Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menabung Di BNI Syariah Kantor Cabang Jember

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syari'ah

Oleh :

Mahasiswa

MUHAMMAD PUJIONO
NIM. 083 133 187

Dosen Pembimbing

Dr. Abdul Rokhim, S,Ag., M.E.I
NIP. 19730830 199903 1 002

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
OKTOBER 2017

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

MOTTO

Quran Thaha (20) : 131-132

وَلا تَمُدَّنَّ عَيْنَيْكَ إِلَى مَا مَتَّعْنَا بِهِ أَزْوَاجًا مِنْهُمْ زَهْرَةَ الْحَيَاةِ الدُّنْيَا لِنَفْتِنَهُمْ فِيهِ وَرِزْقُ رَبِّكَ خَيْرٌ وَأَبْقَى (١٣١)

وَأْمُرْ أَهْلَكَ بِالصَّلاةِ وَاصْطَبِرْ عَلَيْهَا لَا نَسْأَلُكَ رِزْقًا نَحْنُ نَرْزُقُكَ وَالْعَاقِبَةُ لِلتَّقْوَى (١٣٢)

Dan janganlah kamu tujukan kedua matamu kepada apa yang telah Kami berikan kepada golongan-golongan dari mereka, sebagai bunga kehidupan dunia untuk Kami cobai mereka dengannya. Dan karunia Tuhan kamu adalah lebih baik dan lebih kekal. Dan perintahkanlah kepada keluargamu mendirikan salat dan bersabarlah kamu dalam mengerjakannya. Kami tidak meminta rezeki kepadamu, Kamilah yang memberi rezeki kepadamu. Dan akibat (yang baik) itu adalah bagi orang yang bertakwa.

Allah Swt. berfirman kepada Nabi-Nya, "Janganlah kamu melirikkan pandangan matamu kepada kemewahan yang ada di tangan orang-orang yang hidup senang dan mewah. Karena sesungguhnya hal itu tiada lain merupakan perhiasan yang fana dan nikmat yang pasti lenyapnya, kami mencobai mereka dengan melaluinya. Akan tetapi, amatlah sedikit orang yang banyak bersyukur di antara hamba-hamba-Ku[1]."

[1] Depag RI, Al-quran dan Terjemah (Bandung: Jabal, 2010), 98.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PERSEMBAHAN

Sebuah karya yang cukup sederhana dan penuh makna bagi saya. Saya persembahkan kepada orang-orang yang selalu ada dalam hembusan doa dan yang selalu ada dalam lubuk hati yang paling dalam, yang selalu memberikan support buat kesuksesan dalam penulisan karya ini untuk menjadi sebuah karya bermanfaat bagi semua saudara dan sahabat ku

Karya ini kupersembahkan kepada

1. Kedua Orang Tuaku Ayahanda Alm. Abdurrahman/H. Abdul Aziz dan Ibunda Latifah, yang telah mendidik kami dengan kehangatan dengan kasih sayangnya, kesabarannya, ketulusannya untuk mengasuh serta selalu mendo'akan kami putra-putrinya. Terima kasih bapak ibuk engkaulah Azimat didalam hidupku
2. Kepada kakak saya, Adek-adek saya semasa kita berkumpul dan pernah sering bertengkar, terima kasih atas semua doa dan dukungan yang kalian lantuan buat saya
3. Kepada sanak keluarga dan juga sanak kerabat saya terima kasih telah mendoakan saya
4. Buat seseorang yang selalu membuatku semangat Olvi Safianti
5. Almamaterku IAIN tercinta yang saya junjung tinggi dan selalu saya banggakan
6. Kampung halaman yang selalu saya rindukan, (Dusun Curah Lembu, Desa Plalangan, Kecamatan Kalisat, Kabupaten Jember)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

7. Untuk satu tanah airku
8. Untukmu satu keyakinanku
9. Terima kasih atas segalanya

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Assalamualaikum W. W

Segala puji khadirat ALLAH SWT berkat rahmat dan hidayah yang selalu terucapkan kepada penulis sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Tidak lupa terlupakan sholawat serta salam kepada seorang hamba dan kekasih yang dicintai oleh seluruh umat manusia yakni Nabia Muhammad SAW yang selalu diucapkan oleh manusia diseluruh dunia dan akhirat siang dan malam untuk mendapatkan pahala dari perjuangan beliau.

Seiring dengan itu ta'dziman dan terimakasih kepada kedua orang tua yang telah memberikan dorongan atas nasehat yang selalu diutamakan oleh penulis agar mendapat ridlo-Nya Dzat yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang.

Dengan selesainya penulisan skripsi yang berjudul "Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menabung di BNI Syariah Kantor Cabang Jember"

penulis tetap tidak merasa berjalan sendiri dengan bantuan pihak lain.

Tentunya skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dorongan serta arahan dari berbagai pihak. Untuk itu selayaknya penulis dengan sadar sebagai manusia menyampaikan terimakasih yang tak terhingga kepada :

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E.,MM selaku Rektor IAIN Jember
2. Moch. Chotib, S.Ag., MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember
3. M.F Hidayatullah, S.H.I, M.S.I Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam
4. Nurul Setianingrum, SE,MM Selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah
5. Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I Selaku Dosen Pembimning dalam penyusunan Skripsi ini sampai selesai
6. Semua Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Khususnya Dosen Prodi Perbankan Syariah yang telah ikhlas mengajari kami tentang ilmu pengetahuan
7. Kepada tim penguji Sidang skripsi. M.F Hidayatullah, S.H.I, M.S.I (Selaku ketua sidang), Khamdan Rifa'i, SE, MM (Selaku penguji utama), Dr. Abdul Rokhim, M.E.I (Selaku pembimbing), Agung Parmono SE., M.si (Selaku sekertaris).

Penulis tidak memberikan kontribusi kepada kebaikan, partisipasi dan segala bantuan mereka semua melainkan do'a semoga ALLAH memberikan balasan yang lebih dari apa yang telah diberikan kepada kami.

Akhirnya tidak ada harapan yang paling utama kecuali ridho ALLAH SWT. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam pengembangan keilmuan baik bagi penulis maupun kepada para pembaca. Amiien Ya Robbal Alamien.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Jember, 14 September 2017

Penulis

MUHAMMAD PUJIONO
NIM. 083133187

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menabung Di BNI Syariah Kantor Cabang Jember

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syari'ah

Oleh :

Nama : **MUHAMMAD PUJIONO**

NIM : **083 133 187**

Disetujui Pembimbing

Dr. Abdul Rokhim, S,Ag., M.E.I
NIP. 19730830 199903 1 002

HALAMAN PENGESAHAN

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menabung Di BNI Syariah Kantor Cabang Jember

SKRIPSI

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

Hari : Jum'at

Tanggal : 06 Oktober 2017

Tim Penguji :

Ketua	Sekertaris
M.F Hidayatullah, S.H.I, M.S.I	**Agung Parmono SE., M.Si**
NIP. 19760812 200801 1 015	**NIP. 19751216 200912 1 002**

Anggota :

1. **Khamdan Rifa'i, SE, MM** (.....)
2. **Dr. Abdul Rokhim, M.E.I** (.....)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Moch. Chotib, S.Ag., MM
NIP. 19710727 200212 1 003

ABSTRAK

Muhammad Pujiono, Dr. Abdul Rokhim, S,Ag., M.E.I, 2017."*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menabung Di Bni Syariah Kantor Cabang Jember*"

Penelitian ini adalah penelitian eksploratoris untuk mengetahui faktor-faktor yang menentukan pada minat nasabah menabung di PT. BNI Syariah Kantor Cabang jember. Hal ini mengacu pada kenyataan bahwa banyak bank-bank lain yang bisa disebut juga pesaing. Agar dapat bertahan, sangatlah penting untuk mengetahui faktor-faktor yang menentukan minat nasabah menabung dengan melakukan *consumer research*.

1. Apakah Empati mempengaruhi minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember? 2. Apakah kecepatan pelayanan mempengaruhi minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember? 3. Apakah tata ruang mempengaruhi minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember? 4. Apakah Lokasi mempengaruhi minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember? 5. Bagai mana pengaruh empati, kecepatan layanan, tataruang dan lokasi secara simultan (bersama-sama) terhadap minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember secara bersama-sama? 6. Seberapa besar pengaruh empati, kecepatan layanan, tataruang dan lokasi terhadap minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember?

Untuk melihat pengaruh Empati, Kecepatan Layanan,Tata Ruang dan Lokasi terhadap minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember.

penelitian ini mendasarkan survei nasabah pada variabel yaitu yang meliputi X_1 Empati, X_2 kecepatan layanan, X_3 tata ruang dan X_4 lokasi. Poin-poin tersebut kemudian dituangkan ke dalam sebuah *kuesioner*, yang terdiri dari 64 pertanyaan keseluruhan. Setelah dilakukan *sorting* dan juga uji validitas dan reliabilitas, hanya 15 pertanyaan yang tertinggal dalam 1 variabel terdiri dari 3 pertanyaan. Survei kemudian dilakukan kepada 99 responden.

Regresi linier dipakai sebagai metode analisis data. Mula-mula regresi linier dilakukan untuk seluruh pertanyaan tanpa memisahkan. Terdapat *gap* antara hasil yang didapat dengan Spss 22, yaitu hanya ada satu variabel yang muncul sebagai faktor-faktor penentu untuk keseluruhan, yaitu Kecepatan Layanan. Oleh karena itu dilakukan analisis untuk masing-masing. Hasil analisis menunjukkan bahwa mempunyai hasil yang berbeda. pada ditentukan oleh Tata Ruang dan Empati, dan lokasi sedangkan untuk minat nasabah menabung, ditentukan oleh Kecepatan Layanan.

Dalam hasil Uji Parsial penelitian menunjukkan bahwa dari variabel Independen Empati, Kecepatan Layanan,Tata Ruang dan Lokasi yang sangat berpengaruh terhadap minat nasabah menabung adalah Kecepatan Layanan yang menghasilkan H0 Ditolak Ha Diterima. Dalam hasil Uji bersama-bersama menunjukkan semua variabel Independen berpengaruh menunjukkan nilai Signifikansi sebesar 0,000. Dalam uji koefisien variabel Independen memiliki pengaruh sebesar 4,79% terhadap minat nasabah menabung.

Kata Kunci, (Empati, Kecepatan Layanan, Tata Ruang dan Lokasi)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ABSTRACT

Muhammad Pujiono, Dr. Abdul Rokhim, S, Ag., M.E.I, 2017. "*Factors Affecting the Interest of Saving Customers In The Sharia Branch of Jember Branch*"

This research is exploratory research to determine the factors that determine the interest of customers saving in PT. BNI Syariah Branch Office jember. This refers to the fact that many other banks can be called competitors. In order to survive, it is important to know the factors that determine the interest of savers customers by conducting consumer research.

1. Does Empathy influence the interest of customers in saving in BNI Syariah KC Jember? 2. Does the speed of service affect the interest of customers in saving in BNI Syariah KC Jember? 3. Does the layout affect the interest of customers in saving in BNI Syariah KC Jember? 4. Does the location affect the interest of customers in saving in BNI Syariah KC Jember? 5. How would the influence of empathy, speed of service, layout and location simultaneously (together) on the interest of customers in saving in BNI Syariah KC Jember jointly? 6. How much influence empathy, speed of service, layout and location to the interest of customers in saving in BNI Syariah KC Jember?

To see the influence of Empathy, Speed of Service, Spatial and Location on the interest of customers in saving in BNI Syariah KC Jember.

this study based on customer survey on variables that include X1 Empathy, X2 service speed, X3 layout and X4 location. The points are then poured into a questionnaire, which consists of 64 whole questions. After the sorting and test validity and reliability, only 15 questions are left in 1 variable consisting of 3 questions. The survey was then carried out to 99 respondents.

Linear regression is used as a method of data analysis. First linear regression is done for all questions without separating. There is a gap between the results obtained with Spss 22, ie there is only one variable that emerges as the determinants for the whole, that is Speed of Service. Therefore an analysis is performed for each. The result of the analysis shows that it has different result. on is determined by Spatial and Empathy, and temporary locations for the interest of savings customers, determined by the Speed of Service.

In result of Partial Test of research indicate that from Independent variable of Empathy, Speed of Service, Spatial and Location which very influence to interest of customer of saving is Speed Service which produce H0 Denied Ha Accepted. In the Co-Test results show all Independent variables have an effect Significance value of 0.000. In test of coefficient of Independent variable have influence equal to 4,79% to interest of customer of saving.

Keywords (Empathy, Speed of Service, Spatial and Location)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**

MOTTO ..... **iv**

PERSEMBAHAN ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

ABSTRAK ..... **x**

DAFTAR ISI ..... **xi**

DAFTAR TABEL ..... **xv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Penelitian 1

B. Rumusan Penelitian 7

C. Tujuan Penelitian 7

D. Manfaat penelitian 8

E. Ruang Lingkup Penelitian 10

1. Variabel Penelitian 10

2. Indikator Variabel 12

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

F. Definisi Oprasional 12

G. Asumsi Penelitian 13

H. Hipotesis 14

I. Metode Penelitian 15

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian 15

2. Populasi dan Sampel 16

3. Sumber Data 19

4. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data 20

5. Analisis Data 22

J. Uji Instrumen Data 24

K. Sistematika Pembahasan 31

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN 34

A. Penelitian Terdahulu 34

B. Kajian Teori 44

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah 44

2. Standar Layanan Perbankan 47

3. Standar Penanganan Keluhan Nasabah 48

4. Kepuasan Nasabah 50

5. Dimensi Pengukuran Kepuasan 52

6. Teknik Pengukuran Kepuasan Nasabah 52

7. Faktor-faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan Nasabah 54

8. Ciri-ciri Nasabah Yang Puas 56

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

9. Faktor-faktor Penunjang Kepuasan Nasabah 56

10. Faktor-faktor penunjang dalam rangka memberikan Pelayanan 57

11. Mempunyai Etika dan Etiket 58

12. Komunikasi..... 58

13. Penampilan Diri 59

BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS..... 62

A. Gambar Obyek Penelitian..... 62

1. Sejarah BNI Syariah 62

2. Visi dan Misi BNI Syariah 64

3. Struktur Organisasi BNI Syariah..... 66

4. Letak Geografis 67

5. Produk dan Jasa BNI Syariah 67

B. Penyajian Data 72

1. Karakteristik Responden..... 72

2. Deskriptif Variabel Penelitian 75

C. Analisis dan Pengujian Hipotesis 76

1. Uji Instrumen Penelitian..... 76

a. Uji Validitas..... 76

b. Uji Reabilitas 78

2. Uji Asumsi Klasik 79

a. Uji Normalitas Data..... 79

b. Uji Multikolonieritas 80

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

c. Uji Heteroskedastisitas 81

3. Uji Hipotesis 83

a. Uji Signifikansi T (Parsial) 83

b. Uji Signifikansi F (Simultan) 84

4. Uji Koefisien Determinasi 85

5. Uji Regresi Linier Berganda 86

D. Pembahasan 88

1. Analisis dan Interpretasi Secara Simultan (Uji T) 88

2. Analisis dan Interpretasi Secara Simultan (Uji F) 90

BAB IV PENUTUP 92

A. Kesimpulan 92

B. Saran-Saran 93

DAFTAR PUSTAKA 95

Lampiran

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR TABEL

1.1 Merumuskan Indikator Variabel 12

1.2 Tingkat Prefesing Jawaban Kuesioner 24

2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu 40

3.1 Jenis Kelamin 70

3.2 Pekerjaan Responden 71

3.3 Usia 71

3.4 Pendidikan Responden 72

3.5 Uji Validitas 75

3.6 Reliability Statistics 76

3.7 Multikoliniertas Coefficients[a] 79

3.8 Uji T (Parsial) 81

3.9 Anova[a] 83

3.10 Model Summary[b] 84

3.11 Coefficients[a] 85

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR GAMBAR

3.1 Struktur Organisasi 64

3.2 Uji Normalitas Data 77

3.3 Uji Hetroskedastisitas..... 80

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis meningkat dengan pesat sat ini terutam pada sektor jasa. Hal ini dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari bahwa segala aktivitas kita tidak bisa lepas dari sektor jasa lembaga keuangan, jasa finansial dan sebagainya. Salah satunya sektor jasa yang mengalami perkembangan ini disebabkan oleh banyak perusahaan-perusahan seperti pada koeprasi dan perbankan. Karena perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencangkup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya[1]

Gagasan adanya lembaga perbankan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariat islam berkaitan erat dengan gagasan terbentuknya sesuatu sistem ekonomi islam.Gagasan mengenai konsep ekonomi islam secara internasional muncul pada sekitaran tahun 70-an, ketika pertama kali diselenggarakan konferensi internasional tentang ekonomi islam.Di dalam perkembangannya, kelompok pragmatis yang lebih tampak keberhasilannya karena jauh sebelum adanya gagasan ekonomi islam telah diawali dengan suatu upaya untuk mendirikan bank-bank islam.Lembaga Perbankan Islam mengalami perkembangan yang amat pesat dengan lahirnya *Islamic Development* Bank (IDB) pada tahun 1975 yang bertujuan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi serta meningkatkan

[1]Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2008), 330.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

kesejahteraan sosial bagi negara-negara anggota dan masyarakat muslim pada umumnya.

Bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Fungsi-fungsi bank menunjukkan betapa pentingnya keberadaan bank dalam perekonomian moderen saat ini, dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi, industri perbankan memiliki peran penting dalam perekonomian, yaitu menyediakan dan menyalurkan dana untuk pembangunan ekonomi masyarakat. Menurut UU Perbankan No. 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.[2] Oleh karena itu, peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu negara. Semakin maju suatu negara maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan ekonomi negara tersebut.

Di era persaingan yang semakin kompetitif ini, menyebabkan persaingan dalam dunia perbankan menjadi semakin ketat. Hal ini di awali ketika pemerintah mengeluarkan kebijakan pada tahun 1988 yang dikenal dengan paket 27 Oktober 1988 (Pakto 88) yang isinya antara lain memberikan kemudahan untuk mendirikan Bank-Bank baru. Hal ini menyebabkan tumbuhnya lembaga keuangan perbankan yang ditandai

[2]Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 *Tentang Perbankan Syariah* (Bandung: citra Umbar, 2013), 299.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dengan berdirinya sejumlah bank yang menyebabkan persaingan antara sesama bank dalam merebut nasabah semakin ketat. Hal tersebut telah menyebabkan bank tidak hanya "*Wait and see*" tapi telah mendesak bank berupaya keras untuk "menjemput bola" dan lebih berorientasi kepada nasabah. Banyak perusahaan semakin aktif berlomba memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dan menjadikan pelanggan (*service*) sebagai salah satu indikator kinerja (*key performance indikator*) kesuksesan dari setiap cabang yang dimiliki. Hal ini tersebut, pada dasarnya dilakukan untuk memuaskan para pelanggan. Dengan harapan, pelanggan yang mendapatkan *service excellent* atau pelayanan yang baik dari *Frontliners* ataupun dari petugas bank lainya.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.[3]

Namun, tidak semua perbankan mengaplikasikan strategi pemasaran yang terkadang hanya sebagai strategi pemasaran yang digunakan untuk menghimpun dana dari masyarakat yang dikenal dengan istilah "*funding*". Upaya untuk menarik nasabah dalam hal penghimpunan dana adalah salah satunya dengan strategi bauran pemasaran yang terdiri dari 4 variabel yaitu: *product, price, promotion, place*. Banyak orang mengira bahwa pemasaran hanya sekedar penjualan dan periklanan. Padahal penjualan dan periklanan hanyalah puncak pemasaran. Jika

[3]Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis* (Yogyakarta: C.V Andi offset, 2013), 92.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pemasaran memahami kebutuhan konsumen dengan baik, mengembangkan produk yang mempunyai *superior* dan menetapkan harga, mendistribusikan serta mempromosikan produk dengan efektif, maka produk-produk tersebut akan terjual dengan mudah. Pemasaran sebagai suatu proses sosial dan manajerial yang membuat individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan, lewat penciptaan dan pertukaran timbal balik produk dan nilai dengan orang lain.

Sales atau *marketing* adalah mengidentifikasikan dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial. Salah satu definisi yang baik yaitu pemasaran adalah "memenuhi kebutuhan dengan cara menguntungkan". *Sales* atau *marketing* adalah startegi pemasaran yang menggunakan kombinasi empat variabel atau kegiatan yang merupakan inti dari sistem pemasaran perusahaan, yaitu: produk, struktur harga, kegiatan promosi, dan sistem distribusi.[4]

Lembaga BNI Syariah secara garis besar merupakan dimana orang menyimpan uang secara aman dan mengambil uang secara nyaman. Seperti yang disebutkan pada peraturan pemerintah No. 1 tahun 1967 bahwa yang dimaksud bank adalah semua perusahaan dan badan-badan, tidak memandang bentuk hukumnya, secara terang-terangan menawarkan diri atau dalam usaha-usaha guna menerima uang deposito atau dalam rekening uang dan juga menggandakan usaha-usaha untuk memberikan

[4]Susanto Herlambang, *Bacis Marketing (Dasar-Dasar Pemasaran)*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2014), 33.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pelayananan yang baik. Kualitas layanan merupakan kunci dari ukur kepuasan nasabah. Jika kinerja gagal memenuhi ekspetasi pelanggan. Maka pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai ekspetasi pelanggan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspetasi pelanggan, maka pelanggan akan sangat puas dan senang.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan anatara knerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Pelanggan bisa mengalami satu dari tiga kepuasan yang umum. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak akan puas. Kalau kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, pelanggan akan sangat puas, seanang atau bahagia.[5]

Jika ingin melihat pemberdayaan ekonomi rakyat dalam arti sebenarnya, lihatlah kiprah BNI Syariah KC Jember, Regulasi mengenai Bank syariah tertuang dalam UU no 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan pinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari atas Bank Umum dan Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank BNI Syariah Merupakan bank pertama yang menggunakan prinsip syariah dalam operasionalnya. Sampai saat ini sudah banyak cabang-cabang BNI Syariah yang tersebar diseluruh Indonesia, salah satunya

[5] Thamrin Abdullah, Tanti Francis, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT Raja Grafindo p\Persada, 2012), 38.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

adalah BNI Syariah Kantor Cabang Jember yang menjadi objek penelitian saat ini. BNI Syariah Kantor Cabang Jember, merupakan salah satu bank syariah yang dalam penyaluran simpan pinjam dan memasarkan berbagai produk.

Berbagai alasan nasabah memilih menyimpan uang di BNI Syariah KC Jember karena dengan kemudahan dan kenyamanan dan keamanan seprti ini tentu sangat menarik minat nasabah untuk menyimpan uangnya di BNI Syariah Kantor Cabang Jember dan dengan adanya beberapa keluhan yang masih dirasakan oleh nasabah penggunaan layanan, maka pihak bank yang menyediakan pelayanan agar nasabah bisa tetap menjadi nasabah BNI pihak bank harus mendengar keluhan dari nasabah dan dapat memperbaiki aplikasi layanan agar fitur layanan perbankan dapat digunakan secara maksimal oleh konsumen serta memberikan manfaat terbaik dalam kenyamaan menyimpan uang.

Oleh karena itu, BNI Syrariah Kantor Cabang Jemebr di tuntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan nasabah agar kepuasan nasabahnya meningkat. BNI Syariah Kantor Cabang Jemeber perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi harapan/keinginan dan meningkatkan kepuasan atas kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian yang diatas, penulis tertarik untuk meneliti dan menyusunnya menjadi sebuah karya tulis ilmiah berupa skripsi dengan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

judul: "**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menabung di BNI Syariah Kantor Cabang Jember**".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah

1. Apakah Empati mempengaruhi minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember?
2. Apakah kecepatan pelayanan mempengaruhi minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember?
3. Apakah tata ruang mempengaruhi minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember?
4. Apakah Lokasi mempengaruhi minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember?
5. Bagai mana pengaruh empati, kecepatan layanan, tataruang dan lokasi secara simultan (bersama-sama) terhadap minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember secara bersama-sama?
6. Seberapa besar pengaruh empati, kecepatan layanan, tataruang dan lokasi terhadap minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu dan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

konsisten dalam masalah-masalah yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah

1. Untuk melihat pengaruh empati terhadap minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember.
2. Untuk melihat pengaruh kecepatan pelayanan terhadap minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember.
3. Untuk melihat pengaruh tata ruang atau layout kantor terhadap minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember.
4. Untuk melihat pengaruh lokasi terhadap minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember.
5. Untuk melihat Bagai mana pengaruh empati, kecepatan layanan, tataruang dan lokasi secara simultan (bersama-sama) terhadap minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember secara bersama-sama?
6. Untuk melihat Seberapa besar pengaruh empati, kecepatan layanan, tataruang dan lokasi terhadap minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember?

D. Manfaat Penelitian

manfaat dari hasil penelitian merupakan dampak dari terciptanya tujuan. Adapun manfaat yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1. Manfaat *teoritis*

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan bagi pihak yang membutuhkan referensi berkaitan dengan permaslahan yang diangkat, khususnya dalam menambah wawasan dan pengetahuan tentang faktor-faktor terhadap minat nasabah menabung, yang harus dimiliki oleh setiap perusahaan khususnya perbankan serta upaya dalam meningkatkan kualitas yang nantinya akan berpengaruh pada laba yang diperoleh oleh bank tersebut.

2. Manfaat *praktis*

a. Bagi lembaga yang menjadi objek penelitian, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan pertimbangan pengambilan keputusan dalam melakukan kegiatan agar nasabah bisa merasa nyaman dan puas yaitu melihat faktor-faktor seperti empati, kecepatan layanan, tata ruang dan lokasi yang akan dijalankan.

b. Bagi Almamater Institut Agama Islam Negeri Jember dan Mahasiswa Khususnya Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi Islam, penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan atau refrensi.

3. Dapat menambah ilmu pengetahuan dibidang informasi dan dapat digunakan sebagai refrensi penelitian.

4. Bagi peneliti baru, diharapkan dapat menambah literatur bidang penyususnan faktor-faktor terhadap minat nasabah menabung melengkapi penelitian atau pun sejenisnya.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

5. Bagi Peneliti, sebagai sarana untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh dimasa kuliah serta dapat menambah wawasan pengetahuan, khususnya pengetahuan yang luas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menabung. dalam bidang perbankan.
6. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan untuk memahami mengenai kenyamanan pelayanan yang diterapkan di bank tentang bagaimana kenyamanan terhadap kepuasan nasabah agar bisa jadi nasabah tetap.

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Variabel Penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian, variabel merupakan pusat perhatian di dalam penelitian kuantitatif. Secara singkat, variabel dapat didefisinikan sebagai konsep yang memiliki variasi atau memiliki lebih dari satu nilai. Atau bisa juga, Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi suatu peneliti. Variabel penelitian pada dasarnya adalah suatu hal yang berbentuk apa saja yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari sehingga di peroleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya.[6]

Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua variabel, yaitu:Variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) dengan uraiyan sebagai berikut:

[6] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 63.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

a. Variabel *independen* (variabel bebas) merupakan variabel yang mempengeruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel yang lain, yang pada umumnya berada dalam urutan catatan waktu yang terjadi lebih dahulu. Keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif merupakan variabel yang menjelaskan terjadinya fokus atau topik penelitian. Variabel ini biasanya dismbolkan dengan variabel "X". Variabel bebas dalam penelitian ini adalah dengan indikator:

   a) Empati (X_1)
   b) Kecepatan pelayanan (X_2)
   c) Tata ruang (X_3)
   d) Lokasi (X_4)

b. Variabel *dependen* (variabel terikat) merupakan variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif adalah sebagai variabel yang dijelaskan dalam fokus atau topik penelitian. Variabel ini biasanya disimbolkan dengan variabel "Y". Variabel terkait dalam penelitian ini adalah minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember dengan indikatornya adalah Minat Nasabah Menabung(Y).

Setelah variabel penelitian terpenuhi, kemudian dilanjutkan dengan mengemukakan indikator-indikator penelitian yang merupakan rujukan empiris dari variabel yang akan diteliti.[7]

[7] Stain Jember , *Pedoman Penulis Karya Ilmiah* (Jember: STAIN Jember Press, 2013), 38.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Indikator variabel merupakan rujukan empiris dari variabel penelitian yang nantinya akan dijadikan dasar dalam membuat butir-butir atau item pertanyaan dalam angket, dan observasi.

Berikut indikator variabel yang peneliti buat dalam bentuk tabel :

Tabel 1.1

Merumuskan Indikator Variabel

Judul	Variabel	Indikator
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH MENABUNG di BNI Syariah KC Jember	Faktor-faktro	a. Empati (X_1) b. Kecepatan pelayanan (X_2) c. Tata ruang atau layout kantor (X_3) d. Lokasi (X_4)
	Terhadap minat nasabah dalam menabungdi BNI Syariah	a. Minat nasabah menabung (Y)

Sumber : Data diolah

F. Definifi Oprasional

a. Pengaruh

Merupakan daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perubahan seseorang.[8]

b. Faktor-Faktor

hal (keadaan, peristiwa) yang ikut menyebabkan (mempengaruhi) terjadinya sesuatu: untuk menjadi atlet yang tangguh, kemampuan

[8]Depdiknas, *Kamus Besar Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2000), 400.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

fisik, ketahanan mental, dan semangat juang merupakan yang sangat menentukan[9].

c. Minat

Minat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu, gairah dan keinginan.[10]

d. Nasabah

Nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha (Korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pda sebuah Bank.[11]

e. Menabung

Menabung yaitu menyimpan uang (di celengan, pos, bank dan sebagainya).[12]

G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian biasa disebut juga sebagai anggapan dasar atau *postulat* yaitu sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. Anggapan dasar harus dirumuskan secara jelas sebelum peneliti melangkah mengumpulkan data.[13] Asumsi ini mengatakan bahwa yang mempengaruhi minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember apakah empati, kecepatan layanan, tata ruang dan lokasi.

---

[9] Ibdi, 455.
[10]http://kbbi.web.id/minat.
[11]Ristiyanti Prasetijo dan Jhon JOI Ihalauw, *Prilaku Konsumen* (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2005),51.
[12]http://kbbi.web.id/tabungan.
[13]Stain Jember , *Pedoman Penulis Karya Ilmiah* (Jember: STAIN Jember Press, 2013),39.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

H. Hipotesis

Menurut Nurastuti dalam Tukiran, hipotesis terdiri dari dua kata yaitu dari kata "*hypo*" yang berarti sebelum dan "*thesis*" yang berarti dalil. Jadi hipotesis berarti dalil yang dianggap belum menjadi dalil yang sebenarnya, karena perlu pembuktian terhadap pembenarannya. Hal ini diperkuat oleh pendapat Ali yang menyatakan bahwa hipotesis diartikan sebagai rumusan jawaban sementara yang harus diuji melalui kegiatan penelitian.[14] Hipotesis di ajukan dalam bentuk pertanyaan sementara terhadap hasil penelitian, adapun rumusan hipotesis dalam penelitian ini dinyatakan sebagai berikut:

1. Ha1 : Terdapat pengaruh Empati terhadap minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember.

   H01 : Tidak terdapat pengaruh Empati terhadap minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember.
2. Ha2 : Terdapat pengaruh kecepatan layanan terhadap minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember.

   H02 : Tidak terdapat pengaruh kecepatan layanan terhadap minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember.
3. Ha3 : Terdapat pengaruh tata ruang atau layout kantor terhadap minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember.

   H03 : Tidak terdapat pengaruh tata ruang atau layout kantor terhadap minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember.

[14]Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif* (Sebuah Pengantar),(Bandung:Alfabeta, 2014)24.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4. Ha4 : Terdapat pengaruh Lokasi terhadap minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember.

   H04 : Tidak terdapat pengaruh Lokasi terhadap minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember.
5. Ha5 : terdapat pengaruh empati, kecepatan layanan, tataruang dan lokasi secara simultan (bersama-sama) terhadap minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember secara bersama-sama.

   H05 : Tidak terdapat pengaruh empati, kecepatan layanan, tataruang dan lokasi secara simultan (bersama-sama) terhadap minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember secara bersama-sama.
6. Ha6 : Terdapat pengaruh empati, kecepatan layanan, tataruang dan lokasi terhadap minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember?

   H06 : Tidak Terdapat pengaruh empati, kecepatan layanan, tataruang dan lokasi terhadap minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember?

I. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

1. Pendekatan dan jenis penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Dengan jenis penelitian *field research*(penelitian lapangan). Sesuai dengan metode pendekatan yang

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

duganakan oleh peneliti, maka penelitian banyak dituntut untuk menggunakan angka-angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.[15]

Model penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kuantitatif yang diangkakan. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah di balik angka-angka tersebut.[16]

Penelitian ini menggunakan pendekatan data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang atau nasabah yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan yang telah disediakan di angket, tentang survei untuk menentukan frekuensi dan persentase tanggapan mereka.

2. Populasi dan sampel

Populasi dan sampel dalam penelitian kuantitatif merupakan istilah yang sangat lazim di pakai. Populasi diartikan sebagai jumlah kumpulan unit yang akan di teliti karakteristik atau cirinya. Namun jika populasi luas maka, penelitian harus mengambil sampel dari populasi yang telah di defisinikan.

[15]Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka cipta grafindo persada, 2006),12.
[16]Nanang Martono, *Metode penelitian Kuantitatif*, (Depok: Pt raja grafindo persada. 2012), 20.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

a. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan obyek subyek yang mempunyai kualitas dan karekteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajri dan ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain.

Jadi populasi yaitu keseluruhan objek yang menjadi sasaran penelitian dan sampel akan di ambil dari populasi ini. Menentukan populasi, tidak dapat dilewatkan dalam proses penelitin, sebab kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian akan di berlakukan dalam populasi ini. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah simpanan di BNI Syariah Kantor Cabang Jember. Jumlah nasabah simpanan di BNI Syariah Kantor Cabang Jember saat ini adalah sebanyak 11.000 nasabah[17].

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan di teliti secara mendalam. Sampel diambil bila kita merasa tidak mampu meneliti seluruh populasi. Saran utama sampel ialah harus mewakili populasi. Oleh karena itu semua ciri-ciri populasi harus di wakili dalam sampel. Adapun karakteristik responden yang diambil dalam penelitian ini adalah:

a) Nasabah yang benar-benar nasabah BNI Syariah KC Jember.
b) Nasabah yang mempunyai simpanan di BNI Syariah KC Jember.

Radiani dalam Tukiran, memberikan gambaran rumus jalan pintas untuk perhitungan besaran sampel.

[17] Danil, agung. Wawancara. Jember. 19 Juli 2017

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

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

Keterangan : n :jumlah sampel yang dicari

N : jumlah populasi

e : tingkat kesalahan/ standar eror (ditentukan sebesar 0,01)

semakin besar nilai e atau tingkat kesalahan maka semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan, dan sebaliknya, makin kecil tingkat kesalahan, maka akan semakin besar jumlah anggota sampel yang diperlukan.[18] Alasan kenapa menggunakan tingkat kesalahan 10% karena penelitian memiliki keterbatasan waktu untuk melakukan penelititan.

Jadi, perhitungan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{11.000}{1+11000(0,1)^2} = \frac{11000}{1+11000(0,01)} = 99,0991$$

Peneliti menggunakan sampling kuota yaitu tehnik untuk menentukan sampel dari populasi yang memepunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (Kuota) yang diinginkan. Peneliti akan melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menabung di BNI Syariah KC jember dengan jumlah sampel yang ditentukan sebanyak 99 nasabah[19].

[18]Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 86
[19] Sugiyono, *Metode penelitian Kombinasi*, 126.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3. Sumber data

Sumber data merupakan subyek dari mana data diperoleh. Apabila penelitian menggunakan *kuisioner* dalam pengumpulan datanya, maka sumber data tersebut diperoleh dari responden. Yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti. Baik tertulis maupun lisan.[20]

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data primer, yaitu data yang diperoleh melalui hasil *kuesioner* yang disebarkan kepada sejumlah nasabah yang menjadi sampel atau responden dalam penelitian ini.
b. Data sekunder
   a) Data internal yang diperoleh dari BNI Syari'ah Kantor Cabang Jember.
   b) Penelitian-penelitian terkait.
   c) Kepustakaan yang berkaitan tentang empati, kecepatan layanan, tata ruang dan lokasi.
   d) Dan sumber-sumber lainya yang berkaitan dengan penelitian ini.

[20]Suharismi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006),129.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4. Teknik dan Instrument Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data secara lengkap, maka digunakan teknik sebagai berikut:

a. *Kuesioner* (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab.[21]

Teknik pengumpulan data yang diperlukan yaitu dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada nasabah. *Kuesioner* atau angket digunakan untuk mengetahui apa tanggapan dari responden tentang empati, kecepatan layanan, tata ruang dan lokasi terhadap minat nasabah menabung di BNI Syariah Kantor Cabang Jember.

Teknik pengumpulan data yang diperlukan dengan cara mengajukan daftar pertanyaan atau pernyataan yang langsung kepada nasabah di BNI Syariah KC Jember.

Dalam penelitian ini menggunakan skala likert, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapatan, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.[22]Kriteria yang digunakan adalah sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Nilai masing-masing skor 5,4,3,2,1. Pemberian nilai ini sesuai dengan pernyataan yang disajikan, maka *kuesioner* bernilai positif, jika pernyataan negatif maka berbanding terbalik. *Kuesioner* yang digunakan

[21]Ibdi, 129.
[22]Sugiyono, *Metode penelitian Kombinasi*, 136.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

adalah *kuesioner* tertutup, yaitu responden hanya memilih jawaban yang sesuai dengan penilaiyan mereka.

b. Observasi

Di dalam penelitian psikologik, observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. Jadi meng observasi dapat dilakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba, dan pengecap. Apa yang dikatakan ini sebenarnya adalah pengamatan secara langsung. Didalam artian penelitian observasi dapat dilakukan dengan tes, *kuesioner*, gambar dan rekaman suara.[23]

Dengan metode ini, penelitian ingin melihat kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap minat nasabah menabung di BNI Syari'ah KC Jember.

c. Dokumentasi

Dokumentasi, dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Didalam melaksanakan metode dokumentasi, penelitian menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.[24]

Dalam penelitian ini data-data yang ingin diperoleh dari metode dokumentasi adalah sebagai berikut:

---

[23]Arikunto, *ProsedurPenelitian suatu Pendekatan Praktek,* (Jakarta: Rineka Cipta Grafindo Persada, 2006),199-200.
[24]Suharismi Arikunto. *Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktek Edisi Revisi VI* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 201.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

a) Sejarah berdirinya Bank Negara Indonesia Syari'ah Kantor Cabang Jember.
b) Visi Misi Bank Negara Indonesia Syari'ah Kantor Cabang Jember.
c) Struktur Organisasi Bank BNI Syari'ah KC jemeber.
d) Jumlah nasabah simpanan Bank BNI Syariah KC jember.
e) Data-data lain yang dibutuhkan.

d. Kepustakaan

Pada bagian ini berisi tentang ringkasan kajian terdahulu yang memiliki relevasi dengan penelitian yang akan dilakukan pada saat ini serta memuat tentang kajian teori.

5. Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan ini dalam analisis data diantaranya sebagai berikut :

a. Mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden.
b. Mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden
c. Menyajikan data tiap variabel yang diteliti
d. Melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan
e. Melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan.[25]

Kegiatan menganalisis data dalam penelitian ini meliputi beberapa tahap anatara lain :

[25]Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, 147.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

a. Proses *Editing*

Tahap awal analisis data adalah melakukan *editing* terhadap data yang telah dikumpulkan dari hasil survei di lapangan. Pada prinsipnya proses *editing* data bertujuuan agar data yang diamati akan dianalisis seara akrurat dan lengkap.

b. Proses *Conding*

Proses pengubahan data kualitatif menjadi angka dengan mengklasifikasikan jawaban yang ada menurut kategori-kategori yang penting (pemberian kode).

Dalam penelitian ini, setiap pertanyaan atau pernyataan yang dikembangkan indikator dalam kuesioner penelitian, menggunakan skala penilaiyan yang berisi lima tingkat prefensi jawaban yang masing-masing memiliki skor satu dengan lima, dengan rincian pada tabel sebagai berikut

Tabel 1.2

Tingkat prefesing jawaban kuesioner

Nilai (Skor)	Kategori
1	STS (Sangat Tidak Setuju)
2	TS (Tidak Setuju)
3	RR (Ragu-ragu)
4	S (Setuju)
5	SS (Sangat Setuju)

Sumber : Data diolah

Penggunaan lima kategori dalam skala diatas karena dipandang dapat mewakili dengan baik tingkat intensitas penilaiyan responden.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

c. Proses *Scoring*

Proses penentuan skor atas jawaban responden yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang cocok tergantung pada anggapan atau opini responden.

d. Tabulasi

Menajikan data-data yang diperoleh dalam tabel, sehingga diharapkan pembaca dapat melihat hasil penelitian dengan jelas. Setelah proses tabulasi selesai kemudian data-data dalam tabel tersebut akan diolah dengan bantuan *software* statistik yaitu SPSS.

Agar data yang dikumpulkan dapat bermanfaat maka harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah Analisis data kuantitatif yang artinya suatu analisis yang berdasarkan pada data yang dapat dihitung (angka). Untuk mempermudah dalam menganalisis data maka penelitian menggunakan program SPSS (*Statistical Package For Social Science*).

J. Uji Instrumen Data

adapun alat analisis kauntitatif dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Uji Instrumen Penelitian

Data mempunyai kedudukan yang paling tinggi dalam penelitian, karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Oleh karena itu, benar tidaknya data sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

sedangkan benar tidaknya data tergantung baik tidaknya instrumen pengumpulan data. Sedangkan instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan variabel. Begitu pula dengan angket, sebelum diedarkan kepada responden diuji terlebih dahulu validitasnya, reabilitasnya, pembobotan itemnya. Apabila ternyata ada alat pengumpul data yang belum memenuhi syarat tersebut, diulangi dan direvisi dan diuji cobakan lagi sehingga terpenuhi syarat sebagai instrumen yang baik. Dengan demikian, apabila diperlukan dapat dilakukan perbaikan dan penyempurnaan pedoman observasi dan angket maupun pelaksanaan, sehingga memberikan alternatif pemecahan terhadap permasalahan yang dapat diantisipasi sebelumnya.

a. Uji Validitas

Validitas merupakan gejala ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Denga demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh penelitian dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.

Adapun rumusan yang digunakan untuk menguji tingkat validitas istrumen dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus korelasi. Uji validitas dapat dialakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *dengree of freedom* (df). Dengan ketentuan :

Hasil r hitung > r tabel = Valid

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Hasil r hitung < r tabel = Tidak Valid.[26]

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan penegertian bahwa sesuatu instrumen dapat dipercaya untuk di gunakan sebagai alat pengumpulan data kara instrumen tersebut sudah baik/data yang diperoleh melalui *kuesioner* hasilnya konsisten bila digunakan penelitianlain. Pengujian ini dilakukan dengan Program SPSS.

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan *one shot* atau pengukuran sekali saja. Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Alpha Crombach.*Suatu variabel dikatakan reliabel apabila :

Hasil *Alpha Crombach*> 0,60 = Reliabel

Hasil *Alpha Crombach*< 0,60 = Tidak Reliabel

2. Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan model regresi yang baik harus terbebas dari penyimpangan data yang diantaranya adalah terhindar dari adanya multikolinieritas, heteroskedastisitas dan normalitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengethui apakah residual data dari model regresi liniear memiliki distribusi normal ataukah tidak. Jika residual data tidak terdistribusi normal maka dapat disimpulakan statistik tidak valid. Salah satu cara untuk mendeteksi apakah residual data berdistribusi normal ataukah tidak yaitu dengan melihat graffik normal

[26]Sugiono, *Metode Penelitian*, 267.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

probabilitiy plot, yaitu jika titik-titik plot berada disekitar garis diagonal dan tidak melebar dari garis diagonal, maka dapat disimpulkan data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah *variance* dari residual data satu observasi ke observasi lainya berbeda ataukah tetap. Jika *variance* dari residual data sama maka disebut homokedastisitasdan jika berbeda adalah heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi problem heteroskedastisitas adalah malaui grafik *scatterplot,* yaitu jika ploting titik-titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada suatu tempat, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi problem heteroskedastisitas.

c. Uji Multikoliniertas

Uji multikoliniertas bertujuan untuk mengathui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel *independent*. Jika terjadi korelasi, maka terdapat masalah multikoliniertas yang harus diatasi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi anatar variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel tidak *orthogonal*. Variabel *orthogonal* adalah variabel bebas yang nilai korelasi anatara sesama variabel bebas sama dengan nol. Untuk mendeteksi atau tidaknya multikoliniertas didalam model regresi adalah sebagai berikut :

a) Nilai *tolerance* dan lawanya.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b) Variance inflation factor.

Kedua ukuran diatas menunnjukan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel lainya. *Tolerance* mengukur variabilitas bebas yang dipilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF (karena VIF = 1 / *tolerance*) dan menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi. Nilai *cut off* yang dipakai oleh nilai *telorance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF kurang dari 10. Apabila terdapat variabel bebas yang dimiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak multikolinieritas anatar variabel bebas dalam model regresi.[27]

3. Analisis Regresi Berganda

Dalam regresi ganda, terdapat satu variabel *independen* (terikat) dan dua atau lebih varibel *dependen* (bebas). Walaupun secara teoritis bisa gunakan banyak variabel, namun penggunaan lebih dari tujuh variabel independen dianggap tidak dianggap efektif. Dalam praktik bisnis, regresi ganda sering banyak digunakan, selain karena banyak variabel dalam bisnis yang perlu dianalisis bersama, juga banyak kasus regresi berganda lebih *relevan* digunakan.[28]

Adapun variabel bebas dari penelitian ini adalah faktor-faktor empati, kecepatan layanan, tata ruang dan lokasi sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah.

Rumusan dari Regresi Sederhana adalah sebagai berikut:

[27]Hengky Latan, *Analisis Multivariate : Teknik dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2013),106.
[28]Singgih Santoso, *SPSS 22 From Essential to Expert Skills* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo,2014),342.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

$$\mathbf{Y = a + \beta 1X1 + \beta 2X2 + \beta 3X3 + \beta 3X4 + \in}$$

Keterangan: Y = Minat nasabah menabung

A = Konstanta

X_1 = Empati

X_2 = Kecepatan layanan

X_3 = Tata ruang

X_4 = Lokasi

$\in$ = Error

Untuk mengetahui serta menentukan pengaruh koefisien variabel bebas terhadap variabel terikat, maka digunakan bantuan SPSS.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Bahwa R^2 adalah koefisien determinasi yakni suatu nilai yang menggambarkan total variasi dari Y (variabel terikat) dari suatu persamaan regresi. Nilai koefisien determinasi yang besar menunjukkan bahwa regresi tersebut mampu dijelaskan secara besar pula.

Pada intinya, koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi *dependen*. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel *independen* dalam menjelaskan variasi variabel *dependen* sangat terbatas. Untuk menentuka nnilai koefisien determinasi dinyatakan dengan nilai *Adjusted R Square*.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

5. Uji Hipotesis

a. Analisis uji T (uji parsial)

Uji t dalam regresi linier berganda dimaksudkan untuk menguji apakah parameter (koefisien regresi dan konstatnta) yang diduga untuk mengestimasi persamaan/model regresi linier berganda sudah merupakan prameter yang tepat atau belum. Maksud tepat disini adalah parameteri tersebut mampu menjelaskan perilkau variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikatnya.

Kriteria pengambilan keputusan (KPK) :

1. Menentukan Hipotesis

Ha1: terdapat pengaruh anatar empati, kecepatan layanan, tata ruang dan lokasi terhadap minat nasabah menabung di BNI Syari'ah Kantor Cabang Jemeber.

H01 : tidak terdapat pengaruh anatar empati, kecepatan layanan, tata ruang dan lokasi terhadap minat nasabah menabung di BNI Syari'ah Kantor Cabang Jemeber.

2. Nilai kritis

Nilai kritis didapat dari tabel distribusi t dengan menggunakan tingkat signifikasi 10 %.

3. Keputusan

Jika nilai signifikasi < 0,01 maka Ha2 dan Ha3 diterima, dan sebaliknya Jika nilai signifikansi > 0,01maka Ha2 dan Ha3 ditolak.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b. AnalisisUji F (Bersama-sama)

Uji F dalam regresi berganda dimaksudkan untuk menguji signifikan sipengaruh variable bebas secara simultan terhadap variable terikat. Pengujian hipotesis ini disebut juga dengan pengujian serentak yang merupakan pengujian hipotesis koefisien regresi berganda dengan X_1, X_2, X_3, X_4, serentak atau bersama-sama mempengaruhi Y. Hal ini dilakukan dengan jalan membandingkan nilai sig (pada print out SPSS) dengan α = 0,05, dengankriteria:

a) Sig < 0,01 = terdapat pengaruh yang signifikan

   Sig > 0,01 = tidak ada pengaruh yang signifikan

b) Ha1 : terdapat pengaruh empati, kecepatan layanan, tataruang dan lokasi secara simultan (bersama-sama) terhadap minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember secara bersama-sama.

   H01 : Tidak terdapat pengaruh empati, kecepatan layanan, tataruang dan lokasi secara simultan (bersama-sama) terhadap minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember secara bersama-sama.

K. Sistematika Pembahasan

Dalam sistematika pembahasan ini akan dijelaskan kerangka pemikir yang digunakan dalam menyusun skripsi ini, sehingga dapat dipelajari dan dipahami oleh pembaca. Adapun sistematika pembahasan penelitian ini adalah

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB I PENDAHULUAN

Terdiri dari 11 sub bab, yaitu: latar belakang masalah; rumusan masalah; tujuan penelitian; manfaat penelitian; ruang lingkup penelitian yang terdiri dari variabel dan indikator variabel; definisi operasional; asumsi penelitian; hipotesis; metode penelitian yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik dan instrumen pengumpulan data, serta analisis data; dan yang terakhir dalam BAB I ini adalah sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN

Pada bab ini akan dipaparkan kajian kepustakaan serta literatur yang berhubungan dengan skripsi. Penelitian terdahulu yang mencantumkan penelitian sejenis dengan penggunaan metode faktor-factor empati, kecepatan layanan, tata ruang dan lokasi pada minat nasabah menabung di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember yang telah dilakukan sebelumnya. Dilanjutkan dengan kajian teori yang memuat tentang teori empati, kecepatan layan, tata ruang dan lokasi. Fungsi bab ini adalah sebagai landasan teori pada bab berikutnya guna menganalisa data yang diperoleh dari penelitian dan hipotesis.

BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

Pada bab ini membahas tentang penyajian data dan analisis yang meliputi: gambaran obyek penelitian, penyajian data, analisis dan pengujian hipotesis serta pembahasan. Dalam penelitian ini berisi gambaran umum tentang Bank Negara Indonesia Syariah.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB IV PENUTUP DAN KESIMPULAN

Pada bab ini membahas tentang penutup yang meliputi: menerangkan tentang kesimpulan dari penelitian yang dilengkapi dengan saran-saran dari hasil penelitian. Bab ini berfungsi untuk memperoleh suatu gambaran dari suatu hasil penelitian berupa kesimpulan penelitian akan dapat membantu memberikan saran-saran konstruktif yang terkait dengan penelitian ini.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Menyangkut hasil penelitian terdahulu, perlu dipertegas hal-hal yang membedakan antara hasil-hasil yang telah digunakan oleh peneliti sebelumnya dengan apa yang akan diteliti. Perbedaan itu tidak seharusnya menyangkut segala aspek, akan tetapi bisa meliputi hal-hal yang mungkin dianggap perlu diperlakukan pengkajian yang lebih mendalam.[29]

Masalah terkait dengan teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan telah banyak dibahas dan teliti. Akan tetapi permasalahan yang diteliti tersebut berbeda sesuai dengan pendekatan-pendekatan yang digunakan. Untuk menghindari penilitian terhadap objek yang sama atau pengulangan terhadap karya tertentu. Maka perlu dilakukan *review* terhadap kajian yang pernah ada. Berikut ini penulis paparkan beberapa penelitian yang membahas faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menabung anatara lain:

a. Muhammad Wasil Fuad, tahun 2017, dengan judul "pengaruh kualitas layanan *internet banking* terhadap kemudahan nasabah dalam bertansaksi di pt. Bank syariah mndiri kc. Genteng banyuwangi". Dari hasil penelitian tersebut, dapat bahwa:

   1. Kualitas layanan *internet bangking* berpengaruh secara signifikan terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi di PT. Bank Syariah

[29] Widayat, *Metodepenelitian Pemasaran* (Malang: UMM Press, 2004),58-59.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

mandiri kc genteng

2. Besarnya pengaruh kualitas lanyanan *internet banking* terhadap kemudahan nasabah dalam bertansaksi adalah sebesar 36,%. Sedangkan sisanya 63,,6%. Dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini seperti halnya dipengaruhi oleh faktor jenis usaha, tempat, daya saing, serta daya beli masyarakat terhadap produk suatu usaha tersebut.[30]

b. Irma Wahyuningtsya, tahun 2016, dengan judul "pengruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank tabungan pensiun nasional KCP rogojampi banyuwangi". Dari hasil penelitian tersebut, dapat bahwa: Berdasarkan analisis dan interpresentasi di atas daat disimpulkan bahawa kualitas pelayanandan kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Tabungan Pensiun Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojami Banyuwangi.[31]

c. Siti Aisyah, tahun 2016, dengan judul "pengaruh *marketing mix* terhadap minat menabung nasabah pt. Bank bni syariah kc jember tahun 2015". Dari hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa: Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah 1. Berdasarkan hasil pengujian secara simultan (bersama-sama) minat menabung nasabah yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang dihasilkan ialah lebih kecil dari 0,05, yaitu sebesar 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel berpengaruh

[30] Muhammad Wasil Fuad, "*Pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap kemudahan nasabah dalam bertansaksi di pt. Bank syariah mndiri kc. Genteng banyuwangi*",(Skripsi, IAIN Jember, 2017).
[31] Irma Wahyuningtsya, "*Pengruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pt. Bank tabungan pensiun nasional kcp rogojampi banyuwangi*".(Skripsi, IAIN Jember, 2016).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

secara simultan marketing mix baik produk, harga promosi.[32]

d. Nur Rizatul Lailiya, tahun2017, dengan judul "analisis pengaruh kualitas pelayanan denganpendekatan model carter dalam mengukur tingkat keputusan nasabah pt. Pegadaiyan (persero) syariah cabang pembantu syariah ahmad yani jember". Dari hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa: Berdasarkan hasil penguji secara parsial terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaiyan (persero) Syariah Cabang Pembantu Syariah Ahmad Yani Jember dengan menggunakan pendekatan model carter dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05. Sedangkan besar pengaruh yang dihasilkan dari uji adj R Squer yakni sebsar 20,8% sedangkan sisanyadijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.[33]

e. Nandiwardana Bawika Adhikara, tahun 2014, Dengan judul "Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Ulang Jasa *English Course* (Studi Kasus Pada Konsumen Ilp *English Course* Semarang)". Dari hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa: Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Harga, Kualitas Pelayanan, brand image, fasilitas, brand trust dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang di ILP English Course Semarang, namun faktor lokasi dan promosi tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pengambilan keputusan pembelian ulang di

[32] Siti Aisyah, "*Pengaruh marketing mix terhadap minat menabung nasabah pt. Bank bni syariah kc jember tahun 2015*",(Skripsi, IAIN Jember, 2016)
[33] Nur Rizatul Lailiya, "A*nalisis pengaruh kualitas pelayanan denganpendekatan model carter dalam mengukur tingkat keputusan nasabah pt. Pegadaiyan (persero) syariah cabang pembantu syariah ahmad yani jember*".(Skripsi, IAIN Jember, 2017).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

lembaga pendidikan bahasa inggris tersebut.[34]

f. Ika Fitria, tahun 2011, Dengan judul, "pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap Keputusan pembelian ulang pada depot air Minum tris water *reverse Osmosis system (ro)"*. Dari hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa: Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara positif dan signifikan antara variabel kepuasan dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian ulang pada Depot Air Minum Tris Water *Reverse Osmosis System (RO)*. Pada uji F diketahui bahwa variabel kepuasan dan kepercayaan secara bersama-sama mempengaruhi variabel keputusan pembelian ulang secara positif dan signifikan. Pada uji t diketahui bahwa kepercayaan berpengaruh lebih dominan terhadap keputusan pembelian ulang pada Depot Air Minum Tris Water *Reverse Osmosis System (RO)*. Pada pengujian koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) diperoleh nilai sebesar 0.495, yang memiliki arti bahwa variabel keputusan pembelian ulang dipengaruhi oleh variabel kepuasan dan kepercayaan sebesar 49.5% dan sisanya 50.5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.[35]

g. Riqqah Balqis Noviar, tahun 2015, Dengan judul, "Pengaruh kepuasan konsumen terhadap keputusan Pembelian ulang produk di waroeng hotplate Odon cabang pemuda, bogor". Dari hasil penelitian tersebut,

---

[34] Nandiwardana Bawika Adhikara, "*Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Ulang Jasa English Course (Studi Kasus Pada Konsumen Ilp English Course Semarang)*",(Skripsi, Universitas Diponogoro Semarang, 2014).

[35] Ika Fitria, "*Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Depot Air Minum Tris Water Reverse Osmosis System (Ro)"*,(Skripsi, Universitas Sumatra Utara Medan, 2011).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dapat diketahui bahwa: Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh Hasil penelitian menunjukkan kepuasan baik terhadap kualitas produk dan kualitas jasa. Hasil analisis SEM mengggunakan Smart PLS menunjukkan bahwa kepuasan terkait kualitas produk dan kepuasan terkait kualitas jasa berpengaruh positif secara signifikan terhadap keputusan pembelian ulang pada model pelajar dan non pelajar.[36]

h. Ika Pratama Kusumawati, tahun 2013, Dengan judul, "analisis pengaruh *customer Experience* terhadap minat beli Ulang (Studi Kasus pada Konsumen Restoran The House Of Raminten Yogyakarta)". Dari hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa: Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh Hasil uji t menunjukkan bahwa semua variabel independen (*sense,feeling,thinking,act and relation*) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu minat beli ulang. Analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa yang memiliki pengaruh paling besar adalah variabel *think*. Koefisien determinasi (*adjusted R2*) yang diperoleh sebesar 0,948. Hal ini berarti 94,8% minat beli ulang dipengaruhi oleh variabel *sense, feel, think, act* dan *relate*. Dan sisanya yaitu 5,2% dipengaruhi oleh variabel lain.[37]

i. Suryo Triyono, tahun 2009, Dengan judul, "Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Kecenderungan Pembelian

---

[36]Riqqah Balqis Noviar, "*Pengaruh kepuasan konsumen terhadap keputusan Pembelian ulang produk di waroeng hotplate Odon cabang pemuda, bogor*".(Skripsi, Institut pertanian bogor, 2015).

[37] Ika Pratama Kusumawati, "*Analisis Pengaruh Customer Experience Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus pada Konsumen Restoran The House Of Raminten Yogyakarta)*".(Skripsi, Universitas DiPonogoro Semarang, 2013).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Kembali (*Repurchase*) (Studi Kasus Pada Outlet Pizza Hut Bintaro Plaza).” Dari hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa: Hasil penelitian menunjukkan penelitian ini kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen mempunyai pengaruh terhadap pembelian kembali.[38]

j. Yuwan Soelistio, tahun 2016, Dengan judul, “Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Pembeli Ulang Jasa Paket Pos Indonesia, (Studi Pelanggan Pos Indonesia di Universitas Negeri Yogyakarta). Dari hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa: Hasil penelitian menunjukkan penelitian ini menunjukkan bahwa.

1) persepsi harga berpengaruh positif terhadap minat pembelian ulang, dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 4,292 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000<0,05; dan koefisien regresi sebesar 0,257;
2) promosi berpengaruh positif terhadap minat pembelian ulang, dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 6,493 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000<0,05; dan koefisien regresi sebesar 0,519;
3) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat pembelian ulang, dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 6,887 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000<0,05; dan koefisien regresi sebesar 0,261.[39]

---

[38] Suryo Triyono, “*Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Kecenderungan Pembelian Kembali (Repurchase) (Studi Kasus Pada Outlet Pizza Hut Bintaro Plaza)*”. (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2009).

[39] Yuwan Soelistio, “*Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Pembeli Ulang Jasa Paket Pos Indonesia, (Studi Pelanggan Pos Indonesia di Universitas Negeri Yogyakarta)*”. (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2016).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel 2.1

Perbedaan dan persamaan Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Keterangan	Perbedaan	Persamaan
Muhammad Wasil Fuad	Pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap kemudahan nasabah dalam bertansaksi di pt. Bank syariah mndiri kc. Genteng banyuwangi	- Metode penelitian - Obyek penelitian - Variabel independen - Variabel dependen	- PT. Bank Syariah KC Genteng Banyuwangi - Kualitas layanan internet banking - Kemudahan nasabah dalam bertransaksi	- Pendekatan Kuantitatif -
Irma Wahyuningtsya	Pengruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pt. Bank tabungan pensiun nasional kcp rogojampi banyuwangi	- Metode penelitian - Obyek penelitian - Variabel independen - Variabel dependen	- Kepercayaan - Loyalitas Nasabah	- Pendekatan Kuantitatif - PT. BNI Syariah KC Jember - Kualitas Pelayanan
Siti Aisyah	Pengaruh marketing mix terhadap minat menabung nasabah pt. Bank bni syariah kc jember tahun 2015	- Metode penelitian - Obyek penelitian - Variabel independen	- Pengaruh Marketing Mix	- Pendekatan Kuantitatif - PT. BNI Syariah KC Jember - Terhadap

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

		- Variabel dependen		minat nasabah
Nur Rizatul Lailiya	Analisis pengaruh kualitas pelayanan denganpendekatan model carter dalam mengukur tingkat keputusan nasabah pt. Pegadaiyan (persero) syariah cabang pembantu syariah ahmad yani jember	- Metode penelitian - Obyek penelitian - Variabel independen - Variabel dependen	- PT. Egadaiyan (persero) Syariah KCP Syariah Ahmad Yani Jember - Model Cater	- Pendekatan Kuantitatif - Kualitas Pelayanan - Kepuasan Nasabah
Nandiwardana Bawika Adhikara	Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian ulang jasa *english course* (studi kasus pada konsumen ilp *english course* semarang)	- Metode penelitian - Obyek penelitian - Variabel independen - Variabel dependen	- Konsumen Ilp *English Course* Semarang - Pemasaran - Keputusan Pembeli - Harga - Promosi - Brand image - Brand Trust - Fasilitas - Kepuasan - Keputusan pembeli ulang	- Pendekatan Kuantitatif - Kualitas pelayanan - Lokasi
Ika Fitria	pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap Keputusan pembelian ulang pada depot air	- Metode penelitian - Obyek penelitian	- depot air Minum tris water *reverse Osmosis*	- Pendekatan Kuantitatif

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

	Minum tris water *reverse Osmosis system (ro)*	- Variabel independen - Variabel dependen	*system (ro)* - Kepuasan - Kepercayaan - Keputusan Pembeli ulang	
Riqqah Balqis Noviar	Pengaruh kepuasan konsumen terhadap keputusan Pembelian ulang produk di waroeng hotplate Odon cabang pemuda, bogor	- Metode penelitian - Obyek penelitian - Variabel independen - Variabel dependen	- waroeng hotplate Odon cabang pemuda, bogor - Kualitas Produk - Kualitas Jasa - Smart PLS - Keputusan pembeli ulang pada model pelajar dan non pelajar	- Pendekatan Kuantitatif
Ika Pratama Kusuma watin	analisis pengaruh *customer Experience* terhadap minat beli Ulang (Studi Kasus pada Konsumen Restoran The House Of Raminten Yogyakarta	- Metode penelitian - Obyek penelitian - Variabel independen - Variabel dependen	- Konsumen Restoran The House Of Raminten Yogyakarta - *sense* - *,feeling* - *thinking* - *act* - *relation*	- Pendekatan Kuantitatif - Minat beli ulang
Suryo	Analisis	- Metode		- Pendekatan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Triyono	Pengaruh Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Kecenderungan Pembelian Kembali (*Repurchase*) (Studi Kasus Pada Outlet Pizza Hut Bintaro Plaza	penelitian - Obyek penelitian - Variabel independen - Variabel dependen	- Outlet Pizza Hut Bintaro Plaza - Kepuasaan Konsumen	Kuantitatif - Kinerja pelayanan - Pembeli kembali
Yuwan Soelistio	Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Pembeli Ulang Jasa Paket Pos Indonesia, (Studi Pelanggan Pos Indonesia di Universitas Negeri Yogyakarta	- Metode penelitian - Obyek penelitian - Variabel independen - Variabel dependen	- Pelanggan Pos Indonesia di Universitas Negeri Yogyakarta - Persepsi harga - Promosi	- Pendekatan Kuantitatif - Kualitas layanan - Minat pembeli ulang

Sumber data: data diolah

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

B. Kajian Teori

Bank Islam atau selanjutnya disebut dengan Bank Syariah adalah bank yang beroprasi dengan tidak mengandalkan pada bunga yang oprasional dan produknya dikembangkan berdasarkan pada Alquran dan Hadist Nabi Muhammad Saw.

Bank Syariah diharapkan bisa membantu mempe lancarkan mekanisme ekonomi di sektor riil melalui aktivitas kegiatan usaha (investasi, jual beli, dll) berdasarkan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan nilai-nilai syariah yang bersifat makro maupun mikro.

Bagian ini tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai dasar pijakan dalam penelitian. Pembahasan secara lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan penelitian dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.[40]

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah

   pelayanan yang menjadi titik tolak kepuasanan nasabah, yaitu:

   a. Empati

      Empati berkaitan dengan memberi perhatian penuh kepada pelanggan, misalnya melayani pelanggan dengan ramah, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, keramahan, serta komunikasi dan

[40] Stain Jember, *Pedoman Penulis Karya Ilmiah* (Jember: STAIN Jember Press, 2013), 38.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

kemampuan memahami kebutuhan pelanggan. Empati dalam konteks ini meliputi kesopanan, keramahan, dan komunikasi yang baik.[41]

b. Kecepatan

Kecepatan adalah kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan layanan yang cepat. Pelanggan atau nasabah sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu yang lama. Startegi tindakan yang dapat diambil contohnya: menampilkan sikap positif, mengambil langkah segera untuk membantu nasabah dan memenuhi kebutuhan mereka.

c. Tataruang

Tata Ruang yang dimaksud disini adalah pengaturan *space* atau ruangan yang tersedia dengan memperhatikan ukuran ruangan, target pasar, jenis produk, tren, pemilihan bahan, pemilihan warna, peletakan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan seperti meja, kursi, tempat cuci tangan, kamar kecil, *air conditioner*, dan sebagainya.

d. Lokasi

Dalam bisnis jasa, tempat merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas dan juga saluran distribusi, dalam hal ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian jasa kepada konsumen dan di mana lokasi yang strategis.

[41] Rambat, Lupioadi, *manajemen pemasaran jasa dan teori praktik* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 237.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

e. Minat Nasabah Menabung

Suasana yang nyaman sangat berpengaruh dalam Minat Nasabah Menabung kinerja karyawan serta untuk menciptakan nasabah yang tetap empati.

Sebagai mana dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Al-Maidah Ayat 48, Allah SWT berfirman:

وَأَنزَلْنَآ إِلَيْكَ ٱلْكِتَٰبَ بِٱلْحَقِّ مُصَدِّقًا لِّمَا بَيْنَ يَدَيْهِ مِنَ
ٱلْكِتَٰبِ وَمُهَيْمِنًا عَلَيْهِ ۖ فَٱحْكُم بَيْنَهُم بِمَآ أَنزَلَ ٱللَّهُ ۖ وَلَا
تَتَّبِعْ أَهْوَآءَهُمْ عَمَّا جَآءَكَ مِنَ ٱلْحَقِّ ۚ لِكُلٍّ جَعَلْنَا مِنكُمْ شِرْعَةً
وَمِنْهَاجًا ۚ وَلَوْ شَآءَ ٱللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَٰحِدَةً وَلَٰكِن لِّيَبْلُوَكُمْ فِى
مَآ ءَاتَىٰكُمْ ۖ فَٱسْتَبِقُوا۟ ٱلْخَيْرَٰتِ ۚ إِلَى ٱللَّهِ مَرْجِعُكُمْ جَمِيعًا
فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ فِيهِ تَخْتَلِفُونَ ﴿٤٨﴾

Artinya: 48. "Dan Kami telah menurunkan kitab (Al Qur'an) kepadamu (Muhammad) dengan membawa kebenaran, yang membenarkan kitab-kitab yang diturunkan sebelumnya dan menjaganya, maka putuskanlah perkara mereka menurut apa yang diturunkan Allah dan janganlah kamu mengikuti keinginan mereka dengan meninggalkan kebenaran yang telah datang kepadamu. Untuk setiap umat di antara kamu, Kami berikan aturan dan jalan yang terang. Kalau Allah menghendaki, niscaya kamu dijadikan-Nya satu umat (saja), tetapi Allah hendak menguji kamu terhadap karunia yang telah diberikan-Nya kepadamu, maka berlomba-lombalah berbuat kebajikan. Hanya kepada Allah kamu semua kembali, lalu diberitahukan-

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Nya kepadamu terhadap apa yang dahulu kamu perselisihkan".(QS. Al-Maidah: 48)[42]

2. Standar layanan prbankan

Standar layanan perbankan sangat penting meningkatkan industri perbankan berkembang semakin pesat seiring dengan kebutuhan nasabah yang juga semakin meningkatkan dan kompleks, serta membutuhkan standar penampilan, layanan, pengetahuan, dan keterampilan mengenai produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank. Secara umum, standar layanan perbankan yang harus dipenuhi, meliputi:

a. Standar Penampilan petugas perbankan;
b. Standar Kebersihan dan kerapian ruang kerja;
c. Pengetahuan mengenai produk dan jasa perbankan;
d. Standar Berkomunikasi dengan nasabah
e. Standar Penanganan keluhan nasabah;

Semua dasar-dasar standar layanan ini harus dikuasai dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan, terutama sekali bagi mereka yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Karyawan harus mempelajari secara mendalam melalui pendidikan dan pelatihan khusus sebelum terjun kelapangan. Maka dengan ini diharapkan pelayanan yang di berikan benar-benar baik dan optimal.

[42] Depag RI, *Al-Quran dan Terjemah* (Bandung: Jabal, 2010), 116.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3. Standar penanganan keluhan nasabah

Pengaduan nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalaan nasabah haruslah dilakukan dengan cara-cara positif. Ketika terjadi keluhan, kemungkinan yang dirasakan oleh penyampaiyannya dapat menimbulkan ketidakpuasan kembali karena tidak lanjut atas penanganan keluhan yang tidak memuaskan sehingga mendorong terjadinya situasi atau kondisi yang semakin mengecewakan. Penangaan keluhan harus serius, cepat, dan tuntas. Berikut adalah beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dalam mengatasi keluhan.

a. Empati (*Emphaty*)

Empati merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Dengan sikap ini, pihak pemberi layanan dapat memperoleh sikap yang sama dari pemberi keluhan. Cara ntuk menunjukkan empati adalah dengan menyediakan lebih banyak waktu untuk mendengarkan keluhannya.

b. Kecepatan tanggapan (*Quick response*)

Kecepatan dan ketetapan merupakan hal yang penting dalam mengenai keluhan. Hal tersebut dapat merendam/menghilangkan informasi negatif dari penyampaiyan keluhan. Bila ada sebagai masyarakat yang mengajukan keluhan dan tidak mendapatkan penanganan yang tepat, hal tersebut akan memicu ketidak puasan nasabah dan akan menimbulkan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

kesulitan untuk mengubah kondisi hati penyampaiyan keluhan agar menjadi puas terhadap sikap dan bentuk pelayanan yang diberikan pihak bank.

c. Perhatian (*attentivess*)

Perhatian merujukan pada interaksi anatara pihak pemberi layanan dengan penyampaiayan keluhan sebuah dimensi yang kompleks karena tergantung pada kepercayaan pada orang, bukan pada prosedur. Komunikasi anatara pengeluh dengan pihak pemberi layanan merupakan sebuah kontruksi kunci pada kebanyakan situasi pengelolaan keluhan. Interaksi antara organisasi/pihak pemberi layanan dengan penympaiyan keluhan dapat memiliki efek positif terhadap kepuasan penanganan keluhan.

Sebagaimana ketentuan yang diatur dalam peraturan Bank, bank berkewajiban melakukan penanganan atas pengaduan nasabah, termasuk penyelesaiyan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Standardisasi penyelesaiyan pengaduan nasabah ini merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan konsumen dalam rangka menjamin hak-hak konsumen berhubungan dengan bank. Untuk menyelesaikan pengaduan, baik bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis meliputi berbagai hal, di antaranya:

a. Penerima pengaduan;

b. Penanganan dan penyelesaiyan pengaduan;

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

c. Pemantauan penanganan dan penyelesaiayan pengaduan.[43]

4. Kepuasan nasabah

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan sengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Pelanggan bisa mengalami satu dari tiga kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan akan tidak puas.

Kalau kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, pelangan akan sangat puas senang atau bahagia.[44]

Kepuasan pelanggan/nasabah adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Pelanggan puas bila harapan mereka dipenuhi dan senang/bahagia bila harapan mereka dilebihi. Pelanggan puas akan setia lebih lama, membeli lebih banyak, kurang sensitif pada harga dan memberikan komentar baik tentang perusahaan.[45]

Mengukur kepuasan pelanggan philip kotler mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan. Sedangkan, Wikie mendefinisikan kepuasan konsumen suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pelangan konsumsi sutu produk atau jasa. Senanda dengan kotler, Richard F. Gerson

[43] Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, 190-196
[44] Thamrin Abdullah, , *Manajemen Pemasaran*,38.
[45] Ibid, 45.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai persepsi konsumen bahwa harapannya telah dipenuhi atau terlampaui. Begitu juga dengan Mowen, yang mendefisinikan bahwa kepuasan konsumen merupakan sikap keseluruhan dari konsumen setelah memperoleh dan menggunakan suatu produk atau jasa. Sedangkan Oliver (1997) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didefisinikan sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.[46]

Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Ali Imron : 159, Allah SWT berfirman:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟
مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ
فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: "Maka disebabkan rahmat dari ALLAH-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati keras, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampunan bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu, kemudian apabila kamu telah membutuhkan tekad, maka bertawakallah kepada ALLAH.

[46] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 80-81.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Sesungguhnya ALLAH menyukai orang-orang yang bertawakal kepadanya."(QS. Al-Imron: 159)[47]

5. dimensi pengukuran kepuasan

Ada beberapa dimensi pengukuran kepuasan konsumen yang sering dipakai anatara lain:

a. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersedian untuk melayani pelanggan dengan baik.
b. *Reliability* (keandalan) yaitu kempauan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
c. *Emphaty* (empati) yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta pengetahuan untuk dihubungi.
d. *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko.
e. *Tangibles* (bukti langsung) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan saranan komunikasi.[48]

6. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan (Nasabah)

Ada sejumlah metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, *Survei berkala* dapat melacak kepuasan pelanggan secara langsung dan juga mengajukan pertanyaan tambahan untuk mengukur niat pembeli kembali

[47] Depag RI, *Al-Quran dan Terjemah*, 71.
[48] Akh. Muwafik Salaeh, *Public Service Communication*. (malang: Akh. Muwafik Saleh, 2010),143.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dan kemungkinan atau kesedian responden untuk merekomendasikan suatu perusahaan dan mereka kepada orang lain.[49]

Mengukur kepuasan pelanggan sudah menjadi prioritas utama bagi benyak perusahaan, tetapi ada perbedaan pendapat tentang bagaimana mereka harus melaksanakannya. Fredechheld dari Bain menyarankan bahwa mungkin hanya ada satu pertanyaan pelanggan yang benar-benar berarti: "seberapa besar keingina anda untuk merekomendasikan produk atau jasa ini kepada teman atau kolega Anda?" Menurut Reichheld, Kesedian pelanggan untuk merekomendasikan suatu produk pada teman berasal dari seberapa baik pelanggan itu diperlukan oleh karyawan ini depan, yang selanjutnya menentukan seluruh bidang fungsional yang berkontruksi terhadap pengalaman pelanggan itu.[50]

Dalam prakteknya apabila nasabah puas atas pelayanan nya yang diberikan bank, ada dua kemungkinan yang di terima bank yaitu sebagai berikut:

a. Nasabah yang lama akan tetap dipertahankan (tidak lari kebank lain) atau dengan kata lain nasabah loyan kepada bank. Hal ini sama seperti yang dikemukakkan oleh Derek dan rao yang menyatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas pelanggan.
b. Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasbah baru dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. Seperti dikemukakan Riches bahwa kepuasan pelanggan dengan cara

[49] Philip Kotler, dkk, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009), 140.
[50] Ibid, 141.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

memberikan rekomendasi atau memberitahu akan pengalamannya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut kemulut. Artinya nasabah tersebut akan cepat menular kenasabah yang lain dan berpotensi menambahkan nasabah baru.[51]

Untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas, manajemen perusahaan harus mengethui hal-hal yang menyebabkan terciptanya kepuasan pelanggan.[52] Karena dengan terciptanya kepuasan pelanggan, akan mampu meningkatkan hubungan kemitraan antara perusahaan dengan nasabah yang pada akhirnya akan menciptakan kesetian nasabah sehingga mampu meningkatkan reputasi perusahaan dimata nasabah. Karena dengan menciptakan, akan mampu meningkatkan hubungan kemitraan anatar perusahaan dengan nasabah yang pada akhirnya akan menciptakan kesetian nasabah sehingga mampu meningkatkan reputasi perusahaan dimata nasabah.

7. Faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan konsumen

Untuk memuaskan nasabah perlu diketahui faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah. Yaitu:[53]

1. Kenyamanan

Suasana yang nyaman sangat berpengaruh dalam membangun kinerja karyawan serta untuk menciptakan nasabah yang loyal.[54] Dengan adanya kenyamanan nasabah akan merasa puas.

---

[51] Kasmir, *manajemen perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo persada. 2000), 237.
[52] A Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, (Jogyakarta: Amara Books, 2003) 95.
[53] Rambat Lupiyoadi, *manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 123.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Kecepatan

Kecepatan adalah kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan layanan yang cepat, pelangan atau nasabah sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu yang lama. Strategi tindakan tindakannya yang harus dapat diambil contohnya: menampilkan sikap positif, mengambil langkah segera untuk membantu nasabah dan memenuhi kebutuhan mereka[55]

3. Kualitas produk

yaitu konsumen akan puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Kualitas pelayanan, yaitu konsumen akan puas apabila mendapatkan palayanan yang baik yang sesuai dengan arapan. Terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

4. Emosional

yaitu konsumen yang merasa puas ketika memujinya karena menggunakan merek yang mahal.

5. Harga

yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama, tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

---

[54] Ikatan Banker Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014),77.
[55] Ibid, 77

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

6. Biaya

yaitu konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

8. Ciri-ciri konsumen yang puas

Ciri-ciri konsumen yang puas Kotler menyatakan ciri-ciri konsumen yang merasa puas adalah sebagai berikut:

a. Loyal terhadap produk, yaitu pembelian ulang dari produsen yang sama.
b. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif, yaitu rekomendasi kepada calon konsumen lain yang mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan produk yang dikonsumsi.
c. Perusahaan menjadi pertimbangan utama, yaitu ketika membeli merek lain, perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan utama.[56]

9. Faktor-faktor penunjang kepuasan konsumen

Pelanggan tidak membeli produk atau jasa, melainkan membeli sebuah manfaat. Saat pelanggan puas terhadap mmanfaat pelayanan yang telah mereka terima maka akan memberikan dampak yang baik. Seorang pelanggan yang puas dan memperoleh manfaat akan bercerita kepada orang-orang terdekat, dan secara tidak sadar mereka ikut mempromosikan kepada orang lain.

[56] Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen (Teori dan praktik)*, (Bandung: Pustaka Setia, 2005), 238.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Untuk mencapai kepuasan pelanggan dalam konteks pelayanan diperlukan beberapa kondisi dan usaha, anatara lain :

a. Pemahaman tentang filosofi kepuasan pelanggan.
b. Mengenal kebutuhan dan harapan pelanggan.
c. Membuat standar dan pengukuran kepuasan pelanggan.
d. Orientasi karyawan dalam pelayanan.
e. Pelatihan.
f. Keterlibatan karyawan.
g. Pengakuan dan penghargaan.

10. Faktor – faktor penunjang dalam rangka memberikan pelayanan kepada pelanggan yang bermutu, terdiri dari Sikap Sikap yang menunjang keberhasilan dalam pelayanan yang bermutu, adalah :

a. Percaya diri
b. Selalu berfikir dan sikap positif
c. *Service Oriented* (berorientasi melayani bukan dilayani)
d. Disiplin
e. Sopan, ramah dan terbuka
f. Memiliki kemampuan untuk memberikan konsultasi
g. Memiliki semangat dan energi
h. Memiliki kemampuan untuk toleransi terhadap keadaan-keadaan yang dapat menimbulkan frustasi
i. Memiliki kemampuan untuk mengambil keputusan deikasi tinggi dan setia terhadap perusahaan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

j. Dapat bekerjasama

k. Bersikap dewasa

l. Dapat mengontrol diri-sendiri

m. *Visioner* (memiliki pandangan yang jauh kedepan mengenai pekerjaan dan karir)

n. Mampu berkomunikasi dengan baik

o. Menampilkan citra diri yang tepat

11. Mempunyai etika dan etiket

Dengan memperhatikan etika akan menunjang keberhasilan dalam pelayanan pelanggan yang bermutu, etiket tersebut adalah sebagai berikut :

a. Kesan pertama dan kesan terakhir yang baik

b. Memberikan kesan positif terhadap diri sendiri dan perusahaan

c. Sikap sopan santun dalam menerima tamu dan bertamu

d. Sikap tubuh yang baik

e. Etika berbicara, bertelepon dan berbusana.

12. Komunikasi

Komunikasi pada intinya adalah penyampaiyan pesan, yang dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung yang harus diperhatikan dalam berkomunikasi :

a. Secara verbal yaitu mudah dimengerti dan jelas, tidak menggunakan kata-kata yang sulit dimengerti, pengucapan kata-kata yang tepat.

b. Secara Non Verbal

c. Kontak mata

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

d. Ekspresi wajah

e. Senyum

f. Gerak tubuh

g. Sikap tubuh

h. Menjadi pendengar yang baik

i. Mampu ber empati

j. Bisa memberikan pendapat

k. Dapat menginginkan hal-hal yang penting

13. Penampilan diri

Dalam dunia bisnis, penampilan lebih kepada sikap respek terhadap orang lain, terhadap pelanggan. Penampilan juga mencerminkan tingkat profesionalisme. Penampilan yang baik hendaknya selalu dalam keadaan rapi dan bersih, menghadirkan kepribadian yang sesuai dengan waktu, situasi, tujuan serta tempat pertemuan.[57]

Banyaknya faktor yang mempengaruhi kepuasan nsabah yang dapat membuat nasabah meninggalkan bank, baik untuk sementara waktu maupun untuk selamanya. Agar kejadian ini tidak terulang maka seseorang karyawan bank, khususnya seorang petugas customer service harus mengetahui dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang nasabah merasa tidak puas daan kemudian meninggalkan bank.

[57] Susanto Herlambang, *Basic Marketing (Dasar-Dasar Pemasaran*), (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2014), 79-82.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan terhaap kepuasan nasabah sehingga nasabah dapat meninggalkan bank dan lari kepada bank pesaing, adalah sebagai berikut :

a. Pelayanan tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pellayanan yang diberikan oleh seorang customer service. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik (diabaikan), merasa disepelekan atau tidak diperhatikan atau kadang nasabah merasa tersinggung.

b. Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk perbankan yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk perbanka yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk perbankan yang ditawarkan oleh bank pesaing

c. Ingkar janji, tidak tepat waktu

Petugas perbankan tidak menempati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaiyan pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

d. Biaya yang relatif mahal

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dengan bank pesaing. Hal ini juga menyebabkan nasabah meninggalkan bank yang bersangkutan.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Untuk mengatasi hal-hal tersebut diatas maka perlu diketahui cara-cara yang membuat nasabah merasa puas dan betah berurusan dengan bank yang bersangkutan, sebagai berikut :

a. Petugas perbankan yang menarik, baik dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan.
b. Sebagai petugas perbankan harus cepat tanggap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan dan melayani nasabah. Disamping itu pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.
c. Menyediakan ruang tunggu yang nyaman seperti, ruang yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana tenang, kebersihan selalu terjaga dan nasabah merasa aman.
d. Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan.[58]

[58] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 83.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB III

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambar Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember . sebagai kelengkapan objek ini. Akan dikemukakkan tentang PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember yang meliputi:

1. Gambar Umum PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terrus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu. Salah satunya adalah BNI Syariah Kantor Cabang Jember, BNI Syariah Cabang Jember tersebt memiliki kantor cabang pembantu yaitu bertempat di Banyuwangi. BNI Syariah Kantor Cabang Jember berdiri pada tanggal 25 Desember 2008 yang dipimpin oleh Bapak Muhammad Muttaqin.[59]

[59] Angga, Wawancara, Jember, 19 Juli 2017.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvesional *(Office channelling)* dengan lebih kurang 1500 outlen yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan oprasional perbankan, BNI Syariah Kantor Cabang Jember tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketahui oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubenur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank Syariah. Dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroprasinya BNI Syariah Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang konduktif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point.

BNI Syariah jember adalah lembaga keuangan yang beroprasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Bank ini berdiri sejak tanggal 4 desember tahun 2007. BNI Syariah Kantor Cabang Jember juga merupakan lembaga intermediasi yang berfungsi menyalurkan dana pemilik modal dan memberikan modal untuk para pengusaha untuk memajukan usahanya yang tidak menggunakan sistem bunga tetapi menggunakan sistem bagi hasil dalam membagi keuntungannya dengan nasabahnya.

2. Visi dan Misi BNI Syariah Kantor Cabang Jember[60]

a. Visi BNI Syariah

Menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

b. Misi BNI Syariah

1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
2) Memberikan soluusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.

[60] http://www.bnisyariah.co.id/visimisi-bni-syariah(4 Juli 2017).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4) Menciptakan wahan terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

c. Tujuan Lembaga

1) Menyediakan produk dan jasa yang dikelola secara syariah.
2) Membebaskan umat atau pengusaha kecil maupun besar dari bunga bank dan memberikan bagi hasil yang sesuai dengan prinsip syariah.
3) Meningkatkan dan mengembangkan taraf hidup ekonomi ummat islam yang sesuai dengan sistem syariah.

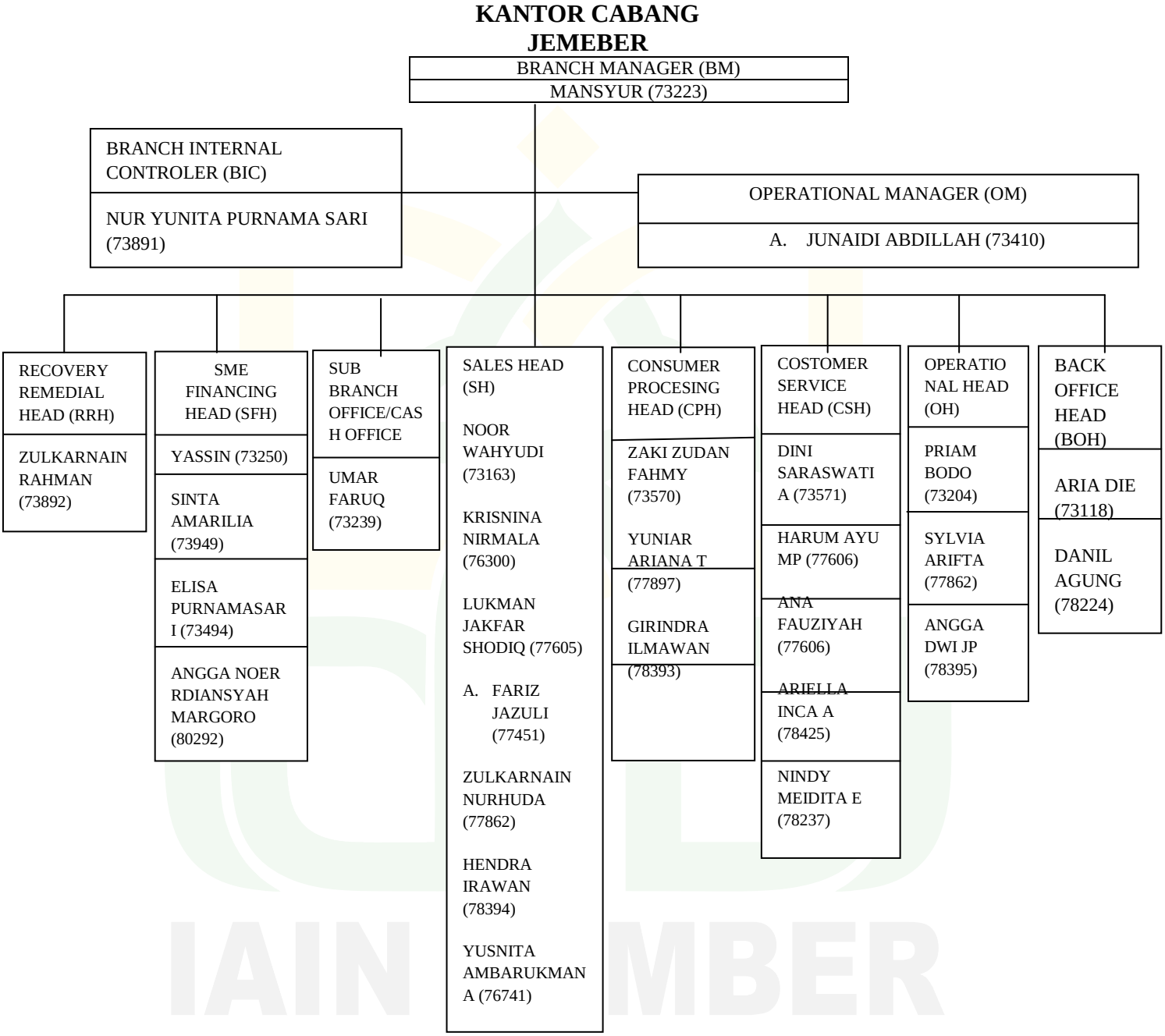
d. Keunggulan BNI Syariah Kantor Cabang Jember

BNI Syariah dengan memanfaatkan jaringan BNI Konvesional yang dan baik fasilitasnya ATM maupun kantor cabang BNI Konvesional dengan melalui BNI Syariah *Production counter.* Dengan demikian layanan Syariah ini selain di Bank syariah yang bersangkutan juga dapat dilayani di kantor cabang konvesional transaksi pembukuan rekening tabungan dan deposito.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3. Struktur Organisasi BNI Syariah Kantor Cabang Jember[61]



[61] Dokumentasi, 10 Juli 2017.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang akan dijadikan sebagai lapangan penelitian atau tempat dimana penelitian tersebut hendak dilakukan. Wilayah penelitian biasanya berisi tentang desa, organisasi, peristiwa, teks dan sebagainya.[62]

Letak Geografis BNI Syariah Kantor Cabang Jember

Penelitian ini mengambil lokasi di BNI Syariah Kantor Cabang Jember yang terletak di jalan Ahmad Yani No. 39 Jember, telp 0331-489500, fax 0331-617. Adapun batas-batas BNI Syariah Kantor Cabang Jember adalah sebagai berikut:

Sebelah timur : perumahan

Sebalah barat : jalan raya

Sebelah selatan : toko buku toga mas

Sebelah utara : Bank Mega

5. Produk dan Jasa BNI Syariah Kantor Cabang Jember[63]

Pada dasarnya produk-produk yang umum terdapat di perbankan konvesional sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah Islam

[62] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2010).3.
[63] http://www.bnisyariah.co.id/produk-bni-syariah, (10 Juli 2017).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

juga dpat di BNI Syariah. Untuk produk dana, di BNI Syariah juga terdapat produk-produk umum seperti giro, deposito dan tabungan.

1) Produk Dana:

a. Tabungan iB Plus, adalah tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip Mudharabah Mutlaqah. Dengan prinsip ini tabungan anda akan diinvestasikan secara produktif dalam investasi yang halal sesuai dengan prinsip syariah.

b. Tabungan iB Prima, adalah simpanan dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah mutlaqah. Mudharabah Mutlaqah adalah akad antara pihak pemilik modal (shaibul mal) dengan pengelola (mudharib) untuk memperoleh keuntungan, yang kemudian akan dibagikan sesuai nisbah yang disepakati. Dalam hal ini, mudharib (bank) diberikan kekuasaan penuh untuk menegelola modal atau menentukan arah investasi sesuai syariah.

c. BNI iB Tabungan adalah simpanan dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati .

d. BNI iB Haji, merupakan produk tabungan yang dikhususkan untuk memenuhi Ongkos Naik Haji (ONH) yang dikelola secara aman dan bersih sesuai syariah BNI iB Haji telah tergabung dalam layanan online SISKOHAT (Sistem Koordinasi Haji Terpadu) yang

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

memungkinkan jamaah haji memperoleh kepastian porsi dari Departemen Agama pada saat jumlah tabungan telah memenuhi persyaratan.

e. BNI iB Giro, merupakan produk yang memberikan segala kemudahan bertransaksi Giro yang menggunakan prinsip Wadiah Yadh Dhamanah. Giro Syariah mendukung usaha coustomer dengan kemudahan on-line pada cabang BNI di seluruh Indonesia.

f. BNI iB Deposito, menggunakan prinsip Mudharabah Mutlaqah, BNI iB Deposito mengelola dana masyarakat dengan cara disalurkan untuk pembiayaan usaha produktif maupun pembiayaan konsumtif yang halal dan bermanfaat untuk kemaslahatan umat.

g. BNI iB Tapenas, merencanakan dan mempersiapkan dana pendidikan sedini mungkin untuk buah hati adalah sebuah tindakan bijaksana. BNI Syariah membantu masyarakat untuk menyiapkan pendidikan melalui BNI iB Tapenas. Dengan setoran sesuai kemampuan dan perlindungan asuransi, BNI iB Tapenas dapat membantu masyarakat mewujudkan rencana masa depan keluarga yang lebih baik.

2) Produk Pembiayaan:

a. BNI iB Griya, melalui pembiayaan BNI iB Griya nasabah dapat mewujudkan kebutuhan perumahaan, kavling siap bangun ataupun renovasi rumah. Pembayaran dengan cara diansur dalam priode waktu sampai dengan 15 tahun. Bentuk pembiayaan adalah jual beli atau ijarah.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b. BNI iB Oto, merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan dengan proses dengan mudah dan cepat berdasarkan syariah. Uang muka relatif ringan dan pembayaran dapat dilakukan secara debet otomatis.

c. BNI iB Multijasa, adalah pembiayaan jasa konsumtif yang diberikan kepada masyarakat untuk memperoleh manfaat suatu jasa mislnya pembiayaan untuk jasa pernikahaan, jasa pendidikan, jasa kesehatan, wisata umroh/haji, dan jasa lainnya yang tidak bertentangan dengan syariah, dengan menggunakan akad ijarah. Akad ijarah adalah akad sewa meyewa untuk mendapatkan imbalan atas barang/jasa yang disewakan.

d. BNI iB Wirausaha, ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha Anda, dengan besarnya pembiayaan dari Rp 50 juta sampai dengan Rp 500 Juta yang diperoleh lebih cepat dan fleksibel sesuai dengan prinsip syariah.

e. BNI iB Tunas Usaha, adalah pembiayaan modal kerja dan atau investasi yang diberikan untuk usaha produktif yang *feasibel* namun belum *bankable* dengan prinsip syariah.

f. BNI iB Gadai Emas, merupakan pembiayaan dengan jaminan berupa emas (lantakan atau perhiasan) yang secara fisik dikuasai oleh Bnak. Proses pembiayaan cepat dan sangat membantu bagi mereka yang membutuhkan dana jangka pendek untuk kebutuhan yang mendesak.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

g. BNI iB Multiguna, adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli barang kebutuhan konsumtif dengan agunan berupa barang yang dibiayai (apabila bernilai material) dan atau *fixed asset* yang ditujukan untuk kalangan profesional dan pegawai aktif yang memiliki sumber pembayaran kembali dari penghasilan tetap dan tidak bertentangan dengan undang-undang/hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan Syariah Islam.

h. BNI iB Pembiayaan Usaha Kecil, pembiayaan modal kerja atau investasi kepada pengusaha kecil sampai dengan Rp 10 miliar berdasarkan prinsip murabaha, musyarakah, mudharabah dan ijarah.

3) Produk dan Jasa

a. Kiriman uang, berdasarkan prinsip wakalh.

b. Garansi Bank berdasarkan prinsip kafalah.

c. *Clean collection,* pelayanan yang diberikan BNI Syariah untuk mendapatkan pembayaran atas dokumen atau surat berharga dari pihak ketiga di luar negeri.

d. *Money Chager*.

e. *Inkaso,* Pengiriman surat/dokumen berharga untuk ditagihkan pembayaran kepada pihak yang menerbitkan/ditentukan (tertarik dalam surat atau dokumen berharga tersebut).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

B. Penyajian Data

1. Analisis Deskriptif Responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan jasa BNI Syariah. Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan mengenai data-data responden yang digunakan sebagai sampel diambil responden nasabah pada BNI Syariah Kantor Cabang Jember berikut ini:

1) Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah pada BNI Syariah Kantor Cabang Jember adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1

Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Pria	55	55,6%
2	Wanita	44	44,4%
	Total	99	100%

Sumber: Data di Olah, 2017

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 99 responden, jumlah responden yang berjenis kelamin pria sebanyak 55 orang atau 55,6%, sedangkan yang berjenis kelamin wanita sebanyak 44 orang atau 44,4%.

2) Pekerjaan responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Jember aalah sebagai berikut:

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel 3.2

Pekerjaan Responden

NO	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	Mahasiswa	7	7,1%
2	Pegawai Negeri	10	10,1%
3	Pegawai Swasta	29	29,3%
4	Wiraswasta	33	33,3%
5	Lain-lain	20	20,3%
	Total	99	100%

Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerja responden nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Jember yang diambil sebagai responden terbanyak adalah wiraswasta 33 orang atau 33,3%, sedangkan pegawai swasta sebanyak 29 orang atau 29,3%, lain-lain sebanyak 20 orang atau 20,3%, pegawai negeri sebanyak 10 orang atau 10,1% dan mahasiswa sebanyak 7 orang atau 7,1%.

3) Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Jember adalah sebagai berikut.

Tabel 3.3

Usia

NO	Usia	Jumlah	Presentase
1	<21 tahun	0	0%
2	21-30 tahun	32	32,3%
3	31-40 tahun	41	41,4%
4	41-50 tahun	23	23,2%
5	>50 tahun	3	3,1%
	Total	99	100%

Sumber: Data di olah, 2017

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas, diketahui bahwa dari 99 responden, jumlah responden yang berusia kurang dari 21 sebanyak 0 orang atau 0%, usia 21-30 sebanyak 32 orang atau 32,2% , usia 31-40 sebanyak 41 orang atau 41,4%, dan 41-50 tahun sebanyak 23 orang atau 23,2%, usia lebih dari 51 tahun sebanyak 3 orang atau 3,1%.

4) Pendidikan Responden

Adapun data mengenai pendidikan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Jember adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4

Pendidikan Responden

NO	Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SMP	13	13,1%
2	SMA	43	43,3%
3	Diploma	3	3,0%
4	S1	38	38,4%
5	Lain-lain	2	2,1%
	Total	99	100%

Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 99 responden, jumlah responden yang berpendidikan SMP sebanyak 13 orang atau 13,1%,tingkat pendidikan SMA sebanyak 43 orang atau 43,4%, tingkat pendidikan diploma sebanyak 3 orang atau 3%, tingkat pendidikan S1 sebanyak 38 orang atau 38,4%, dan lain-lain sebanyak 2 orang atau 2,1%.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Metode analisis deskriptif merupakan cara menafsirkan data yang ada sehingga gambaran yang jelas mengenai pengaruh teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan terhadap kepuasaan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Jember.

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yaitu memberikan gambaran secermat mungkin mengenai individu, keadaan, gejala suatu kelompok tertentu.[64]

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, jumlah pertanyaan berupa 3 butir pertanyaan untuk variabel X_1, untuk variabel X_2, pertanyaan berjumlah 3 butir pertanyaan, untuk variabel X_3, pertanyaan 3 Butir pertanyaan, untuk variabel X_4, berjumlah 3 butir pertanyaan, 3 butir pertanyaan untuk variabel Y.

Kuesioner yang disebarkan pada responden bersisikan pertanyaan mengenai repeat purchase atau pembeli ulang. Pertanyaan empati (x_1) kecepatan pelayanan (X_2) dan tata ruang (x_3), lokasi (x_4). terhadap minat nasabah menabung (Y).

Penelitian meberikan lima alternatif jawaban kepada responden, maka skala yang digunakan 1-5, bobot jawabannya adalah sebagai berikut:

[64] Sarwono Jonatha, metode penelitian Kuantitatif dan Kualitatif (Yogyakarta: Grahan Ilmu, 2006),239.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

STS	(Sangat Tidak Setuju)	dengan skor 1
TS	(Tidak Setuju)	dengan skor 2
RR	(Rgu-ragu)	dengan skor 3
S	(Setuju)	dengan skor 4
SS	(Sangat Setuju)	dengan skor 5

C. Analisis dan Pengujian Hipotesis

1. Uji Instrumen

Uji instrumen dilakukan pada setiap item pertanyaan dalam kuesioner atau angket untuk melihat dan mengetahui tingkat kevalidan dan kehandalan dari instrumen. Hal ini diperlukan untuk mengukur kelayakan dari instrumen sehingga menjadi alat ukur yang akurat, adapun hasil uji instrumen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a) Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana nasabah menilai BNI Syariah Kantor Cabang Jember menjadi banyak peminat menabung di bank Syariah nasabah menilai empati, kecepatan layanan, tata ruang, lokasi, sesuatu untuk mengukur apa yang akan diukur.[65] Ada tiga macam validitas, salah satunya adalah validitas isi yang merupakan suatu instrumen pengukuran yang menggambarkan sejauh mana suatu alat ukur bisa meliputi isi suatu variabel secara memadai.

Adapun rumusan yang digunakan untuk menguji tingkat validitas instrumen dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumusan korelasi. Uji

[65] Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate*, 45.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

validitas dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df). Dengan ketentuan :

Hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ = valid

Hasil $r_{hitung} < r_{tabel}$ = tidak valid

Tabel 3.5

Uji Validitas

No	Variabel	Item	Signifikasi	r_{Hitung}	r_{tabel}	Status
1	Empati	SL1	0,01	0,452	0.1663	Valid
		SL2	0,01	0,333	0.1663	Valid
		SL3	0,01	0,365	0.1663	Valid
2	Kecepatan Layanan	SL4	0,01	0,374	0.1663	Valid
		SL5	0,01	0,44	0.1663	Valid
		SL6	0,01	0,468	0.1663	Valid
3	Tata Ruang	SL7	0,01	0,446	0.1663	Valid
		SL8	0,01	0,198	0.1663	Valid
		SL9	0,01	0,361	0.1663	Valid
4	Lokasi	SL10	0,01	0,352	0.1663	Valid
		SL11	0,01	0,375	0.1663	Valid
		SL12	0,01	0,425	0.1663	Valid
5	Minat Nasabah Menabung	MB1	0,01	0,44	0.1663	Valid

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

		MB2	0,01	0,516	0.1663	Valid
		MB3	0,01	0,232	0.1663	Valid

Bedasarkan keterangan tabel di atas diketahui bahwa uji validitas dikatan valid apabila $r_{hitung}>r_{tabel}$. Dari 15 pertanyaan semua dikatakan valid, karena nilai dari r_{hitung} dari yang paling kecil – r_{hitung} yang paling besar 0,198 dengan demikian dapat digunakan sebagai instrumen dalam mengukur variabel yang ditetapkan.

b) Uji Reliabilitas

Reabilitas menunjukkan penegertian bahwa sesuatu instrumen dapat dipercaya untuk di gunakan sebagai alat pengumpulan data kara instrumen tersebut sudah baik/data yang diperoleh melalui kuesioner hasilnya konsisten bila digunakan penelitianlain. Pengujian ini dilakukan dengan Program SPSS.

Pengukuran reabilitas dapat dilakukan dengan *one shot* atau pengukuran sekali saja. Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Alpha Crombach.*Suatu variabel dikatakan reliabel apabila :

Hasil *Alpha Crombach*> 0,60 = Reliabel

Hasil *Alpha Crombach*< 0,60 = Tidak Reliabel

Tabel 3.6
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,684	20

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Uji reabilitas dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha*, jika nilai Alpa> 0,60 maka kontruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel adalah reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,684 jadi di atasnya 0,60 maka reliabel dikatakan Valid.

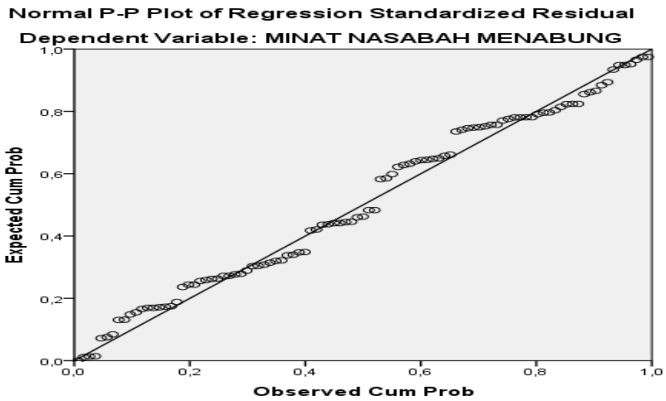
2. Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan model regresi yang baik harus terbebas dari penyimpangan data yang diantaranya adalah terhindar dari adanya normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas.

a) Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk mengethui apakah residual data dari model regresi liniear memiliki distribusi normal ataukah tidak. Jika residual data tidak terdistribusi normal maka dapat disimpulakan statistik tidak valid. Salah satu cara untuk mendeteksi apakah residual data berdistribusi normal ataukah tidak yaitu dengan melihat graffik normal *probabilitiy plot*, yaitu jika titik-titik *plot* berada disekitar garis diagonal dan tidak melebar dari garis diagonal, maka dapat disimpulkan data tersebut berdistribusi normal.

Gambar 3.2



digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Dari gravik normal *probability* diatas dapat dilihat bahwa titik-titik *plot* berada pada garis diagonal. Hal ini dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal dan memenuhi uji asumsi klasik normalitas.

b) Uji Multikoliniertas

Uji multikoliniertas bertujuan untuk mengathui apakah ada atau tidaknya korelasiantara variabel *independen* dalam model regresi.[66] ditemukan adanya korelasi antar variabel *independent*. Jika terjadi korelasi, maka terdapat masalah multikoliniertas yang harus diatasi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi anatar variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel tidak *orthogonal*. Variabel *orthogonal* adalah variabel bebas yang nilai korelasi anatara sesama variabel bebas sama dengan nol. Untuk mendeteksi atau tidaknya multikoliniertas didalam model regresi adalah sebagai berikut :

a. Nilai *tolerance* dan lawanya.

b. Variance inflation factor.

Kedua ukuran diatas menunnjukan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel lainya. *Tolerance* mengukur variabilitas bebas yang dipilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainya. Jadi nilai *tolerance*yang rendah sama dengan nilai VIF (karena VIF = 1 / *tolerance*) dan menunjukkan adanya *kolinieritas* yang tinggi. Nilai *cut off* yang dipakai oleh nilai *telorance*0,10 atau sama dengan nilai VIF kurang dari 10. Apabila terdapat variabel bebas yang dimiliki nilai *tolerance* lebih

[66] Hengky Latan, *Analisis Multivariate : Teknik dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2013),56.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dari 0,10 dan VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak multikolinieritas anatar variabel bebas dalam model regresi.[67]

Tabel. 3.7

Coefficients[a]

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
EMPATI	,976	1,024
KECEPATAN LAYANAN	,980	1,021
TATA RUANG	,969	1,032
LOKASI	,967	1,035

a. *Dependent* Variable: MINAT NASABAH MENABUNG SPSS 22

Dari hasil uji multikolonieritas diperoleh nilai tolerence untuk semua variabel > 0,10 dan nilai VIF < 10. Oleh karena itu tidak ada nilai *tolarence* yang <0,10 dan nilai VIF > 10, maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut memenuhi uji asumsi klasik multikonorieritas.

c. Uji *Heteroskedastisitas*

Uji *heteroskedastisitas* digunakan untuk mengetahui apakah *variance* dari residual data satu observasi ke observasi lainya berbeda ataukah tetap. Jika *variance* dari residual data sama maka disebut *homokedastisitas* dan jika berbeda adalah *heteroskedastisitas*. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi *heteroskedastisitas*. Salah satu cara untuk mendeteksi problem

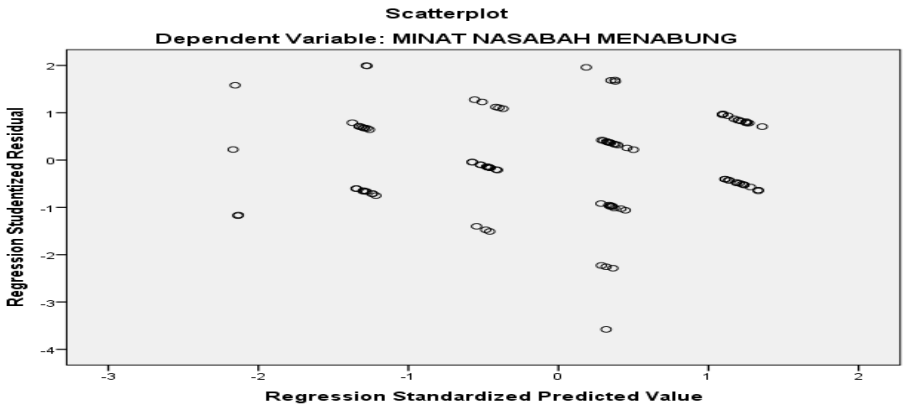
[67]Ibdi, 106.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

heteroskedastisitas adalah malaui grafik *scatterplot*, yaitu jika ploting titik-titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada suatu tempat, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi problem *heteroskedastisitas*.

Uji *heterokedastisitas* dapat dilakukan dengan menggunakan analisis grafik *scatterplot*, jika *ploting* titik-titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada satu tempat, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi problem *heteroskedastisitas*.[68] Berikut ini hasil uji *heteroskedisitas* dengan menggunakan bantuan SPSS 22:

Gambar 3.3



Dari grafik *scatterplot* diatas dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada satu tempat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi problem *heteroskedastisitas* Hal ini mengidentivikasikkan bahwa pada data memenuhi uji asumsi klasik *heteroskedastisitas*.

[68] Ibdi, 56.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi T (Parsial)

Tabel. 3.8

Coefficients[a]

MUodel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(constanta)	5,335	1,614		3,305	,001
EMPATI	-,020	,061	-,024	-,331	,742
KECEPATAN PELAYANAN	,627	,065	,706	9,585	,000
TATA RUANG	-,022	,055	-,030	-,403	,688
LOKASI	,014	,056	,019	,250	,803

a. *Dependent* Variable: MINAT NASABAH MENABUNG

Berdasarkan uji t di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel empati adalah sebesar 0,742. Karena nilai signifikansi di atas 0,01, maka H_{01} diterima dan Ha_1 ditolak. Sehingga dapat dikatakan bahwa empati tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menabung lagi di BNI Syariah KC Jember.

b. Nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel kecepatan layanan adalah sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi di bawah 0,01, maka H_{01} ditolak dan Ha_1 diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa kecepatan layanan berpengaruh terhadap minat nasabah menabung lagi di BNI Syariah KC Jember.

c. Nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel tata ruang adalah sebesar 0,688. Karena nilai signifikansi di atas 0,01, maka H_{01} diterima dan Ha_1 ditolak. Sehingga dapat dikatakan bahwa tata ruang tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menabung lagi di BNI Syariah KC Jember.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

d. Nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel lokasi adalah sebesar 0,803. Karena nilai signifikansi di atas 0,01, maka H_{01} diterima dan Ha_1 ditolak. Sehingga dapat dikatakan bahwa Lokasi tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menabung lagi di BNI Syariah KC Jember.

b. Uji Signifikansi F (Simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah variabel bebas yang dimaksudkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat ataukah tidak.

Cara untuk menguji signifikansi uji F adalah dengan membandingkan F statistik dengan F tabel. Jika F statistik > F tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel *independent* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependen*.[69]

Tabel 3.9

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	55,361	4	13,840	23,541	,000[b]
	Residual	55,265	94	,588		
	Total	110,626	98			

a. *dependent* variable: minat nasabah menabung
b. *predictors*: (*constant*), empati, kecepatan layanan, tata ruang, lokasi

Berdasarkan uji F diatas, didapatkan nilai F_{hitung} sebesar 23,541 dengan signifikansi sebesar ,ooo. Karena nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} (23,541 > 2,47) dengan signifikansi sebesar 0,000 < 0,01, maka H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak. Sehingga dapat disimpulakn bahwa kecepatan layanan perbankan berpengaruh

[69] Ibdi, 81.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

secara simultan (bersama-sama) terhadap minat nasabah menabung di BNI Syariah Kantor Cabang Jember.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Nilai Koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Koefisien determinasi tersebut ditunjukkan dengan nilai *Adjusted R Square* pada tabel berikut:

Tabel 3.10

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,707[a]	,500	,479	,767	1,892

A. *Predictors*: (*constant*), empati, kecepatan layanan, tata ruang, lokasi
B. *Dependent* variable: minat nasabah menabung

Dari hasil analisis di atas dapat dilihat bahwa koefisien Determninasi sebesar 0,479 yang memiliki arti bahwa pengaruh variabel empati (X1) dan kecepatan layanan (X2), tata ruang (X3), dan lokasi (X4). Terhadap minat nasabah menabung di BNI Syariah adalah 4,79% dan sisanya 52,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

d. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan teknik analisis regresi yang dapat digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen.[70]

Tabel 3.11

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,335	1,614		3,305	,001		
	EMPATI	-,020	,061	-,024	-,331	,742	,976	1,024
	KECEPATAN LAYANAN	,627	,065	,706	9,585	,000	,980	1,021
	TATA RUANG	-,022	,055	-,030	-,403	,688	,969	1,032
	LOKASI	,014	,056	,019	,250	,803	,967	1,035

a. Variable *Dependent*: MINAT NASABAH MENABUNG

Dari hasil analisis diatas dapat dilihat bahwa model regresi linier berganda adalah:

$Y=5,335-0,020X_1+0,627X_2-0,022X_3+0,014X_4+E$

Dimana:

Y : Minat nasabah menabung

X_1 : Empati

X_2 : Kecepatan Layanan

X_3 : Tataruang

[70] Ibdi, 84.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

X_4 : Lokasi

E : Eror

Hasil dari persamaan regresi berganda di atas dapat memberikan pengertian bahwa:

a. Nilai konstanta sebesar 5,335 menyatakan bahwa variabel empati, kecepatan layanan, tata ruang, dan empati konstan (tetap), maka jumlah minat nasabah menabung adalah sebesar 5,335.
b. Nilai X_1 sebesar –0,020 menyatakan bahwa variabel empati mengalami kenaikan satu satuan dan variabel lain dianggap tetap (konstan) maka akan mengakibatkan penurunan minat nasabah menabung sebesar –0,020.
c. Nilai X_2 sebesar 0,627 menyatakan bahwa variabel kecepatan layanan mengalami kenaikan satu satuan dan variabel lain dianggap tetap (konstan) maka akan mengakibatkan kenaikan pada minat nasabah menabung sebesar 0,627.
d. Nilai X_3 sebesar -,022 menyatakan bahwa variabel tata ruang mengalami kenaikan satu satuan dan variabel lain dianggap tetap (konstan) maka akan mengakibatkan penurunan pada minat nasabah menabung sebesar -,022.
e. Nilai X_4 sebesar 0,014 menyatakan bahwa lokasi mengalami kenaikan satu satuan dan variabel lain dianggap tetap (konstan) maka akan mengakibatkan penurunan pada minat nasabah menabung sebesar 0,014.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

D. Pembahasan

1. Analisis dan Interpretasi Secara Parsial

a. Empati Terhadap Minat Nasabah Menabung

Berdasarkan uji t dapat dilihat bahwa empati tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menabung. Hal ini tersebut terbukti dengan hasil perhitungan SPSS, dimana nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel empati adalah sebesar 0,742. Karena nilai signifikansi diatas 0,01, maka Ha yang berbunyi bahwa tidak ada pengaruh antara empati terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank BNI Syariah KC Jember ditolak dan H0 yang berbunyi bahwa tidak ada pengaruh antara empati terhadap minat nasabah menabung di PT. BNI Syariah KC Jember di terima.

Berdasarkan analisis dan interprestasi diatas dapat dikatakan bahwa empati, tidak berpengaruh signifikansi terhadap minat menabung.

b. Kecepatan layanan Terhadap Minat Nasabah Menabung

Berdasarkan uji t dapat dilihat bahwa kecepatan layanan berpengaruh terhadap minat nasabah menabung. Hal tersebut terbukti dengan hasil perhitungan SPSS, dimana nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel kecepatan layanan adalah sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi dibawah 0,01, maka Ha yang berbunyi bahwa ada pengaruh antara kecepatan layanan terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank BNI Syariah KC Jember diterima dan H0 yang berbunyi bahwa ada

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pengaruh antara kecepatan layanan terhadap minat nasabah menabung di PT. BNI Syariah KC Jember di tolak.

Berdasarkan analisis dan interprestasi diatas dapat dikatakan bahwa kecepatan layanan berpengaruh signifikansi terhadap minat menabung.

c. Tata Ruang Terhadap Minat Nasabah Menabung

Berdasarkan uji t dapat dilihat bahwa tata ruang tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menabung. Hal ini tersebut terbukti dengan hasil perhitungan SPSS, dimana nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel tata ruang dalah sebesar 0,688. Karena nilai signifikansi diatas 0,01, maka Ha yang berbunyi bahwa tidak ada pengaruh antara tata ruang terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank BNI Syariah KC Jember ditolak dan H0 yang berbunyi bahwa tidak ada pengaruh antara tata ruang terhadap minat nasabah menabung di PT. BNI Syariah KC Jember di terima.

Berdasarkan analisis dan interprestasi diatas dapat dikatakan bahwa tata ruang tidak berpengaruh signifikansi terhadap minat nasabah menabung.

d. Lokasi Terhadap Minat Nasabah Menabung

Berdasarkan uji t dapat dilihat bahwa lokasi tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menabung. Hal ini tersebut terbukti dengan hasil perhitungan SPSS, dimana nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel lokasi adalah sebesar 0,803. Karena nilai signifikansi diatas 0,01, maka Ha yang berbunyi bahwa ada pengaruh antara produk terhadap minat

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

nasabah menabung di PT. Bank BNI Syariah KC Jember ditolak dan H0 yang berbunyi bahwa tidak ada pengaruh antara lokasi terhadap minat nasabah menabung di PT. BNI Syariah KC Jember di terima.

Berdasarkan analisis dan interprestasi diatas dapat dikatakan bahwa lokasi tidak berpengaruh signifikansi terhadap minat menabung.

2. Analisis dan Interpretasi Secara Simultan

Berdasarkan hasil Uji F dapat dipilih bahwa Empati, Kecepatan Layanan, Tata ruang dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung. Hal tersebut terbukti dengan hasil perhitungan dengan SPSS, dimana nilai signifikansi menunjukkan 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari pada 0,01 maka Ha yang berbunyi bahwa ada pengaruh secara simultan antara *Repeat Purchase* (Empati, Kecepatan Layanan, Tata ruang dan lokasi) terhadap minat nasabah menabung di PT. BNI Syariah KC Jember diterima dan Ho yang berbunyi bahwa tidak ada pengaruh secara simultan antara *Repeat Purchase* (Empati, Kecepatan Layanan, Tata ruang dan lokasi) terhadap minat nasabah menabung di Bank BNI Syariah KC Jember ditolak.

Berdasarkan analisis dan interpretasi diatas dapat dikatakan bahwa *Repeat Purchase* (Empati, Kecepatan Layanan, Tata ruang dan lokasi) (Bersama-sama) berpengaruh terhadap mminat nasabah menabung. Besarnya pengaruh *Repeat Purchase* (Empati, Kecepatan Layanan, Tata ruang dan lokasi) ialah sebesar 4,79% terhadap minat nasabah menabung

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

lagi di PT. Bank BNI Syariah KC jember. Sisanya 52,1% ialah dipengaruhi oleh Faktor-faktor lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel empati adalah sebesar 0,742. Karena nilai signifikansi di atas 0,01, maka H_{01} diterima dan Ha_1 ditolak. Sehingga dapat dikatakan bahwa empati tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menabung lagi di BNI Syariah KC Jember.
2. Nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel kecepatan layanan adalah sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi di bawah 0,01, maka H_{01} ditolak dan Ha_1 diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa kecepatan layanan berpengaruh terhadap minat nasabah menabung lagi di BNI Syariah KC Jember.
3. Nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel tata ruang adalah sebesar 0,688. Karena nilai signifikansi di atas 0,01, maka H_{01} diterima dan Ha_1 ditolak. Sehingga dapat dikatakan bahwa tata ruang tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menabung lagi di BNI Syariah KC Jember.
4. Nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel lokasi adalah sebesar 0,803. Karena nilai signifikansi di atas 0,01, maka H_{01} diterima dan Ha_1 ditolak. Sehingga dapat dikatakan bahwa Lokasi tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menabung lagi di BNI Syariah KC Jember.
5. Berdasarkan hasil uji F secara simultan (bersama-bersama) menunjukkan bahwa empati, kecepatan layanan, tata ruang dan lokasi secara bersama-

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

sama berpengaruh terhadap minat nasabah menabung di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember dimana nilai signifikansi sebesar 0,000.

6. Berdasarkan uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa empati, kecepatan layanan, tata ruang dan lokasi memiliki pengaruh sebesar 4,79% terhadap minat nasabah menabung di BNI Syariah Kantor Cabang Jember.

B. SARAN-SARAN

Terlepas dari keterbatasan yang dimiliki, hasil penelitian ini diharapkan mempunyai implikasi yang luas untuk penelitian selanjutnya dengan topik serupa. Adapun saran dari hasil penelitian ini untuk penelitian selanjutnya yaitu:

1. Penelitian selanjutnya sebaiknya memperluas area survey, tidak hanya di BNI Syariah KC Jember, tetapi seluruh Bank Syariah di Indonesia, sehingga akan lebih mewakili populasi dalam Bank di seluruh Indonesia. Penelitian selanjutnya juga bisa memperluas obyek penelitian, tidak hanya masalah empati, kecepatan layanan, tata ruang dan lokasi, tetapi juga menyangkut faktor-faktor lain.
2. Untuk penelitian selanjutnya hendaknya lebih memperluas sampel penelitian tidak hanya nasabah BNI Syariah KC Jember saja, tetapi dimasukkan juga kelompok sampel lain seperti nasabah BRI Syariah, nasabah Mandiri Syariah, nasabah Bank Jatim Syariah dan Bank0Bank Syariah yang lain sehingga penelitian tentang topik ini akan lebih akurat dan komprehensif.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3. Penelitian ini belum komprehensif, karena hanya melihat faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menabung dari segi empati, kecepatan layanan, tat ruang dan lokasi. maka untuk kebutuhan penelitian berikutnya bagi yang berminat meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menabung di BNI Syariah KC Jember dapat menggunakan pendekatan Kuantitatif, yaitu mengukur empati, kecepatan layanan, tat ruang dan lokasi yang dihasilkan oleh nasabah berdasarkan tingkat minat menabung melalui angket (Kuesioner).

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah Thamrim, Tanti Francis. 2012, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Andhikara, Nandiwardana Bawika. 2014. *Skripsi Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Ulang Jasa English Course (Studi Kasus Pada Konsumen Ilp English Course Semarang)*.Semarang: Universitas Diponegoro.

Aisyah, Siti. 2016. *Skripsi Pengaruh marketing mix terhadap minat nasabah menabung pt. Bank bni Syariah kc jember tahun 2015.* Jember: IAIN Jember.

Arikunto, Suharsini. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta Grafindo Persada.

Depdiknas. 2000. *Kamus Besar Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Fitria, Ika. 2011. *Skripsi Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Depot Air Minum Tris Water Reverse Osmosis System (Ro)*. Medan: Universitas Sumatra Utara.

Herlambang, Susanto. 2014. *Basic Marketing (Dasar-Dasar Pemasaran)*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Ikatan Bankir Indonesia. 2013. *Memahami Bisnis Bank*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

_____ . 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Kasmir. 2000. *manajemen perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo persada.

Kusumawati, Ika Pratama. 2013. *Skripsi Analisis Pengaruh Customer Experience Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus pada Konsumen Restoran The House Of Raminten Yogyakarta)*. Semarang: Universitas DiPonegoro.

Latan, Hengky. 2013. *Analisis Multivariate : Teknik dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.

Lupioadi, Rambat & Hamdani,. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Dan Teori Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.

Martono, Nanang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Noviar, Riqqah Balqis. 2015. *Skripsi Pengaruh kepuasan konsumen terhadap keputusan Pembelian ulang produk di waroeng hotplate Odon cabang pemuda, bogor*. Bogor: Institut pertanian bogor.

Philip Kotler, dkk. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Prasetijo, Ristiyanti dan Jhon JOI Ihalauw. 2005. *Prilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Rizatul Lailiyah, Nur. 2017. *Skripsi analisis pengaruh kualitas pelayanan dengan pendekatan model carter dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah pt. Pegadaiyan (persero) syariah cabang pembantu syariah ahmad yani jember*. Jember: IAIN Jember.

Saleh, Muwafik. 2010. Public Service Communication. Malang: Akh. Muwafik Saleh.

Santoso, Singgih. 2014. *SPSS 22 From Essential to Expert Skills*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Soelistio, Yuwan. 2016. *Skripsi Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Pembeli Ulang Jasa Paket Pos Indonesia, (Studi Pelanggan Pos Indonesia di Universitas Negeri Yogyakarta)*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: C.V Andi offset.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Stain Jember. 2013. *Pedoman Penulis Karya Ilmiah, Jember: STAIN Jember Press*.

Taniredja, Tukiran dan Hidayati Mustafidah. 2014. *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta.

Triyono, Suryo. 2009. *Skripsi Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Kecenderungan Pembelian Kembali (Repurchase) (Studi Kasus Pada Outlet Pizza Hut Bintaro Plaza)*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008. 2013. *Tentang Perbankan Syariah*. Bandung: Citra Umbar.

Usmara, A. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Jogyakarta: Amara Books.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Widayat. 2004. *Metodepenelitian Pemasaran*. Malang: UMM Press.

Wahyuningtsya, Irma. 2016. *Skripsi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pt. Bank tabungan pensiun nasional kcp rogojampi banyuwangi*. Banyuwangi: IAIN Jember.

Wasil Fuad, Muhammad. 2017. *Skripsi pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi di pt. Bank Syariah KC. Genteng banyuwangi*. Banyuwangi: IAIN Jember.

Yuniarti, Vinna Sri. 2005. *Perilaku Konsumen (Teori dan praktik)*. Bandung: Pustaka Setia.

http://www.bnisyariah.co.id/visimisi-bni-syariah

http://www.bnisyariah.co.id/produk-bni-syariah,

http://kbbi.web.id/tabungan.

http://kbbi.web.id/minat.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ANGKET PENELITIAN

Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menabung Di BNI Syariah Kantor Cabang Jember

PETUNJUK PENGISIAN

1. Kuesioner ini terdiri dari pernyataan dengan 5 alternatif jawaban.
2. Cara mengisi jawabannya dengan cara memberi tanda centang (√) pada kolom:
   - Sangat Setuju (SS)
   - Kurang Setuju (KS)
   - Tidak Setuju (TS)
3. Apa bila bapak/ibu merasa jawabannya yang telah dipilih kurang tepat, maka dapat diperbaiki dengan memberi tanda sama dengan (=) pada jawaban yang dirasakan kurang tepat tersebut, kemudian berilah tanda (√) pada jawaban yang tepat.
   Contoh:

SS	S	KS	TS	STS
√				

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ANGKET PENELITIAN "REPEAT PURCHASE"

Nama Nasabah: ....

Pekerjaan : .....

Umur : .....

Jenis Kelamin : .....

Pendidikan : .....

Keterangan Pilihan Jawaban

SS = Sangat Setuju (5)

S = Setuju (4)

KS = Kurang Setuju (3)

TS = Tidak Setuju (2)

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

EMPATI						
No	**Pertanyaan**	**SS**	**S**	**KS**	**TS**	**STS**
1	Petugas perbankan menerima segala keluhan nasabah					
2	Petugas perbankan mendengar keluhan nasabah dengan sungguh-sungguh					
3	Petugas perbankan memahami segala keluhan nasabah					

KECEPATAN LAYANAN						
No	**Pertanyaan**	**SS**	**S**	**KS**	**TS**	**STS**
1	Waktu pelayanan transaksi sesuai dengan yang diharapkan					
2	Waktu pelayanan transaksi cukup cepat					
3	Kecepatan dalam menangani nasabah bertransaksi menyimpan uang atas standar layanan sangat memuaskan saya					

TATA RUANG						
No	**Pertanyaan**	**SS**	**S**	**KS**	**TS**	**STS**
1	Tata ruang artistik Banking hal nyaman					
2	Tata ruang rapi dan bersih					
3	Tata ruang bernuansa luas					

LOKASI						
No	**Pertanyaan**	**SS**	**S**	**KS**	**TS**	**STS**
1	Lokasi mudah dijangkau					
2	Lokasi aman dan nyaman untuk di kunjungi					
3	Tempat parkir luas					

MINAT NASABAH MENABUNG						
No	**Pertanyaan**	**SS**	**S**	**KS**	**TS**	**STS**
1	Kepuasan terhadap produk yang ditawarkan					
2	Berencana untuk melakukan kembali bertransaksi di bank BNI Syariah					
3	Telah melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan kepada orang lain					

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BIODATA PENULIS

Nama : MUHAMMAD PUJIONO

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Tetala : Jember, 05 Juni 2017

Agama : Islam

Alamat : Dsn Curah lembu, Plalangan, Kalisat, Jember

Nomor HP : 089 737 713 76

Riwayat Pendidikan :

1. SDN 1 Plalangan, Jember, Tahun 2003/2008
2. SMP Negeri 2 Kalisat, Jember, Tahun 2010/2011
3. SMA Islam Mayang, Jember, Tahun 2012/2013
4. IAIN Jember, Tahun 2017/2018

Pengalaman Organisasi

1. Ketua OSIS SMA
2. Pengurus Komunitas Sedulur Pati

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

DI BNI SYARIAH KANTOR CABANG JEMBER

KEGIATAN	TANGGAL	PARAF
Menyerahkan surat dan Proposal Penelitian ke BNI Syariah Kantor Cabang Jember	7 Juli 2017	
Menerima Keputusan penerimaan penelitian di BNI Syariah Kantor cabang jember	14 Juli 2017	
Silaturrahim dan Perkenalan dengan seluruh karyawan BNI Syariah Kanor Cabang Jember (Mengikuti Apel Pagi)	17 Juli 2017	
Menyebarkan angket penelitian kepada Nasabah	18 Juli 2017 20 Juli 2017	
Wawancara tentang Sejarah dan Visis misi BNI Syaraiah dan Struktur organisasi	19 Juli 2017	
Wawan cara dengan Customer Service	20 Juli 2017	
Wawan cara tentang produk BNI Syariah	21 Juli 2017	
Menyerahkan laporan penelitian untuk mendapatkan surat penelitian	26 Juli 2017	

Jember, 27 Juli 2017

A. JUNAIDI ABDILLAH
OPERATIONAL MANAGER

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MUHAMMAD PUJIONO

Nim : 083133187

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Institusi : Institut Agama Islam Negeri Jember

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul :

"Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menabung Di BNI Syariah Kantor Cabang Jember"

Secara keseluruhan adalah hasil kajian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 14 September 2017
Saya yang menyatakan

METERAI TEMPEL
TGL 20
9FF8FADF710162776
6000
ENAM RIBU RUPIAH

MUHAMMAD PUJIONO
083133187

LAMPIRAN DOKUMENTASI

DOKUMENTASI PENELITIAN

Foto bersama karyawan dibagian pelayanan

Responden (Nasabah) mengisi angket penelitian

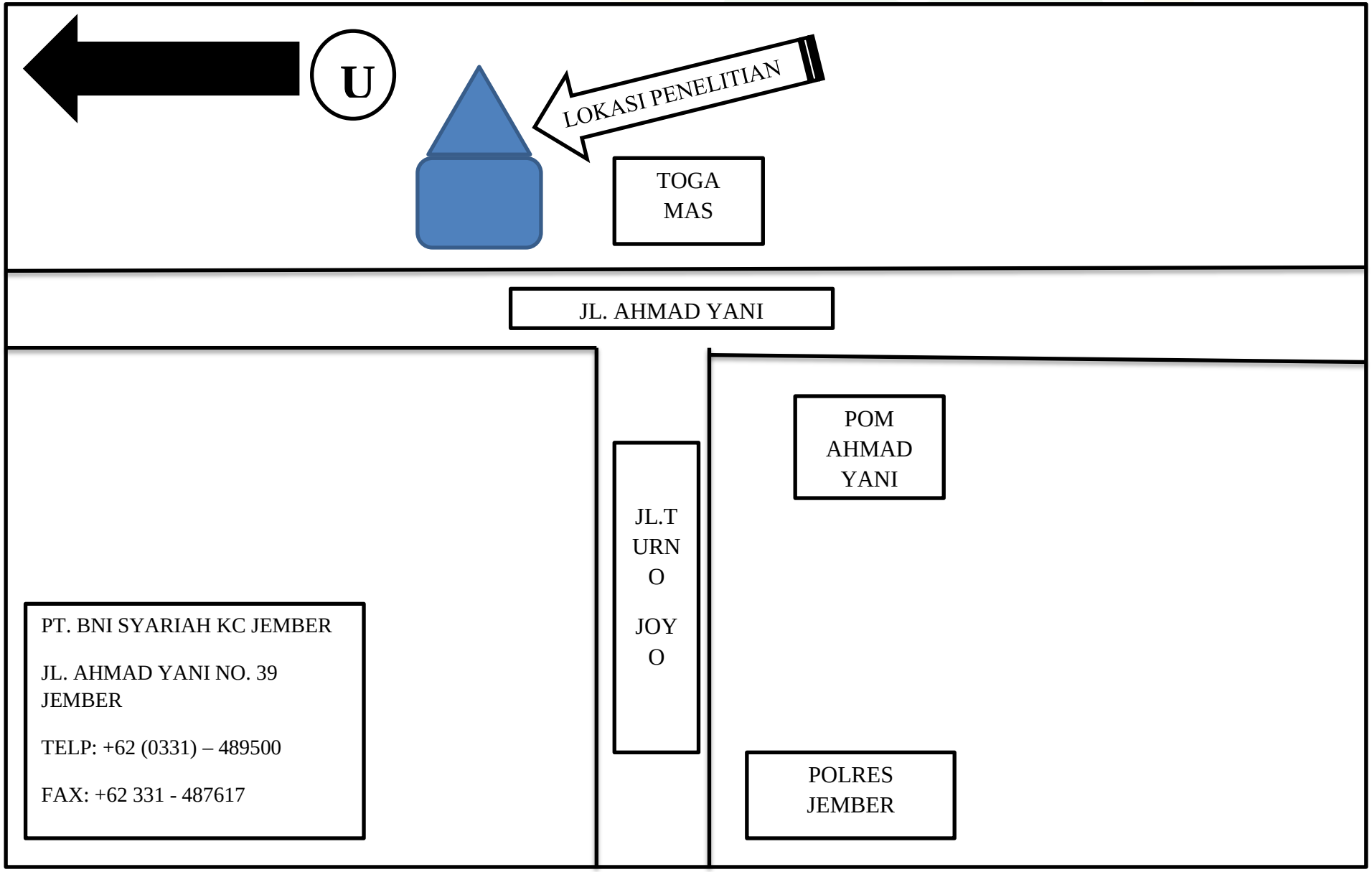
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Responden (Nasabah) mengisi angket penelitian

Responden (Nasabah) mengisi angket penelitian

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

LOKASI PT. BNI SYARIAH KANTOR CABANG JEMBER JL. AHMAD YANI JEMBER



digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sumber data	Metode Penelitian	Fokus penelitian
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH MENABUNG (Studi Kasus Di BNI Syariah KC Jember)	1.Faktor-faktor 2.Terhadap minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah.	a. Empati (X_1) b. Kecepatan Pelayanan (X_2) c. Tata ruang (X_3) d. Lokasi (X_4) a. Minat Nasabah menabung (Y)	1. Sumber primer a. Nasabah b. Manager c. Tim marketing d. Prosesing e. Financing operasional 2. Sumber Sekunder a. Dokumenter b. Kepustakaan	1. Pendekatan penelitian kuantitatif 2. Teknik pengumpulan data: a. Angket b. Observasi c. Dokumentasi d. Kepustakaan 3. Analisa data deskriptif kuantitatif 4. keabsahan data: Trigulasi Sumber	a. Apakah Empati mempengaruhi minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember? b. Apakah kecepatan pelayanan mempengaruhi minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember? c. Apakah tata ruang atau layout kantor mempengaruhi minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember? d. Apakah Lokasi mempengaruhi minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember? e. Bagai mana pengaruh empati, kecepatan layanan, tataruang dan lokasi

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

					secara simultan (bersama-sama) terhadap minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember secara bersama-sama? f. Seberapa besar pengaruh empati, kecepatan layanan, tataruang dan lokasi terhadap minat nasabah dalam menabung di BNI Syariah KC Jember?

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

AGAMA
NEGERI (IAIN)
DAN BISNIS ISLAM
Fax (0331) 427005 Kode Pos 68136
JEMBER

05/2017

No	0501
Diterima Tg	07-7-2017
Paraf	2

Lampiran : -

Perihal : PIMPINAN BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG JEMBER

TEMPAT

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Diberi tahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana S-1di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian kepada mahasiswa dengan identitas sebagai berikut:

Nama	: MUHAMMAD PUJIONO
NIM	: 083 133 187
Semester	: VIII
Prodi	: PERBANKAN SYARIAH
Jurusan	: EKONOMI ISLAM
Alamat	: PLALANGAN KALISAT JEMBER
No TLP	: 089 737 713 76
JudulSkripsi	: ANALISIS PENGARUH *REPEAT PURCHASE* TERHADAP MINAT NASABAH SIMPANAN (Studi Kasus Di Bank BNI Syariah KC Jember)

Demikian surat izin ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahhi Wabarakatuh

Jember, 20 Maret 2017

an. Dekan FEBI,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Pengembangan Lembaga,

Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.
NIP. 19780830 199903 1 002

Jember, 11 Agustus 2017

Nomor: JBS / 01 / 247
Lamp : -

Kepada Yth.
Dekan Bidang Akademik Dan Pengembangan Lembaga
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember
Jl. Mataram No.01 Mangli
Jember

Hal : Surat Keterangan Melaksanakan Penelitian

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

"Semoga Bapak/Ibu beserta seluruh staff dalam keadaan sehat dan selalu dalam lindungan Allah SWT"

Menunjuk perihal pada pokok surat tersebut diatas, dengan ini kami menerangkan bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember atas nama sbb :

No.	Nama	Nomor Induk
1	Muhammad Pujiono	083 133 187

Telah melaksanakan penelitian dengan baik dalam hal **Analisis Faktor – Faktor Repeat Purchase Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menabung Di BNI Syariah Jember** pada tanggal 07 s/d 26 Juli 2017

Demikian kami sampaikan, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. Bank BNI Syariah
Kantor Cabang Jember

A. Junaidi Abdillah
Operational Manager

Cc : - Muhammad Pujiono

NO	NAMA	UMUR	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	MUSTAQIM	40	SMP	Pegawai Swasta
2	AHMAD ZULVA	22	SMA	MAHASISWA
3	DANDI	37	S1	Pegawai Negeri
4	AHMAD FARIS	23	SMA	MAHASISWA
5	FARIDA	29	S1	Pegawai Swasta
6	MAULUDIN AKLIMAD	38	S1	Pegawai Swasta
7	ZUBAIDAH	34	S1	Pegawai Swasta
8	AHMAD SAFINDIN	29	S1	Pegawai Swasta
9	WAHYUDI	22	SMA	MAHASISWA
10	SUMI'	40	S1	Pegawai Negeri
11	MARSYA	36	SMA	Pegawai Swasta
12	M. FAHRI	50	SMP	Pegawai Swasta
13	BENI	22	SMA	MAHASISWA
14	FAUZI	23	SMA	MAHASISWA
15	SOFYAN	22	SMA	MAHASISWA
16	KRISTINA MAYASARI	19	SMA	Wiraswasta
17	ISNANI	37	S1	Pegawai Negeri
18	A. LATIF	42	SMP	Pegawai Swasta
19	HILDA HANIFAH	34	S1	Wiraswasta
20	SUGIHARTO	46	SMA	Pegawai Swasta
21	SITI ROMLAH	45	S1	Pegawai Negeri
22	ENDANG SELAROKAN	23	S1	Pegawai Swasta
23	NUNIK KURNIAWATI	37	S1	Pegawai Swasta
24	RAHADIAN WIDYA LEDY	33	SMA	Wiraswasta
25	BAMBANG ARIK	34	S1	Pegawai Swasta
26	MUI'S	53	SMP	Lain-lain
27	WIWIK SRI WINARNI	33	SMA	Wiraswasta
28	AHMAD SUHRI	45	SMA	Wiraswasta
29	FANDA	23	SMA	Wiraswasta
30	SITI HOLIFAH	36	S1	Pegawai Swasta
31	WENDI	23	SMA	Wiraswasta
32	ARGHYA NARGNDRA DIAN	23	SMA	Wiraswasta
33	DEDY HARI KURNIAWAN	22	SMA	MAHASISWA
34	ZAINUL	22	SMA	Wiraswasta
35	SITI KOMARIYAH	53	S1	Pegawai Swasta
36	YUNIA EHKAR R	38	S1	Pegawai Swasta
37	KARINA SYAHNITA	23	SMA	Wiraswasta
38	MUSTOFA	53	DIPLOMA	Pegawai Swasta
39	HARTONO	45	DIPLOMA	Pegawai Swasta
40	CHOIRUL ANWAR	33	S1	Pegawai Swasta
41	BAHRUL ULUM	46	SMP	Wiraswasta
42	SUNARSIH	45	S1	Pegawai Negeri
43	KIROM AL MUJAIR	46	DIPLOMA	Pegawai Swasta
44	HENDRA	36	S1	Pegawai Negeri

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

45	MUHAMMAD ANSURI	46	S1	Pegawai Negeri
46	M. MAHMUD MUJAMIL	23	SMA	Wiraswasta
47	CANDRA	22	SMA	Wiraswasta
48	SUTI'	53	S1	Pegawai Swasta
49	ROMLI	67	SMA	Pegawai Swasta
50	UBET	22	SMA	Pegawai Swasta
51	ASNAWI	35	SMP	Wiraswasta
52	FARIDA WAHYUNINGSIH	38	S1	Pegawai Swasta
53	SOBRI	25	S1	Pegawai Swasta
54	RINA HERDAWASIH	22	SMA	Lain-lain
55	SITI ASIA	43	SMA	Lain-lain
56	ZAINUL ARIFIN	22	SMA	Lain-lain
57	NUR RIZATUL LAILIYAH	33	S1	Pegawai Swasta
58	HEPPI	25	S1	Pegawai Swasta
59	MISRAI FARALIK	39	S1	Pegawai Swasta
60	ZAHROTUL JANNAH	39	SMA	Lain-lain
61	KHOLILI	46	SMP	Wiraswasta
62	TUTUT DHARMA	43	SMP	Lain-lain
63	MULYONO	45	SMP	Wiraswasta
64	ARIEF WICAKSONO PRAJOI	25	S1	Pegawai Swasta
65	KHIROTUL FITRIA	23	SMA	Lain-lain
66	DEWI RATIH DJAJANINGSIH	29	S1	Pegawai Swasta
67	FIROTUL HIMAH	26	S1	Wiraswasta
68	YUNIAE. RATNA	26	SMA	Lain-lain
69	SITI MAGFUROH	29	S1	Wiraswasta
70	JUNARDI RAZIB	47	LAIN-LAIN	Wiraswasta
71	EVI WIJI UTMI	26	S1	Wiraswasta
72	ICE TRIANSARI	42	S1	Wiraswasta
73	ROCHIM	26	S1	Wiraswasta
74	KARTIKA	27	SMA	Lain-lain
75	MUSTAFA	42	S1	Pegawai Negeri
76	RISKI A	26	SMA	Lain-lain
77	ABDUL HAFID	29	SMA	Lain-lain
78	MARSOTO	42	SMP	Wiraswasta
79	SUPARMI	58	LAIN-LAIN	Lain-lain
80	FAUZIA KURNIASARI	24	SMA	Lain-lain
81	TITIK SUMARTINI	47	SMA	Wiraswasta
82	JAMALUDIN	50	SMP	Lain-lain
83	AGUS MUSTOFA	39	S1	Pegawai Negeri
84	JINANTI DEVI	24	SMA	Wiraswasta
85	RICKY WORODANI	20	SMA	Lain-lain
86	NURIKKE AGUS F	39	S1	Pegawai Negeri
87	CIUN ANA KUSASIH	18	SMA	Wiraswasta
88	NISA BUDI A	25	SMA	Wiraswasta
89	RINA SOFIANA	43	SMA	Lain-lain
90	SUPARMI	67	SMP	Wiraswasta
91	IHSANUDIN	42	SMA	Lain-lain
92	MAHDHIYAH HAYATI	26	SMA	Wiraswasta

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

93	MOHAMMAD SUDI	35	SMA	Lain-lain
94	SUSIANTO	50	SMP	Wiraswasta
95	ABDURROHMAN	29	SMA	Lain-lain
96	FADILUL ANAM	24	SMA	Lain-lain
97	EDO PRAYUGO	39	S1	Wiraswasta
98	HAFID YASIN	35	SMA	Wiraswasta
99	ANAM SUARDI	24	SMA	Pegawai Swasta

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

JENIS KELAMIN	(X1) EMPATI			(X2) KECEPATAN LAYANAN		
	SL1	SL2	SL3	SL7	SL8	SL9
L	4	4	4	5	5	4
L	4	5	5	5	5	4
L	4	4	4	4	4	4
L	4	4	5	4	4	4
P	4	4	4	4	4	4
L	5	4	4	5	5	5
P	5	4	4	4	4	4
L	4	4	4	5	5	4
L	4	4	4	4	5	5
P	5	5	5	5	5	4
P	5	5	5	5	4	5
L	4	4	4	5	5	4
L	5	5	5	5	5	4
L	4	4	4	4	4	4
L	4	4	4	4	4	5
P	5	5	5	4	5	3
P	5	5	5	4	5	4
L	4	4	4	4	3	4
P	5	5	5	5	5	4
L	4	5	5	4	4	3
P	5	5	5	4	3	4
P	4	5	4	5	5	5
P	4	4	4	4	5	4
L	5	5	5	3	4	4
L	4	4	4	4	4	4
L	5	5	5	5	5	5
P	5	4	4	5	5	3
L	4	4	4	3	5	4
P	5	5	5	5	5	4
P	5	4	4	5	5	5
L	5	5	5	4	4	5
L	5	5	5	5	5	5
L	4	4	4	5	4	4
L	5	5	5	4	4	5
P	4	4	4	4	4	4
P	4	4	4	5	4	5
P	4	4	4	5	4	5
L	4	4	4	5	5	5
L	5	5	5	4	5	5
L	5	5	5	5	5	5
L	4	4	5	5	5	
P	4	4	4	5	4	5
P	4	4	4	4	4	4
L	4	4	4	4	4	4

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

L	5	4	4	4	4	5
L	5	5	4	5	5	5
L	4	4	4	5	5	4
P	4	4	5	5	5	5
P	4	4	4	5	5	5
L	4	4	4	5	5	5
L	4	4	3	4	4	4
P	4	4	4	4	4	5
L	4	4	4	4	4	5
P	5	5	5	4	4	5
P	4	4	4	4	4	4
L	5	5	5	5	5	5
P	5	5	5	5	5	5
P	4	4	3	5	5	5
L	4	4	4	4	5	4
P	4	4	4	5	4	5
L	5	5	5	5	4	5
P	4	4	4	5	5	5
L	4	4	4	5	5	5
P	5	5	5	5	4	5
P	5	5	5	5	5	4
P	4	4	4	5	4	5
P	4	4	4	4	4	4
P	5	5	4	5	5	5
P	4	5	4	5	5	5
L	5	4	4	5	5	5
P	4	4	4	5	5	5
P	5	5	5	4	4	5
L	4	4	4	5	4	5
P	5	5	5	5	5	5
L	4	5	5	5	5	4
P	5	5	4	4	4	4
L	4	5	5	4	4	4
L	5	5	5	5	5	5
P	4	4	4	5	4	4
L	4	4	4	4	5	5
P	4	5	5	5	5	5
L	4	4	5	5	5	5
L	4	4	4	5	4	5
P	5	5	5	4	4	5
L	4	5	4	4	4	5
L	5	4	4	4	4	5
P	5	4	4	4	5	5
P	5	5	5	4	5	4
P	4	4	4	5	5	4
L	4	5	4	4	4	4
L	4	5	4	5	4	4
P	5	5	4	5	5	4

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

L	4	4	4	5	4	4
L	5	5	4	4	4	4
L	5	4	5	5	4	5
L	5	5	4	4	4	4
L	5	5	4	5	5	5
L	4	4	5	5	5	5
L	4	4	5	5	5	5

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

(X3) TATA RUANG			(X4) LOKASI		
SL13	SL14	SL15	SL16	SL17	SL18
5	5	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4
5	5	5	3	5	5
5	5	3	5	5	4
5	5	5	5	4	5
4	5	4	5	5	4
4	5	4	5	5	5
4	5	4	4	5	5
4	5	5	4	5	4
4	5	4	5	4	4
4	4	5	4	5	5
5	5	5	4	5	5
4	4	5	4	4	4
5	4	5	4	4	5
4	5	4	5	5	4
5	4	4	4	5	4
5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	4
4	4	5	4	5	4
5	5	4	5	5	4
4	4	4	5	4	5
4	4	4	4	4	5
4	4	4		5	5
4	4	4	5	4	4
4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4
5	4	5	4	5	4
5	4	4	5	4	4
5	4	4	5	4	4
5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	5
4	4	4	5	4	5
5	5	4	4	4	5
5	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	3
5	5	4	4	4	4
5	5	5	3	3	3
5	4	4	3	4	3
5	4	4	4	4	3
5	5	5	3	4	3
5	5	4	3	3	3
4	4	4	4	4	3

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

5	5	5	4	4	3
4	5	5	4	4	3
4	4	4	4	3	3
5	5	5	3	4	4
3	3	3	4	4	4
3	4	5	4	5	5
5	5	5	3	5	5
5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	4	4
5	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	4	4
4	4	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4
4	4	5	5	5	4
3	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	5
3	3	5	5	4	5
4	3	5	4	4	5
4	3	5	5	4	5
4	4	4	4	4	5
4	3	4	4	4	5
4	3	3	5	5	5
4	4	4	5	4	5
4	3	3	5	5	5
4	5	4	5	5	5
5	3	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5
3	3	3	5	4	4
4	3	3	4	5	4
4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	5	5
5	5	5	4	4	4
5	5	5	5	4	5
5	4	4	5	5	5
4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	4	5
5	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5
4	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4
4	4	4	5	5	4
5	5	5	4	4	4

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

5	5	5	5	5	4
4	4	4	5	4	4
4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5
5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	5	5

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

VARIABEL TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENABUNG DI	
MINAT NASABAH MENABUNG (Y)	
MB1	MB2
5	5
5	4
5	4
4	4
4	4
4	4
5	5
4	4
5	4
5	5
5	4
4	5
5	4
5	4
4	4
4	5
5	3
5	4
3	4
5	4
4	3
3	4
5	5
5	4
4	4
4	4
5	5
5	3
5	4
5	4
5	5
4	5
5	5
4	4
4	5
4	4
4	5
4	5
5	5
5	5
5	5
5	
4	5
4	4

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4	4
4	5
5	5
5	4
5	5
5	5
5	5
4	4
4	5
4	5
4	5
4	4
5	5
5	5
5	5
5	4
4	5
4	5
5	5
5	5
4	5
5	4
4	5
4	4
5	5
5	5
5	5
5	5
4	5
4	5
5	5
5	4
4	4
4	4
5	5
4	4
5	5
5	5
5	5
4	5
4	5
4	5
4	5
5	5
5	4
5	4
4	4
4	4

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

5	4
4	4
4	4
4	5
4	4
5	5
5	5

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BNI SYARIAH
MB3
5
4
5
5
4
5
4
5
4
4
2
4
4
5
4
5
4
3
4
3
5
4
4
5
5
4
5
4
5
5
4
4
4
5
4
5
5
4
4
5
5
4
4
5

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

5
5
4
4
4
4
4
4
4
4
4
4
5
5
4
5
5
5
5
5
5
4
4
4
4
5
5
4
5
5
5
4
5
5
5
5
5
5
5
5
5
4
5
4
4
4
4

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4
4
4
4
4
4
5

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id