

**ANALISIS PENGARUH PRODUK TABUNGAN, KUALITAS
LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MENABUNG PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KCP JEMBER BALUNG**

SKRIPSI



Oleh:
Tri Wahyuni
NIM: 211105010011

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOVEMBER 2025**

**ANALISIS PENGARUH PRODUK TABUNGAN, KUALITAS
LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MENABUNG PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KCP JEMBER BALUNG**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh:
Tri Wahyuni
NIM: 211105010011

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOVEMBER 2025**

**ANALISIS PENGARUH PRODUK TABUNGAN, KUALITAS
LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MENABUNG PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KCP JEMBER BALUNG**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



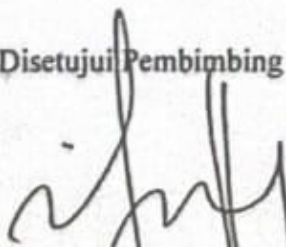
Oleh:

Tri Wahyuni

NIM: 211105010011

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**

Disetujui Pembimbing



Mutmainnah, S.E., M.E.
NIP.199506302022032004

**ANALISIS PENGARUH PRODUK TABUNGAN, KUALITAS
LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MENABUNG PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KCP JEMBER BALUNG**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
(S.E.) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Rabu


Tanggal : 19 November 2025

Tim penguji :

Ketua

Sekretaris


Nadia Azalia Putri, M.M.
NIP. 199403042019032019


Dr. Siti Alfiah, S.E.I., M.E.
NIP. 198701282023212028

Anggota:

1. Mutmainnah, S.E., M.E.
2. Dr. Sofiah, M.E.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Menyetujui,

Dekan Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. H. Ubaidillah, M. Ag.
NIP. 196812261996031001

MOTTO

قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأْبًا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ فِي سُنْبُلِهِ إِلَّا قَلِيلًا مِمَّا تَأْكُلُونَ

“(Yusuf) berkata, “Bercocoktanamlah kamu tujuh tahun berturut-turut! Kemudian apa yang kamu tuai, biarkanlah ditangkainya, kecuali sedikit untuk kamu biarkan dibulirnya kecuali sedikit untuk kamu makan.”(Q.S Yusuf [12]:47)*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

* M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan keserasian Al-Qur'an*(Jakarta: Lentera hati, 2002), 471

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil alamin, segala puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat, limpahan rahmat dan hidayahnya yang selalu memberikan kemudahan dalam setiap langkah menjalani kehidupan di dunia, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi saya. Dan tak lupa juga shalawat serta salam tercurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi besar Nabi Muhammad SAW, oleh karena itu dengan rasa syukur dan bahagia saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kepada Kedua Orang tua saya ,bapak Sahid dan ibu Sumariyah, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup saya, dua orang yang selalu mengusahakan anak bungsunya agar dapat menempuh pendidikan S1, meskipun mereka berdua sendiri hanya bisa menempuh pendidikan sekolah dasar. Kepada bapak saya, terimakasih atas segala cucuran keringat dan kerja keras yang engkau tukarkan menjadi sebuah nafkah demi anakmu bisa sampai di tahap ini. Untuk ibu saya, terimakasih atas segala doa, motivasi, pesan dan harapan yang mendampingi setiap langkah anakmu untuk menjadi seseorang yang berpendidikan, terimakasih atas kasih sayang tanpa batas yang tak pernah lekang oleh waktu.
2. Kedua kakak saya Eko Nur Mustaqim dan Dwi Nur Mustaqim yang selalu ada untuk mendukung saya dan memberikan semangat dalam proses penulis mengerjakan skripsi ini.

3. Segenap Teman-teman Perbankan Syariah 1 Angkatan 2021 yang telah menjadi teman sekelas penulis selama di bangku perkuliahan, menemani dan memberikan dukungan hingga skripsi ini selesai.
4. Segenap Teman-teman seperjuangan penulis yakni Devita, Aminah, Della dan Finda karena kalian semua baik secara langsung dan tidak langsung telah menjadi support system terbaik dan banyak memberikan motivasi dan semangat yang luar biasa untuk tidak pantang menyerah. Dan terimakasih telah hadir dalam hidup penulis yang selalu senantiasa mendengarkan segala keluhan kesah penulis selama kalian mengenal penulis.



KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Alhamdullillah segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunianya dan tak lupa juga Shalawat serta salam semoga tetap mengalir deras kepada Nabi Muhammad SAW sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Pengaruh Produk Tabungan, Kualitas Layanan, dan Lokasi terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung”**

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi tugas akhir dalam memperoleh gelar sarjana S1 bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Khas Jember. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan serta arahan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh Karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M. CPEM, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember
3. Dr. H. M.F. Hidayatullah S.H.I., M.S.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember.

4. Ana Pratiwi, SE., Ak., MSA selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
5. Dr. Munir Is'adi, S.E., M.Akun selaku Dosen Penasihat Akademik (DPA) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
6. Mutmainnah S.E., M.E. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan dan bersedia meluangkan waktunya demi kelancaran penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen beserta staff Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
8. Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung yang telah memberikan peneliti kesempatan dan pengalaman yang berharga selama proses penelitian berlangsung.

Penulis menyadari bahwasannya skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan saran serta kritik dari siapa saja yang membaca untuk kesempurnaan skripsi kedepannya.

Jember, 03 November 2025

Penulis

Tri Wahyuni
211105010011

ABSTRAK

Tri Wahyuni, 2025: *Analisis Pengaruh Produk Tabungan, Kualitas Layanan dan Lokasi terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung.*

Kata Kunci : *Produk Tabungan, Kualitas layanan, Lokasi, Keputusan Nasabah*

Seiring dengan perkembangan system keuangan syariah di Indonesia, produk tabungan berbasis prinsip islam seperti wadiah dan mudharabah semakin diminati oleh masyarakat. Bank Syariah Indonesia sebagai salah satu lembaga keuangan yang berfokus pada sektor syariah berkomitmen menghadirkan produk tabungan yang tidak hanya mengutamakan keuntungan, tetapi juga mematuhi syariat islam. Menabung merupakan bagian penting dalam pengelolaan keuangan, Serta menjadi strategi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung.

Rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1) Apakah produk tabungan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung? 2) Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung? 3) Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung? 4) Apakah produk tabungan, kualitas layanan dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung?

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pengaruh dari produk tabungan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung. 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung. 3) Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung. 4) Untuk mengetahui pengaruh produk tabungan, kualitas layanan dan lokasi terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung..

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* melalui penyebaran kuesioner dan menggunakan rumus Cochran sehingga responden yang diambil sebanyak 100 orang. Sedangkan teknik analisis data diuji dengan menggunakan bantuan program SPSS.

Hasil uji T diperoleh nilai t hitung $> t$ tabel dan nilai Sig $< 0,05$. Maka hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Produk Tabungan, Kualitas Layanan dan lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung. Sedangkan hasil uji F dapat diketahui bahwa nilai F hitung $> F$ tabel dan nilai Sig $< 0,05$. Maka hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa Produk Tabungan, Kualitas Layanan dan Lokasi secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Menabung

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN SAMPUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
E. Ruang Lingkup Penelitian	14
1. Variabel Penelitian	14
2. Indikator Penelitian	15
F. Definisi Operasional	17
G. Asumsi Penelitian	19
H. Hipotesis	20
I. Sistematika Pembahasan	26

BAB II KAJIAN PUSTAKA	28
A. Penelitian Terdahulu	28
B. Kajian Teori	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
A. Pendekatan dan jenis penelitian	47
B. Populasi dan sampel	47
C. Teknik dan instrument pengumpulan data	49
D. Analisis Data.....	51
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	60
A. Gambaran Obyek Penelitian	60
B. Penyajian Data	63
C. Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	66
D. Pembahasan.....	86
BAB V PENUTUP.....	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran-saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No	Uraian	Hal
Tabel 1.1	Bank Syariah Terbesar di Indonesia	5
Tabel 1.2	Jumlah Nasabah Produk Tabungan BSI KCP Jember Balung.....	6
Tabel 1.3	Indikator Variabel	16
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1	Skala Likert	54
Tabel 4.1	Jumlah & Jabatan Karyawan.....	68
Tabel 4.2	Deskripsi Profil Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4.3	Deskripsi Profil Berdasarkan Tahun Lahir	68
Tabel 4.4	Deskripsi Profil Berdasarkan Usia.....	69
Tabel 4.5	Deskripsi Profil Berdasarkan Pendidikan Terakhir	70
Tabel 4.6	Deskripsi Profil Berdasarkan Pekerjaan Terakhir.....	70
Tabel 4.7	Pernyataan Responden Tentang Variabel Produk Tabungan.....	71
Tabel 4.8	Pernyataan Responden Tentang Variabel Kualitas Layanan	72
Tabel 4.9	Pernyataan Responden Tentang Variabel Lokasi	73
Tabel 4.10	Pernyataan Responden Tentang Variabel Keputusan Nasabah	75
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Produk Tabungan	77
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	78
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Lokasi.....	79
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah.....	80
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas	81
Tabel 4.16	Hasil Uji Normalitas.....	82
Tabel 4.17	Hasil Uji Multikolinearitas	84
Tabel 4.18	Hasil Uji Heteroskedastisitas	85
Tabel 4.19	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	86
Tabel 4.20	Hasil Uji Parsial (Uji T).....	89
Tabel 4.21	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	91
Tabel 4.22	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	92

DAFTAR GAMBAR

No	Uraian	Hal
Gambar 1.1	Kerangka Konsep	20
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	67



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Perbankan merupakan institusi keuangan yang berfungsi sebagai perantara antara pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana, serta menyediakan berbagai layanan keuangan guna mendukung stabilitas dan pertumbuhan ekonomi dan bahkan lembaga pemerintahan untuk menyimpan dana yang mereka miliki.

Peran bank dalam ekonomi sangat penting karena membantu dalam perdagangan dan pembayaran, baik di dalam maupun di luar negeri, serta dalam menarik dana dari masyarakat untuk investasi dan pertumbuhan ekonomi. Sebagai industri jasa besar, bank memiliki peran krusial, terutama dalam era modern saat ini.¹ Sehingga bank bisa dikatakan sebagai badan yang melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dan mengolah dana tersebut lalu disalurkan kembali kepada masyarakat.

Lebih tepatnya terdapat didalam UU No.10 tahun 1998 yang menjelaskan mengenai bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.² Selain itu seorang karyawan yang bekerja pada

¹ Siti Indah Purwaning Yuwana, dkk, "System Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat Berdasarkan Prinsip Syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman " *journal of multidisciplinary research* vol. 1 No. 1 (Januari 2024) <https://ejournal.mediakunkun.com/index.php/kunkun>

² Irsyadi Zain dan Y.Rahmad Akbar, "Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya" (Sleman:Deepublish, 2020) 21

perbankan syariah adalah karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan di bidang perbankan syariah.³

Sedangkan di dalam UU No.21 tahun 2008 menjelaskan mengenai Perbankan Syariah, bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum islam yang diatur didalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan, kemaslahatan, universalisme, serta tidak mengandung unsur gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram.⁴

Bank Syariah merupakan bank yang tidak hanya sebagai perantara dalam memanfaatkan dana masyarakat tetapi juga mempunyai tujuan dan fungsi yang harus selalu diterapkan dalam menjalankan kegiatan tersebut. Tujuan bank syariah yaitu menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dan membantu perekonomian suatu negara dalam bentuk pemerataan kesejahteraan rakyat.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia semakin pesat seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya layanan keuangan yang sesuai prinsip syariah. Sebagai salah satu lembaga keuangan syariah terbesar, Bank Syariah Indonesia (BSI) berupaya memperkuat kepercayaan nasabah melalui peningkatan kualitas produk dan layanan di setiap kantor cabangnya. Namun, keputusan nasabah untuk menabung pada suatu bank

³ Ayubi Yahya Bimantara dan Ana Pratiwi, "Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan Latar Belakang Pendidikan terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja pada PT. Pegadaian Syariah Cabang A Yani Jember" *jurnal penelitian nusantara* vol. 1 No. 7(Juli 2025) 66-70 DOI: <https://doi.org/10.59435/menulis.vli7.505>

⁴ Andrianto dan M.Anang Firmansyah," Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek) " (Surabaya: CV Penerbit Qiara Media) 24

tidak hanya ditentukan oleh citra institusi, tetapi juga dipengaruhi oleh beberapa faktor penting seperti produk tabungan yang ditawarkan, kualitas layanan yang diberikan, serta lokasi bank yang strategis. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Kotler & Keller, produk merupakan inti yang mampu memberikan manfaat dan nilai bagi konsumen sehingga menjadi pertimbangan utama dalam pengambilan keputusan.⁵

Bank dalam penelitian yang dilakukan oleh Kasmir adalah lembaga keuangan yang memberikan jasa keuangan yang paling lengkap. Usaha keuangan dilakukan disamping menyalurkan dana atau memberikan pinjaman (kredit) juga melakukan usaha penghimpunan dana dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan.⁶ Perbankan Syariah bergerak di bidang jasa dan pelayanan, dituntut untuk terus melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan terbaik pada nasabah. Perbankan syariah harus memberikan pelayanan yang *personalized* dan profesional, sehingga kepuasan nasabah dapat di penuhi, hal ini diperlukan agar dapat bersaing dengan bank konvensional.

Bank Syariah Indonesia adalah salah satu bank syariah yang ada di Indonesia yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah Islam, dibentuk tahun 1999 sebagai hasil penggabungan sejumlah Bank Syariah utama di Indonesia, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi Bank Syariah. Penggabungan ini dilakukan sebagai bagian dari upaya pemerintah Indonesia untuk menguatkan dan meningkatkan efisiensi

⁵ Kotler P & Keller, K “ Marketing Management (15th Ed) London: Pearson Education Limited 2016

⁶ Kasmir, “Dasar-Dasar Perbankan”(Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2008), hlm 24

sektor perbankan syariah di Negara tersebut. Sejarah Bank Syariah Indonesia dimulai dengan pembentukan Bank Muamalat Indonesia tahun 1991, yang merupakan Bank Syariah pertama di Indonesia.

Tabel 1.1
Bank Syariah Terbesar di Indonesia
Menurut OJK per Maret 2025

Peringkat	Nama Bank	Total Aset
1.	Bank Syariah Indonesia	401 Triliun
2.	Bank Muamalat	66,9 Triliun
3.	CIMB Niaga Syariah	62,7 Triliun
4.	BTN Syariah	54,8 Triliun
5.	Maybank Syariah	41,0 Triliun

Sumber: diolah laporan keuangan tiap Bank Syariah

Berdasarkan tabel 1.1 diatas membuktikan bahwasannya Bank Syariah Indonesia menempati posisi pertama sebagai jumlah aset tertinggi diantara bank syariah yang lain. Selain itu, berdasarkan statistik perbankan syariah OJK periode Maret 2025, total aset Bank Syariah di Indonesia tercatat sebesar Rp.401 Triliun. Menurut laporan tahunan BSI 2023, total aset perbankan syariah nasional mencapai Rp.892,2 Triliun pada akhir Desember 2023, dengan pertumbuhan sekitar 11,2%.⁷

Pencapaian kinerja BSI KCP Jember Balung diantaranya yakni jumlah aset yang dimiliki mencapai Rp. 408,61 Triliun atau 15,55 %, Dana pihak ketiga sejumlah Rp. 327,45 Triliun atau 11,46 %, laba bersih mencapai Rp.7,00 Triliun atau 22,83% pada tahun 2024.⁸ Seiring dengan perkembangan system keuangan syariah di Indonesia, produk tabungan

⁷Laporan Tahunan BSI Tahun 2023, diakses Juli 26, 2025, <https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2023-ID/157/>

⁸Laporan Tahunan BSI tahun 2024, di akses Juni 26, 2025, <https://www.bankbsi.co.id/index.php/jaringan?networkType=ATM&page=48>

berbasis prinsip islam seperti wadiah dan mudharabah semakin diminati oleh masyarakat. Bank Syariah Indonesia sebagai salah satu lembaga keuangan terbesar di sektor syariah menghadirkan berbagai jenis produk tabungan yang tidak hanya mengedepankan aspek keuntungan, tetapi juga sesuai dengan syariat islam.

Perilaku menabung merupakan salah satu bagian penting dalam pengelolaan keuangan, baik untuk tujuan jangka panjang maupun jangka pendek. Menabung merupakan aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dimasa yang akan datang. Banyak faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung, terutama pada bank syariah.

Produk bank syariah khususnya pada produk tabungan ditawarkan dengan harapan dapat membantu masyarakat dalam perekonomian yang bebas dari unsur riba. Kualitas produk yang dimana produk tersebut dapat dikategorikan sebagai produk yang mampu memenuhi kebutuhan para nasabah sehingga mempertahankan nasabah tersebut dalam menggunakan produk yang ditawarkan ataupun memikat nasabah untuk menggunakannya.⁹

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Diana dan Utami yang memperkuat teori ini, yakni dimana dalam penelitian tersebut menjelaskan bahwasannya terdapat pengaruh produk tabungan dengan keputusan nasabah

⁹ Saibantono Dkk, "Pengaruh Produk, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Anggota Untuk Menabung" *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, vol. 18 No.1 (2018), 55

menabung pada bank tersebut.¹⁰ Produk tabungan syariah di BSI mengedepankan akad-akad yang sesuai dengan syariat islam, seperti akad Wadiah dan Mudharabah. Produk ini tidak hanya memberikan rasa aman tetapi juga menghindari praktik riba yang dilarang dalam islam.

Tabel 1.2
Jumlah nasabah produk tabungan
BSI KCP Jember Balung

Tahun	Tabungan Easy wadiah	Tabungan Haji	
		Wadiah	Mudharabah
2025	14.337	2.477	7.500
2024	16.756	2.150	6.987
2023	18.887	1.989	7.358

Sumber: di olah dari wawancara

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwasannya setiap tahun jumlah nasabah BSI mengalami peningkatan di produk tabungan Easy wadiah dan tabungan haji, kedua jenis transaksi ini adalah transaksi yang paling diminati oleh nasabah BSI KCP Jember Balung, hal tersebut diketahui melalui wawancara dengan ibu Faiza selaku *operation staff* BSI KCP Jember Balung pada 28 Juni 2025.

Selain produk tabungan, kualitas layanan juga harus ditingkatkan untuk dapat menarik pelanggan baru dan mempertahankan nasabah lama, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Daud, kualitas layanan juga berperan penting dalam keputusan pembelian konsumen untuk menggunakan

¹⁰ Diana dan Utami, “ Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Lokasi dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah “ *Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah*, vol. 8 No.1 (2018), 70

jasa pembiayaan yang ditawarkan perusahaan PT. Bess Finance Manado.¹¹

Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.¹²

Kualitas layanan merupakan salah satu aspek penting yang mempengaruhi kepuasan, kepercayaan dan loyalitas nasabah. Dalam konteks perbankan syariah, kualitas layanan memiliki dimensi yang lebih luas dibandingkan perbankan konvensional. Tidak hanya mencakup aspek teknis dan kenyamanan, tetapi juga menyangkut nilai-nilai etika dan spiritual, seperti kejujuran, amanah dan kesesuaian dengan prinsip syariah. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank harus mencerminkan nilai-nilai islami yang menjadi dasar operasional lembaga keuangan syariah.

Pelayanan yang diberikan dikatakan baik dan dapat menjalin hubungan yang berkesinambungan dengan nasabah apabila nasabah telah merasa dibantu, dihargai, dilindungi, diperhatikan dan diterima. Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dengan adanya kualitas pelayanan dan kualitas produk agar nasabah memberikan kesan yang baik dan timbullah rasa kepuasan pada nasabah. Nasabah yang merasa puas, akan memberikan

¹¹ Denny Daud, “Promosi dan Kualitas Layanan Pengaruhnya terhadap Keputusan Konsumen menggunakan Jasa Pembiayaan pada PT. Bess Finance Manado” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen Bisnis dan Akuntansi* vol 1 No. 4 (2013)

¹² Herry Sutanto and Khaerul Umam, “Manajemen Pemasaran Bank Syariah,” (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), 278.

komentar yang baik tentang perusahaan dan cenderung akan bertahan lebih lama pada perusahaan.¹³

Kualitas layanan di BSI KCP Jember Balung relatif unggul dalam aspek digital, terutama melalui aplikasi BSI Mobile, yang terbukti sebagai super-aplikasi dengan berbagai fitur transaksi finansial dan islami seperti zakat, waktu sholat, dan arah kiblat, sehingga meningkatkan efisiensi dan kepuasan nasabah.¹⁴ Penelitian tentang program pengabdian masyarakat juga mencatat upaya edukasi penggunaan webfrom di KCP Balung pada 2023-2024, yang menandakan langkah aktif cabang ini dalam mengurangi beban antrian dan memperluas kanal layanan non tatap muka.¹⁵

Sebagai pembanding BSI KCP Jember Gajah Mada teridentifikasi kuat pada aspek ekuitas merek dan kualitas layanan Internet Banking, dan studi tahun 2024 menunjukkan bahwa pengetahuan, keterampilan, dan etika pegawai menjadi determinan penting kualitas layanan di cabang tersebut. indikator yang perlu diperhatikan agar keunggulan digitalnya diikuti oleh kualitas layanan tatap muka.¹⁶ Sedangkan BSI KCP Kencong memperlihatkan

¹³ Sofiyatul Madaniyah, Nurul Setianingrum dan Retna Anggitaningsih “Pengaruh Service Quality dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kab. Sumenep” *Journal of Economic Sharia Law and Business Studies* (Desember 2023)

¹⁴ M. Khanifan Abdillah, Aldi Rahman, dkk”Analisis Implementasi Aplikasi BSI Mobile dalam Meningkatkan Kualitas layanan di BSI KCP Jember Balung” *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu* vol. 2 Nomor. 3 2024 DOI: <https://doi.org/10.59435/gimi.v2i3.398>

¹⁵ Laila Zuhro, Isna Farikh Nuzula, Elsa Zahrotul Afidah, & Siti Alfiah “Transformasi Layanan Nasabah: Digitalisasi Webfrom Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung”. *Jurnal Gembira: Pengabdian Kepada Masyarakat* (2024) 254-262 .
<https://gembirapkm.my.id/index.php/jurnal/article/view/409>

¹⁶ Meisya, Putri Ambarwati “Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Dan Brand Equity Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI KCP Jember Gajah Mada. “ Diploma thesis, Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember. (2024)
<http://repo.itsm.ac.id/id/eprint/1249>

kekuatan pada pelayanan tatap muka khususnya ketanggapan dan empati teller namun penelitian juga menunjukkan bahwa aspek *handling complaint* dan ketersediaan fitur layanan digital berperan penting terhadap kepuasan pengguna BSI Mobile di Kencong, sehingga integrasi layanan digital dan peningkatan penanganan keluhan menjadi rekomendasi utama untuk memperkuat kualitas layanan cabang ini.¹⁷

Setelah produk tabungan dan kualitas layanan diterapkan, penentuan lokasi juga diperlukan untuk dapat memudahkan nasabah dalam menjangkau suatu bank. Lokasi yang strategis dapat membuat calon nasabah menjadikan perbankan syariah sebagai sarana pemberi jasa terhadap uang yang mereka tabung. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tyas dan Setiawan penentuan lokasi yang strategis dan dekat dengan pusat kegiatan masyarakat serta pemukiman penduduk maka akan berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung di BMT Sumber Mulia.¹⁸

Pemilihan variabel Produk Tabungan, Kualitas Layanan dan Lokasi dalam penelitian perbankan syariah didasarkan pada teori-teori kontemporer yang menjelaskan faktor utama yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih Bank. Teori Penelitian yang dilakukan oleh Pardiansyah dan Najib menegaskan bahwa karakteristik produk tabungan meliputi akad, fitur,

¹⁷ M. Aizetd Aldifari “ Pengaruh Kualitas Layanan, Sistem, dan Informasi Mobile Banking terhadap Keputusan Nasabah dalam Bertransaksi Online (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Bondowoso) Skripsi 2024

¹⁸ Tyas dan Ari Setiawan, “ Pengaruh Lokasi dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang” *Jurnal Muqtasid Vol 3*

manfaat, kemudahan akses, serta kesesuaian dengan prinsip syariah memiliki pengaruh langsung terhadap preferensi nasabah terhadap bank syariah.¹⁹

Sementara itu, teori penelitian yang dilakukan oleh kubinsuka menjelaskan bahwasannya kualitas layanan dijelaskan dalam kerangka perilaku keuangan modern bahwa persepsi pelayanan, kejelasan informasi, kecepatan, serta kenyamanan interaksi dengan petugas bank secara signifikan membentuk pengalaman dan kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan.²⁰ Di sisi lain, teori penelitian yang dilakukan oleh Albanjari F.R menjelaskan bahwa lokasi kantor bank tetap menjadi variabel penting meskipun era digital berkembang pesat, karena lokasi cabang yang strategis dan mudah dijangkau meningkatkan rasa aman, aksesibilitas, dan kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi fisik.²¹

Pemilihan ketiga variabel ini juga sejalan dengan teori perilaku menabung modern yang menekankan bahwa keputusan finansial dipengaruhi oleh atribut produk, kualitas layanan, serta faktor lingkungan seperti jarak dan akses fisik.²² Dengan demikian, ketiga variabel tersebut secara teoritis dan empiris layak digunakan untuk menganalisis keputusan nasabah menabung pada BSI KCP Jember Balung.

¹⁹ Pardiansyah, E., & Najib, M. A "Teori dan Implementasi Produk Keuangan Syariah" (Media Sains Indonesia 2022).

²⁰ Kubińska, E "Behavioral Finance in the Digital Era: Saving and Investing." Routledge (2023)

²¹ Albanjari, F. R., et al. "Lembaga Keuangan Syariah: Konsep dan Implementasi". (Penerbit Eureka 2023).

²² Huda, N "Ekonomi Syariah: Teori & Aplikasi Ekonomi Islam" (Penerbit Nasional. 2025).

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait Keputusan Nasabah Menabung di BSI KCP Jember Balung dengan menjadikan beberapa permasalahan yang telah diuraikan sebagai topik penelitian dengan judul “ **Analisis Pengaruh Produk Tabungan, Kualitas Layanan dan Lokasi terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung**”

2. RUMUSAN MASALAH

Dengan adanya latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, untuk itu penulis akan menyusun Rumusan masalah untuk penelitian ini yaitu:

1. Apakah produk tabungan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung?
4. Apakah produk tabungan, kualitas layanan dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung?

3. TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan-tujuan tertentu, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari produk tabungan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung.
3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung.
4. Untuk mengetahui pengaruh produk tabungan, kualitas layanan dan lokasi terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung.

4. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini merupakan kontribusi atau dampak positif suatu penelitian dalam ranah keilmuan, masyarakat secara umum, atau kelompok tertentu. Fungsi dari manfaat penelitian adalah untuk memberikan jawaban atau memecahkan masalah yang terjadi selama penelitian, serta meningkatkan pemahaman pembaca.²³

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dibidang manajemen keuangan dan

²³ Elia Ardyan, dkk, "Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Pendekatan Metode Kualitatif dan Kuantitatif di Berbagai Bidang (Jambi: PT. Sonpedia Publing Indonesia, 2023)
17

perbankan syariah, khususnya terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi atau landasan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa. Mengenai konsep produk tabungan, kualitas layanan dan lokasi terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia

2. Manfaat praktis untuk Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi BSI KCP Jember Balung sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan strategi dan pelayanan perbankan. Hasil penelitian ini dapat membantu pihak manajemen dalam menilai efektifitas produk tabungan yang ditawarkan, sehingga dapat dilakukan inovasi atau pengembangan produk sesuai kebutuhan nasabah. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pelatihan karyawan, perbaikan prosedur serta peningkatan fasilitas yang dapat menunjang kenyamanan nasabah.

3. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat sebagai sarana pengembangan wawasan dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung pada bank syariah Indonesia, khususnya terkait produk tabungan, kualitas layanan dan lokasi. Selain itu, melalui proses penelitian ini, peneliti memperoleh pengalaman langsung dalam melakukan pengumpulan data. Penelitian ini juga menjadi

bentuk kontribusi peneliti dalam menyediakan informasi yang relevan dan bermanfaat bagi BSI KCP Jember Balung.

4. Manfaat untuk nasabah

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi nasabah sebagai sumber informasi yang dapat digunakan untuk memahami berbagai faktor keputusan nasabah. Melalui penelitian ini semoga nasabah dapat mengetahui keunggulan serta kekurangan yang ada pada BSI. Agar menjadi pertimbangan dalam mengambil keputusan. Dengan itu, nasabah diharapkan dapat mengambil keputusan yang lebih bijak, sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan mereka dalam menggunakan layanan perbankan.

5. Ruang Lingkup Penelitian

a. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merujuk pada ciri, atribut, atau nilai yang dapat berubah pada individu, objek atau kegiatan yang sedang diteliti. Peneliti menetapkan variabel khusus pada variabel ini untuk tujuan analisis dan pengambilan kesimpulan. Dalam konteks penelitian ini, variabel dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) dengan penjelasan berikut:

a) Variabel *Independent* (variabel bebas)

Variabel *independent* atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan pada variabel lain.

Variabel ini memiliki peran dalam memengaruhi atau menjadi

penyebab perubahan atau timbulnya variabel *dependent* (terikat).²⁴ menurut Fandi Tjipto didalam penelitiannya menjelaskan bahwa terdapat tiga variabel bebas yang harus diperhatikan, yakni produk tabungan (X1), kualitas layanan (X2), dan lokasi (X3).

b) Variabel *Dependent* (variabel terikat)

Variabel *dependent* yang juga dikenal sebagai variabel hasil, kriteria atau konsekuensi sering disebut sebagai variabel terikat dalam bahasa Indonesia, yang artinya dipengaruhi atau merupakan hasil dari variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikat yang dimaksud adalah keputusan nasabah (Y).²⁵

b. Indikator Variabel

Indikator variabel digunakan sebagai ukuran atau ciri khusus yang digunakan untuk menggambarkan dan mengukur suatu variabel dalam penelitian. Indikator berfungsi sebagai alat bantu untuk mengoperasikan variabel abstrak menjadi data yang dapat diamati, diukur dan dianalisis secara kuantitatif, indikator menjadi dasar dalam penyusunan instrument penelitian seperti kuesioner.

Sesuai dengan judul penelitian peneliti mengenai” Analisis Pengaruh Produk Tabungan, Kualitas Layanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung.” Didalam penelitian ini, indikator variabel yang akan digunakan ialah:

²⁴ Sugiyono, 39

²⁵ Sugiyono, ”Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2016), 38-39

Tabel 1.3
Indikator Variabel

No	Variabel	Indikator	Referensi
1.	Produk Tabungan	1. Suku bunga 2. Biaya administrasi 3. Saldo minimum 4. Fasilitas ATM dan kartu 5. Pembukaan rekening.	Kholid,M. N., & Yulianti, E, “Analisis factor-faktor yang mempengaruhi keputusan menabung pada bank syariah” ²⁶
2.	Kualitas Layanan	1. Bukti Fisik 2. Reability 3. Ketanggapan 4. Jaminan 5. Empati	Tata Maulidin, Nouvandry Alexander & Rita Zulbetti.” Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bhakti Idola Tama Bandung.” ²⁷
3.	Lokasi	1. Aksesibilitas 2. Fasilitas dan keamanan 3. Kepadatan penduduk dan potensi pasar 4. Infrastruktur 5. Faktor sosial dan budaya	Vania . Senggetang dkk” Pengaruh Lokasi, Promosi dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian kondumen Pada Perumahan Kawanua Emerald City Manado” ²⁸
4.	Keputusan nasabah	1. Faktor ekonomi 2. Faktor perilaku Konsumen 3. Faktor sosial 4. Faktor lingkungan 5. Faktor informasi	Philip Kotler and Gary Armstrong”E-book ciples of Marketing, 8th Edition (Harlow:pearson Education 2021) ²⁹

Sumber: data diolah kembali (2025)

²⁶ Kholid,M. N., & Yulianti, E, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Menabung pada Bank Syariah” *jurnal ilmiah ekonomi islam* ,2020, 450-460 ISSN:2502-6340 <https://ejournal.unida.gontor.ac.id/index.php/JEI/article/view/4006>

²⁷ Tata Maulidin, Nouvandry Alexander & Rita Zulbetti.” Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Bhakti Idola Tama Bandung.” *jurnal ekonomi dan bisnis* , vol. 9 No. 2 (Maret, 2022)520 <https://doi.org/10.34308/eqien.v9i2.496>

²⁸Vania . Senggetang dkk” Pengaruh Lokasi, Promosi dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Perumahan Kawanua Emerald City Manado *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, bisnis dan Akuntansi* vol. 7 No 1 2019 <https://doi.org/10.35794/emba.v7i1.22916>

²⁹ Philip Kotler and Gary Armstrong”E-book Ciples Of Marketing, 8th Edition (Harlow:pearson Education 2021) Diakses pada 31 Januari 2025 https://opaclib.inaba.ac.id/index.php?p=show_detail&id=2793&keywords

6. DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional adalah definisi yang menjadikan variabel yang sedang diteliti menjadi bersifat operasional dalam kaitannya dengan proses pengukuran variabel-variabel tersebut. Definisi operasional memungkinkan sebuah konsep yang bersifat abstrak dijadikan sesuatu yang operasional sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian.³⁰

Dengan kata lain, Definisi Operasional membantu dalam mengukur variabel penelitian dengan menggambarkan cara pengukurannya.³¹ Berikut ini definisi operasional dari variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian:

1. Produk tabungan (X1)

Produk tabungan dalam penelitian ini merupakan variabel *independent* yang didefinisikan sebagai segala bentuk layanan simpanan dana yang ditawarkan oleh BSI kepada nasabah. Dimana layanan perbankan yang memungkinkan nasabah menyimpan dana mereka di bank dengan tujuan keamanan, likuiditas, dan mendapatkan imbal hasil berupa bunga. Produk tabungan yang dimaksud dalam definisi operasional adalah jenis-jenis tabungan yang disediakan oleh BSI yang berbasis prinsip syariah dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam menyimpan dana dengan aman dan mudah.³²

³⁰ Nikmatur Ridha, "Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian" *Jurnal Hikmah* volume 14, No 1 Januari 2017, 63

<https://e-jurnal.staisumatera-medan.ac.id/index.php/hikmah/article/view/18>

³¹ Syahrudin dan Salim, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Citapustaka Media, 2014), 109

³² Laporan Tahunan BSI Tahun 2023, diakses Juli 26, 2025, <https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2023-ID/157/>

2. Kualitas Layanan(X2)

Kualitas layanan adalah cara untuk menilai sejauh mana kualitas dapat dikatakan baik, kualitas layanan ditentukan oleh perspektif nasabah terhadap kinerja suatu bank yang dibandingkan dengan harapan mereka. Kualitas layanan yang terdapat pada bank syariah Indonesia ialah dimana BSI menyederhanakan transaksi nasabah melalui BSI mobile, mesin antrian digital, tablet layanan, serta peningkatan sistem pembukaan rekening nasabah.

Kualitas layanan dalam definisi operasional penelitian ini mengacu pada tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BSI KCP Jember Balung, yang mencakup tidak hanya interaksi langsung dengan petugas bank, tetapi pengalaman nasabah secara keseluruhan saat menggunakan layanan bank, baik secara fisik maupun digital.³³

3. Lokasi (X3)

Lokasi merupakan faktor utama dalam mengembangkan strategi pemasaran jasa karena adanya ketidakterpisahan layanan dari produsen. Secara historis dalam pemasaran jasa, sedikit perhatian telah diberikan pada distribusi. Tetapi seiring pertumbuhan persaingan, nilai distribusi atau akses menjadi mudah dikenali. penentuan lokasi suatu cabang bank merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting. Lokasi bank yang terletak di tengah tengah pasar memudahkan nasabah menuju lokasi BSI

³³ Abdullah Thamrin, Tantri Francis, "Manajemen Pemasaran" (Jakarta:Rajawali Pers 2012), 210

KCP Jember Balung, selain itu lokasi BSI KCP Jember Balung terletak di pinggir jalan sehingga nasabah tidak perlu bersusah payah dalam mencarinya.

4. Keputusan Nasabah dalam Menabung (Y)

Keputusan nasabah dalam menabung merujuk pada proses pemikiran dan tindakan yang dilakukan oleh seorang nasabah dalam menentukan apakah nasabah tersebut akan menabung atau tidak, dan berapa jumlah yang akan ditabung serta dimana nasabah akan menabung. Selain itu keputusan nasabah dalam menabung di BSI juga dapat dipengaruhi oleh kualitas produk yang ditawarkan oleh BSI.

Keputusan nasabah menabung dalam definisi operasional secara spesifik mengacu pada tindakan nyata atau sikap nasabah dalam memilih bank syariah Indonesia sebagai tempat untuk menyimpan dana, yang didasarkan pada pertimbangan terhadap berbagai faktor seperti kenyamanan, kepercayaan, keuntungan dan kemudahan layanan.

7. ASUMSI PENELITIAN

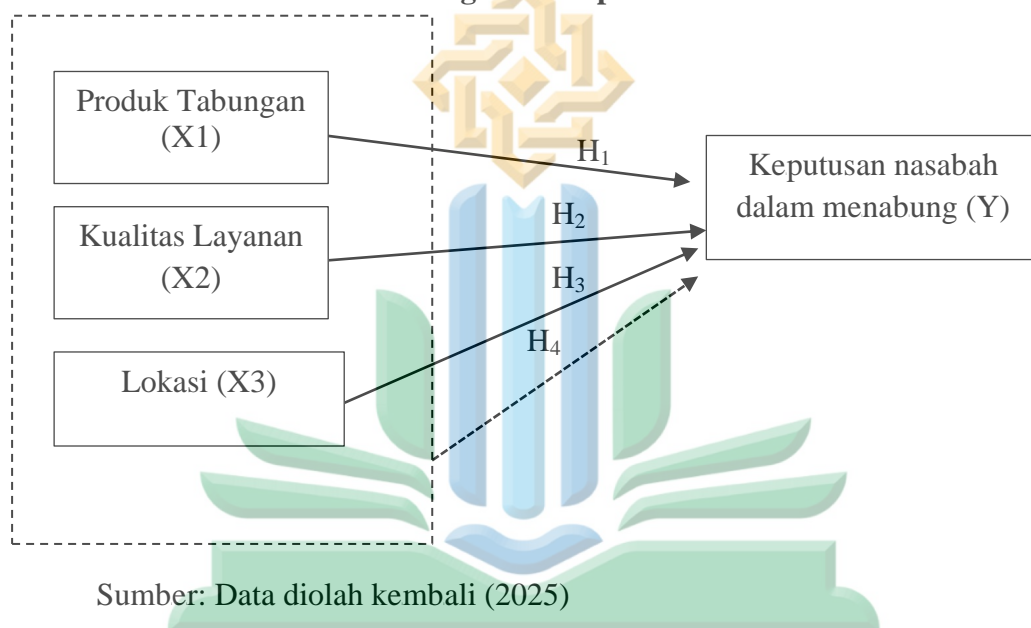
Asumsi penelitian sering kali disebut sebagai anggapan dasar atau pandangan awal yang diambil sebagai benar oleh peneliti. Sebelum mengumpulkan data, penting untuk merumuskan asumsi ini dengan jelas. Selain menjadi dasar yang kuat untuk masalah penelitian asumsi juga membantu menegaskan variabel yang menjadi fokus penelitian dan merumuskan hipotesis.³⁴

³⁴ Tim Penyusun , Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Jember: IAIN 2019)41

Asumsi dalam penelitian ini menyatakan adanya pengaruh Produk Tabungan, Kualitas Layanan dan Lokasi terhadap keputusan nasabah dalam menabung pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung.

Adapun kerangka konsep yang dapat dilihat dibawah ini:

Gambar 1.1
Kerangka konseptual



Keterangan:

X1= Produk Tabungan

X2= Kualitas Layanan

X3= Lokasi

Y= Keputusan nasabah dalam menabung

8. HIPOTESIS

Tujuan dari penelitian ini adalah menelaah hubungan sistematis antara variabel-variabel. Hubungan ini biasanya disajikan dalam bentuk hipotesis yang merukan suatu unsur penelitian yang sangat penting.

Perumusan hipotesis penelitian setelah peneliti mengemukakan landasan teori dan kerangka konseptual.³⁵

Dengan kata lain hipotesis bisa dianggap sebagai respon teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, tetapi belum didasarkan pada bukti empiris.³⁶ Hipotesis berasal dari bahasa Yunani, *hupo* berarti lemah atau kurang atau dibawah, *thesis* berarti teori, proposisi atau pernyataan yang disajikan sebagai bukti. Sehingga dapat diartikan sebagai pernyataan yang masih lemah kebenarannya dan perlu dibuktikan atau dugaan yang sifatnya masih sementara.³⁷ Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Produk Tabungan Terhadap Keputusan Nasabah

Pengaruh produk tabungan terhadap keputusan nasabah sangat besar, karena produk tabungan yang ditawarkan oleh bank atau lembaga keuangan lain dapat memengaruhi pilihan nasabah dalam memilih tempat untuk menyimpan dana mereka. produk tabungan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, dengan mempertimbangkan berbagai faktor seperti suku bunga, biaya administrasi, kemudahan akses, dan reputasi bank, akan sangat memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan.

³⁵ Hardani et,al “ Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif “(Yogyakarta:CV Pustaka Ilmu, 2020), 329

³⁶ Sugiyono “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D,” (Bandung: Alfabeta, 2015), 64

³⁷ Benny S. Pasaribu et al,” Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis” (Media Edu Pustaka,2022) 99

Keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan dipengaruhi oleh preferensi individu terhadap barang atau jasa yang ditawarkan. Dalam konteks tabungan, nasabah akan memilih produk tabungan yang sesuai dengan preferensi mereka, seperti tingkat suku bunga, biaya administrasi, kemudahan akses, dan fitur lainnya. Teori ini diusung oleh ekonom seperti Paul Samuelson dan William D. Nordhaus, yang menyatakan bahwa konsumen membuat keputusan berdasarkan utilitas atau kepuasan yang mereka peroleh dari produk atau layanan tertentu.³⁸

Berdasarkan hasil riset terdahulu maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H0: Produk tabungan tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menabung

H1 : Produk tabungan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menabung

2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung

Kualitas layanan merupakan faktor penting dalam mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung. Karena layanan yang baik dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap bank tersebut, nasabah cenderung memilih bank dengan kualitas layanan yang baik dan mencerminkan profesionalitas, respon yang cepat dan

³⁸ Samuelson, P.A & Nordhaus, W.D "Economic," 2010 edisi 19 McGraw-Hill, New York

tanggap serta kepedulian bank terhadap kebutuhan dari nasabah. Pada penelitian terdahulu oleh Raihanah Daulay mengatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menabung pada bank syariah Mandiri Syariah di Kota Medan dengan menggunakan metode survey dan menggunakan regresi linier berganda.³⁹

Model *Servequal* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988 adalah salah satu teori yang paling banyak digunakan untuk menjelaskan hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan nasabah.⁴⁰ Teori ini menjelaskan bahwa ketika kualitas layanan sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah cenderung membuat keputusan positif, seperti memilih untuk menggunakan produk atau layanan tersebut secara berkelanjutan.⁴¹

Berdasarkan hasil riset terdahulu maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H0: Kualitas Layanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menabung.

H2: Kualitas Layanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menabung.

³⁹ Raihanah Daulay (2012), "Pengaruh Kualitas Layanan dan Bagi Hasil terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Nasabah pada Bank Mandiri Syariah di Kota Medan" *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis* vol 12 no 1 <https://doi.org/10.30596/jrab.v12i1.91>

⁴⁰ Samuelson, P.A & Nordhaus, W.D "Economic," 1988 edisi 19 McGraw-Hill, New York

⁴¹ Parasuraman, A Zeithaml, dan Blelrry, " *SERVQUAL: A Multiple-item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*" *Journal of Retailing* (1988)

3. Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung

Lokasi merupakan faktor penting dalam mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan. Kemudahan akses dan dekatnya lokasi bank dengan nasabah dapat meningkatkan keputusan nasabah dalam memilih bank tersebut. Pada penelitian terdahulu oleh Hasna Aulia dan Westi Riani menunjukkan bahwa lokasi memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menabung. Beberapa studi mengkaji pengaruh lokasi menjadi pendukung terhadap keputusan nasabah.⁴²

Selain itu menurut teori yang dikemukakan oleh Herbert Simon dan para ekonom lainnya menyatakan bahwa keputusan konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal, termasuk lokasi. Keputusan untuk memilih produk atau layanan sering kali dipengaruhi oleh faktor yang lebih praktis dan langsung, seperti jarak, waktu, dan kemudahan akses. Lokasi yang lebih strategis dan lebih dekat dengan aktivitas konsumen akan memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih tempat atau layanan untuk menabung atau berinvestasi.⁴³

Berdasarkan hasil riset terdahulu maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

⁴² Hasna Aulia dan Westi Riani “Faktor-Faktor yang Menentukan Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah (Bandung : Conference Series Economics Studies) (2022), DOI:[10.29313/bces.v2i2.4658](https://doi.org/10.29313/bces.v2i2.4658)

⁴³ Simon Herbert A “ *Models of Man: Social and Rational* New York: wiley

H0: Lokasi tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menabung.

H3 : Lokasi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menabung.

4. Pengaruh Produk Tabungan, Kualitas Layanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung

Herbert Simon mengembangkan konsep rasionalitas terbatas (*bounded rationality*), yang menunjukkan bahwa meskipun nasabah ingin membuat keputusan yang optimal, keterbatasan informasi dan waktu membuat mereka memilih alternatif yang cukup baik, bukan yang terbaik. Teori ini menjelaskan proses pengambilan keputusan konsumen, yang melibatkan pencarian informasi, evaluasi alternatif, dan akhirnya, pemilihan produk atau layanan. Dalam hal ini, nasabah akan mempertimbangkan produk tabungan yang ditawarkan oleh bank, kualitas layanan yang mereka terima, dan lokasi bank sebelum membuat keputusan untuk membuka rekening atau menggunakan layanan bank tersebut.⁴⁴

Nasabah akan mengevaluasi produk tabungan yang ditawarkan (misalnya bunga, syarat-syarat, keuntungan lainnya), kualitas layanan yang diterima (seperti kecepatan, keandalan, dan kemudahan transaksi), serta kemudahan akses lokasi (misalnya dekat rumah atau kantor) dalam menentukan pilihan mereka.

⁴⁴ Simon Herbert A “ *Models of Man: Social and Rational* New York: wiley

Berdasarkan hasil riset terdahulu maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H0: produk tabungan, Kualitas Layanan dan Lokasi tidak berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menabung

H4 : Produk tabungan, Kualitas Layanan dan Lokasi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menabung.

9. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Tahapan dalam menyusun pembahasan skripsi dimulai dengan bab pendahuluan sampai bab penutup, sistematika pembahasan yang digunakan berbentuk naratif yang dideskripsikan bukan dalam bentuk daftar isi. Adapun system pembahasan dalam skripsi ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN : Pada bagian ini dijelaskan dimuali dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian. Selain itu, akan dibahas juga tentang ruang lingkup penelitian yang mencakup tentang variabel dan indikator yang digunakan, definisi operasional, asumsi penelitian , hipotesis dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA: bagian ini terdiri dari Penelitian terdahulu Dan Kajian teori, berisi pembahasan umum tentang pokok bahasan, yaitu produk tabungan, kualitas layanan dan lokasi serta keputusan nasabah menabung.

BAB III METODE PENELITIAN: bagian ini terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik dan instrument pengumpulan data serta analisis data yang digunakan

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS: bagian ini terdiri dari gambaran obyek penelitian, penyajian data, analisis dan pengujian hipotesis serta pembahasan.

BAB V PENUTUP : bagian ini terdiri dari Penutup, berisi tentang kesimpulan dan saran.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

1. Penelitian Terdahulu

Ketika akan melakukan suatu penelitian, penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan penting dalam melakukan sebuah penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori dalam melakukan penelitian yang akan dilakukan, selain itu juga bertujuan untuk menjelaskan perbedaan penelitian yang sudah dilakukan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Adanya penelitian terdahulu juga berfungsi untuk mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian dan menentukan langkah-langkah sistematis dalam penyusunan penelitian dari segi konsep maupun teori. Dan digunakan sebagai bahan perbandingan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan peneliti sebelumnya.⁴⁵

Penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini antara lain:

1. M. Harits Al-makhzuni 2023, dengan judul skripsinya “Pengaruh Promosi dan Pelayanan terhadap Minat Nasabah Pada Produk Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Karawang.”⁴⁶

Dengan hasil penelitian yang dimana pada penelitian ini dilakukan secara parsial pada variabel promosi dan berpengaruh signifikan terhadap

⁴⁵ Ade Wahyuni Azhar & Hasan Nasrun, “Menulis Laporan Penelitian Bagi Peneliti Pemula” (Selayo:CV Cendikia Mandiri,2020), 43-44

⁴⁶ M. Harits Al-makhzuni Dkk, “ Pengaruh Promosi dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah pada Produk Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Karawang.” *Jurnal Ekonomi Islam* 5, no 1 (Januari-Juni 2023):163 <https://doi.org/10.59261/inkubis.v5i1.71>

minat nasabah pada produk tabungan haji . dan pada variabel pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah.

2. Dwi Susanti 2023 dengan judul skripsinya "Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi dan Pengetahuan terhadap Keputusan Nasabah Menabung Produk Al-wadi'ah di Bank Syariah (Studi Pada Nasabah di BSI KCP Kedaton Bandar Lampung)"

Dengan hasil penelitian dimana variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menabung di bank syariah, sedangkan variabel promosi dan pengetahuan memiliki pengaruh secara parsial. Dan variabel kualitas pelayanan promosi dan pengetahuan tidak memiliki pengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menabung produk Al-Wadi'ah di bank syariah.⁴⁷

3. Abed Hussein dan Nofal 2022 dengan judul "*The Influence of Service Quality, Customer Satisfaction and Bank Image on Customer Loyalty In Palestinian Islamic Bank's*".⁴⁸

Tulisan ini menggunakan metode *convenience sampling* dengan sampel sebanyak 357 kuisioner yang diambil, memberikan tingkat respon 71% dari sample asli. Model penelitian diuji secara empiris dengan menggunakan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil SEM menggambarkan bahwa berwujud, kehandalan, jaminan, ketulusan,

⁴⁷ Dwi Susanti, " Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi dan Pengetahuan terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah (Studi Pada Nasabah di BSI KCP Kedaton Bandar Lampung) Skripsi, Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan , 2023

⁴⁸ Abed Hussein dan Nofal *The Influence Of Service Quality, Customer Satisfaction and Bank Image On Customer Loyalty in Palestinian Islamic bank* " *Journal of Management information and decision Scieces* (2022),

personalisasi, formalitas dan norma subjektif menjelaskan 80% varians dalam kepuasan pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan ditemukan berdampak positif pada loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan ditemukan memediasi hubungan antara dimensi kualitas layanan (tangibilitas, keandalan, jaminan, ketulusan, personalisasi, formalitas dan norma subjektif) dan loyalitas pelanggan.

Selain itu, penelitian ini juga menegaskan bahwa citra Bank memoderasi hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan indikator-indikator yang ada di dalam kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan dan citra Bank dan menggunakan variabel moderasi.

4. Fitri Al Faqih 2022 dengan judul Analisis “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil, dan Promosi terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank Syariah Mandiri KCP Bojonegoro.”⁴⁹

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap minat menabung nasabah pada tabungan marhamah yang dilihat melalui uji statistik F dengan nilai signifikansi sebesar 0,002. Hasil uji statistik t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,012 dan bagi hasil memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,058.

⁴⁹ Fitri Al Faqih “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil, Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank Syariah Mandiri KCP Bojonegoro” (2022)

5. Al Haqqi 2021 dengan judul skripsinya.” Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Mudharabah terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Dumai.”⁵⁰

Dengan hasil penelitian dimana menggunakan metode kuantitatif dan analisis data regresi linier berganda, dalam penelitian ini kualitas layanan dan produk mudharabah berpengaruh terhadap minat menabung.

6. Sri Handayani Kiyem, 2022 “ Pengaruh Produk, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Tabungan Mudharabah Dengan Tingkat Religiusitas Sebagai Variabel Moderating”⁵¹

Hasil dalam penelitian ini adalah berdasarkan hasil uji t menunjukkan variabel produk berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan mudharabah. Sedangkan promosi, kualitas layanan dan religiusitas berpengaruh positif secara signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan mudharabah.

7. Octaviani, 2020 Dengan judul skripsinya “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung Di Bank”⁵² dengan hasil

⁵⁰ Dwi Susanti, “ Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah (Studi Pada Nasabah di BSI KCP Kedaton Bandar Lampung) Skripsi, Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan , 2023

⁵¹ Sri Handayani Kiyem, “ Pengaruh Produk, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Tabungan Mudharabah Dengan Tingkat Religiusitas Sebagai Variabel Moderating” *Jurnal Al-Iqtishad* Vol. 18 No. 2 2022 <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/al-igtishad>

⁵² Venny Adhita Octaviani, “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung Di Bank”, skripsi 2020 DOI: <https://doi.org/10.51826/fokus.v18i1.405>

penelitian yakni produk, pelayanan dan lokasi berpengaruh signifikan, sedangkan promosi tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah, dan menggunakan regresi linier berganda serta variable penelitian antara lain produk (X1), pelayanan (X2), Promosi (X3), Lokasi (X4), dan Keputusan menabung (Y)

8. Novita Himatul Ulya 2020 dengan judul skripsinya” Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualiatas Layanan dan Kepercayaan terhadap Minat Menabung Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Cabang Semarang.”

Dengan hasil penelitiannya dimana variabel kualitas produk berpengaruh pada minat menabung, variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap minat menabung, kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menabung.⁵³

9. Amdini Yuliana, 2020 dengan judul skripsi “Pengaruh *Brand Image* terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk dan Jasa di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pancor”.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan hasil dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh brand image terhadap keputusan nasabah dan untuk mengetahui indikator dari variabel brand image yang mana paling

⁵³ Novita Himatul Ulya et al. ” Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualiatas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Pada PT Bank Tabungan Negara(Persero) TBK Cabang Semarang” Skripsi Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan, 2020

dominan mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk dan jasa di bank syariah mandiri kantor cabang pancor.⁵⁴

10. Nur'aeni, Irma Fitriani dan E. Mulya Syamsul 2020 dalam judul skripsinya "Citra Merek, Promosi dan Lokasi terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Mabrur Jurnal Ekonomi Syariah dan Bisnis"⁵⁵

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial dan simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara citra merek, promosi dan lokasi terhadap keputusan nasabah memilih tabungan mabrur di Bank syariah Mandiri Rancaekek. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif,

Adapun hasil penelitian terdahulu dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 2.1
Tabel Penelitian Terdahulu

No	Nama (tahun)	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	M. Harits Al-makhzuni 2023	Pengaruh Promosi dan Pelayanan terhadap Minat Nasabah pada Produk Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Karawang.	Menggunakan metode kuantitatif	Promosi dan Pelayanan , Minat Nasabah pada Tabungan Haji
2.	Dwi Susanti, 2023	Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi dan Pengetahuan	Menggunakan kualitas layanan, keputusan	Promosi dan pengetahuan terhadap

⁵⁴ Amdini Yuliana."Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk dan Jasa di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pancor," Skripsi., Universitas Islam Negeri Mataram, 2020

⁵⁵ Nur'Aeni, et al."Citra Merek, Promosi dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Mabrur "Jurnal Brand Image,Promotion and Location Of Decisions Customer Chooses Savings Mabrur." Maro, vol 3, no 2 2020,115-121 <https://doi.org/10.31949/mr.v3i2.2439>

No	Nama (tahun)	Judul	Persamaan	Perbedaan
		terhadap Keputusan Nasabah Menabung Produk Al-Wadi'ah di Bank Syariah (studi pada Nasabah di BSI KCP Kedaton Bandar Lampung)	nasabah	produk wadiah
3.	Abed Hussein dan Nofal, 2022	<i>The Influence of Service Quality, Customer Satisfaction and Bank Image on Customer Loyalty in Palestinian Islamic Bank's.</i>	Kualitas layanan, dan menggunakan metode kuantitatif	menggunakan metode convenience sampling, kepuasan nasabah, citra bank, loyalitas pelanggan, kualitas produk dan promosi
4.	Fitri Al Faqih, 2022	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil, dan Promosi terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank Syariah Mandiri KCP Bojonegoro	Menggunakan variabel kualitas layanan, dan minat nasabah dalam menabung dan menggunakan metode kuantitatif	Menggunakan variabel bagi hasil dan promosi
5.	Al Haqqi, 2021	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Mudharabah terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Dumai.	Menggunakan metode penelitian kuantitatif dan menggunakan variabel kualitas layanan	Menggunakan produk mudharabah
6.	Sri Handayani Kiyem, 2022	Pengaruh Produk, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Tabungan Mudharabah dengan Tingkat Religiusitas sebagai Variabel	Variabel yang sama yakni produk, kualitas layanan dan keputusan nasabah menabung	Variabel yang menggunakan variabel promosi

No	Nama (tahun)	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Moderating		
7.	Octaviani, 2020	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung Di Bank	Keputusan nasabah dalam menabung, pelayanan dan lokasi serta menggunakan metode kuantitatif	Subjek menggunakan Promosi dan produk
8.	Novita Himatul Ulya, 2020	Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas layanan dan Kepercayaan terhadap Minat Menabung pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Cabang Semarang	Kualitas layanan dan menggunakan metode kuantitatif	Kualitas produk, kepercayaan, dan objek PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Cabang Semarang
9.	Amdini Yuliana, 2020	Pengaruh Brand Image terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk dan Jasa di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pancor	Menggunakan metode kuantitatif, dan Produk	jasa
10.	Nur'aeni, Irma Fitriani dan E. Mulya Syamsul 2020	Citra Merek, Promosi dan Lokasi terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Mabrur Jurnal Ekonomi Syariah dan Bisnis	Menggunakan variable lokasi, metode yang digunakan menggunakan kuantitatif.	Menggunakan variable promosi dan tabungan mabrur di bank syariah mandiri

Sumber: data diolah oleh penulis

Dari penelitian terdahulu, penelitian ini menggabungkan beberapa variabel yaitu produk tabungan, kualitas layanan, lokasi dan keputusan nasabah. Kesimpulan dari tabel penelitian terdahulu diatas ialah suatu upaya peneliti agar dalam mencari perbandingan serta acuan penting bagi peneliti agar dapat

memberikan teori dalam penelitian tersebut, dan juga untuk dapat melakukan langkah-langkah yang akan diambil oleh peneliti dari berbagai aspek dan konsep menemukan inspirasi dalam penelitian yang akan diteliti oleh peneliti.

2. Kajian Teori

Kajian teori adalah pembahasan atau penjelasan mengenai teori-teori yang relevan dan mendasari suatu penelitian, yang bertujuan untuk memperkuat dasar berpikir ilmiah dan membangun kerangka konsep dalam menjawab rumusan masalah. Kajian teori disusun berdasarkan teori-teori dari para ahli dan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan langsung dengan variabel-variabel dalam penelitian. Artinya kajian teori ini dapat mencakup dasar teori apa saja yang digunakan oleh peneliti, serta bahan analisis untuk permasalahan yang terjadi.⁵⁶

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Kotler dan Keller menjelaskan bahwa perilaku konsumen merupakan proses menyeluruh yang dilalui individu dalam mencari, memilih, menggunakan, mengevaluasi, hingga membuang suatu produk atau layanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya.⁵⁷ Proses ini tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal seperti motivasi, persepsi, pembelajaran, sikap, dan kepribadian, tetapi juga oleh faktor eksternal seperti budaya, sub-budaya, kelas sosial, kelompok referensi, serta keluarga. Menurut mereka, perilaku konsumen adalah hasil dari interaksi kompleks antara rangsangan pemasaran (*marketing stimuli*) dan

⁵⁶ Ence Surahman, Andri Satrio, Herminarto Sofyan, "Kajian Teori Dalam Penelitian" *Jurnal Kajian Teknologi Pendidikan*: (JKTP Vol 3 No 1 Februari 2020) 49-58, <http://jurnal2.um.ac.id/index.php/jktp/index>

⁵⁷ Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.

rangsangan lingkungan (*environmental stimuli*) yang diolah dalam “kotak hitam” (*black box*) pikiran konsumen, kemudian menghasilkan keputusan pembelian atau penggunaan produk tertentu.

Dalam konteks perbankan, terutama bank syariah, teori ini menjelaskan bahwa konsumen memilih produk tabungan atau layanan tertentu berdasarkan persepsi manfaat, kualitas layanan, kemudahan akses, serta kesesuaiannya dengan nilai dan keyakinan mereka. Oleh karena itu, pemahaman terhadap perilaku konsumen menurut Kotler dan Keller menjadi dasar penting dalam menganalisis bagaimana produk tabungan, kualitas layanan, lokasi, maupun memengaruhi keputusan nasabah.

1) Produk Tabungan

Produk adalah suatu yang bersifat kompleks, yang dapat diraba maupun tidak dapat diraba, yang di dalamnya termasuk kemasan, harga, prestise perusahaan dan pelayanan jasa perusahaan yang diterima oleh pembeli untuk memuaskan keinginan dan kebutuhannya. Kemudian produk sendiri diklasifikasikan menjadi 2, yaitu jasa dan barang. Produk jasa hanya dapat dirasakan (*intangible*), sedangkan produk barang bisa dilihat dan dirasakan (*tangible*).⁵⁸

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Philip Kotler, produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau

⁵⁸ Arief Rakhman Kurniawan, “Total Marketing,” (Yogyakarta:Kobis, 2014), hlm. 18

kebutuhan.⁵⁹ Produk tabungan merupakan produk yang sangat diminati oleh nasabah atau masyarakat dibandingkan dengan produk yang lain, karena masyarakat cenderung ingin menginvestasikan dananya dan tidak kesulitan lagi harus menyimpan dan adanya rasa kekhawatiran akan kehilangan uang tersebut.

Keunggulan tabungan BSI dibandingkan dengan tabungan lainnya berdasarkan prinsip Syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah* dengan sistem bagi hasil dan nisbah bagi hasil yang lebih tinggi sebesar 15% dibandingkan dengan tabungan simpatik dan tabunganKu, dilengkapi dengan ATM.

Produk tabungan yang diinginkan oleh konsumen adalah produk tabungan dengan kualitas tinggi, maksudnya adalah produk yang ditawarkan bank kepada nasabah harus memiliki nilai yang lebih tinggi dibanding dengan produk dari bank lainnya. Menurut Kasmir produk adalah sesuatu yang dapat dimanfaatkan, baik itu dalam hal pemenuhan kebutuhan sehari-hari ataupun sesuatu yang diinginkan oleh konsumen. Selain itu seorang karyawan yang bekerja pada perbankan syariah adalah karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan di bidang perbankan syariah.⁶⁰

2) Kualitas Layanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada

⁵⁹ Danang Sunyoto, "Dasar-dasar Manajemen Pemasaran", (Yogyakarta: CAPS, 2014)

⁶⁰ Ayubi Yahya Bimantara dan Ana Pratiwi, "Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan Latar Belakang Pendidikan terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja pada PT. Pegadaian Syariah Cabang A Yani Jember" *jurnal penelitian nusantara* vol. 1 No. 7(Juli 2025) 66-70 DOI: <https://doi.org/10.59435/menulis.vli7.505>

pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.⁶¹ pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin danberkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat,proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Penelitian yang dilakukan oleh R. Supriyono menjelaskan bahwasannya pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.⁶²

Teori kualitas yaitu seberapa jauh tingkat kualitas layanan dan seberapa tepat suatu produk dapat memenuhi keinginan konsumen. Kualitas barang dan jasa adalah akibat dari dua kegiatan yang terpisah antara desain barang dan jasa serta operasional yang membuat produk atau penyedia jasa tersebut.⁶³ Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lainnya, pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

⁶¹ Nadia Azalia Putri, , Dwi Sofiyatul Widad, dkk “Implementasi Pelayanan Dan Administrasi dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember” *Journal Of Indonesian Social Society* Volume 1 Nomor 2 (Juni 2023) 43-48 Doi : <https://doi.org/10.59435/jiss.v1i2.67>

⁶² Supriyono. “Manajemen Strategi dan Kebijakan” (BPFE, Yogyakarta 1999)

⁶³ Sumarsid dan Atik Budi Paryanti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Jurnal Ilmiah*, No. 1 (Januari, 2022) <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.867>

Berbicara mengenai kualitas layanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani 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 kepuasannya.⁶⁴

Kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan, keberhasilan suatu bank tercermin dari kemampuannya memberikan pelayanan yang baik, kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik akan menanamkan citra atau *image* baik di mata masyarakat. layanan yang berkualitas adalah layanan yang secara ekonomis akan menguntungkan dan sedangkan secara prosedural mudah dan menyenangkan. Jika kualitas pelayanan yang dilakukan baik maka layanan yang diterima nasabah akan dipersepsikan dengan baik pula.⁶⁵

Implementasi BSI Mobile di KCP Jember Balung telah meningkatkan kualitas pelayanan dengan memungkinkan transaksi mandiri secara *online*, mengurangi antrean di bank, dan membuat layanan lebih efisien serta efektif. Aplikasi ini juga menawarkan fitur-fitur syariah yang memudahkan nasabah dan menyediakan keamanan transaksi melalui *password* dan PIN. Namun,

⁶⁴ Ahmadiono Dkk, "Pengaruh Motivasi Menghindari Riba, Pengetahuan Produk, Brand Image dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Menjadi Nasabah di BMT NU Area Bondowoso I Kabupaten Bondowoso, *Jurnal of Islamic Economics & Finance* 5, no. 2 (Desember, 2022) 7. <https://jurnalpasca.uinkhas.ac.id/index.php/IJIEF/article/view/1677>

⁶⁵ Tim Revisi Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember, Pedoman Penulisan Karya, Ilmiah, 39.

untuk pengembangan berkelanjutan, perlu dilakukan peningkatan minat nasabah melalui kemudahan, keamanan, dan kecepatan transaksi.⁶⁶

Karyawan bank di harapkan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, karyawan harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk dan dasar-dasar pelayanan lainnya. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas dibekali pengetahuan tentang dasardasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dihadapinya, termasuk kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan dan produk yang ditawarkan.

Menurut Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani Indikator meliputi:⁶⁷

1. Kehandalan (*Reability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan

⁶⁶ Hersa Farida Qoriani, Muhammad Khanifan Abdillah,dkk “ Analisis Implementasi Aplikasi BSI Mobile dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di BSI KCP Jember Balung” *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu* Volume 2 Nomor 3 (Maret 2024) Hlm 128-132 <https://doi.org/10.59435/gimi.v2i3.398>

⁶⁷ Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, “Manajemen Pemasaran Jasa” (Jakarta: Salemba Empat, 2011), 182

pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

3. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
4. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang memberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan mereka. Hal ini mengharuskan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, secara memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

3) Lokasi

Lokasi merupakan faktor krusial yang berpengaruh terhadap kesuksesan suatu jasa karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial penyedia jasa. Secara garis besar, ada dua kemungkinan pertimbangan dalam hal lokasi fasilitas jasa. Pertama, pelanggan mendatangi lokasi fasilitas jasa, misalnya pasien datang ke tempat praktik dokter, Puskesmas, atau rumah sakit. Kemungkinan kedua adalah penyedia jasa yang mendatangi pelanggan, misalnya mobil pemadam kebakaran mendatangi lokasi kebakaran untuk menangani dan memadamkan api.

Lokasi merupakan faktor utama dalam mengembangkan strategi pemasaran jasa karena adanya ketidakterpisahan layanan dari produsen. Secara historis dalam pemasaran jasa, sedikit perhatian telah diberikan pada distribusi. Tetapi seiring pertumbuhan persaingan, nilai distribusi atau akses menjadi mudah dikenali. Pada industri perbankan, nasabah bank yang menggunakan sistem *Cirrus* dapat mengakses salah satu dari ribuan sistem *teller* otomatis di seluruh negara. Ketersediaan distribusi elektronik melalui internet sekarang menyediakan cakupan global untuk layanan perjalanan, perbankan, hiburan, layanan asuransi, perdagangan saham, dan banyak layanan berbasis informasi lainnya.⁶⁸

Lokasi dalam pemasaran bank adalah *jejaring (net-working)* di mana produk dan jasa bank disediakan dan dapat dimanfaatkan oleh nasabah. Oleh karena itu jejaring pemasaran bank tidak hanya berupa kantor bank sendiri di mana disediakan produk dan jasa bank sendiri saja tetapi termasuk juga kantor bank lain bahkan mesin ATM bank lain di mana produk dan jasa bank dapat dimanfaatkan.⁶⁹ Penentuan lokasi pada hakikatnya untuk mendekatkan diri dengan nasabah, baik nasabah sumber dana maupun nasabah kredit, namun selain itu terdapat beberapa tujuan dalam penentuan lokasi bank, yaitu:

1. Memudahkan pelayanan nasabah dengan mendekati dan memudahkan pencapaiannya (aksesibilitas). Termasuk dalam pengertian aksesibilitas ini adalah bukan hanya dekatnya jarak, tetapi juga kemudahan

⁶⁸ Kerin, Roger A. et al. "*Marketing*", Andy Wintson, (United Stated, 2006.)

⁶⁹ Wahjono. "Manajemen Pemasaran Bank", Cet 1 (Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010.)

menjangkaunya dari angkutan umum, terletak di jalan yang mudah dijangkau dari arah mana saja, terletak di tengah kota, dan banyak dilewati angkutan kota sepanjang jam kerja kantor bank. Termasuk kemudahan dalam hal parkir kendaraan.

2. Kemudahan pemasangan dan ketersambungan dengan jejaring teknologi.
 3. Lokasi memungkinkan bank menata kantor dan tata-letak in/out-door dengan leluasa sehingga mendukung ketersediaan tempat parkir, ruang layanan, ruang tunggu dan sarana layanan lainnya sehingga mampu membuat kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam memanfaatkan produk dan jasa bank.
 4. Tata letak di dalam kantor memungkinkan sistem antrian yang efektif, tapi sekaligus efisien. Dukungan penataan udara ruangan, kelapangan lokasi antrian, dukungan hiburan di tempat antrian (audio-video) adalah hal yang perlu diperhatikan.
 5. Memudahkan tenaga kerja penggerak kantor bank dalam mencapainya.
- Hal ini diharapkan dapat mempermudah karyawan dalam melayani nasabah dengan baik tanpa diganggu dengan keterlambatan masuk kantor dengan alasan jalanan ramai dan padat.

4) Keputusan Nasabah Menabung

Keputusan nasabah Menurut Olson dalam Sangaji dan Sopiah merupakan proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih, dan memilih salah satunya. Pengambilan keputusan konsumen pada dasarnya merupakan proses

pemecahan masalah. Beberapa konsumen memilih membeli barang-barang yang berbeda disebabkan oleh perbedaan karakteristik pribadi (kebutuhan, manfaat, sikap, nilai pengalaman masa lalu dan gaya hidup) dan pengaruh sosial (perbedaan kelas sosial, kelompok rujukan atau kondisi keluarga).

Keputusan adalah suatu pengakhiran daripada proses pemikiran tentang suatu masalah atau **problema** untuk menjawab pertanyaan apa yang harus diperbuat guna mengatasi masalah tersebut, dengan menjatuhkan pilihan pada suatu alternative.⁷⁰ Seperti yang tertuang dalam bukunya "*The Functions of the Executive*" Chester Barnard memberikan analisis komprehensif mengenai pengambilan keputusan dan menyatakan "Proses keputusan merupakan teknik untuk mempersempit pilihan." Pengambilan keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang yang ditawarkan.

Keputusan juga harus menjawab pertanyaan, tentang apa yang harus dan dilakukan dan apa yang dibicarakan dalam hubungannya dengan perencanaan. Keputusan dapat merupakan tindakan terhadap pelaksanaan yang sangat menyimpang dari rencana semula. Keputusan yang baik pada dasarnya dapat digunakan membuat rencana dengan baik pula.⁷¹

Unsur-unsur dari pengambilan keputusan tersebut adalah mengetahui lebih dahulu apa tujuan dari pengambilan keputusan itu, identifikasi alternatif-alternatif keputusan untuk memecahkan masalah, adalah

⁷⁰ Salusu, J. "Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit" (Jakarta: PT Grasindo.)

⁷¹ Putri, vivi, A. "Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Bagi Hasil Syariah Cabang Solo, "Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta.2016

mengadakan identifikasi alternatif yang akan dipilih untuk mencapai tujuan tersebut, perhitungan mengenai faktor- faktor yang tidak dapat diketahui sebelumnya atau di luar jangkauan manusia, yaitu suatu keadaan yang dapat dibayangkan sebelumnya, namun manusia tidak sanggup atau tidak berdaya untuk mengatasinya, sarana atau alat untuk mengevaluasi atau mengukur hasil dari suatu pengambilan keputusan, adalah adanya sarana atau alat untuk mengevaluasi atau mengukur hasil dari pengambilan keputusan itu⁷²

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kotler dan Keller. Keputusan pembelian konsumen adalah proses psikologis dasar yang memainkan peran penting dalam memahami bagaimana konsumen benar-benar membuat keputusan pembelian mereka.⁷³ Pengguna perbankan digital meliputi individu yang mengelola bank sebagai perantara keuangan, nasabah, dan masyarakat umum. Pengetahuan pengguna yang memadai sangat penting tidak hanya untuk memanfaatkan fitur perbankan digital secara maksimal, tetapi juga untuk memahami potensi risiko keuangan, seperti penyalahgunaan data, keterlambatan transaksi akibat masalah luring, atau kerugian finansial yang signifikan akibat kelemahan sistem TI atau perilaku buruk pihak-pihak tertentu.⁷⁴

⁷² Maski, Ghazali "Analisis Keputusan Nasabah Menabung : Pendekatan Komponen dan Model Logistik Studi pada Bank Syariah Malang". *Journal of Indonesia Applied Economics*. Volume 4 Nomor 1 Mei 2010, 43-57
<https://dspace.umkt.ac.id/handle/463.2017/2372>

⁷³ Kotler, P., & Keller, K. L

⁷⁴ Siti Masrohatin, dkk "Service Quality Improvement Strategies In The Use And Security Of Mobile Banking From The Perspective Of Masalah Mursalah Among Bank Mandiri Customers In The Jember Area" *International Journal of Economic Literature (INJOLE)* Vol. 3 No. 6 June 2025, page., 829-840

BAB III

METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Pada penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, yaitu digunakan dalam mengumpulkan data, disusun, dan menggunakan angka-angka baik secara langsung diambil dari hasil penelitian maupun data yang diolah dengan menggunakan analisis statistik.

Karena data yang disajikan nantinya berhubungan dengan angka serta guna menunjukkan pengaruh variabel produk tabungan, Kualitas layanan dan Lokasi terhadap Keputusan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung. Sedangkan untuk jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif dengan jenis analisis data statistik.⁷⁵

Jenis Penelitian yang dipilih adalah dengan jenis pendekatan asosiatif. Menurut Sugiyono, penelitian asosiatif adalah alat untuk meneliti pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih yang dapat membangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala yang membuat penelitian asosiatif mempunyai tingkatan tertinggi dibandingkan dengan deskriptif dan komparatif.⁷⁶

2. Populasi Dan Sampel

⁷⁵ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, " (Bandung: Alfabeta, 2022), 7

⁷⁶ Abi Fadlan, "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi pada Mahasiswa Pengguna Mobile banking Universitas Brawijaya)" (Skripsi, Universitas Brawijaya, 2018), 39

Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam hal ini Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh obyek itu.⁷⁷ Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung.

Sampel adalah bagian dari suatu prosedur pengambilan data, dimana hanya sebagian populasi saja yang mengambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri-ciri yang dikehendaki dari suatu populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).⁷⁸ Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dimana anggota dalam populasi tidak memiliki peluang yang sama pada mereka yang dipilih sebagai subjek sampel.

Sampel *Non Probability Sampling* yang digunakan yaitu jenis *purposive sampling*, menurut Sekaran dan Bougie yaitu pengambilan data dari kelompok sasaran tertentu. Pengambilan sampel di sini terbatas pada tipe orang tertentu yang dapat memberikan informasi yang diinginkan, baik karena mereka adalah satu-satunya yang memilikinya, atau mereka sesuai dengan beberapa kriteria yang ditetapkan oleh peneliti.⁷⁹

⁷⁷ Sugiyono, 117

⁷⁸ Sugiyono, 81

⁷⁹ Sekaran, Uma & Bougie, Roger "Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengalaman-Kelahiran" 6th Edition (Jakarta: Salemba Empat.) 2019

Kriteria yang diperlukan dalam pemilihan sampel adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung. Dalam menentukan sampel, penulis menggunakan rumus Cochran. Rumus Cochran ini digunakan apabila jumlah populasi dalam penelitian tidak diketahui secara pasti.⁸⁰

Adapun rumus Cochran adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan:

n : jumlah sampel yang diperlukan

z : harga dalam kurve normal untuk simpangan 5% dengan nilai 1,96

p : peluang benar 50%=0,5

q : peluang salah 50%=0,5

e : Sampling error = 10%

Maka dapat dihitung jumlah sampel akan digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

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

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Hasil dari menggunakan rumus Cochran diatas, maka jumlah sampel yang diambil sebesar 96,04 yang kemudian dibulatkan menjadi 100 nasabah.

3. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

<https://onltselarch.id/Author/Homel?author=Uma+Selkaranl%2C+Rogelr+BLougiel>

⁸⁰ Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif , Kualitatif dan R&D". Bandung, Alfabeta 2016

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses atau pengadaan untuk keperluan penelitian, dimana data yang terkumpul adalah untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Koesioner, Koesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁸¹ Data yang diperoleh dalam penelitian ini melalui *google form* yaitu berbentuk online mengenai analisis pengaruh produk tabungan, kualitas layanan dan lokasi terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung.

2. Instrumen Pengumpulan Data

Data Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berupa daftar pertanyaan tertulis, yaitu responden diminta untuk menjawab atau mengisi hal yang berkenaan dengan identitas mereka dan memberi tanggapan terhadap indikator-indikator dari variabel penelitian menurut persepsi mereka.⁸²

⁸¹ Purwonto, "Metodel Pelnellitian Kuantitatif untuk Psikologi dan Pelndidikan", (Yogyakarta: Pustaka Pellajar, 2015), 241.

⁸² Mohammad haris Balady." Analisis Sikap, Norma Subyektif, Kontrol Perilaku Dan pengalaman Pengguna Internet Terhadap Niat Dan Perilaku Berbelanja Online Di Kota Malang." *JAM: Jurnal Aplikasi manajemen* <https://jurnaljam.ub.ac.id>

Pada penelitian ini menggunakan instrumen angket (kuisisioner) dengan pertanyaan dari ketiga variabel dan peneliti menggunakan skala likert. Dengan skala likert, maka variabel yang diukur lalu dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.⁸³

Berikut merupakan pemberian skor dengan skala likert dalam penelitian ini.

Tabel 3.1
Skala Likert

Nomor	Alternative Jawaban	Skor jawaban
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Ragu-Ragu	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: diolah oleh peneliti 2025

4. Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan, terutama adalah masalah tentang sebuah penelitian.⁸⁴ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis data dengan cara survei yaitu teknik pengumpulan data dari subjek yang diteliti (responden) dengan

⁸³ Sugiyono, 142

⁸⁴ Benny Pasaribu et al, "Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis (Media: Edu Pustaka,2022)111

menyebarkan kuesioner.⁸⁵ Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22.

Berikut ini merupakan cara yang digunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini.

a. Uji Validitas

Uji Validitas mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kebenaran suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya.⁸⁶ Uji validitas digunakan untuk menguji apakah koesioner yang digunakan dalam penelitian ini valid atau tidak valid. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *software SPSS*.

Adapun rumusan yang digunakan untuk menguji tingkat validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan korelasi. Uji validitas dapat digunakan dengan membandingkan nilai rhitung dengan r tabel untuk *degre of freedom (df)*.

Dimana $df = n-2$ dengan sig 5% jika $r \text{ tabel} < r \text{ hitung}$. Dengan ketentuan:

- i. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ table} = \text{valid}$
- ii. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel} = \text{tidak valid}$

b. Uji Reliabilitas

⁸⁵ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2022:142)

⁸⁶ Ovan dan Andika Saputra, "CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web," (Sulawesi Selatan:Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019), 2 https://books.google.co.id/books/about/CAMI_Aplikasi_Uji_Validitas_dan_Reliabil.html?hl=id&id=mZgMEAAAQBAJ&redir_esc=y

Uji Reliabilitas didefinisikan sebagai tingkat sejauh mana skor tes konsisten, dapat dipercaya dan dapat diulang.⁸⁷ Reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama, dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran teknik *Cronbach Alpha*, dimana alat ukur dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* $>0,50$.

Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila jawaban seorang responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang di ajukan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk menguji realibilitas kuesioner adalah menggunakan rumus Alpha Cronbach, dimana dikatakan reliabel jika *Alpha Cronbach* $> 0,50$.⁸⁸

c. Uji Asumsi Klasik

Sebelum data diolah dengan regresi linier berganda , maka dilakukan uji asumsi klasik untuk memperoleh keyakinan bahwa data yang diperoleh beserta variabel penelitian layak untuk diolah lebih lanjut.⁸⁹ Uji Asumsi klasik merupakan dasar dari teknik analisis regresi. Dalam penggunaan regresi linier rentan dengan beberapa permasalahan yang sering timbul, sehingga menyebabkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan kurang akurat, persyaratan analisis diperlukan guna mengetahui apakah analisis data untuk menguji hipotesis dapat dilanjutkan

⁸⁷ Krisan Andreas Pramujati, dan Lobby Loekmono, "Uji Validitas dan Realibilitas Alat Ukur Penelitian *Questionnaire Empathy*," jurnal ilmiah bimbingan konseling undiksa 9, no 2 2018: 76 <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJBK/INDEX>.

⁸⁸ Singgih Santoso, "Panduan Lengkap Menguasai SPSS 16, (Jakarta: PT. Elek Media Komputindo,2018),78<http://kin.perpusnas.go.id/DisplayData.aspx?pId=2267&pRegionCode=U NUSBY&pClientId=704> Di akses pada 02 Februari 2025

⁸⁹ Dadan Sabrudin dan Euphrasia Suzy Suhendra, " Dampak Akuntabilitas, Transaparansi, dan Profesionalisme pada Gogik terhadap Kinerja Guru di SMKN 21 Jakarta," Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis 4 no 1, 2019:44 <https://doi.org/10.29407/nusamba.v4i1.12848>

atau tidak. Pada umumnya uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolnearitas, Adapun Uji asumsi klasik yang digunakan sebagai berikut:⁹⁰

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal.⁹¹ Apabila suatu variabel tidak berdistribusi secara normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Jika melihat data yang mungkin atau mungkin tidak berdistribusi normal, dapat melihat besarnya nilai signifikansinya.

Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansinya lebih besar dari 5% atau 0,05.⁹² Dalam penelitian ini menggunakan alat uji Kolmogorov-Smirnov dengan menggunakan dasar pengambilan keputusan.

- i. Angka signifikansi Uji Kolmogorov-Smirnov $\text{sign} > 0,05$ maka data berdistribusi normal
- ii. Angka signifikansi Uji Kolmogorov-Smirnov $\text{sig} < 0,05$ maka data berdistribusi tidak normal.

2. Uji Multikolinieritas

⁹⁰ Mulyono, "Analisis Uji Asumsi Klasik", BINUS University Business School, (Des 2019) <https://bbs.binus.ac.id/management/2019/12/analisis-uji-asumsi-klasik/>

⁹¹ Dadan Sabrudin, 44

⁹² Suliyanto, "Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi Dengan SPSS" (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2011) H. 75

Multikolinieritas merupakan keadaan dimana terjadinya hubungan linear yang sempurna atau mendekati antara variable independen dalam model regresi. Suatu model regresi dikatakan mengalami multikolinieritas jika ada fungsi linear yang sempurna pada beberapa atau semua independen variabel dalam fungsi linear. Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya nilai multikolinieritas adalah nilai *tolerance* $\geq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \leq 10$. Berarti tidak ada masalah multikolinieritas.⁹³ Hipotesis yang digunakan dalam pengujian multikolinieritas adalah:

H0: $VIF > 10$, terdapat multikolinieritas

H1: $VIF < 10$, tidak dapat multikolinieritas

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan varian residual dari satu periode pengamatan ke periode pengamatan lainnya.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas dapat dilihat dari nilai uji Glej. Jika nilai $\text{sig} \leq 0,05$ maka terjadi gejala heteroskedastisitas dan jika nilai $\text{sig} \geq 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas sebagai berikut:

- a. Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.
- b. Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau sekitar angka 0

⁹³ Liliana Dewi Dan Stella Nathania,"Pengukuran Aspek Kepuasan Konsumen Le Fluffy Dessert," *Jurnal Bisnis Terapan* 02,No 1 (Politeknik Ubaya Surabaya,2018)66
<https://doi.org/10.24123/jbt.v2i01.1087>

- c. Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- d. Penyebaran titik-titik dan tidak berpola.⁹⁴

d. Uji Hipotesis Penelitian

Analisis ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS.

1. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda merupakan suatu analisa statistika yang menjelaskan hubungan antara dua variabel yakni, variabel terikat (Y) dihubungkan dengan satu variabel atau lebih variabel bebas (X). analisis regresi linier berganda adalah suatu model regresi yang memuat lebih dari satu variabel bebas.⁹⁵ Dalam penelitian ini variabel (Y) keputusan Nasabah yang kemudian dihubungkan dengan tiga variabel bebas yakni:

X1 = Produk Tabungan

X2 = Kualitas Layanan

X3 = Lokasi.

Bentuk persamaan garis regresi adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

Dimana:

Y = Keputusan Nasabah (variabel terikat)

⁹⁴ Hengky Latan, "Analisis Multivariate: Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20,0" (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 56

⁹⁵ Rahmadani Agung Prasetyo dan Helma, "Analisis Regresi Linier Berganda untuk Melihat Faktor yang Berpengaruh terhadap Kemiskinan di Provinsi Sumatra Barat," *Jurnal of Mathematic UNP* no 2 (2022) 63 <https://doi.org/10.24036/unpjomath.v7i2.12777>

α = konstanta

X1 = Produk tabungan

X2 = Kualitas Layanan

X3 = Lokasi

Y = keputusan Nasabah

β_1 = koefisien regresi X₁

β_2 = koefisien regresi X₂

β_3 = koefisien regresi X₃

ϵ = variabel error⁹⁶

2. Uji T (Parsial)

Uji t (Parsial) merupakan pengujian koefisien regresi yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel *independent* (produk tabungan, kualitas layanan dan lokasi) memiliki pengaruh terhadap variabel *dependent* (keputusan Nasabah).⁹⁷ Uji t digunakan pada

penelitian yang memiliki satu atau lebih variabel independen. Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel.

Berikut ini kriteria penilaian pada uji t sebagai berikut:⁹⁸

1. Jika nilai t hitung > nilai t tabel dan nilai sig < 0,05 maka Ho

ditolak dan Ha diterima, yang artinya bahwa variabel

⁹⁶ Adi Riski Juanda, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, dan Resiko terhadap Minat Menggunakan Internet Banking" (Skripsi, UIN Ar-Raniry, 2020): 58

⁹⁷ Sulisty Wardani dan Rita Intan Permatasari, "Pengaruh Perkembangan Karier dan Disiplin Kerja terhadap Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Staf Umum Bagian Pergudangan Penerbangan Angkatan Darat (Penerbad) di Tangerang," *Jurnal Ilmiah M-Progress* 12 No 1(2020):23 <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.862>

⁹⁸ Dwi Prayitno, "Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS" (Yogyakarta: Mediakom, 2013), 56

<https://kin.perpusnas.go.id/DisplayData.aspx?pId=61019&pRegionCode=UNES&pClientId=634>

independent berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependent.

2. Jika nilai t hitung $<$ nilai t tabel dan nilai $\text{sig} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang artinya bahwa variabel independent tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap dependent.

3. Uji F (Simultan)

Uji F (Simultan) bertujuan untuk mengetahui apakah variabel *independent* (produk tabungan, kualitas layanan dan lokasi) memiliki pengaruh terhadap variabel *dependent* (keputusan Nasabah). Uji F digunakan pada penelitian yang memiliki dua variabel independent atau lebih. Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel.

Berikut ini kriteria penilaian pada uji F adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai F hitung $> \alpha$ (0,05) F tabel, maka variabel *independent* yang diuji tidak memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel *dependent*, sehingga hipotesis diterima.
- b. Jika $F_{\text{hitung}} < \alpha$ (0,05) F tabel maka variabel independent yang diuji memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependent sehingga hipotesis ditolak.⁹⁹

Selain itu, cara pengujian dalam uji F dapat dilihat dari nilai F hitung dan F tabel. Jika F hitung $> F$ tabel, maka variabel bebas

⁹⁹ Mudrajat Kuncoro, "Metode Kuantitatif, Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi" (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan, 2011), 106. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikatnya dimana F tabel pada derajat bebas.

Dimana:

$Df = \alpha, (k-1), (n-k)$.

N=jumlah pengamatan

K= jumlah variabel

4. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk menentukan seberapa besar variasi yang terjadi pada variabel *dependent* (Y) yang dapat dijelaskan dengan variabel *independent* (X).¹⁰⁰ nilai R^2 digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *independent* yang diteliti terhadap variabel *dependent* dengan ketentuan sebagai berikut:¹⁰¹

- a) Jika R^2 semakin mendekati satu (semakin besar), maka pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent semakin besar.
- b) Jika R^2 semakin mendekati nol (semakin kecil), maka pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent semakin kecil.

Jadi besarnya R^2 adalah $0 \leq R^2 \leq 1$.

¹⁰⁰ Jihan Suci Lestari, Umi Farida dan Siti Chamidah, "Pengaruh Kepemimpinan Kedisiplinan dan Lingkungan Kerja terhadap Prestasi Kerja Guru," *ASSET: Jurnal Manajemen dan Bisnis* 2 No 2 (2020):44 <https://doi.org/10.24269/asset.v2i2.2388>

¹⁰¹ Anggit Prayogo dan Fitrie Arianti, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi (Studi Kasus Driver Gojek di Kota Semarang)," *Diponegoro Journal of Economics* 9 no 3 (2020): 97-110 <https://doi.org/10.14710/djoe.31574>

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

1. Gambaran Objek Penelitian

A. Sejarah PT Bank Syariah Indonesia Tbk.

PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Tbk, PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Tbk secara resmi berdiri pada tanggal 1 Februari 2021 dan diresmikan langsung oleh Presiden Republik Indonesia, Ir. Joko Widodo, di Istana Negara. BSI merupakan hasil penggabungan tiga bank syariah nasional, yaitu PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah. Penggabungan ini mendapat persetujuan resmi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui Surat Keputusan No. 04/KDK.03/2021, yang memberikan izin penggabungan tiga entitas perbankan syariah tersebut pada tanggal 27 Januari 2021 dengan nomor surat SR-3/PB.1/2021.

Setiap layanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia memiliki karakteristik yang membedakannya dari bank konvensional, salah satunya adalah tidak digunakannya sistem bunga (*interest free*). Sebagai gantinya, BSI menerapkan prinsip bagi hasil, sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) No. 72 Tahun 1992 mengenai bank yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil antara nasabah yang memberikan dana dan pihak pengelola dana tersebut. Hal ini dikarenakan

sistem bunga dianggap bertentangan dengan prinsip syariah, mengingat BSI merupakan lembaga keuangan berbasis syariah.¹⁰²

Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung merupakan kantor cabang pembantu BSI yang berlokasi di Kabupaten Jember. Sebelum menjadi bagian dari BSI, kantor ini merupakan cabang dari Bank Syariah Mandiri (BSM). Setelah adanya regulasi mengenai penggabungan bank syariah, kantor ini resmi berubah menjadi BSI KCP Jember Balung.

Lokasi BSI KCP Jember Balung cukup strategis karena berada dekat dengan area pasar dan pusat keramaian, sehingga memudahkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan. BSI Jember Balung mengusung visi dan misi yang selaras dengan seluruh unit Bank Syariah Indonesia di seluruh Indonesia.

b. Website dan Alamat BSI KCP Jember Balung

Website : <https://www.bankbsi.co.id>

Alamat BSI: JL. Ambulu No. 30, Kebonsari, Balung Lor, Kecamatan Balung, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68161

Visi: Menjadi salah satu dari 10 Global Islamic Bank Syariah Indonesia dan sahabat finansial, social, dan spiritual untuk seluruh masyarakat

Misi:

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
2. Menjadi Bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

¹⁰² Muhammad Hanifan, Hersa Farida , “Analisis Implemetasi Aplikasi BSI M-banking Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di BSI KCP Jember Balung, et al I,” ‘Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu, 2 (2024), 128

3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

c. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung

BSI KCP Jember Balung memiliki jumlah karyawan dengan total 20 orang yang dimana tertera pada tabel berikut:

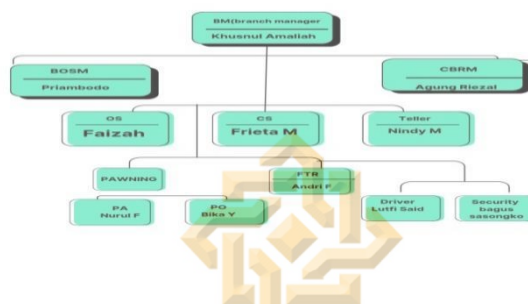
Tabel 4.1
Jumlah dan jabatan karyawan

No.	Jabatan	Unit Kerja	Area	Jumlah
1.	Branch Operation & Service Manager	KCP Jember Balung	Jember	1
2.	Branch Manager	KCP Jember Balung	Jember	1
3.	Customer Staff	KCP Jember Balung	Jember	1
4.	Customer Service	KCP Jember Balung	Jember	1
5.	Customer Banking Representatif	KCP Jember Balung	Jember	2
6.	Micro Bisnis Representatif	KCP Jember Balung	Jember	2
7.	Teller	KCP Jember Balung	Jember	1
8.	Pawning Appraisal	KCP Jember Balung	Jember	1
9.	Funding & Transaction Staff	KCP Jember Balung	Jember	1
10.	Pawning Officer	KCP Jember Balung	Jember	1
11.	Sales Force	KCP Jember Balung	Jember	3
12.	Security	KCP Jember Balung	Jember	1
13.	Driver	KCP Jember Balung	Jember	1
14.	Office Boy	KCP Jember Balung	Jember	1
15.	Consumer Sales Executive	KCP Jember Balung	Jember	1
16.	RSE (Retail Sales Executive)	KCP Jember Balung	Jember	1
Total				20

Sumber:diolah peneliti. 2025

Gambar 4.1

Struktur Organisasi BSI KCP Jember Balung



Sumber: diolah oleh peneliti, 2025

2. Penyajian Data

a. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh pada bagian ini akan dideskripsikan dari data masing-masing responden mengenai jenis kelamin, tahun lahir, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan dengan menggunakan rumus slovin yang ditemukan hasil 100 responden dari populasi nasabah menabung di BSI KCP Jember Balung.

1) Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Responden dalam penelitian ini terdiri dari berbagai latar belakang, salah satunya adalah jenis kelamin. Berikut adalah distribusi responden berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 4.2
Deskripsi Profil Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase %
1.	Laki-Laki	23	23%
2.	Perempuan	77	77%
Total		100	100%

Sumber: data diperoleh dari hasil kuesioner

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden di antaranya terdiri dari 23 responden berjenis kelamin Laki-laki dan 77 responden berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah perempuan lebih dominan dalam pengisian kuesioner pada penelitian ini.

2) Karakteristik responden berdasarkan tahun lahir

Responden dalam penelitian ini terdiri dari berbagai latar belakang, salah satunya adalah tahun lahir. Berikut adalah distribusi responden berdasarkan tahun lahir:

Tabel 4.3
Deskripsi Profil Berdasarkan Tahun Lahir

No.	Tahun Lahir	Jumlah	Presentase %
1.	1995-2000	12	12%
2.	2001-2005	88	88%
Total		100	100%

Sumber: data diperoleh dari hasil kuesioner

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 100 responden di antaranya terdiri dari 12 orang kelahiran tahun 1995-2000, dan 88 responden berkelahiran tahun 2001-2005. Hal ini menunjukkan bahwasannya nasabah dengan kelahiran tahun 2001-2005 lebih banyak dalam pengisian kuesioner pada penelitian ini

3) Karakteristik responden berdasarkan Usia

Responden dalam penelitian ini terdiri dari berbagai latar belakang, salah satunya adalah usia. Berikut adalah distribusi responden berdasarkan usia:

Tabel 4.4
Deskripsi Profil Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Presentase %
1.	19-22 tahun	62	62%
2.	23-25 tahun	34	34%
3.	26-30 tahun	4	4%
Total		100	100%

Sumber: data diperoleh dari hasil kuesioner

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden di antaranya terdiri dari 62 responden berusia 19-22 tahun, 34 responden berusia 23-25 tahun dan 4 responden berusia 26-28 tahun. Hal ini menunjukkan bahwasannya nasabah dengan usia 19-22 tahun lebih banyak dalam pengisian kuesioner pada penelitian ini.

4) Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Responden dalam penelitian ini terdiri dari berbagai latar belakang, salah satunya adalah pendidikan terakhir. Berikut adalah distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir:

Tabel 4.5
Deskripsi Profil Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan terakhir	Jumlah	Presentase %
1.	Sma/Sederajat	66	66%
2.	Diploma	8	8%
3.	Sarjana	26	26%
4.	Lainnya	0	0%
Total		100	100%

Sumber: data diperoleh dari hasil kuesioner

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 100 responden di antaranya terdiri dari 66 responden berpendidikan Sma/Sederajat, 8 responden berpendidikan diploma, 26 responden berpendidikan terakhir Sarjana dan 0 responden berpendidikan lainnya. Hal ini menunjukkan

bahwasannya nasabah dengan pendidikan terakhir SMA/Sederajat lebih banyak dalam pengisian kuesioner pada penelitian ini.

5) Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Responden dalam penelitian ini terdiri dari berbagai latar belakang, salah satunya adalah pekerjaan. Berikut adalah distribusi responden berdasarkan pekerjaan:

Tabel 4.6
Deskripsi Profil Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Presentase %
1.	Mahasiswa	68	68%
2.	Wirausaha	5	5%
3.	Pekerja	13	13%
4.	Lainnya	14	14%
Total		100	100%

Sumber: data diperoleh dari hasil kuesioner

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 100 responden di antaranya terdiri dari 68 responden bekerja sebagai Mahasiswa, 5 responden wirausaha, 13 responden pekerja dan 14 responden bekerja sebagai lainnya. Hal ini menunjukkan bahwasannya nasabah dengan pekerjaan sebagai mahasiswa lebih banyak dalam pengisian kuesioner pada penelitian ini.

3. Analisis dan Pengujian Hipotesis

a. Deskripsi Hasil Penelitian

Hasil pernyataan responden pada setiap kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel akan dideskripsikan untuk penilaian para responden terhadap keseluruhan yakni, Produk Tabungan, Kualitas Layanan dan Lokasi terhadap Keputusan Nasabah Menabung.

Berikut ini hasil analisis deskripsi variabel Produk Tabungan, Kualitas Layanan dan Lokasi terhadap Keputusan Nasabah Menabung.

a) Hasil analisis deskripsi variabel produk tabungan

Tabel 4.7
Hasil Pernyataan Responden Tentang Variabel Produk Tabungan

Indikator	SS		S		RR		TS		STS	
	J	%	J	%	J	%	J	%	J	%
Produk Tabungan yang ditawarkan oleh BSI KCP Jember Balung penting dalam mempengaruhi keputusan anda dalam menabung ¹⁰³	42	42%	46	46%	1	1%	2	2%	1	1%
Produk Tabungan yang ditawarkan oleh BSI KCP Jember Balung sudah sesuai dengan kebutuhan anda ¹⁰⁴	47	47%	43	43%	9	9%	1	1%	0	0%
Program tabungan BSI KCP Jember Balung beragam dan membuat anda tertarik ¹⁰⁵	38	38%	50	50%	10	10%	2	2%	0	0%
BSI KCP Jember Balung beroperasi sesuai dengan syariat Islam ¹⁰⁶	45	45%	42	42%	11	11%	2	2%	0	0%
Anda merasa puas dengan keuntungan yang terdapat pada produk tabungan di BSI KCP Jember Balung ¹⁰⁷	42	42%	46	46%	10	10%	2	2%	0	0%
Anda merasa Mudah melakukan setoran, transfer dan penarikan dana di BSI KCP Jember Balung ¹⁰⁸	56	56%	34	34%	9	9%	1	1%	0	0%

Sumber: Data penelitian yang diolah 2025

¹⁰³ Laporan tahunan BSI 2023 <https://www.bankbsi.co.id>

¹⁰⁴ Laporan tahunan BSI 2023 <https://www.bankbsi.co.id>

¹⁰⁵ Laporan tahunan BSI 2023 <https://www.bankbsi.co.id>

¹⁰⁶ OJK “Perbankan syariah dan Kelembagaannya” <https://www.ojk.co.id>

¹⁰⁷ Kasmir, “Manajemen Perbankan” (Jakarta: Rajawali Pers, 2016)

¹⁰⁸ OJK, “Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia”, <https://www.ojk.go.id>

Dari data tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa responden memberikan penilaian yang sangat tinggi terhadap variabel produk tabungan pada indikator produk tabungan karena sebelum memutuskan untuk menabung di BSI, nasabah perlu mengetahui apa saja produk tabungan yang ada di BSI KCP Jember Balung.

b) Hasil analisis deskripsi variabel kualitas layanan

Tabel 4.8
Hasil Pernyataan Responden Tentang Variabel Kualitas Layanan

Indikator	SS		S		RR		TS		STS	
	J	%	J	%	J	%	J	%	J	%
Anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staf bank BSI KCP Jember Balung ¹⁰⁹	51	51%	41	41%	8	8%	0	0%	0	0%
Staf bank memberikan informasi yang jelas dan membantu tentang produk tabungan di BSI ¹¹⁰	49	49%	45	45%	5	5%	1	1%	0	0%
Petugas BSI KCP Jember Balung bersikap ramah dan sopan ¹¹¹	52	52%	42	42%	5	5%	1	1%	0	0%
Petugas BSI KCP Jember Balung membantu dalam menyelesaikan masalah anda ¹¹²	51	51%	44	44%	5	5%	0	0%	0	0%
BSI KCP Jember balung memiliki fasilitas yang memadai ¹¹³	43	43%	49	49%	5	5%	3	3%	0	0%
Anda merasa nyaman bertransaksi di BSI KCP Jember balung ¹¹⁴	47	47%	44	44%	7	7%	1	1%	1	1%

Sumber: Data penelitian yang diolah 2025

¹⁰⁹ Kasmir

¹¹⁰ Kasmir

¹¹¹ Kasmir, "Etika Customer Service" (Jakarta: Rajawali Pers, 2016)

¹¹² Tjiptono, F., & Chandra, G. "Service, Quality & Satisfaction" (Yogyakarta: Andi, 2019)

¹¹³ Tjiptono, F., & Chandra, G. "Strategi Pemasaran" (Yogyakarta: Andi, 2017)

¹¹⁴ Tjiptono, F., 2019

Dari data tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa responden memberikan penilaian yang baik terhadap variabel Kualitas layanan pada indikator Kualitas layanan yang menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dan menikmati pelayanan yang ada di BSI.

c) Hasil analisis deskripsi variabel lokasi

Tabel 4.9
Hasil Pernyataan Responden Tentang Variabel Lokasi

Indikator	SS		S		RR		TS		STS	
	J	%	J	%	J	%	J	%	J	%
Lokasi bank BSI penting dalam mempengaruhi keputusan anda untuk menabung ¹¹⁵	44	44%	44	44%	11	11%	11	11%	1	1%
Lokasi bank BSI mudah dijangkau dari tempat tinggal anda ¹¹⁶	36	36%	49	49%	7	7%	7	7%	1	1%
Lokasi bank memiliki tempat parkir yang memadai ¹¹⁷	34	34%	53	53%	10	10%	2	2%	1	1%
Lokasi bank mudah terlihat di jalan raya ¹¹⁸	42	42%	50	50%	8	8%	0	0%	0	0%
Akses jalan menuju bank dalam kondisi baik ¹¹⁹	45	45%	45	45%	9	9%	1	1%	0	0%
Tersedia fasilitas keamanan yang memadai dilokasi bank yaitu cctv atau satpam ¹²⁰	63	63%	30	30%	6	6%	1	1%	0	0%

Sumber: Data penelitian yang diolah 2025

¹¹⁵ Kholid, M. N &Yulianti .E ”Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menabung Pada Bank Syariah.” *Jurnal ilmiah Ekonomi Islam (JIEI)*, 6(3),(2020) 450-460 <https://doi.org/10.29040/jiei.v6i3.1324>

¹¹⁶ Kholid, M. N &Yulianti .E

¹¹⁷ Rinanti, D &Riyadi, S “Pengaruh Produk, Lokasi dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Syariah.” *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis* , 10(2), 2017, 130-140 ISSN:1979-2893 <https://ejournal.stiesia.ac.id/jreb/article/view/972>

¹¹⁸ Rinanti, D &Riyadi, S

¹¹⁹ Rinanti, D &Riyadi, S

¹²⁰ Kholid, M. N &Yulianti .E

Dari data tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa responden memberikan penilaian yang bervariasi terhadap variabel Lokasi pada indikator Lokasi karena sebelum memutuskan untuk menabung di BSI ,nasabah perlu mengetahui seperti apa Lokasi yang ada di BSI KCP Jember Balung.

d) Hasil analisis deskripsi variabel keputusan nasabah

Tabel 4.10
Hasil pernyataan responden tentang variabel keputusan nasabah

Indikator	SS		S		RR		TS		STS	
	J	%	J	%	J	%	J	%	J	%
Anda menjadi Nasabah BSI karena sesuai dengan kebutuhan anda ¹²¹	50	50%	50	50%	0	0%	0	0%	0	0%
Anda menjadi Nasabah BSI karena produk dan layanan Bank BSI sesuai dengan apa yang anda butuhkan ¹²²	45	45%	55	55%	0	0%	0	0%	0	0%
Bank BSI memberikan informasi yang menarik dan membuat anda tertarik ¹²³	50	50%	50	50%	0	0%	0	0%	0	0%

¹²¹ Kholid, M. N & Yulianti .E

¹²² Kholid, M. N & Yulianti .E

¹²³ Rinanti, D & Riyadi, S

Anda merasa puas bertransaksi di Bank BSI ¹²⁴	55	55%	45	45%	0	0%	0	0%	0	0%
Kualitas layanan di BSI menjadi alasan anda memutuskan menabung di Bank BSI ¹²⁵	45	45%	36	36%	10	10%	9	9%	0	0%
Sebelum memilih Bank BSI anda membandingkan terlebih dahulu dengan Bank lain ¹²⁶	40	40%	50	50%	5	5%	5	5%	0	0%

Sumber: Data penelitian yang diolah 2025

Dari data tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa responden memberikan penilaian yang bervariasi terhadap variabel keputusan nasabah pada indikator keputusan nasabah karena sebelum memutuskan untuk menabung di BSI.

b. Pengujian Instrumen Data

1. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengukur apakah butiran-butiran pernyataan yang ada pada kuesioner tersebut sudah valid, artinya kuesioner yang diberikan berdasarkan butiran pernyataan tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.¹²⁷

¹²⁴ Kholid, M. N & Yulianti .E

¹²⁵ Kholid, M. N & Yulianti .E

¹²⁶ Kholid, M. N & Yulianti .E

¹²⁷ Adi Riski Juanda, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, dan Resiko terhadap Minat Menggunakan Internet Banking "(Skripsi, UIN Ar-Raniry, 2020): 56.

Item kuesioner dinyatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel.¹²⁸

Adapun r tabel diperoleh dengan menggunakan rumus df (*degree of freedom*) = $n-2$, dengan n merupakan jumlah data. Maka diperoleh nilai $df=100-2=98$. Dengan ini tingkat signifikan 0,05 atau 5% untuk uji dua arah maka dalam penelitian ini r tabel diperoleh sebesar 0,1966. Hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Produk Tabungan

Pertanyaan	Alpha	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0,05	0,565	0,1966	Valid
X1.2	0,05	0,530	0,1966	Valid
X1.3	0,05	0,542	0,1966	Valid
X1.4	0,05	0,482	0,1966	Valid
X1.5	0,05	0,490	0,1966	Valid
X1.6	0,05	0,586	0,1966	Valid

Sumber: data diolah SPSS 22

Berdasarkan tabel diatas, dimana untuk pertanyaan variabel (X_1) yaitu variabel produk tabungan bisa dikatakan valid jika r hitung > r tabel. Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa X1.1 diketahui sebesar 0,565 > 0,1966 hal ini dapat dikatakan valid karena nilai r hitung > r tabel. Pada X1.2 diketahui r hitung > r tabel yaitu 0,530 > 0,1966 dinyatakan valid. Pada X1.3 diketahui r hitung > r tabel yaitu 0,542 > 0,1966 dinyatakan valid. Pada X1.4 diketahui r hitung > r tabel yaitu 0,482 > 0,1966 dinyatakan valid. Pada X1.5 diketahui r hitung > r tabel yaitu 0,490 >

¹²⁸ Rezza Resita Himawati, "Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking dengan Sikap sebagai Variabel Intervening" (Skripsi, IAIN Salatiga, 2018): 40.

0,1966 dinyatakan valid. Pada X1.6 diketahui $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu 0,586 > 0,1966 dinyatakan valid.

Dengan begitu dapat ditarik kesimpulan bahwa pertanyaan untuk variabel produk tabungan (X_1) yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan

Pertanyaan	Alpha	R hitung	R tabel	Keterangan
X2.1	0,05	0,619	0,1966	Valid
X2.2	0,05	0,555	0,1966	Valid
X2.3	0,05	0,618	0,1966	Valid
X2.4	0,05	0,562	0,1966	Valid
X2.5	0,05	0,552	0,1966	Valid
X2.6	0,05	0,585	0,1966	Valid

Sumber: data diolah SPSS 22

Berdasarkan tabel diatas, dimana untuk pertanyaan variabel (X_2) yaitu variabel kualitas layanan bisa dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Pada X2.1 diketahui sebesar $0,619 > 0,1966$ dinyatakan valid. Pada X2.2 diketahui $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,555 > 0,1966$ dinyatakan valid. Pada X2.3 diketahui $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,618 > 0,1966$ dinyatakan valid. Pada X2.4 diketahui $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,562 > 0,1966$ dinyatakan valid. Pada X2.5 diketahui $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,552 > 0,1966$ dinyatakan valid. Pada X2.6 diketahui $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,585 > 0,1966$ dinyatakan valid.

Dengan begitu dapat ditarik kesimpulan bahwa semua pernyataan variabel Kualitas Layanan (X_2) yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

Tabel 4.13
Hasil Uji Validitas Lokasi

pertanyaan	Alpha	R hitung	R tabel	Keterangan
X3.1	0,05	0,610	0,1966	Valid
X3.2	0,05	0,499	0,1966	Valid
X3.3	0,05	0,549	0,1966	Valid
X3.4	0,05	0,492	0,1966	Valid
X3.5	0,05	0,597	0,1966	Valid
X3.6	0,05	0,588	0,1966	Valid

Sumber: data diolah SPSS 22

Berdasarkan tabel diatas, dimana untuk pertanyaan variabel (X_3) yaitu variabel lokasi bisa dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel. Pada X3.1 diketahui sebesar $0,610 > 0,1966$ dinyatakan valid. Pada X3.2 diketahui r hitung $>$ r tabel yaitu $0,499 > 0,1966$ dinyatakan valid. Pada X3.3 diketahui r hitung $>$ r tabel yaitu $0,549 > 0,1966$ dinyatakan valid. Pada X3.4 diketahui r hitung $>$ r tabel yaitu $0,492 > 0,1966$ dinyatakan valid. Pada X3.5 diketahui r hitung $>$ r tabel yaitu $0,597 > 0,1966$ dinyatakan valid. Pada X3.6 diketahui r hitung $>$ r tabel yaitu $0,588 > 0,1966$ dinyatakan valid.

Dengan begitu dapat ditarik kesimpulan bahwa semua pernyataan variabel Lokasi (X_3) yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

Tabel 4.14
Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah

Pertanyaan	Alpha	R hitung	R tabel	Keterangan
Y.1	0,05	0,876	0,1966	Valid
Y.2	0,05	0,815	0,1966	Valid
Y.3	0,05	0,946	0,1966	Valid
Y.4	0,05	0,884	0,1966	Valid
Y.5	0,05	0,930	0,1966	Valid
Y.6	0,05	0,730	0,1966	Valid

Sumber: data diolah SPSS 22

Berdasarkan tabel diatas, dimana untuk pertanyaan variabel (Y) yaitu variabel Keputusan nasabah bisa dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel. Pada Y.1 diketahui sebesar $0,876 > 0,1966$ dinyatakan valid. Pada Y.2 diketahui r hitung $>$ r tabel yaitu $0,815 > 0,1966$ dinyatakan valid. Pada Y.3 diketahui r hitung $>$ r tabel yaitu $0,946 > 0,1966$ dinyatakan valid. Pada Y.4 diketahui r hitung $>$ r tabel yaitu $0,884 > 0,1966$ dinyatakan valid. Pada Y.5 diketahui r hitung $>$ r tabel yaitu $0,930 > 0,1966$ dinyatakan valid. Pada Y.6 diketahui r hitung $>$ r tabel yaitu $0,730 > 0,1966$ dinyatakan valid.

Dengan begitu dapat ditarik kesimpulan bahwa semua pernyataan variabel Keputusan nasabah (Y) yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

c. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner dari suatu variabel. Uji reliabilitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah data yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner dapat dipercaya atau tidak. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* $>$ 0,6.¹²⁹

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan *IBM SPSS 22*. Hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

¹²⁹ Adi Riski Juanlda, 2020, 56

Tabel 4.15
Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	Ketentuan	keterangan
1.	Produk tabungan (X1)	0,491	0,60	Reliabel
2.	Kualitas layanan (X2)	0,609	0,60	Reliabel
3.	Lokasi (X3)	0,551	0,60	Reliabel
4	Keputusan menabung (Y)	0,932	0,60	Reliabel

Sumber: data diolah SPSS 22

Bedasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa masing-masing indikator variabel X dan Y memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 artinya indikator yang digunakan reliabel atau handal. Dimana nilai Cronbach Alpha X1 0,491 > 0,60, nilai Cronbach's Alpha X2 0,609 > 0,60, nilai Cronbach's Alpha X3 0,551 > 0,60 dan nilai *Cronbach's Alpha* Y sebesar 0,932 > 0,60. Sehingga hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel (X_1) produk tabungan, (X_2) kualitas layanan, (X_3) lokasi dan (Y) keputusan Nasabah dalam penelitian ini reliabel.

a. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Dilakukan untuk mengetahui apakah variabel *independent* dan *dependent* atau keduanya telah tersalurkan dengan normal atau tidak. Dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan menggunakan taraf signifikan 0,05 dengan dasar pengambilan

keputusan.¹³⁰ Berikut merupakan hasil uji normalitas dengan menggunakan bantuan *IBM SPSS 22*.

Tabel 4.16
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.68369121
Most Extreme Differences	Absolute	.152
	Positive	.072
	Negative	-.152
Test Statistic		.152
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: data diolah SPSS 22

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui hasil *Asymp.Sig.* Dari uji normalitas Kolmogorov-Smirnlov sebesar 0,200 yang artinya lebih besar dari alpha 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji adanya korelasi antara variabel bebas dalam suatu model regresi. Untuk menemukan ada tidaknya multikolinearitas yaitu dengan cara melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflating Factor (VIF)*. Jika nilai tolerance $< 0,1$ dan nilai VIF > 10 maka model regresi tersebut dapat diindikasikan adanya multikolinearitas antara variabel bebas.

¹³⁰ I Gusti Agung Sri Andini dan Ni Ketut Seminari, "Pengaruh Retail Service terhadap Citra Perusahaan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan," *EL-jurnal Manajemen Unud* Vol.6, No.1 (2017): 6651-6677

Begitupun sebaliknya, jika nilai tolerance $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 maka model regresi tersebut tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas.¹³¹ Berikut merupakan hasil uji multikolinearitas dengan menggunakan bantuan *IBM SPSS 22*.

Tabel 4.17
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Produk Tabungan	.436	2.295
Kualitas Layanan	.436	2.295
Lokasi	.491	2.038
<i>Dependent variabel: keputusan nasabah</i>		

Sumber: data diolah SPSS 22

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas menyatakan bahwa untuk variabel produk tabungan (X_1) memiliki nilai *tolerance* sebesar $0,436 > 0,10$ dan VIF sebesar $2,295 < 10$. variabel kualitas layanan (X_2) memiliki nilai *tolerance* sebesar $0,436 > 0,10$ dan VIF sebesar $2,295 < 10$. Variabel lokasi (X_3) memiliki nilai *tolerance* sebesar $0,491 > 0,10$ dan VIF sebesar $2,038 < 10$. Artinya tidak menunjukkan adanya gejala multikoloniearitas dimana nilai *tolerance* masing-masing variabel independent $> 0,10$ dan VIF < 10 .

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan bertujuan untuk melihat apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu

¹³¹ Ahmad Saturi, "Pengaruh Reward, Motivasi Kerja dan Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember" (Skripsi, UIN KHAS JEMBER, 2022): 89

pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Adapun cara untuk mengetahui dalam pengujian ini dengan menggunakan cara uji Glejser. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka dalam model regresi tersebut terjadi gejala heteroskedastisitas. Dan apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.¹³² Berikut merupakan hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan bantuan IBM SPSS Statistics 22.

Tabel 4.18
Hasil Uji Heteroskedastisitas

<i>Coefficients^a</i>		
Model	T	Sig.
Produk tabungan	1.422	0.158
Kualitas Layanan	0.611	0.543
Lokasi	1.492	0.139
<i>Dependent Variable: ABS_RES</i>		

Sumber: data diolah SPSS 22

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa semua variabel independent tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Dapat dibuktikan dengan diperolehnya nilai signifikansi semua variabel independen $> 0,05$.

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini dilakukan dengan menggunakan bantuan IBM SPSS 22.

Analisis ini dilakukan untuk mengukur apakah antara dua variabel atau lebih

¹³² I Gusti Agung Sri Andini dan Ni Ketut Seminari, "Pengaruh Retail Service terhadap Citra Perusahaan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan," *E-jurnal Manajemen Unud* Vol.6, No.12 (2017): 6651-6677

memiliki kekuatan, serta juga untuk menunjukkan hubungan antara variabel independent dengan variabel dependent, hasil uji regresi linier berganda dalam penelitian dibawah ini:

Tabel 4.19
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a		
Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	1.219	2.253
Produk Tabungan	0.320	0.108
Kualitas Layanan	0.391	0.109
Lokasi	0.852	0.116
a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah		

Sumber: data diolah SPSS 22

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat disimpulkan persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 1,219 + 0,320X_1 + 0,391X_2 + 0,852X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Keputusan Nasabah menabung (variabel terikat)

α = konstanta

X_1 = Produk tabungan

X_2 = Kualitas Layanan

X_3 = Lokasi

Y = keputusan Nasabah

β_1 = koefisien regresi X_1

β_2 = koefisien regresi X_2

β_3 = koefisien regresi X_3

e = variabel error

Dari hasil regresi linier berganda dapat dijelaskan bahwa:

1. konstanta(α) memiliki nilai sebesar 1,219. Artinya, jika variabel X_1 (produk tabungan), variabel X_2 (kualitas layanan), dan variabel X_3 (lokasi) adalah 0 atau tidak mengalami perubahan, maka nilai variabel Y (keputusan nasabah) adalah 1,219.
2. Nilai koefisien regresi X_1 (b_1) sebesar 0,320 menunjukkan variabel X_1 (produk tabungan) memiliki arah korelasi positif terhadap variabel Y (keputusan nasabah). Artinya jika variabel X_1 (produk tabungan) mengalami kenaikan sebesar 1 maka variabel Y (keputusan nasabah) akan mengalami peningkatan sebesar 0,320.
3. Nilai koefisien regresi X_2 (b_2) sebesar 0,391 menunjukkan variabel X_2 (kualitas layanan) memiliki arah korelasi positif terhadap variabel Y (keputusan nasabah). Artinya jika variabel X_2 (kualitas layanan) mengalami kenaikan sebesar 1 maka variabel Y (keputusan nasabah) akan mengalami peningkatan sebesar 0,391.
4. Nilai koefisien regresi X_3 (b_3) sebesar 0,852 menunjukkan variabel X_3 (lokasi) memiliki arah korelasi positif terhadap variabel Y (keputusan nasabah). Artinya jika variabel X_3 (lokasi) mengalami kenaikan sebesar 1 maka variabel Y (keputusan nasabah) akan mengalami peningkatan sebesar 0,852.

c. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (uji T)

Uji t (Parsial) merupakan pengujian koefisien regresi yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel *independent* (produk tabungan, kualitas layanan dan lokasi) memiliki pengaruh terhadap variabel *dependent* (keputusan Nasabah).¹³³ Uji t digunakan pada penelitian yang memiliki satu atau lebih variabel independen. Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai thitung dengan ttabel.

Adapun ttabel diperoleh dengan menggunakan rumus df (degree of freedom) $n-k-1$, dengan n merupakan jumlah sampel dan k merupakan jumlah variabel X. Maka diperoleh nilai $df = 100-2-1 = 97$. Dengan tingkat signifikansi 0,05 maka dalam penelitian ini ttabel diperoleh sebesar 0,198472. Uji Parsial dalam penelitian ini menggunakan bantuan IBM SPSS Statistics. Hasil pengujiannya dapat dilihat tabel berikut:

Tabel 4.20
Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a		
Model	T	Sig.
Produk Tabungan	2.953	0.004
Kualitas Layanan	3.598	0.001
Lokasi	7.362	0.000
a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah		

Sumber: data diolah SPSS 22

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat disimpulkan Uji Parsial (Uji T) dalam penelitian ini sebagai berikut:

¹³³ Sulisty Wardani dan Rita Intan Permatasari ,” Pengaruh Perkembangan Karier dan Disiplin Kerja terhadap Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Staf Umum Bagian pergudangan penerbangan Angkatan Darat (Penerbad) di Tangerang,” *Jurnal Ilmiah M-Progress* 12 No 1(2020):23 <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.862>

- 1) Pengaruh variabel X1 produk tabungan terhadap keputusan nasabah.
Menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel produk tabungan (X_1) sebesar $0,004 < 0,05$ dan nilai thitung sebesar $2,953 > 1,984$ ttabel maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel produk tabungan (X_1) terhadap keputusan nasabah.
- 2) Pengaruh variabel X2 kualitas layanan terhadap keputusan nasabah menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel kualitas layanan (X_2) sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai thitung sebesar $3,598 > 1,984$ ttabel maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel kualitas layanan (X_2) terhadap keputusan nasabah.
- 3) Pengaruh variabel X3 lokasi terhadap keputusan nasabah menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel lokasi (X_3) sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai thitung sebesar $7,362 > 1,984$ ttabel maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel lokasi (X_3) terhadap keputusan nasabah.

b. Uji Simultan (uji F)

Uji F (Simultan) bertujuan untuk mengetahui apakah variabel *independent* (produk tabungan, kualitas layanan dan lokasi) memiliki pengaruh terhadap variabel *dependent* (keputusan Nasabah). Uji F digunakan pada penelitian yang memiliki dua variabel independen atau

lebih. Uji F dilakukan dengan membanding nilai F hitung dengan F tabel. pada uji F ini akan membandingkan f hitung dengan f tabel dengan taraf Sig 0,05 atau 5%.

Apabila nilai F hitung $> F$ tabel dan nilai Sig $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel independent secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel dependent.¹³⁴

Adapun F tabel diperoleh dengan menggunakan rumus df (degree of freedom) = $n - k$, dengan n merupakan jumlah data dan k merupakan jumlah semua variabel. Maka diperoleh nilai df $100 - 3 = 97$. Dengan demikian maka dalam penelitian ini F tabel diperoleh sebesar 3,090. Uji Parsial dalam penelitian ini menggunakan bantuan IBM SPSS Statistics 22. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.21

Hasil Uji Simultan(Uji F)

Model	ANOVA ^a	
	F	Sig.
Regression	35.131	.000 ^b

Sumber: data diolah SPSS 22

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa uji simultan (Uji F) dalam penelitian ini menunjukan F hitung sebesar 35,131. Sedangkan F tabel di peroleh sebesar 3,090. Karena nilai F hitung $> F$ tabel dan nilai Sig $< 0,05$. Maka hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel

¹³⁴ Rizki Amalia Imelda, "Pengaruh Kualitas Layanan , Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada BRI KCP Jember"(Skripsi, UIN KHAS Jember, 2021): 24

independent (produk tabungan, kualitas layanan dan lokasi) secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependent (keputusan nasabah).

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengukur ketepatan suatu model regresi dalam menjelaskan variabel dependent. Rentang nilai dari koefisien determinan (R^2) ini adalah 0 sampai 1. Jika hasil nilai koefisien determinasi (R^2) mendekati angka 1 maka variabel independent semakin kuat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan terhadap variasi variabel dependent. Berikut merupakan hasil output penelitian ini menggunakan bantuan IMB SPSS Statistic 22 :

Tabel 4.22
Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.723 ^a	.523	.508	1.70980

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Layanan, Produk Tabungan

Sumber: data diolah SPSS 22

Berdasarkan tabel diatas, dapat diperoleh nilai Adjusted R square 0,508 yang artinya bahwa variabel independent (produk tabungan, kualitas layanan dan lokasi) dapat mempengaruhi variabel dependent (keputusan nasabah) sebesar 50,8%. Sedangkan sisanya sebesar 49,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

4. Pembahasan

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini, maka pembahasan yang akan dijelaskan dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang disusun yaitu sebagai berikut:

1. Pengaruh produk tabungan terhadap keputusan nasabah menabung

Produk adalah suatu yang bersifat kompleks, yang dapat diraba maupun tidak dapat diraba, yang di dalamnya termasuk kemasan, harga, dan pelayanan jasa perusahaan yang diterima oleh pembeli untuk memuaskan keinginan dan kebutuhannya. Kemudian produk sendiri diklasifikasikan menjadi 2, yaitu jasa dan barang. Produk jasa hanya dapat dirasakan (*intangible*), sedangkan produk barang bisa dilihat dan dirasakan (*tangible*).¹³⁵ Menurut Philip Kotler, produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.¹³⁶

Produk tabungan merupakan produk yang sangat diminati oleh nasabah atau masyarakat dibandingkan dengan produk yang lain, karena masyarakat cenderung ingin menginvestasikan dananya dan tidak kesulitan lagi harus menyimpan dan adanya rasa kekhawatiran akan kehilangan uang tersebut. Berbicara mengenai tabungan dijelaskan pada UU No.10 pada tahun 1998 yang merupakan sebuah simpanan yang nantinya penarikannya dilakukan dengan menggunakan berupa syarat

¹³⁵ Arief Rakhman Kurniawan, "Total Marketing," (Yogyakarta:Kobis, 2014), hlm. 18

¹³⁶ Danang Sunyoto, "Dasar-dasar Manajemen Pemasaran", (Yogyakarta: CAPS, 2014)

yang telah disepakati dan tidak dapat ditarik menggunakan sebuah cek, *bilyet*, dan *giro*.¹³⁷

Syarat-syarat penarikannya harus sesuai dengan perjanjian atau kesepakatan yang telah dibuat antara bank dengan nasabah. Kemudian dalam hal sarana atau alat penarikannya juga tergantung dengan perjanjian antara keduanya. Hal ini tergantung dari persyaratan bank masing-masing, mau menggunakan sarana yang mereka inginkan. Alat yang dapat digunakan sendiri-sendiri atau secara bersama. Alat yang sering digunakan adalah buku tabungan, slip setoran, kartu yang terbuat dari plastik, dan (kwitansi).¹³⁸

Sebagai salah satu unit lembaga keuangan syariah yang bergerak secara khusus melayani jasa menghimpun dana perbankan berbasis non-riba bagi nasabahnya, Bank Syariah Indonesia menawarkan berbagai jenis produk tabungan yang berbeda. Tabungan Bank Syariah Indonesia adalah produk simpanan dari Bank Syariah Indonesia, mulai dari Tabungan Valas, Tabungan Easy Mudharabah, Tabungan Easy Wadiah, Tabungan Efek Syariah, Tabungan Haji Indonesia, Tabungan Junior, Tabungan tapenas reguler, tabungan bisnis, tabungan simpanan pelajar.¹³⁹

Pada penelitian ini, variabel produk tabungan diteliti untuk mengetahui adanya pengaruh terhadap keputusan nasabah. Berdasarkan

¹³⁷ Kasmir, "Dasar-Dasar Perbankan," (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hal. 93

¹³⁸ Kasmir. "Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya", Edisi Keenam, Cetakan Ketujuh. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

¹³⁹ Bank BSI Diakses pada 08 Maret 2025 "produk dan layanan tabungan Bank BSI" "<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/tabungan>

hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh signifikan antara produk tabungan dengan keputusan nasabah. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwasannya produk tabungan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah BSI KCP Jember Balung. Dalam penelitian ini mengidentifikasi bahwa nasabah BSI KCP Jember Balung menganggap bahwa produk tabungan yang ada di BSI menjadi salah satu alasan nasabah menabung di sana, maka dengan bermacam-macam Jenis produk tabungan dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung di BSI.

Karena dengan mengetahui produk tabungan apa saja yang ada di BSI maka nasabah tidak perlu bingung untuk menyimpan dana mereka di BSI. Menurut penelitian yang dilakukan Kasmir tabungan adalah simpanan dari pihak ketiga kepada bank yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek atau bilyet giro.¹⁴⁰

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Handayani Kiyem yang berjudul “ Pengaruh produk, promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk tabungan mudharabah dengan tingkat religiusitas sebagai variabel moderating”. Yang menunjukkan bahwa variabel produk berpengaruh

¹⁴⁰ Kasmir

positif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan mudharabah.¹⁴¹

2. Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan nasabah menabung

Teori kualitas yaitu seberapa jauh tingkat kualitas layanan dan seberapa tepat suatu produk dapat memenuhi keinginan konsumen. Kualitas barang dan jasa adalah akibat dari dua kegiatan yang terpisah antara desain barang dan jasa serta operasional yang membuat produk atau penyedia jasa tersebut.¹⁴²

Berbicara mengenai kualitas layanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani 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 kepuasannya.¹⁴³

Kualitas layanan adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan, keberhasilan suatu bank tercermin dari kemampuannya memberikan pelayanan yang baik, kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik akan menanamkan citra atau *image* baik di mata masyarakat. layanan

¹⁴¹ Sri Handayani Kiyem, 2022 “ Pengaruh Produk, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Tabungan Mudharabah dengan Tingkat Religiusitas sebagai Variabel Moderating” *Jurnal Al-Iqtishad* Vol. 18 No. 2 <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/al-iqtishad>

¹⁴² Sumarsid dan Atik Budi Paryanti, „Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Jurnal Ilmiah*, No. 1 (Januari, 2022) <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.867>

¹⁴³ Ahmadiono Dkk, “Pengaruh Motivasi Menghindari Riba, Pengetahuan Produk, Brand Image dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Menjadi Nasabah di BMT NU Area Bondowoso I Kabupaten Bondowoso, *Jurnal of Islamic Economics & Finance* 5, no. 2 (Desember , 2022) 7. <https://jurnalpasca.uinkhas.ac.id/index.php/IJIEF/article/view/1677>

yang berkualitas adalah layanan yang secara ekonomis akan menguntungkan dan sedangkan secara prosedural mudah dan menyenangkan. Jika kualitas pelayanan yang dilakukan baik maka layanan yang diterima nasabah akan dipersepsikan dengan baik pula.¹⁴⁴

Selain itu kecepatan waktu, memprioritaskan nasabah dan kenyamanan ruang tempat transaksi termasuk juga menjadi pertimbangan nasabah, ketepatan pencatatan merupakan hal yang penting sebagai bukti administrasi dan transaksi kedua belah pihak dan itu diharuskan. Kualitas layanan yang baik dan ramah sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa layanan.

Karyawan bank di harapkan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, karyawan harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk dan dasar-dasar pelayanan lainnya.

Seperti halnya Dimana bila kualitas pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan dan memberikan rasa nyaman kepada nasabah akan menumbuhkan minat nasabah untuk menabung atau menggunakan jasa di BSI KCP Jember Balung. Ketika pegawai memakai pakaian yang bersih dan rapih, kantor yang nyaman, pegawai melakukan transaksi nasabah dengan cepat, baik dan teliti, berperilaku ramah dalam melakukan tugasnya.

¹⁴⁴ Tim Revisi Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, 39.

Berdasarkan hasil yang dilakukan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, hal ini dikarenakan variable kualitas layanan memberikan kontribusi terbesar dipenelitian ini karena memperoleh hasil yang signifikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra, A. Y & Latifah F,N dengan judul penelitian” pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah bank BSI KCP Ahmad Yani” yang menyebutkan bahwa penelitian ini menggunakan 100 responden dan menggunakan analisis regresi linier berganda dan berpengaruh secara signifikan.¹⁴⁵

3. Pengaruh Lokasi terhadap keputusan nasabah menabung

Lokasi merupakan faktor krusial yang berpengaruh terhadap kesuksesan suatu jasa karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial penyedia jasa. Secara garis besar, ada dua kemungkinan pertimbangan dalam hal lokasi fasilitas jasa. Pertama, pelanggan mendatangi lokasi fasilitas jasa, misalnya pasien datang ke tempat praktik dokter, Puskesmas, atau rumah sakit. Kemungkinan kedua adalah penyedia jasa yang mendatangi pelanggan.

Lokasi merupakan faktor utama dalam mengembangkan strategi pemasaran jasa karena adanya ketidakterpisahan layanan dari produsen. Secara historis dalam pemasaran jasa, sedikit perhatian telah diberikan pada distribusi. Tetapi seiring pertumbuhan persaingan, nilai distribusi

¹⁴⁵ Putra, A. Y & Latifah F,N” Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ahmad Yani” *Jurnal Tabarru Islamic Banking and Finance* vol. 8 No. 1 2025 Doi: [https://doi.org/10.25299/jtb.2025.vol8\(1\).22821](https://doi.org/10.25299/jtb.2025.vol8(1).22821)

atau akses menjadi mudah dikenali. Pada industri perbankan, nasabah bank yang menggunakan sistem *Cirrus* dapat mengakses salah satu dari ribuan sistem *teller* otomatis di seluruh negara. Ketersediaan distribusi elektronik melalui internet sekarang menyediakan cakupan global untuk layanan perjalanan, perbankan, hiburan, layanan asuransi, perdagangan saham, dan banyak layanan berbasis informasi lainnya.¹⁴⁶

Lokasi dalam pemasaran bank adalah *jejaring (net-working)* di mana produk dan jasa bank disediakan dan dapat dimanfaatkan oleh nasabah. Oleh karena itu jejaring pemasaran bank tidak hanya berupa kantor bank sendiri di mana disediakan produk dan jasa bank sendiri saja tetapi termasuk juga kantor bank lain bahkan mesin ATM bank lain di mana produk dan jasa bank dapat dimanfaatkan.¹⁴⁷ Penentuan lokasi pada hakikatnya untuk mendekatkan diri dengan nasabah, baik nasabah sumber dana maupun nasabah kredit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dafiari Elsyarif dengan judul "pengaruh lokasi dan kepercayaan terhadap minat menabung masyarakat desa pulau tengah di bank syariah Indonesia KCP Sungai Penuh" yang menyebutkan bahwa variabel tersebut secara parsial berpengaruh positif yang signifikan dan juga secara simultan.¹⁴⁸

¹⁴⁶ Kerin, Roger A. et al. "*Marketing*", Andy Wintson, (United States, 2006.)

¹⁴⁷ Wahjono. "Manajemen Pemasaran Bank", Cet pertama, (Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010.)

¹⁴⁸ Dafiari Elsyarif "Pengaruh Lokasi dan Kepercayaan terhadap Minat Menabung Masyarakat Desa Pulau Tengah di Bank Syariah Indonesia KCP Sungai Penuh" *Jurnal Perbankan syariah* vol. 3 No. 1 2024 DOI: <https://doi.org/10.20414/jps.v3i1.9964>

4. Pengaruh Produk Tabungan, Kualitas Layanan dan Lokasi terhadap Keputusan Nasabah Menabung

Berdasarkan hasil uji simultan (Uji F) dalam penelitian ini menunjukkan F hitung sebesar 35,131. Sedangkan F tabel di peroleh sebesar 3,090. Karena nilai F hitung $>$ F tabel dan nilai Sig $<$ 0,05. Maka hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel independent (produk tabungan, kualitas layanan dan lokasi) secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependent (keputusan nasabah).

Sedangkan menurut uji nilai Adjusted R square 0,508 yang artinya bahwa variabel independent (produk tabungan, kualitas layanan dan lokasi) dapat mempengaruhi variabel dependent (keputusan nasabah) sebesar 50,8%. Sedangkan sisanya sebesar 49,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. sehingga dapat disimpulkan bahwasanya Pengaruh produk tabungan, Kualitas layanan, dan lokasi mempengaruhi sebesar 50,8% terhadap keputusan nasabah menabung pada BSI KCP Jember Balung.

Hal tersebut berarti bahwa jika semakin besar pengaruh yang diberikan oleh produk tabungan, kualitas layanan, dan lokasi terhadap keputusan nasabah maka akan dapat meningkatkan loyalitas nasabah serta meningkatkan jumlah nasabah pada BSI KCP Jember Balung. Menurut penelitian Olson dalam Sangaji dan Sopiah menjelaskan bahwa Keputusan nasabah merupakan proses pengintegrasian yang mengkombinasikan

pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih, dan memilih salah satunya.

Pengambilan keputusan konsumen pada dasarnya merupakan proses pemecahan masalah. Beberapa konsumen memilih membeli barang-barang yang berbeda disebabkan oleh perbedaan karakteristik pribadi (kebutuhan, manfaat, sikap, nilai pengalaman masa lalu dan gaya hidup) dan pengaruh sosial (perbedaan kelas sosial, kelompok rujukan atau kondisi keluarga).

Keputusan adalah suatu pengakhiran daripada proses pemikiran tentang suatu masalah atau problema untuk menjawab pertanyaan apa yang harus diperbuat guna mengatasi masalah tersebut, dengan menjatuhkan pilihan pada suatu *alternative*.¹⁴⁹ Seperti yang tertuang dalam bukunya "*The Functions of the Executive*" Chester Barnard memberikan analisis komprehensif mengenai pengambilan keputusan dan menyatakan "Proses keputusan merupakan teknik untuk mempersempit pilihan." Pengambilan keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang yang ditawarkan.

¹⁴⁹ Salusu, J. "Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik dan Organisasi non Profit". Jakarta: PT Grasindo.

BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh produk tabungan, kualitas layanan dan lokasi terhadap keputusan nasabah menabung pada BSI KCP Jember balung. Berdasarkan hasil pembahasan yang didapatkan mengenai produk tabungan, kualitas layanan, dan lokasi terhadap keputusan nasabah sebagai berikut:

- 1) X1 berpengaruh terhadap Y terbukti memiliki pengaruh yang signifikan.

Hal ini dikarenakan X1 memberikan jenis-jenis produk tabungan yang diinginkan oleh nasabah dan memiliki produk tabungn yang diminati. Dan produk tabungan yang tidak hanya menawarkan penyimpanan uang tetapi juga kemudahan dalam bertransaksi dan manfaat lainnya.

- 2) X2 berpengaruh signifikan terhadap Y, hal ini menunjukkan bahwa

semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan maka semakin baik pula untuk bank BSI kedepannya. Layanan yang berkualitas menciptakan kepercayaan dan loyalitas, nasabah cenderung memilih bank yang memberikan kenyamanan dalam interaksi baik secara langsung maupun tidak langsung

- 3) X3 berpengaruh signifikan terhadap Y, semakin mudah dijangkau suatu

bank oleh nasabah maka semakin tinggi kecenderungan mereka untuk membuka rekening dan melakukan transaksi di BSI

- 4) X_1 , X_2 dan X_3 secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Y , Hal ini terlihat dari nilai signifikansi Uji F dan Uji R^2 yang berarti bahwa jika semakin besar semakin besar pengaruh yang diberikan oleh produk tabungan, kualitas layanan, dan lokasi terhadap keputusan nasabah maka akan dapat meningkatkan loyalitas nasabah serta meningkatkan jumlah nasabah pada BSI KCP Jember Balung.

2. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

- 1) Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung yang pertama, disarankan untuk terus meningkatkan inovasi produk tabungan yang ditawarkan kepada nasabah, yang kedua, dalam kualitas layanan BSI perlu mempertahankan serta meningkatkan mutu pelayanan yang cepat, ramah dan informative, ditambah dengan fasilitas yang nyaman di BSI.
- 2) Bagi penelitian selanjutnya yang mungkin akan meneliti topik yang sama, diharapkan dapat menambahkan variabel lain sehingga penelitian selanjutnya juga bisa dilakukan pada wilayah BSI yang berbeda agar diperoleh hasil yang lebih beragam dan representatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. Nur Rianto “Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah,” cet. 2 (Bandung:Alfabeta, 2012)
- Al Faqih Fitri “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil, dan Promosi terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank Syariah Mandiri KCP Bojonegoro (2022)
- Alexander Tata Maulidin, Nouvandry & Rita Zulbetti.” Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Bhakti Idola Tama Bandung.” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* , vol. 9 No. 2 (Maret, 2022)
<https://doi.org/10.34308/eqien.v9i2.496>
- Al-makhzuni M. Harits Dkk, “ Pengaruh Promosi dan Pelayanan terhadap Minat Nasabah pada Produk Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Karawang.” *Jurnal Ekonomi Islam* 5, no 1 (Januari-Juni 2023)
<https://doi.org/10.59261/inkubis.v5i1.71>
- Asmara Oloan ”Pengaruh Citra Merek, Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi di Kota Langsa“, *Jurnal Manajemen dan Keuangan* vol. 6 No. 1 2017
<https://ejurnalunsam.id/index.php/jmk/article/view/213>
- Aulia Hasna dan Westi Riani “Faktor-faktor yang Menentukan Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah (Bandung : *Conference Series Economics Studies*) (2022), DOI:[10.29313/bcses.v2i2.4658](https://doi.org/10.29313/bcses.v2i2.4658)
- Azhar Ade Wahyuni & Hasan Nasrun, “Menulis Laporan Penelitian bagi Peneliti Pemula” (Selayo:CV Cendikia Mandiri,2020)
- Balady Mohammad haris.” Analisis Sikap, Norma Subyektif, Kontrol Perilaku Dan pengalaman Pengguna Internet Terhadap Niat Dan Perilaku Berbelanja Online Di Kota Malang.”*JAM:Jurnal Aplikasi manajemen*
<https://jurnaljam.ub.ac.id>
- Bank BSI, diakses pada 04 Desember 2024, <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/torehkan-kinerja-impresif-sepanjang-2023-bsi-raih-penghargaan-prominent-award-2024>
- Benny S. Pasaribu et al,” Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis” (Media Edu Pustaka,2022)
- Bimantara Ayubi Yahya dan Ana Pratiwi, “Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan Latar Belakang Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja pada PT. Pegadaian Syariah Cabang A Yani Jember” *jurnal penelitian nusantara* vol. 1 No. 7 (Juli 2025)
DOI: <https://doi.org/10.59435/menulis.v1i7.505>

- Daulay Raihanah “Pengaruh Kualitas Layanan dan Bagi Hasil terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Nasabah pada Bank Mandiri Syariah di Kota Medan” *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis* vol 12 no 1(2012), <https://doi.org/10.30596/jrab.v12i1.91>
- Dewi Liliana Dan Stella Nathania,”Pengukuran Aspek Kepuasan Konsumen Le Fluffy Dessert,” *Jurnal Bisnis Terapan* 02,No 1 (Politeknik Ubaya Surabaya,2018) <https://doi.org/10.24123/jbt.v2i01.1087>
- Elia Ardyan, dkk,” Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Pendekatan Metode Kualitatif dan Kuantitatif di Berbagai Bidang (Jambi: PT. Sonpedia Publising Indonesia ,2023)
- Fauzan,” Manajemen Pemasaran Syariah Sebuah Pengantar (Yogyakarta:CV. Bidang Nusantara, 2019)
- Firmansyah, Muhammad Anang” Pemasaran Produk dan Merek (*Planning & Strategy*) “(Surabaya:Qiara Media, 2023)
- Gultom Meli Hertati,” Perlindungan Hukum bagi Pemegang Hak Atas Merek terhadap Perbuatan Pelanggaran Merek,” *Jurnal Warta* 56 (2018) <https://doi.org/10.46576/wdw.v0i56.14>
- Hardani et.al “ Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif “ (Yogyakarta:CV Pustaka Ilmu, 2020)
- Hussein Abed dan Nofal *The Influence of Service Quality, Customer Satisfaction and Bank Image On Customer Loyalty in Palestinian Islamic Bank* (2022),
- Kasmir, “Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya “(Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2001)
- Kuncoro Mudrajad, “Metode Kuantitatif, Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi,(Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan, 2011), Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
- Latan Hengky,” Analisis Multivariate: Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20,0” (Bandung:Alfabeta, 2013),
- Lestari Jihan Suci, Umi Farida dan Siti Chamidah,” Pengaruh Kepemimpinan Kedisiplinan dan Lingkungan Kerja terhadap Prestasi Kerja Guru,” *ASSET: Jurnal Manajemen dan Bisnis* 2 No 2 (2020) <https://doi.org/10.24269/asset.v2i2.2388>
- Lupiyoadi Rambat dan A. Hamdani, “Manajemen Pemasaran Jasa”(Jakarta: Salemba Empat, 2011)

- Madaniyah Sofiyatul, Nurul Setianingrum dan Retna Anggitaningsih “Pengaruh Service Quality dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPRS
- Maski, Ghazali. “Analisis Keputusan Nasabah Menabung : Pendekatan Komponen dan Model Logistik Studi pada Bank Syariah Malang”. *Journal of indonsia Applied Economics*. Volume 4 Nomor 1 Mei 2010, <https://dspace.umkt.ac.id/handle/463.2017/2372>
- Masrohatin Siti, dkk “Service Quality Improvement Strategies In The Use And Security Of Mobile Banking From The Perspective Of Masalah Mursalah Among Bank Mandiri Customers In The Jember Area” *International Journal of Economic Literature (INJOLE)* Vol. 3 No. 6 June 2025
- Mulyono, “Analisis Uji Asumsi Klasik”, BINUS University Business School, (Des 2019) <https://bbs.binus.ac.id/management/2019/12/analisis-uji-asumsi-klasik/>
- Nachrowi dan Hardius Usman, “Pendekatan Populer dan Praktis Ekonometrika untuk analisis ekonomi dan keuangan (Jakarta: lembaga penerbit fakultas ekonomi Universitas Indonesia, 2006)
- Nur'Aeni, et al.”citra merek, promosi dan lokasi terhadap keputusan nasabah memilih tabungan mabrur *brand image,promotion and location of decisions customer chooses savings mabrur.*”(Maro, vol 3, no 2 2020) <https://doi.org/10.31949/mr.v3i2.2439>
- Nurhalisa Evi “pengaruh citra merek,promosi dan lokasi terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.” Skripsi Universitas Islam Negeri Sayyod Rahmatullah Tulungagung. (2019),
- Octaviani, “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi keputusan Nasabah Menabung Di Bank”, skripsi 2020
- Ovan dan Andika Saputra,” CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web,” (Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019) https://books.google.co.id/books/about/CAMI_Aplikasi_Uji_Validitas_dan_Reliabil.html?hl=id&id=mZgMEAAQBAJ&redir_esc=y
- Pasaribu Benny et al, “Metodologi penelitian untuk ekonomi dan bisnis (Media: Edu Pustaka,2022)
- Pramuaji, Krisan Andreas dan Lobby Loekmono, ”uji validitas dan realibilitas alat ukur penelitian questionnaire empathy,” *jurnal ilmiah bimbingan konseling undiksha* 9, no 2 2018 <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJBK/INDEX>.

- Prasetyo Rahmadani Agung dan Helma,” Analisis Regresi Linier berganda untuk melihat factor yang berpengaruh terhadap kemiskinan di provinsi Sumatra Barat,” *Jurnal of mathematic UNP* no 2 (2022) <https://doi.org/10.24036/unpjomath.v7i2.12777>
- Purwonto, “Metode Penelitian Kuantitatif untuk Psikologi dan Pendidikan, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015)
- Putri Nadia Azalia, Dwi Sofiyatul Widad, dkk “Implementasi Pelayanan Dan Administrasi dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember” *Journal Of Indonesian Social Society* Volume 1 Nomor 2 (Juni 2023) Doi : <https://doi.org/10.59435/jiss.v1i2.67>
- Qoriani Hersa Farida, Muhammad Khanifan Abdillah, dkk ” Analisis Implementasi Aplikasi Bsi Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di BSI KCP Jember Balung” *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu* Volume 2 Nomor 3(Maret 2024) <https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i3.398>
- Ridha Nikmatur,” Proses Penelitian, Masalah, Variable dan Paradigma Penelitian“ *Jurnal Hikmah* volume 14, No 1 Januari 2017 <https://e-jurnal.staisumatera-medan.ac.id/index.php/hikmah/article/view/18>
- Sabrudin Dadan dan Euphrasia Suzy Suhendra, “Dampak Akuntabilitas, Transaparansi, dan Profesionalisme Paedagogik terhadap Kinerja Guru di SMKN 21 Jakarta,” *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis* 4 no 1, 2019 <https://doi.org/10.29407/nusamba.v4i1.12848>
- Salusu, J. “Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik dan Organisasi non Profit”(Jakarta: PT Grasindo.)
- Senggetang Vania dkk” Pengaruh Lokasi, Promosi dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian kondumen Pada Perumahan Kawanua Emerald City Manado *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, bisnis dan Akuntansi* vol. 7 No 1 2019 <https://doi.org/10.35794/emba.v7i1.22916>
- Subagiyo dan Rokhmat” "Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Nasabah Dalam memilih Pembiayaan di BMT SAHARA Tulungagung", *Jurnal Yudharta Malia* Volume 8, Nomor 1, Desember, 2016). <https://doi.org/10.35891/ml.v8i1.360>
- Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D,” (Bandung: Alfabeta, 2022),
- Suliyanto, “Ekonometrika Terapan:Teori dan Aplikasi dengan SPSS” (Yogyakarta:CV ANDI OFFSET, 2011)

- Sumarsid dan Atik Budi Paryanti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Ilmiah*, No. 1 (Januari, 2022) <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.867>
- Susanti Dwi, "Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi dan Pengetahuan terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah (Studi pada Nasabah di BSI KCP Kedaton Bandar Lampung) Skripsi, Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan , 2023
- Sutanto Herry and Khaerul Umam, "Manajemen Pemasaran Bank Syariah," Cet.1 (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013),
- Thamrin, Abdullah Tantri Francis, "Manajemen Pemasaran" (Jakarta:Rajawali Pers 2012),
- Tim Penyusun , Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Jember: IAIN 2019)
- Ulya Novita Himatul et al." Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Minat Menabung pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Cabang Semarang" Skripsi Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan , 2020
- Wardani Sulistyو dan Rita Intan Permatasari," Pengaruh Perkembangan Karier dan Disiplin Kerja terhadap Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Staf Umum Bagian Pergudangan Penerbangan Angkatan Darat (Penerbad) di Tangerang," *Jurnal Ilmiah M-Progress* 12 No 1(2020) <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.862>
- Wusko Any Urwatul." Pengaruh Merek Syariah, Pelayanan Syariah dan Proses Syariah terhadap *Corporate Image* (Survey pada Nasabah Bank Syariah Kota Pasuruan) *Jurnal Universitas Yudharta Pasuruan* <https://doi.org/10.35891/ml.v8i1.367>
- Yuliana Amdini."Pengaruh Brand Image terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk dan Jasa di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pancor," Skripsi., Universitas Islam Negeri Mataram,2020
- Yuwana, Siti Indah Purwaning dkk, 2024. "System Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat Berdasarkan Prinsip Syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman" *Journal of Multidisciplinary Research* vol. 1 No. 1 Januari 2024 <https://ejournal.mediakunkun.com/index.php/kunkun>

Lampiran-lampiran

MATRIX PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Analisis Pengaruh Produk Tabungan, Kualitas Layanan dan Lokasi Keputusan terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung	1. Produk tabungan 2. Kualitas Layanan 3. Lokasi 4. Keputusan nasabah	1. Indikator variabel produk tabungan 2. Indikator variabel kualitas layanan 3. Indikator variabel lokasi 4. Indikator variabel keputusan nasabah	Kuesioner yang dibagikan kepada nasabah menabung di BSI KCP Jember Balung	1. Penentuan responden dan sampling 2. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner 3. Analisis data menggunakan bantuan program SPSS 22	1. Apakah tabungan berpengaruh terhadap keputusan nasabah? 2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah? 3. Apakah lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah? 4. Apakah produk tabungan, kualitas layanan dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah?

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tri Wahyuni
NIM : 211105010011
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Produk Tabungan, Kualitas Layanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung” tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 20 Oktober 2025

Saya yang menyatakan



Tri Wahyuni

NIM. 211105010011

KUESIONER PENELITIAN

A. Profil Responden

Nama:

Usia:

Tahun Lahir:

Jenis kelamin: ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir: ☐ SMA/Sederajat

☐ Diploma

☐ Sarjana

☐ Lainnya

Pekerjaan: ☐ Mahasiswa

☐ Wirausaha

☐ Pekerja

☐ Lainnya

B. Petunjuk pengisian kuesioner

1. Bacalah dengan seksama butir-butir pernyataan yang tertera dan jawab sesuai pilihan anda
2. Kuesioner ini diberikan kepada Nasabah BSI KCP Lumajang yang mempunyai rekening BSI

No	Alternatif Jawaban	Skor Jawaban
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Netral	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

Pilihlah salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan memberi tanda check list(✓) pada kotak yang disediakan dibawah ini.

A. PRODUK TABUNGAN

No.	Item Pertanyaan	SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)
1	Produk tabungan yang ditawarkan oleh BSI					

	KCP Jember Balung penting dalam mempengaruhi keputusan anda dalam menabung					
2	Produk tabungan yang ditawarkan oleh BSI KCP Jember Balung sudah sesuai dengan kebutuhan anda					
3	Produk tabungan di BSI KCP Jember Balung beragam dan membuat anda tertarik					
4	Bank BSI telah beroperasi sesuai dengan Syariat Islam					
5	Anda merasa puas dengan keuntungan yang terdapat pada produk tabungan di BSI KCP Jember Balung					
6	Anda merasa Mudah melakukan setoran, transfer dan penarikan dana di BSI KCP Jember Balung					

B. KUALITAS LAYANAN

No.	Item Pertanyaan	SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)
1	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staf bank BSI KCP Jember Balung					
2	Staf bank memberikan informasi yang jelas dan membantu tentang produk tabungan di BSI					
3	Petugas BSI KCP Jember Balung bersikap ramah dan sopan					
4	Petugas BSI KCP Jember Balung membantu dalam menyelesaikan masalah anda					
5	BSI KCP Jember balung memiliki fasilitas yang memadai					
6	anda merasa nyaman bertransaksi di BSI KCP Jember balung					

C. LOKASI

No	Item Pertanyaan	SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	TST (1)
1	Lokasi bank BSI penting dalam mempengaruhi keputusan anda untuk menabung					
2	lokasi bank BSI mudah dijangkau dari tempat tinggal anda					

3	Lokasi bank memiliki tempat parkir yang memadai					
4	Lokasi bank mudah terlihat di jalan raya					
5	Akses jalan menuju bank dalam kondisi baik					
6	Tersedia fasilitas keamanan yang memadai dilokasi bank yaitu cctv atau satpam					

D. KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENABUNG

No	Item Pertanyaan	SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	TST (1)
1	Anda menjadi Nasabah BSI karena sesuai dengan kebutuhan anda					
2	Anda menjadi Nasabah BSI karena produk dan layanan Bank BSI sesuai dengan apa yang anda butuhkan					
3	Bank BSI memberikan informasi yang menarik dan membuat anda tertarik					
4	Anda merasa puas bertransaksi di Bank BSI					
5	Kualitas layanan di BSI menjadi alasan anda memutuskan menabung di Bank BSI					
6	Sebelum memilih Bank BSI anda membandingkan terlebih dahulu dengan Bank lain					

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-765/Un.22/7.a/PP.00.9/06/2025
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

15 Juni 2025

Kepada Yth.

Kepala BSI Kantor Cabang Pusat Jember Balung

Jl. Ambulu No. 30, Kebonsari, Balung Lor, Kec. Balung Kabupaten Jember,
Jawa timur 68161

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas
Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan
mahasiswa berikut :

Nama : Tri Wahyuni
NIM : 211105010011
Semester : VIII (delapan)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Analisis Pengaruh Produk
Tabungan, Kualitas Layanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung
Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung di lingkungan/lembaga
wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Widyawati Islami Rahayu

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



CS Dipindai dengan CamScanner



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
KCP Jember Balung
Jl. Ambulu No. 30
Balung – Jember 68161
Indonesia
Telp +62 336 621717
Faks +62 336 621711
www.bankbsi.co.id

SURAT KETERANGAN

No. 05/599-3/1339

PT. Bank Syariah Indonesia yang berkedudukan di Jalan Ambulu no 30 Balung Jember,
dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Tri Wahyuni
NIM : 211105010011
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember

Telah melaksanakan penelitian/riset yang dilakukan pada bulan Juni 2025 di PT Bank Syariah Indonesia – Kantor Cabang Jember Balung dengan judul skripsi "Analisis pengaruh produk tabungan, kualitas layanan dan lokasi terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 29 Juli 2025
PT. BANK SYARIAH INDONESIA, TBK
KCP JEMBER BALUNG



Khusnul Amallah
Branch Manager

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Nama : Tri Wahyuni

NIM : 211105010011


Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Judul Penelitian: Analisis Pengaruh Produk Tabungan, Kualitas Layanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung

Lokasi Penelitian: Kantor Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung JL. Ambulu No. 30, Kebonsari, Balung Lor, Kec. Balung Kab. Jember, Jawa Timur 68161

No	Hari/Tanggal	Uraian Penelitian	Paraf
1	15 Juni 2025	Observasi tempat penelitian di BSI KCP Jember Balung	
2.	23 juni 2025	Menyerahkan Surat izin penelitian dan proposal penelitian ke BSI KCP Jember Balung	
3.	28 Juni 2025	Wawancara dengan ibu Faiza, mengenai jumlah Nasabah, Visi dan Misi serta Struktur di BSI Balung	
4.	1-5 juli 2025	Menyebarkan kuesioner secara online	
5	6-12 juli 2025	Menyebarkan kuesioner secara online	
6.	13-19 juli 2025	Menyebarkan kuesioner secara online	
7.	29 juli 2025	Penerimaan Surat selesai penelitian di BSI KCP Jember Balung	

27	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	2	9	4	4	4	4	5	5	5	4	2	7	5	4	5	4	5	2	8
28	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	2	7	4	4	4	4	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	2	6
29	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	5	5	4	5	2	4	5	4	5	4	5	2	8
30	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	2	7	5	4	4	4	5	5	4	5	2	5	8	4	5	4	4	2	6
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	5	5	4	5	5	4	5	2	4	9	5	4	5	4	5	2	8
32	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	0	5	4	5	4	4	2	6
33	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	8	3	3	3	3	3	4	5	4	1	4	8	5	4	5	4	2	8
34	4	5	2	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	3	4	4	4	5	4	5	2	5	5	4	5	4	5	4	2	6
35	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	5	3	5	5	5	5	4	2	4	8	5	4	5	4	5	2	8
36	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	9	4	4	4	4	4	4	5	2	5	4	4	4	5	4	4	2	6
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	5	4	2	4	3	4	5	4	5	4	2	8
38	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	5	2	4	5	5	4	5	2	5	6	4	4	5	4	4	2	6
39	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	5	3	3	5	3	5	4	2	4	4	5	4	5	4	5	2	8
40	5	5	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	1	3	4	3	4	3	4	2	0	4	4	5	4	4	2	6

[illegible]

55	5	3	4	2	3	5	22	5	4	4	5	3	3	3	2	4	2	3	3	4	4	2	0	4	5	4	4	2
56	4	5	4	3	5	4	25	5	4	4	4	5	4	5	2	6	5	4	4	4	4	7	5	4	5	5	4	2
57	3	4	3	5	4	3	22	5	3	4	3	5	4	3	2	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	5	4	2
58	4	3	4	4	3	4	22	5	3	5	5	5	4	3	2	7	3	5	5	4	3	2	2	4	5	4	5	2
59	4	4	5	5	5	5	28	4	4	5	5	4	5	5	2	7	5	4	5	4	5	8	5	4	5	4	4	2
60	4	4	5	3	4	5	25	4	4	4	4	4	3	3	2	3	5	4	3	3	5	4	2	5	4	5	5	2
61	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	5	4	4	4	2	7	4	5	4	4	5	6	5	4	5	4	4	2
62	4	4	5	5	5	4	27	5	4	4	4	5	5	4	2	7	5	4	4	4	5	6	5	4	5	4	5	2
63	5	4	4	5	4	4	26	4	5	5	5	4	5	5	2	8	5	5	4	5	5	9	5	4	5	4	4	2
64	5	4	4	5	4	5	27	4	4	5	5	4	4	5	2	6	5	5	4	5	5	9	4	5	4	5	5	2
65	4	4	4	4	4	5	25	5	5	5	4	4	4	4	2	7	4	4	4	4	4	4	2	5	4	5	4	2
66	4	5	4	4	5	5	27	4	5	5	4	4	4	4	2	7	4	5	4	4	5	7	4	5	4	5	5	2
67	5	4	4	5	5	5	28	4	5	4	5	5	4	4	2	7	4	5	4	5	4	6	5	4	5	4	4	2
68	4	5	5	4	4	5	27	5	4	5	5	4	4	4	2	7	5	4	4	5	5	7	4	5	4	5	5	2

69	5	5	5	4	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	5	4	4	2	6
70	4	5	5	5	4	5	28	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	2	4	5	5	4	4	5	5	2	8
71	4	4	5	5	4	5	26	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	5	4	4	4	5	4	4	2	6
72	4	5	4	4	5	5	27	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	2	4	5	5	4	5	4	5	2	8
73	5	5	5	4	4	5	28	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	4	4	4	5	4	4	2	6
74	4	4	5	4	4	4	26	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	5	4	5	4	5	2	8
75	4	4	4	5	4	5	26	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	2	2	5	4	4	4	5	4	4	2	6
76	5	5	4	5	4	4	27	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	5	4	5	4	5	2	8
77	4	4	5	4	5	5	27	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	4	4	4	5	4	4	2	6
78	4	5	5	4	4	5	27	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	5	4	5	4	5	2	8
79	4	4	5	5	5	4	27	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	4	4	4	5	4	4	2	6
80	4	4	4	5	4	5	26	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	5	4	5	4	2	6
81	5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	5	5	4	5	4	5	4	2	8
82	4	4	5	5	5	5	28	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	5	4	5	4	4	2	6

83	4	4	5	4	5	5	27	4	5	4	5	4	5	5	4	7	2	3	5	4	4	5	5	2	6	5	4	5	2
84	4	4	5	4	4	5	26	5	4	4	4	5	5	4	4	7	2	4	4	5	5	4	5	6	2	4	5	4	2
85	5	5	5	4	5	5	29	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	0	3	5	4	5	2
86	4	4	3	4	4	4	22	3	4	3	5	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	5	4	2	2	4	4	5	2
87	4	5	4	4	4	5	26	4	5	5	4	5	4	5	4	8	2	5	4	5	5	4	7	2	5	4	5	4	2
88	5	4	4	3	5	5	26	4	5	5	3	2	4	3	2	3	2	5	2	4	1	4	5	1	4	4	5	4	2
89	5	5	4	5	4	5	28	4	4	4	4	5	4	5	4	6	2	4	5	4	4	4	5	2	5	4	5	4	2
90	4	5	3	5	4	5	26	3	4	5	5	4	4	3	4	4	2	4	5	5	5	4	6	2	4	5	4	5	2
91	5	5	5	4	4	5	28	3	4	4	4	5	5	4	5	5	2	4	3	2	4	4	2	2	5	4	5	4	2
92	5	4	4	3	5	4	25	5	5	3	4	5	5	5	7	2	2	3	5	4	4	5	2	4	5	4	5	4	2
93	4	4	4	5	3	4	24	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	5	3	4	4	4	2	5	4	5	4	2
94	4	5	4	4	4	5	26	5	4	4	4	4	4	4	6	2	2	3	4	3	4	5	3	2	4	4	5	4	2
95	5	4	5	5	5	5	29	5	4	5	5	5	5	5	9	2	2	4	5	5	5	5	9	2	5	4	5	4	2
96	5	5	5	5	4	3	27	3	5	5	4	4	4	5	6	2	2	5	4	4	4	5	6	2	4	4	5	4	2

97	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	2	6	5	4	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	8
98	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	2	6	3	5	3	2	4	5	5	4	5	4	5	4	5	2	7
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	5	5	5	3	0	5	4	5	4	5	4	5	4	2	7
100	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	2	8	5	5	4	2	8	5	5	4	5	4	5	4	5	2	7

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Output SPSS Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Tahun Lahir, Usia, Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan.

Statistics

		gender	tahun	usia	pendidikan	pekerjaan
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

gender

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	23	23.0	23.0	23.0
	Perempuan	77	77.0	77.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

tahun

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1995	1	1.0	1.0	1.0
	1997	1	1.0	1.0	2.0
	1999	4	4.0	4.0	6.0
	2000	6	6.0	6.0	12.0
	2001	16	16.0	16.0	28.0
	2002	23	23.0	23.0	51.0
	2003	33	33.0	33.0	84.0
	2004	11	11.0	11.0	95.0
	2005	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	1.0	1.0	1.0
	19	1	1.0	1.0	2.0
	20	7	7.0	7.0	9.0
	21	17	17.0	17.0	26.0
	22	36	36.0	36.0	62.0
	23	16	16.0	16.0	78.0
	24	9	9.0	9.0	87.0
	25	9	9.0	9.0	96.0
	26	2	2.0	2.0	98.0
	28	1	1.0	1.0	99.0
	30	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Diploma	8	8.0	8.0	8.0
Sarjana	26	26.0	26.0	34.0
SMA/Sederajat	66	66.0	66.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Lainnya	1	1.0	1.0	1.0
MAHASISWA	13	13.0	13.0	14.0
PEKERJA	68	68.0	68.0	82.0
WIRUSAHA	13	13.0	13.0	95.0
Total	5	5.0	5.0	100.0
	100	100.0	100.0	

Output SPSS Uji Validitas

Variabel Produk Tabungan X1

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.328**	.058	.099	.189	.134	.565**
	Sig. (2-tailed)		.001	.568	.328	.059	.185	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.328**	1	.040	.036	-.016	.293**	.530**
	Sig. (2-tailed)	.001		.695	.722	.871	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.058	.040	1	.197*	.168	.283**	.542**
	Sig. (2-tailed)	.568	.695		.050	.095	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.099	.036	.197*	1	.100	.085	.482**
	Sig. (2-tailed)	.328	.722	.050		.322	.400	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.189	-.016	.168	.100	1	.109	.490**
	Sig. (2-tailed)	.059	.871	.095	.322		.282	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.134	.293**	.283**	.085	.109	1	.586**
	Sig. (2-tailed)	.185	.003	.004	.400	.282		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.565**	.530**	.542**	.482**	.490**	.586**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Variabel Kualitas Layanan X2

		Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.108	.225*	.292**	.247*	.292**	.619**
	Sig. (2-tailed)		.284	.024	.003	.013	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.108	1	.192	.207*	.178	.248*	.555**
	Sig. (2-tailed)	.284		.055	.038	.076	.013	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.225*	.192	1	.208*	.209*	.330**	.618**
	Sig. (2-tailed)	.024	.055		.038	.037	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.292**	.207*	.208*	1	.185	.071	.562**
	Sig. (2-tailed)	.003	.038	.038		.065	.485	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.247*	.178	.209*	.185	1	.105	.552**
	Sig. (2-tailed)	.013	.076	.037	.065		.300	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.292**	.248*	.330**	.071	.105	1	.585**
	Sig. (2-tailed)	.003	.013	.001	.485	.300		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.619**	.555**	.618**	.562**	.552**	.585**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Variabel Lokasi X3

		Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.093	.151	.212*	.366**	.187	.610**
	Sig. (2-tailed)		.359	.134	.034	.000	.062	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.093	1	.159	-.040	.197*	.232*	.499**
	Sig. (2-tailed)	.359		.115	.695	.050	.020	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.151	.159	1	.133	.071	.314**	.549**
	Sig. (2-tailed)	.134	.115		.186	.484	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.212*	-.040	.133	1	.202*	.138	.492**
	Sig. (2-tailed)	.034	.695	.186		.044	.171	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.366**	.197*	.071	.202*	1	.149	.597**
	Sig. (2-tailed)	.000	.050	.484	.044		.140	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.6	Pearson Correlation	.187	.232*	.314**	.138	.149	1	.588**
	Sig. (2-tailed)	.062	.020	.001	.171	.140		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.610**	.499**	.549**	.492**	.597**	.588**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Variabel Keputusan Nasabah Y

Correlations								
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.600**	.820**	.920**	.800**	.400**	.876**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.600**	1	.660**	.520**	.640**	.800**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.820**	.660**	1	.860**	.980**	.580**	.946**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.920**	.520**	.860**	1	.840**	.440**	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.800**	.640**	.980**	.840**	1	.560**	.930**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.6	Pearson Correlation	.400**	.800**	.580**	.440**	.560**	1	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.876**	.815**	.946**	.884**	.930**	.730**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

Output SPSS Uji Reliabilitas

<p>Produk tabungan X1</p> <p>Reliability Statistics</p> <table> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th><th>N of Items</th></tr> <tr> <td>.491</td><td>6</td></tr> </table>	Cronbach's Alpha	N of Items	.491	6	<p>Lokasi X3</p> <p>Reliability Statistics</p> <table> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th><th>N of Items</th></tr> <tr> <td>.551</td><td>6</td></tr> </table>	Cronbach's Alpha	N of Items	.551	6
Cronbach's Alpha	N of Items								
.491	6								
Cronbach's Alpha	N of Items								
.551	6								
<p>Kualitas Layanan X2</p> <p>Reliability Statistics</p> <table> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th><th>N of Items</th></tr> <tr> <td>.609</td><td>6</td></tr> </table>	Cronbach's Alpha	N of Items	.609	6	<p>Keputusan nasabah Y</p> <p>Reliability Statistics</p> <table> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th><th>N of Items</th></tr> <tr> <td>.932</td><td>6</td></tr> </table>	Cronbach's Alpha	N of Items	.932	6
Cronbach's Alpha	N of Items								
.609	6								
Cronbach's Alpha	N of Items								
.932	6								

Output SPSS Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.68369121
Most Extreme Differences	Absolute	.152
	Positive	.072
	Negative	-.152
Test Statistic		.152
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Output SPSS Uji Multikolineritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	24.881	1.126		22.093	.000		
	X1	.079	.057	.206	1.384	.170	.436	2.295
	X2	-.076	.059	-.192	-1.291	.200	.436	2.295
	X3	.078	.052	.210	1.498	.137	.491	2.038

a. Dependent Variable: Y

Output SPSS Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.545	.406		1.342	.183
	X1	.029	.021	.216	1.422	.158
	X2	.013	.021	.093	.611	.543
	X3	.028	.019	.213	1.492	.139

a. Dependent Variable: ABS_RES

Output SPSS Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.219	2.253		.541	.590
	X1	.320	.108	.283	2.953	.004
	X2	.391	.109	.304	3.598	.001
	X3	.852	.116	.695	7.362	.000

a. Dependent Variable: Y

Output SPSS Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.219	2.253		.541	.590
	X1	.320	.108	.283	2.953	.004
	X2	.391	.109	.304	3.598	.001
	X3	.852	.116	.695	7.362	.000

a. Dependent Variable: Y

Output SPSS Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	308.103	3	102.701	35.131	.000 ^b
Residual	280.647	96	2.923		
Total	588.750	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Layanan, Produk Tabungan

Output SPSS Uji R²

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.723 ^a	.523	.508	1.70980

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Layanan, Produk Tabungan

Tabel R

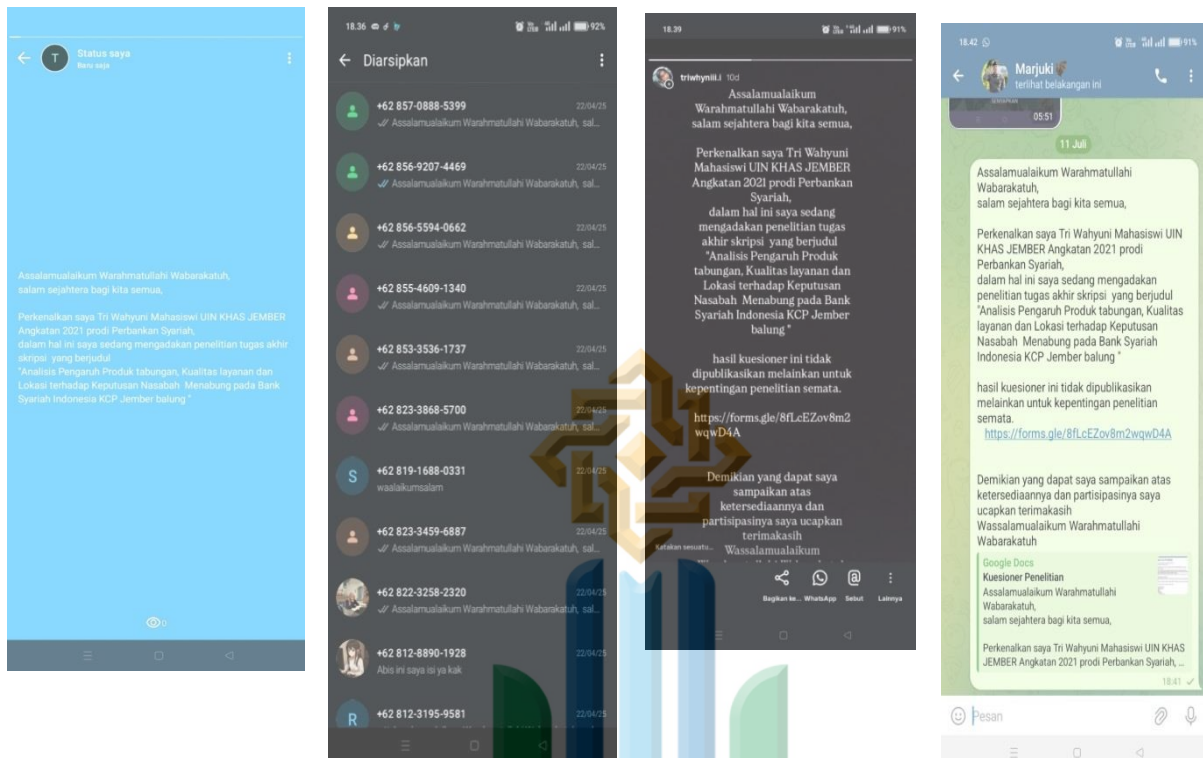
Tabel r untuk df = 51-100					
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
70	0,1954	0,2319	0,2737	0,3017	0,3798
71	0,1940	0,2303	0,2718	0,2997	0,3773
72	0,1927	0,2287	0,2700	0,2977	0,3748
73	0,1914	0,2272	0,2682	0,2957	0,3724
74	0,1901	0,2257	0,2664	0,2938	0,3701
75	0,1888	0,2242	0,2647	0,2919	0,3678
76	0,1876	0,2227	0,2630	0,2900	0,3655
77	0,1864	0,2213	0,2613	0,2882	0,3633
78	0,1852	0,2199	0,2597	0,2864	0,3611
79	0,1841	0,2185	0,2581	0,2847	0,3589
80	0,1829	0,2172	0,2565	0,2830	0,3568
81	0,1818	0,2159	0,2550	0,2813	0,3547
82	0,1807	0,2146	0,2535	0,2796	0,3527
83	0,1796	0,2133	0,2520	0,2780	0,3507
84	0,1786	0,2120	0,2505	0,2764	0,3487
85	0,1775	0,2108	0,2491	0,2748	0,3468
86	0,1765	0,2096	0,2477	0,2732	0,3449
87	0,1755	0,2084	0,2463	0,2717	0,3430
88	0,1745	0,2072	0,2449	0,2702	0,3412
89	0,1735	0,2061	0,2435	0,2687	0,3393
90	0,1726	0,2050	0,2422	0,2673	0,3375
91	0,1716	0,2039	0,2409	0,2659	0,3358

92	0,1707	0,2028	0,2396	0,2645	0,3341
93	0,1698	0,2017	0,2384	0,2631	0,3323
94	0,1689	0,2006	0,2371	0,2617	0,3307
95	0,1680	0,1996	0,2359	0,2604	0,3290
96	0,1671	0,1986	0,2347	0,2591	0,3274
97	0,1663	0,1975	0,2335	0,2578	0,3258
98	0,1654	0,1966	0,2324	0,2565	0,3242
99	0,1646	0,1956	0,2312	0,2552	0,3226
100	0,1638	0,1946	0,2301	0,2540	0,3211



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

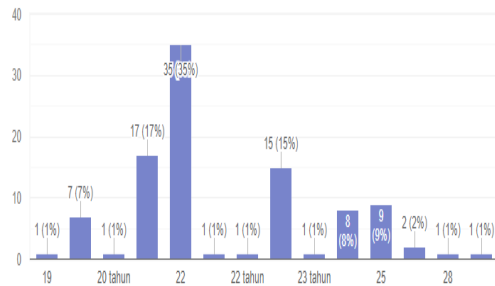
Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Secara Online



USIA

100 jawaban

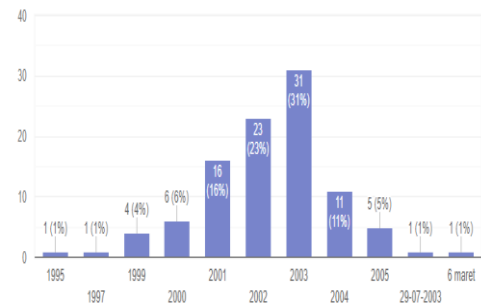
Salin diagram



TAHUN LAHIR

100 jawaban

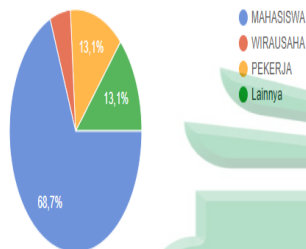
Salin diagram



PEKERJAAN

99 jawaban

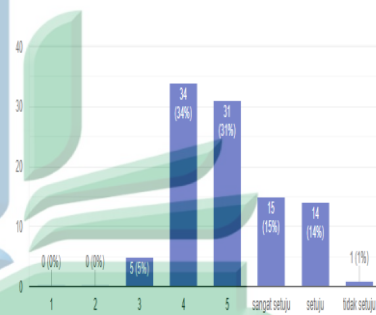
Salin diagram



Apakah staf bank memberikan informasi yang jelas dan membantu tentang produk tabungan di BSI?

100 jawaban

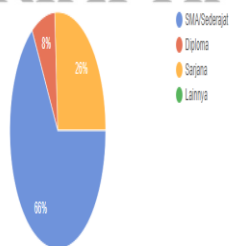
Salin diagram



PENDIDIKAN TERAKHIR

100 jawaban

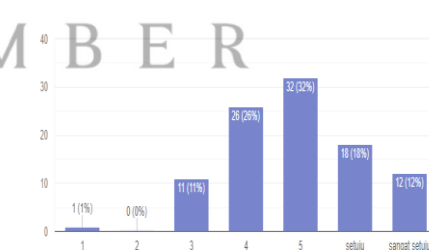
Salin diagram



apakah lokasi bank BSI penting dalam mempengaruhi keputusan anda untuk membuka

100 jawaban

Salin diagram





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Tri Wahyuni
NIM : 211105010011
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : Analisis pengaruh produk tabungan, kualitas layanan dan lokasi terhadap keputusan nasabah menabung pada bank syariah Indonesia KCP Jember balung.

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 27 Oktober 2025
Operator Turnitin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



SURAT KETERANGAN

Kami selaku pembimbing skripsi dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Tri Wahyuni
NIM : 211105010011
Program Studi/Fakultas : Perbankan Syariah/Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Telah melengkapi lampiran naskah skripsi sesuai ketentuan buku pedoman akademik dan berhak diverifikasi untuk mendaftar ujian skripsi, antara lain :

No	Lampiran	Ada	Tidak
1	Lembar persetujuan Pembimbing	✓	
2	Matrik Penelitian	✓	
3	Surat Pernyataan Keaslian Bermaterai dan ditandatangani	✓	
4	Pedoman Wawancara/ Angket Penelitian	✗	✓
5	Surat Izin Penelitian	✓	
6	Surat Keterangan Selesai Penelitian	✓	
7	Jurnal Kegiatan Penelitian	✓	
8	Dokumentasi Penelitian (Kualitatif dan Kuantitatif Data Primer)	✓	
9	Lampiran Data Sekunder (Hasil penghitungan SPSS dll atau penelitian kuantitatif data sekunder)	✓	
10	Surat keterangan screening turnitin 25% (Bagian Akademik)	✓	
11	Surat Keterangan Selesai Bimbingan Skripsi	✓	
12	Mensitasi 5 artikel jurnal dosen FEBI (sesuai dengan topik penelitian)	✓	
13	Biodata	✓	

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 28 Oktober 2025
Pembimbing

Mutmainnah S.E., M.E.
NIP.199506302022032004





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Nomor *4416* /Un.22/D.5.KP.4/KM.05.00/10/2025

Yang bertandatangan di bawah ini Koordinator program Studi Perbankan Syariah,
menerangkan bahwa :

Nama : Tri Wahyuni
NIM : 211105010011
Semester : IX(Sembilan)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai
bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan
diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 20 Oktober 2025

An. Dekan
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah

Ana Pratiwi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



BIODATA PENULIS



Data Pribadi

Nama : Tri Wahyuni
Nim : 211105010011
Tempat, Tanggal Lahir : Lumajang, 03 Februari 2003
Alamat : Dsn. Krajan 2 RT. 053 RW. 018
Desa Selok Awar-awar Kec. Pasirian Kab. Lumajang
Agama : Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Email : triwahyunilumajang@gmail.com

Riwayat Pendidikan

TK : TK Muslimat NU Bustanul Ulum Pasirian
SDN : SDN Selok Awar-awar 02
MTS : MTS Nurul Islam
MA : MA. Rohmaniyah
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad siddiq Jember