mudah dimengerti karena fasilitas yang memadai.					
2.	Kesopanan karyawan Bank BTN KCS Palembang mendorong saya untuk menabung di Bank BTN KCS Syariah.					
<b>Pemahaman</b>						
3.	Nasabah mendapatkan informasi dengan lengkap dan mudah dimengerti dari pegawai Bank BTN KCS Palembang.					
4.	Produk Bank BTN KCS Palembang sudah sesuai dengan keinginan saya.					
<b>Penilaian</b>						
5.	Saya menabung di bank BTN Syariah karena produk tabungannya lebih					

	unggul dari bank konvensional.					
6.	Pegawai Bank BTN KCS Palembang cepat tanggap dalam melayani keluhan nasabah.					

### KUALITAS PELAYANAN

<b>Bentuk Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>						
<b>NO.</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>ALTERNATIF JAWABAN</b>				
		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Petugas Bank KCS Palembang selalu berpenampilan rapi dan profesional.					
<b>Kehandalan (<i>Reability</i>)</b>						
2.	Petugas Bank BTN KCS Palembang memberikan kemudahan prosedur pelayanan kepada nasabah dalam hal pembukaan rekening tabungan.					
<b>Ketanggapan (<i>Responsivness</i>)</b>						
3.	Karyawan BTN KCS Syariah Palembang memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah.					

<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>					
4.	BTN KCS Palembang dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah dalam transaksi.				
<b>Empaty (<i>Empathy</i>)</b>					
5.	BTN KCS Palembang bersikap simpatik terhadap permasalahan nasabah.				

### **MINAT NASABAH**

<b>Faktor Internal</b>						
NO.	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Bentuk iklan yang dibuat cukup menarik bagi saya sehingga saya tertarik menabung di Bank BTN KCS Palembang.					
2.	Penyampaian informasi mengenai produk produk tabungan secara sopan dan ramah yang dilakukan oleh pegawai Bank BTN KCS Palembang					

	membuat saya tertarik menabung di Bank tersebut.					
3.	Produk yang ada pada Bank Syariah sudah sesuai dengan keinginan saya.					
<b>Faktor Eksternal</b>						
4.	Keuntungan yang saya dapat di Bank BTN KCS Palembang lebih besar di banding Bank Syariah lain.					
5.	Saya menabung di Bank BTN KCS Syariah karena produk tabungannya lebih unggul dari Bank Syariah yang lainnya.					
6	Produk Tabungan yang ditawarkan Bank BTN KCS Palembang lebih aman bila dibandingkan dengan produk lain yang sejenis.					



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5  
Telp. (0711), Fax. (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

**Formulir C.2**

**No. :**

**Hal : *Persetujuan Tugas Akhir Untuk Diuji***

Kepada Yth.  
Ketua Program Studi  
D3 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah  
di  
Palembang

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Kami menyampaikan bahwa Tugas Akhir mahasiswa :

**Nama : Rosa Yulistia**

**NIM : 14180186**

**Program Studi : D3 Perbankan Syariah**

**Judul Tugas Akhir : Pengaruh Persepsi Nasabah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Menabung di Bank BTN KCS Palembang**

Telah selesai dibimbing seluruhnya dan dapat diajukan untuk mengikuti Ujian Munaqasyah Tugas Akhir.

Demikianlah pemberitahuan kami, bersama ini dilampirkan Tugas Akhir mahasiswa yang bersangkutan.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

**Palembang, Juli 2017**

**Pembimbing Utama**

**R.A Rihawati, S.E.,M.H.I  
NIP 197206172007102004**

**Pembimbing Kedua**

**Aryanti, S.E.,M.M  
NIP 150601091852/BLU**



PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5 Telp. (0711), Fax. (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

DAFTAR KONSULTASI TUGAS AKHIR

Nama : Rosa Yulistia  
Nim : 14180201  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Persepsi Nasabah dan Kualitas Pelayanan  
Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Menabung Pada  
PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KCS Palembang.  
Pembimbing I : RA. Ritawati, SE., M.H.I  
NIP : 197206172007102004

No.	Tanggal	Konsultasi	Paraf
1.	31-05-2019	Perbaiki Bab I	RA. Ritawati
2.	07-06-2019	Perbaiki Bab II	
3.	14-06-2019	Acc Bab II lanjut Bab III	
4.	14-06-2019	Perbaiki Bab III Lanjut Bab IV dan V	
5.	11-07-2019	Acc Bab IV dan V  — o O —	
6.	18-07-2019	Lanjut ke sidang Munagasyah	RA. Ritawati



PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5 Telp. (0711) , Fax. (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

DAFTAR KONSULTASI TUGAS AKHIR

Nama : Rosa Yulistia  
Nim : 14180186  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Persepsi Masyarakat dan Kualitas Pelayanan  
Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Menabung Pada  
PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KCS Palembang.  
Pembimbing II : Aryanti, S.E., M.M  
NIP : 150601091852/BLU

No.	Tanggal	Konsultasi	Paraf
1	30/3/2019	Acc proposal	
2	30/3/2019	Latar Belakang Masalah	
3	7/4/2019	Acc Bab I	
4	10/4/2019	Revisi Bab II	
5	25/4/2019	ACC Bab II	
6	25/4/2019	Acc Bab III	
	25/5/2019	Acc Kuisisionar	
	11/7/2019	ACC BAB IV dan V Lampir pembimbing I	
	11/7/2019	Lampir akhir pembimbing	



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5  
Telp. (0711), Fax. (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

**Formulir B**

**Hal : Usulan Pembimbing Tugas Akhir**

Kepada Yth.  
Ketua Program Studi D3 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah,  
di  
Palembang

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Setelah disetujui judul dan permasalahan Tugas Akhir mahasiswa :

Nama : Rosa Yulistia  
NIM : 14180186  
Program Studi : D3 Perbankan Syariah  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Persepsi Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Minat Nasabah Dalam Memilih Menabung Pada Bank BTN KCS  
Palembang.

Maka Dengan ini diusulkan untuk menjadi:

**Pembimbing 1 : RA. Ritawati, SE., M.H.I**

**Pembimbing 2 : Aryanti, SE., M.M**

Demikianlah usulan ini disampaikan. Atas persetujuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

**Pengelola Bina Tugas Akhir**

**Dinnul Alfian Akbar, SE., M.Si**  
**NIP. 197803272003121003**



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5  
Telp. (0711), Fax. (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

**Formulir B.1**

**Nomor :**  
**Lampiran : 1 (satu) Lembar**  
**Hal : *Permohonan Kesediaan Menjadi  
Pembimbing Tugas Akhir***

Kepada Yth.

1. RA. Ritawati, SE., M.H.I
  2. Aryanti, SE., M.M
- di

Palembang

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dengan ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi pembimbing Tugas Akhir mahasiswa :

**Nama : Rosa Yulistia**  
**NIM : 14180186**  
**Program Studi : D3 Perbankan Syariah**  
**Judul Tugas Akhir : Pengaruh Persepsi Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Menabung Pada Bank BTN KCS Palembang.**

Bersama ini pula kami lampirkan rumusan pokok-pokok permasalahan Tugas Akhir mahasiswa yang bersangkutan.

Demikianlah, atas kesediaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

**Ketua Program Studi**

**Dinnul Alfian Akbar, SE., M.Si**  
**NIP. 197803272003121003**

**Menyetujui,  
Pembimbing Utama**

**RA. Ritawati, SE., M.H.I**  
**NIP.197206172007102004**

**Menyetujui,  
Pembimbing Kedua**

**Aryanti, SE., M.M**  
**NIP. 150601091852**



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5  
Telp. (0711), Fax. (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

**Formulir B.2**

**Hal : *Bimbingan dan Format Rencana  
(Proposal) Tugas Akhir***

Kepada Yth.

1. RA. Ritawati, SE., M.H.I

2. Aryanti, SE., M.M

di

Palembang \*

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Sehubungan dengan Tugas Akhir Mahasiswa Program Studi D3 Perbankan Syariah, dengan ini kami sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi Pembimbing dalam penyusunan Tugas Akhir Mahasiswa :

Nama : Rosa Yulistia

NIM : 14180186

Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Persepsi Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Menabung Pada Bank BTN KCS Palembang.

Seperti dimaklumi, dibawah bimbingan Bapak/Ibu, pada tahap permulaan ini mahasiswa tersebut diwajibkan menyusun "Proposal Tugas Akhir" untuk keseragaman, kami mengharapkan proposal tersebut dapat disusun dengan unsur (sekurang-kurangnya) sebagai berikut:

1. Judul
2. Latar belakang Masalah
3. Rumusan (pokok-pokok) Masalah
4. Tujuan
5. Tinjauan Pustaka
6. Metode penelitian
7. Rencana daftar isi
8. Daftar Pustaka sementara

Demikianlah pemberitahuan kami, agar dapat diperhatikan.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

**Ketua Program Studi**

  
**Dinnul Alfian Akbar, SE., M.Si**  
**NIP. 197803272003121003**



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5  
Telp. (0711), Fax. (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

**Formulir B.3**

**Hal : *Persetujuan Rencana Tugas Akhir***

Kepada Yth.

1. Wakil Dekan I
2. Pembimbing Utama
3. Pembimbing Kedua
4. Mahasiswa yang bersangkutan

di

Palembang

***Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Kami beritahukan bahwa rencana (usulan penelitian) Tugas Akhir Mahasiswa :

Nama : Rosa Yulistia  
NIM : 14180186  
Program Studi : D3 Perbankan Syariah  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Persepsi Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Menabung Pada Bank BTN KCS Palembang.

Dalam pertemuan khusus pada hari ini telah disetujui untuk diteruskan penggarapan dan penulisan Tugas Akhir tersebut, perlu diperhatikan bahwa:

1. Batas waktu penyelesaian penulisan Tugas Akhir adalah \_\_\_\_\_ bulan, yaitu sampai dengan bulan \_\_\_\_\_
2. Batas waktu studi mahasiswa yang bersangkutan adalah sampai bulan \_\_\_\_\_ tahun \_\_\_\_\_
3. Batas pembayaran SPP mahasiswa yang bersangkutan adalah sampai bulan \_\_\_\_\_ Tahun \_\_\_\_\_

Demikianlah pemberitahuan kami, agar dapat diperhatikan.

***Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

**Ketua Program Studi**

**Dinnul Alfian Akbar, SE.,M.Si**  
**NIP. 197803272003121003**

Nomor : 417 /PLB/SUPP/2017  
Lamp : -

Palembang, 23 Mei 2017

Yth . Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang

Perihal : Persetujuan Penelitian

Teringin doa dan salam semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya dalam segala aktifitas kehidupan kita sehari-hari.

Menindaklanjuti surat saudara No. B.676/Un.09/VI.1/PP.009/05/2017 tanggal 08 Mei 2017 perihal Mohon Izin Penelitian, dengan ini kami sampaikan bahwa telah **disetujuinya** untuk melakukan Penelitian, Adapun data mahasiswa yang bersangkutan sbb:

NAMA	NIM	JURUSAN	FAKULTAS
Rosa Yulistia	14180186	Perbankan Syariah D.3	Ekonomi dan Bisnis Islam

dengan judul penelitian : **"Pengaruh Persepsi Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah dalam Memilih Menabung di BTN KCS Palembang"**

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk  
Kantor Cabang Syariah Palembang

  
Saiana Amalia  
CSM Supporting

  
Imam Wisolanta  
Operation Head