



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMBEDAKAN NASABAH  
MEMILIH TABUNGAN SISTEM BAGI HASIL DAN  
SISTEM BUNGA  
(Studi Empiris pada Bank BNI 46 dan Bank BNI Syariah Jember)**

**SKRIPSI**

Oleh  
**Adhisty Ayu Septiarini**  
**NIM 070810301007**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMBEDAKAN NASABAH  
MEMILIH TABUNGAN SISTEM BAGI HASIL DAN  
SISTEM BUNGA  
(Studi Empiris pada Bank BNI 46 dan Bank BNI Syariah Jember)**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Akuntansi (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

oleh

**Adhisty Ayu Septiarini**

**NIM 070810301007**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2011**

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda Titik Hariyanti dan Ayahanda Edy Kurnianto tercinta, yang selama ini telah melindungi dan merawat saya dengan penuh kasih sayang serta senantiasa memberikan dukungan, doa, dan pengorbanannya selama ini. Saudaraku tercinta “Edhistry Brothers” masku Yudis dan adekku Riski.
2. Guru-guru yang telah membimbingku sejak TK hingga kuliah.
3. Keluarga besarku dan semua orang yang selama ini telah membantu, mendoakan, dan memberikan dorongan semangat kepada saya.
4. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang kubanggakan.

## **MOTTO**

“Kesulitan sebesar apapun akan terasa wajar bagi jiwa yang tetap melebihkan syukur daripada mengeluh”

(Mario Teguh)

“Nilai seseorang ditentukan dari keberaniannya memikul tanggung jawab, mencintai hidup dan pekerjaannya”

(Kahlil Gibran)

“Kegagalan adalah satu-satunya kesempatan untuk memulai lagi dengan lebih cerdas”

(Henry Ford)

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adhistry Ayu Septiarini

NIM : 070810301007

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul **“Faktor-Faktor yang Membedakan Nasabah Memilih Tabungan Sistem Bagi Hasil dan Sistem Bunga ( Studi Empiris pada Bank BNI 46 dan Bank BNI Syariah Jember)”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 24 Juni 2011

Yang menyatakan

Adhistry Ayu Septiarini

NIM 070810301007

**SKRIPSI**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMBEDAKAN NASABAH MEMILIH  
TABUNGAN SISTEM BAGI HASIL DAN SISTEM BUNGA  
(Studi Empiris pada Bank BNI 46 dan Bank BNI Syariah Jember)**

Oleh

Adhistry Ayu Septiarini

NIM 070810301007

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Ahmad Roziq, S.E., M.M., Ak

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Imam Mas'ud, M.M., Ak

## **TANDA PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : Faktor-Faktor yang Membedakan Nasabah Memilih  
Tabungan Sistem Bagi Hasil dan Sistem Bunga (Studi  
Empiris pada Bank BNI 46 dan Bank BNI Syariah Jember)

Nama Mahasiswa : Adhistry Ayu Septiarini

NIM : 070810301007

Jurusan : S-1 Akuntansi

Tanggal Persetujuan : 24 Juni 2011

Yang Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Ahmad Roziq, S.E., M.M., Ak  
NIP 19700428 199702 1 001

Drs. Imam Mas'ud, M.M., Ak  
NIP 19591110 198902 1 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Akuntansi,

Dr. Alwan S. Kustono, SE, M.Si, Ak  
NIP 19720416 200112 1 001

## JUDUL SKRIPSI

### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMBEDAKAN NASABAH MEMILIH TABUNGAN SISTEM BAGI HASIL DAN SISTEM BUNGA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Adhistry Ayu Septiarini

NIM : 070810301007

Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

24 Juni 2011

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

#### Susunan Panitia Penguji

Ketua : Dr. Alwan Sri Kustono, S.E, M.Si, Ak (.....)  
NIP 19720416 200112 1 001

Sekretaris : Dr. Ahmad Roziq, S.E., M.M., Ak (.....)  
NIP 19700428 199702 1 001

Anggota : Drs. Imam Mas'ud, M.M., Ak (.....)  
NIP 19591110 198902 1 001

Mengetahui/ Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc.  
NIP 19560831 198403 1 002

**Adhisty Ayu Septiarini**

**ABSTRACT**

*Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember*

*As one of the financial corporations, banks are determined to have important rules in economic advancement of a state. In Indonesia, banks are commonly divided into two; Bank Konvensional (Conventional Bank, which provides interest-based system) and Bank Syariah (Sharia Bank, which offers profit-share system). The increasing numbers of Sharia Banking with its profit-shares system come to a real competition against the interest-based system provided by Conventional Bank. The two different based systems have been becoming a major considerations for bank customers to be a chosen form of investment. However, people, in fact, are more likely to choose investing their fund in Conventional Bank rather than in Sharia ones, it is may be due to the amount of the interest offered is relatively high. The objective of this study is to know and to describe whether or not trusty, service, devidend, legal jurisdiction, and legal profit are becoming the main core of consideration in choosing the saving forms. This study chooses a non probability sampling as teh method to define the sample based on accidental sampling. Respondents of this study are costumers of two banks; they are BNI 46 and BNI Syariah. All aspect which become the costumer concern in choosing the kinds of saving-whether profit-share based or interest-based-saving-are analyzed by using SPSS 13.0 for windows. It can be concluded that trusty, devidend, and legal jurisdiction are fundamental concerns in choosing either profit-share based or interest based saving, while the services and legal profit more likely to have no influence.*

**Keyword:** *profit share system, interest based system, trusty, devidend, legal jurisdiction, service, legal profit.*

## ABSTRAK

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peranan penting di dalam perekonomian suatu negara sebagai lembaga perantara keuangan. Jenis bank di Indonesia dibedakan menjadi dua jenis bank, yang dibedakan berdasarkan pembayaran bunga, bank konvensional atau bagi hasil, bank syariah. Pertumbuhan perbankan syariah akan dihadapkan pada persaingan antara tingkat bunga bank konvensional dengan tingkat bagi hasil yang diterima nasabah. Persaingan tersebut akan mengarah pada faktor pilihan masyarakat Indonesia dalam berinvestasi. Pada kenyataannya masyarakat memilih investasi di bank konvensional adalah melihat besarnya tingkat bunga yang ditawarkan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah tingkat kepercayaan, pelayanan, pengembalian hasil, kesesuaian hukum dan kepastian hasil berpengaruh membedakan keputusan nasabah dalam memilih jenis tabungan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode non probabilitas sampel atau pemilihan sampel secara tidak acak dengan pemilihan sampel berdasarkan *accidental sampling*. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BNI 46 dan Bank BNI Syariah Jember. Analisis data faktor-faktor yang membedakan nasabah memilih tabungan sistem bagi hasil dan sistem bunga diolah menggunakan SPSS 13.0 for windows.

Kesimpulannya adalah tingkat kepercayaan, tingkat pengembalian hasil dan tingkat kesesuaian hukum berpengaruh membedakan keputusan nasabah dalam memilih tabungan sistem bagi hasil dan sistem bunga, sedangkan pelayanan dan tingkat kepastian hasil tidak berpengaruh membedakan keputusan nasabah dalam memilih tabungan sistem bagi hasil dan sistem bunga.

Kata kunci: sistem bagi hasil, sistem bunga, tingkat kepercayaan, pelayanan, pengembalian hasil, kesesuaian hukum dan kepastian hasil.

## RINGKASAN

**Faktor-Faktor yang Membedakan Nasabah Memilih Tabungan Sistem Bagi Hasil dan Sistem Bunga ( Studi Empiris pada Bank BNI 46 dan Bank BNI Syariah Jember);** Adhisty Ayu Septiarini; 070810301007; 2011; 87 halaman; Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

**Kata kunci:** sistem bagi hasil, sistem bunga, tingkat kepercayaan, pelayanan, pengembalian hasil, kesesuaian hukum dan kepastian hasil.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peranan penting di dalam perekonomian suatu negara sebagai lembaga perantara keuangan. Bank dalam Pasal 1 ayat (2) UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Jenis bank di Indonesia dibedakan menjadi dua jenis bank, yang dibedakan berdasarkan pembayaran bunga, bank konvensional atau bagi hasil, bank syariah. Pertumbuhan perbankan syariah akan dihadapkan pada persaingan antara tingkat bunga bank konvensional dengan tingkat bagi hasil yang diterima nasabah. Persaingan tersebut akan mengarah pada faktor pilihan masyarakat Indonesia dalam berinvestasi. Pada kenyataannya masyarakat memilih investasi di bank konvensional adalah melihat besarnya tingkat bunga yang ditawarkan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah tingkat kepercayaan, pelayanan, pengembalian hasil, kesesuaian hukum dan kepastian hasil berpengaruh membedakan keputusan nasabah dalam memilih jenis tabungan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode non probabilitas sampel atau pemilihan sampel secara tidak acak dengan pemilihan sampel berdasarkan *accidental sampling*.

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BNI 46 dan Bank BNI Syariah Jember dimana dalam penelitian ini responden yang diteliti sebanyak 50 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang disebarakan langsung pada responden.

Penelitian ini menggunakan analisis diskiriminan, uji F dan analisis koefisien determinasi dengan menggunakan dengan *SPSS 13.0 for windows* untuk mengetahui apakah tingkat kepercayaan, pelayanan, pengembalian hasil, kesesuaian hukum dan kepastian hasil berpengaruh membedakan keputusan nasabah dalam memilih jenis tabungan. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa adalah tingkat kepercayaan, tingkat pengembalian hasil dan tingkat kesesuaian hukum berpengaruh membedakan keputusan nasabah dalam memilih tabungan sistem bagi hasil dan sistem bunga, sedangkan pelayanan dan tingkat kepastian hasil tidak berpengaruh membedakan keputusan nasabah dalam memilih tabungan sistem bagi hasil dan sistem bunga.

Adapun saran yang dapat dikemukakan sehubungan dengan penelitian: Variabel kepercayaan, pengembalian hasil dan kesesuaian hukum berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah memilih tabungan sistem bagi hasil dan sistem bunga. Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan bagi managemen bank BNI 46 dan bank BNI tetap konsisten menjaga kepercayaan nasabah dengan menjalankan kegiatan operasionalnya sesuai dengan standar yang berlaku. Untuk penelitian-penelitian berikutnya diharapkan agar dapat menambahkan variabel sehingga dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang dapat membedakan keputusan dalam pemilihan tabungan sistem bagi hasil dan sistem bunga.

## **PRAKATA**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, serta memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Faktor-Faktor yang Membedakan Nasabah Memilih Tabungan Sistem Bagi Hasil dan Sistem Bunga”. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah SAW.

Penyusunan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, baik itu berupa dorongan, nasehat, saran maupun kritik yang sangat membantu. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Dr. Alwan Sri Kustono, M.Si., Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Dr. Ahmad Roziq, S.E., M.M., Ak, selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik, dan pengarahan dengan penuh kesabaran dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Drs. Imam Mas’ud, M.M., Ak, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta Staf Karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
6. Ibunda Titik Hariyanti dan Ayahanda Edy Kurnianto yang tidak akan pernah bosan untuk menjaga dan merawatku dengan penuh cinta dan kasih sayang. Saudaraku tercinta “Edhistry Brothers” masku Yudis dan adekku Riski, adekku Farid yang tak akan pernah bosan diomelin tiap pagi dan malam. Keluarga besar

Eyang Slamet Hardojo, Eyang Putri satu hal yang aku pelajari yaitu pengabdian dan kesetiaan yang tiada henti, Eyang Gik, Mami Harsasi, Papi Warsito, Mbak Maya, Tante Dian.

7. My dearest “Mantan Terindah” thanks for all of your advice, without your advice, maybe I wont be like this.
8. Genk CC EF Jember, Mas Hendra “Mamat”, Bang Gigeh “Rumpik”, Aisa “Manohara”, Mbak Indah “Mimi” yang selalu ceria, bersama kalian “What a sophisticated moment guys”
9. Keluarga besar EF Jember mbak Lilik, Binul, Bundo Anggun, Mas Handy, dkk thanks for all of your support guys.
10. Teman-teman ku yang tercinta Pandu “selalu sabar menghadapiku dan menjadi komentator setia”, Anis “my best friend was enemy”, Veve “my chilhood friend and my neighbour”, Jayenk “my culinary tourism partner and also my healthy life partner gerakan sabtu minggu sehat big hug and thanks for all of your kindness”, Gino, Abi, Ariabima, Pak Sundahri “terima kasih atas revisinya dan maaf selalu merepotkan”, Bu Farida, Pak Mat, Mas Abadi. Serta semua teman-teman yang tak bisa ku sebutkan, terima kasih atas semua dukungannya.

Semoga Allah SWT selalu memberikan Hidayah dan Rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, 24 Juni 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                    | i              |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....              | ii             |
| <b>HALAMAN MOTTO</b> .....                    | iii            |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....               | iv             |
| <b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....             | v              |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....              | vi             |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....               | vii            |
| <b>ABSTRACT</b> .....                         | viii           |
| <b>RINGKASAN</b> .....                        | ix             |
| <b>PRAKATA</b> .....                          | xi             |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                       | xiii           |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                     | xviii          |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                    | xx             |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                  | xxi            |
| <br>  |                |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....                | 1              |
| <b>1.1 Latar Belakang</b> .....               | 1              |
| <b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....              | 4              |
| <b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....            | 4              |
| <b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....           | 5              |
| <br>  |                |
| <b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....           | 6              |
| <b>2.1 Pengertian Bank Konvensional</b> ..... | 6              |
| 2.1.1 Pengertian Tabungan.....                | 6              |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.1.2 Pengertian Deposito.....                               | 7         |
| 2.1.3 Sistem Bunga dalam Bank Konvensional.....              | 7         |
| 2.1.3.1 Pengertian Bunga.....                                | 7         |
| 2.1.3.2 Teori Klasik tentang Tingkat Bunga:                  |           |
| <i>Loanable Funds</i> .....                                  | 8         |
| 2.1.3.3 Teori Keynes tentang Tingkat Bunga:                  |           |
| <i>Liquidity Preference</i> .....                            | 9         |
| <b>2.2 Pengertian Bank Syariah.....</b>                      | <b>9</b>  |
| 2.2.1 Falsafah Operasional Bank Syariah.....                 | 10        |
| 2.2.2 Kegiatan Operasional Bank Syariah.....                 | 11        |
| 2.2.3 Sumber dan Alokasi Pendapatan Bank Syariah.....        | 12        |
| <b>2.3 Perbedaan antara Bank Syariah dengan</b>              |           |
| <b>Bank Konvensional.....</b>                                | <b>13</b> |
| <b>2.4 Prinsip Bagi Hasil (<i>Profit Sharing</i>).....</b>   | <b>16</b> |
| 2.4.1 Perbedaan Sistem Bagi Hasil dengan                     |           |
| Sistem Bunga.....  | 16        |
| <b>2.5 Tingkat Kepercayaan (<i>Trust</i>).....</b>           | <b>18</b> |
| <b>2.6 Tingkat Pelayanan.....</b>                            | <b>20</b> |
| <b>2.7 Tingkat Pengembalian Hasil.....</b>                   | <b>25</b> |
| <b>2.8 Tingkat Kesesuaian Hukum Syariah.....</b>             | <b>27</b> |
| 2.8.1 Hukum Bunga Bank.....                                  | 27        |
| 2.8.2 Alasan Pembena Adanya Bunga Bank ( <i>Interest</i> ).. | 28        |
| <b>2.9 Tingkat Kepastian Hasil.....</b>                      | <b>30</b> |
| <b>2.10 Penelitian Terdahulu.....</b>                        | <b>34</b> |
| <b>2.11 Kerangka Teoritis.....</b>                           | <b>36</b> |
| <b>2.12 Hipotesis.....</b>                                   | <b>36</b> |
| 2.12.1 Hubungan antara tingkat kepercayaan hasil             |           |
| dalam pemilihan tabungan sistem bunga dan                    |           |
| bagi hasil.....  | 36        |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.12.2 Pelayanan Nasabah antara Bank<br>konvensional dan Bank Syariah.....  | 37        |
| 2.12.3 Hubungan antara Tingkat Pengembalian Hasil<br>dalam Pemilihan Tabungan Sistem Bunga dan<br>Bagi Hasil.....       | 38        |
| 2.12.4 Hubungan antara Tingkat Kesesuaian Hukum<br>Syariah dalam Pemilihan Tabungan Sistem<br>Bunga dan Bagi Hasil..... | 39        |
| 2.12.5 Hubungan antara Tingkat Kepastian Hasil<br>dalam Pemilihan Tabungan Sistem Bunga dan<br>Bagi Hasil.....          | 40        |
| <b>BAB 3 METADOLOGI PENELITIAN.....</b>   | <b>41</b> |
| <b>3.1 Jenis Penelitian.....</b>  | <b>41</b> |
| <b>3.2 Sumber Data.....</b>   | <b>41</b> |
| <b>3.3 Populasi dan Sampel.....</b>   | <b>42</b> |
| 3.3.1 Populasi Penelitian.....  | 42        |
| 3.3.2 Sampel Penelitian.....  | 42        |
| <b>3.4 Teknik Pengumpulan Data.....</b>   | <b>42</b> |
| <b>3.5 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya...</b>   | <b>43</b> |
| <b>3.6 Teknik Pengujian Data.....</b>   | <b>46</b> |
| 3.6.1 Uji Validitas.....  | 46        |
| 3.6.2 Uji Reabilitas.....   | 46        |
| 3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....  | 47        |
| 3.6.3.1 Uji Normalitas.....   | 47        |
| 3.6.3.2 Uji Multikolinearitas.....  | 47        |
| 3.6.3.3 Uji Heterokedasitas.....  | 48        |
| <b>3.7 Uji Hipotesis.....</b>   | <b>48</b> |
| 3.7.1 Analisis Diskriminan.....   | 48        |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.7.2 Uji F.....   | 49        |
| <b>3.8 Kerangka Pemecahan Masalah.....</b>                         | <b>50</b> |
| <br>   |           |
| <b>BAB 4 PEMBAHASAN.....</b>                                       | <b>51</b> |
| <b>4.1 Gambaran Umum Bank BNI.....</b>                             | <b>51</b> |
| 4.1.1 Bank BNI 46.....   | 51        |
| 4.1.2 Bank BNI Syariah.....  | 52        |
| <b>4.2 Visi Misi Perusahaan.....</b>                               | <b>53</b> |
| 4.2.1 Bank BNI 46.....   | 53        |
| 4.2.2 Bank BNI Syariah.....  | 53        |
| <b>4.3 Karakteristik Responden.....</b>                            | <b>54</b> |
| <b>4.4 Analisis Deskriptif.....</b>                                | <b>57</b> |
| 4.4.1 Deskripsi Jawaban Responden.....                             | 57        |
| 4.4.1.1 Deskripsi Variabel Kepercayaan (X1).....                   | 57        |
| 4.4.1.2 Deskripsi Variabel Pelayanan (X2).....                     | 58        |
| 4.4.1.3 Deskripsi Variabel Tingkat Pengembalian<br>Hasil (X3)..... | 60        |
| 4.4.1.4 Deskripsi Variabel Kesesuaian Hukum (X4)                   | 61        |
| 4.4.1.5 Deskripsi Variabel Kepastian Hasil (X5)....                | 62        |
| 4.4.1.6 Skor Rata-rata pada Group Statistik.....                   | 63        |
| <b>4.5 Uji Kualitas Data.....</b>                                  | <b>65</b> |
| 4.5.1 Uji Validitas.....   | 65        |
| 4.5.2 Uji Reabilitas.....  | 67        |
| <b>4.6 Uji Asumsi Klasik.....</b>                                  | <b>67</b> |
| 4.6.1 Uji Normalitas.....  | 67        |
| 4.6.2 Uji Multikolinearitas.....                                   | 68        |
| 4.6.3 Uji Heterokedasitas.....                                     | 69        |
| <b>4.7 Analisis Diskriminan.....</b>                               | <b>70</b> |
| 4.7.1 Uji Signifikansi Fungsi Diskriminan.....                     | 72        |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.7.2 Model Diskriminan.....   | 74        |
| 4.7.2.1. Tabel Struktur Matriks.....   | 74        |
| 4.7.2.2 Tabel Eigenvalues.....   | 75        |
| 4.7.3 <i>Z Cut Off</i> (Perhitungan Angka Kritis).....   | 76        |
| 4.7.4 Uji Ketepatan Klasifikasi.....   | 76        |
| 4.7.5 Uji Stabilitas Model Diskriminan.....  | 78        |
| <b>4.8 Pembahasan.....</b>   | <b>78</b> |
| 4.8.1 Tingkat Kepercayaan Hasil Antara Sistem<br>Bunga Bank Konvensional dan Sistem Bagi Hasil<br>Bank Syariah Berpengaruh dalam<br>Membedakan Keputusan Nasabah Memilih<br>Tabungan Sistem Bagi Hasil dan Sistem Bunga.....       | 79        |
| 4.8.2 Pelayanan Nasabah Antara Bank<br>Konvensional dan Bank Syariah<br>Berpengaruh Dalam Membedakan<br>Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Sistem<br>Bagi Hasil dan Sistem Bunga.....  | 80        |
| 4.8.3 Pengembalian Hasil Dalam Bank Konvensional<br>dan Sistem Bagi Hasil Berpengaruh Bagi<br>Nasabah Dalam Membedakan Pemilihan<br>Tabungan Antara Sistem Bunga dan Bagi Hasil....  | 81        |
| 4.8.4 Tingkat Kesesuaian Hukum Syariah Antara<br>Sistem Bunga Bank Konvensional dan Sistem<br>Bagi Hasil Bank Syariah Berpengaruh Dalam<br>Membedakan Keputusan Nasabah Memilih<br>Tabungan Sistem Bagi Hasil dan Sistem Bunga.... | 82        |
| 4.8.5 Tingkat Kepastian Hasil Antara Sistem<br>Bunga Bank Konvensional dan Sistem Bagi<br>Hasil Bank Syariah Berpengaruh Dalam   |           |

|   |           |
|---|-----------|
| Membedakan Keputusan Nasabah Dalam<br>Memilih Tabungan Sistem Bagi Hasil dan<br>Sistem Bunga..... | 83        |
| <b>BAB 5 KESIMPULAN,KETERBATASAN DAN SARAN.....</b>   | <b>85</b> |
| <b>5.1 Kesimpulan.....</b>  | <b>85</b> |
| <b>5.2 Keterbatasan.....</b>  | <b>86</b> |
| <b>5.3 Saran.....</b>   | <b>87</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>  | <b>88</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>   |           |

## DAFTAR TABEL

|            |   | <b>Halaman</b> |
|------------|---|----------------|
| Tabel 2.1  | Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional .....  | 14             |
| Tabel 2.2  | Perbedaan Sistem Bagi Hasil dan Sistem Bunga.....   | 16             |
| Tabel 4.1  | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..   | 54             |
| Tabel 4.2  | Karakteristik Reponden Berdasarkan Usia.....  | 55             |
| Tabel 4.3  | Karakteristik Reponden Berdasarkan Pendidikan.....  | 55             |
| Tabel 4.4  | Karakteristik Reponden Berdasarkan Lama Manjadi<br>Nasabah.....   | 56             |
| Tabel 4.5  | Kategori Penilaian.....   | 57             |
| Tabel 4.6  | Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan<br>Responden pada Bank Konvensional dan<br>Bank Syariah.....                | 57             |
| Tabel 4.7  | Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan<br>Responden pada Bank Konvensional dan<br>Bank Syariah.....                  | 59             |
| Tabel 4.8  | Distribusi Frekuensi Variabel Tingkat Pengembalian<br>Hasil Responden pada Bank Konvensional dan<br>Bank Syariah..... | 60             |
| Tabel 4.9  | Distribusi Frekuensi Variabel Kesesuaian Hukum<br>Responden pada Bank Konvensional dan<br>Bank Syariah.....           | 61             |
| Tabel 4.10 | Distribusi Frekuensi Variabel Kepastian Hasil<br>Responden pada Bank Konvensional dan<br>Bank Syariah.....            | 62             |
| Tabel 4.11 | Perbandingan Antara Kelompok Responden<br>Bank Konvensional dan Bank Syariah.....                                     | 63             |
| Tabel 4.12 | Rekapitulasi Hasil Perhitungan Validitas.....   | 66             |

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tabel 4.13 | Rekapitulasi Hasil Perhitungan Reliabilitas.....  | 67 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji Multikolinieritas.....  | 69 |
| Tabel 4.15 | <i>Unstandardized Canonical Discriminant<br/>Function Coefficient.....</i>                        | 71 |
| Tabel 4.16 | <i>Variables Entered/ Removed.....</i>  | 72 |
| Tabel 4.17 | Hasil Uji F dan <i>Wilk' Lamda.....</i>   | 73 |
| Tabel 4.18 | <i>Chi-square.....</i>  | 73 |
| Tabel 4.19 | Struktur Matriks.....   | 74 |
| Tabel 4.20 | Perbandingan Antara Faktor yang Mempengaruhi<br>Responden Bank Konvensional dan Bank Syariah..... | 75 |
| Tabel 4.21 | <i>Eigenvalue.....</i>  | 75 |
| Tabel 4.22 | <i>Classification Result.....</i>   | 77 |

## DAFTAR GAMBAR

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....                          | 36             |
| Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....                   | 50             |
| Gambar 4.1 Sebaran Data pada Uji Normalitas.....             | 68             |
| Gambar 4.2 Pola Heteroskedastisitas Variabel Independen..... | 70             |

## DAFTAR LAMPIRAN

|            |                              |
|------------|------------------------------|
| Lampiran 1 | Rekapitulasi Data Penelitian |
| Lampiran 2 | Deskripsi Statistik          |
| Lampiran 3 | Uji Validitas                |
| Lampiran 4 | Uji Reliabilitas             |
| Lampiran 5 | Uji Normalitas               |
| Lampiran 6 | Uji Multikolinieritas        |
| Lampiran 7 | Uji Heterokedastisitas       |
| Lampiran 8 | Analisis Diskriminan         |
| Lampiran 9 | Kuisisioner                  |

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peranan penting di dalam perekonomian suatu negara sebagai lembaga perantara keuangan. Bank dalam Pasal 1 ayat (2) UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Jenis bank di Indonesia dibedakan menjadi dua jenis bank, yang dibedakan berdasarkan pembayaran bunga atau bagi hasil usaha:

1. Bank yang melakukan usaha secara konvensional.
2. Bank yang melakukan usaha secara syariah.

Bank konvensional dan bank syariah dalam beberapa hal memiliki persamaan, terutama dalam sisi teknis penerimaan uang, mekanisme transfer, teknologi komputer yang digunakan, syarat-syarat umum memperoleh pembiayaan seperti KTP, NPWP, proposal, laporan keuangan, dan sebagainya. Perbedaan mendasar diantara keduanya yaitu menyangkut aspek legal, struktur organisasi, usaha yang dibiayai dan lingkungan kerja (Syafi'i Antonio, 2001).

Perkembangan industri keuangan syariah secara informal telah dimulai sebelum dikeluarkannya kerangka hukum formal sebagai landasan operasional perbankan di Indonesia. Beberapa badan usaha pembiayaan non-bank telah didirikan sebelum tahun 1992 yang telah menerapkan konsep bagi hasil dalam kegiatan operasionalnya. Hal tersebut menunjukkan kebutuhan masyarakat akan hadirnya institusi-institusi keuangan yang dapat memberikan jasa keuangan yang sesuai dengan syariah.

Kebutuhan masyarakat tersebut telah terjawab dengan terwujudnya sistem perbankan yang sesuai syariah. Pemerintah telah memasukkan kemungkinan tersebut dalam undang-undang yang baru. Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan secara implisit telah membuka peluang kegiatan usaha perbankan yang memiliki dasar operasional bagi hasil yang secara rinci dijabarkan dalam Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 1992 tentang Bank Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil. Ketentuan tersebut telah dijadikan sebagai dasar hukum beroperasinya bank syariah di Indonesia. Periode 1992 sampai 1998, hanya terdapat satu Bank Umum Syariah dan 78 Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) yang telah beroperasi. Tahun 1998 muncul UU No. 10 tahun 1998 tentang perubahan UU No 7 Tahun 1992 tentang perbankan. Perubahan UU tersebut menimbulkan beberapa perubahan yang memberikan peluang yang lebih besar bagi pengembangan bank syariah. Undang-undang tersebut telah mengatur secara rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah. Undang-undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi bank syariah. Perkembangan bank konvensional yang membuka cabang syariah juga didukung dengan tetap bertahannya bank syariah pada saat perbankan nasional mengalami krisis cukup parah pada tahun 1998. Sistem bagi hasil perbankan syariah yang diterapkan dalam produk-produk perbankan. Hal mendasar yang membedakan antara lembaga keuangan konvensional dengan syariah adalah terletak pada pengembalian dan pembagian keuntungan yang diberikan oleh nasabah kepada lembaga keuangan dan/atau yang diberikan oleh lembaga keuangan kepada nasabah (Muhammad, 2004). Kegiatan operasional bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil (*profit and loss sharing*). Bank syariah tidak menggunakan bunga sebagai alat untuk memperoleh pendapatan maupun membebaskan bunga atas penggunaan dana dan pinjaman karena bunga merupakan riba yang diharamkan.

Pola bagi hasil ini memungkinkan nasabah untuk mengawasi langsung kinerja bank syariah melalui *monitoring* atas jumlah bagi hasil yang diperoleh. Jumlah keuntungan bank semakin besar maka semakin besar pula bagi hasil yang diterima nasabah, demikian juga sebaliknya. Jumlah bagi hasil yang kecil atau mengecil dalam waktu cukup lama menjadi indikator bahwa pengelolaan bank merosot. Keadaan itu merupakan peringatan dini yang transparan dan mudah bagi nasabah. Berbeda dengan perbankan konvensional, nasabah tidak dapat menilai kinerja hanya dari indikator bunga yang diperoleh.

Sebagai salah satu lembaga keuangan, bank perlu menjaga kinerjanya agar dapat beroperasi secara optimal. Pelayanan yang diberikan oleh bank syariah terhadap masyarakat harus terus ditingkatkan karena hakikat dari bisnis perbankan adalah bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) (Kotler)

Faktor ekstern yang harus diperhatikan oleh bank syariah adalah kondisi ekonomi makro di Indonesia. Kondisi tersebut dapat dilihat pada perkembangan tingkat suku bunga. Perubahan tingkat suku bunga telah memberikan efek yang besar terhadap minat menabung masyarakat pada bank konvensional.

Pertumbuhan perbankan syariah akan dihadapkan pada persaingan antara tingkat bunga bank konvensional dengan tingkat bagi hasil yang diterima nasabah. Persaingan tersebut akan mengarah pada faktor pilihan masyarakat Indonesia dalam berinvestasi. Pada kenyataannya masyarakat memilih investasi di bank konvensional adalah melihat besarnya tingkat bunga yang ditawarkan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik mengambil studi empiris pada Bank BNI dengan fokus permasalahan pada perbedaan tabungan sistem bunga

dan bagi hasil. Maka dari itu, penelitian ini diberi judul **“Faktor-Faktor yang Membedakan Nasabah Memilih Tabungan Bagi Hasil dan Sistem Bunga.”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah tingkat kepercayaan berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah dalam memilih tabungan bagi hasil atau sistem bunga?
2. Apakah tingkat pelayanan berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah perbankan syariah jika dibandingkan dengan perbankan konvensional secara keseluruhan?
3. Apakah tingkat pengembalian hasil berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah dalam memilih tabungan bagi hasil atau sistem bunga?
4. Apakah tingkat kesesuaian sistem hukum syariah berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah dalam memilih tabungan bagi hasil atau sistem bunga?
5. Apakah tingkat kepastian hasil berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah dalam memilih tabungan bagi hasil atau sistem bunga?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah tingkat kepercayaan berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah dalam memilih tabungan bagi hasil atau sistem bunga.
2. Untuk mengetahui apakah tingkat pelayanan berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah perbankan syariah jika dibandingkan dengan perbankan konvensional secara keseluruhan.
3. Untuk mengetahui apakah ada tingkat pengembalian hasil berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah dalam memilih tabungan bagi hasil atau sistem bunga.

4. Untuk mengetahui apakah tingkat kesesuaian sistem hukum syariah berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah dalam memilih tabungan bagi hasil atau sistem bunga.
5. Untuk mengetahui apakah tingkat kepastian hasil berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah dalam memilih tabungan bagi hasil atau sistem bunga.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh bagi beberapa pihak dari penelitian mengenai perbandingan tabungan bagi hasil dalam bank syariah dan tabungan sistem bunga dalam bank konvensional antara lain:

1. Bagi penulis

Dengan melakukan penelitian ini, penulis memperoleh pengalaman dan ilmu pengetahuan baru mengenai perbankan syariah dan perbankan konvensional.

2. Bagi bank

Dapat dijadikan sumber informasi bagi pihak bank dalam usaha meningkatkan pelayanan supaya lebih memuaskan nasabah dalam menggunakan produk tabungan.

## **BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Pengertian Bank Konvensional**

Pengertian bank menurut Undang-Undang No. 10 tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Di Indonesia, menurut jenisnya, bank terdiri dari Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Dalam Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang No. 10 tahun 1998 menyebutkan bahwa bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Bank konvensional dapat didefinisikan seperti pada pengertian bank umum pada pasal 1 ayat 3 Undang-Undang No. 10 tahun 1998 dengan menghilangkan kalimat “dan atau berdasarkan prinsip syariah”, yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

#### **2.1.1. Pengertian Tabungan**

Terdapat banyak sekali pengertian tabungan, salah satunya yang dikemukakan oleh Sadono Sukirno (1993) yaitu tabungan adalah simpanan pihak ketiga pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Dalam masyarakat tradisional, tabungan yang dicipta terutama digunakan untuk menyediakan pinjaman pada anggota masyarakat lainnya yang lebih miskin atau ditanamkan dalam kegiatan yang tidak produktif seperti

membeli tanah, bangunan, rumah dan sebagainya. Penggunaan tabungan yang digunakan tersebut tidak akan memberikan sesuatu sumbangan yang penting kepada usaha pembangunan.

### **2.1.2. Pengertian Deposito**

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, simpanan deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank. Berbeda dengan simpanan giro dan simpanan tabungan, simpanan deposito mengandung unsur jangka waktu (jatuh tempo) yang lebih panjang dan dapat ditarik atau dicairkan hanya setelah jatuh tempo. Begitu pula dengan suku bunga yang relati lebih tinggi dibandingkan simpanan tabungan dan giro (Martono, 2002:40)

### **2.1.3 Sistem Bunga dalam Bank Konvensional**

#### **2.1.3.1 Pengertian Bunga**

Pengertian bunga yang dikemukakan oleh Eri Sudewo bahwa bunga adalah pertumbuhan atau penambahan nilai. Bunga merupakan perbuatan mengambil sejumlah uang yang berasal dari seseorang yang berutang secara berlebihan. Bunga menjadi pemicu inflasi, untuk membayar utang, peminjam harus menaikkan harga barang dan kadang memangkas upah. Misalkan bunga deposito dalam sistem bank konvensional akan berbeda dengan bank syariah yang berdasarkan prinsip bagi hasil. Pada bank konvensional, besar kecilnya bunga diperoleh deposan tergantung pada tingkat suku bunga yang berlaku, nominal deposito, jangka waktu deposito. Sedangkan pada bank syariah, besar kecilnya bagi hasil diperoleh deposan tergantung pada pendapatan bank, nisbah bagi hasil antara bank dan nasabah, nominal deposito nasabah rata-rata deposito untuk jangka waktu tertentu yang ada pada bank dan jangka waktu deposito karena berpengaruh pada lamanya investasi. Dalam pandangan bank konvensional, imbalan selalu dihitung dalam bentuk bunga (dengan prosentasi satu per satu). Tingkat bunga yang dinyatakan dalam persentase tertentu tersebut

merupakan aspek penting dalam kegiatan usaha bank konvensional. Bunga dalam aspek penting dalam kegiatan usaha bank konvensional, bunga dalam bahasa Fiqih diidentikkan dengan riba, sedang menurut bahasa (etimologis) bermakna ziyadah (tambahan). Bunga bank juga dapat diartikan sebagai balas jasa yang diberikan oleh bank yang berdasarkan prinsip konvensional kepada nasabah yang membeli atau menjual produknya. Bunga juga dapat diartikan sebagai harga yang harus dibayar kepada nasabah (yang memiliki simpanan) dengan yang harus dibayar oleh nasabah kepada bank (nasabah yang memperoleh pinjaman).

Dalam kegiatan perbankan sehari-hari, terdapat 2 macam bunga yang diberikan kepada nasabahnya yaitu:

#### **Bunga Simpanan**

Bunga yang diberikan sebagai rangsangan atau balas jasa bagi nasabah yang menyimpan uangnya di bank. Bunga simpanan merupakan harga yang harus dibayar bank kepada nasabahnya. Sebagai contoh jasa giro, bunga tabungan dan bunga deposito.

#### **Bunga Pinjaman**

Adalah bunga yang diberikan kepada para peminjam atau harga yang harus dibayar oleh nasabah peminjam kepada bank, sebagai contoh bunga kredit.

#### **2.1.3.2 Teori Klasik tentang Tingkat Bunga: *Leonable Funds***

Tabungan, menurut teori klasik (teori yang dikemukakan kaum klasik seperti Adam Smith, David Ricardo, dan sebagainya) adalah fungsi dari tingkat bunga; makin tinggi bunga, maka makin tinggi pula keinginan masyarakat untuk menyimpan dananya di bank. Artinya, pada tingkat bunga yang lebih tinggi, masyarakat akan terdorong untuk mengorbankan atau mengurangi pengeluaran untuk konsumsi guna menambah tabungan. Sedangkan bunga adalah harga dari (penggunaan) *leonable funds*, atau dapat diartikan sebagai dana yang tersedia untuk dipinjamkan atau dana investasi, karena menurut teori klasik bunga adalah harga yang terjadi di

pasar investasi. Investasi juga merupakan tujuan dari tingkat bunga. Semakin tinggi tingkat bunga (tingkat bunga kredit), maka keinginan untuk melakukan investasi juga kecil. Alasannya, seorang pengusaha akan menambah pengeluaran investasinya apabila keuntungan yang diharapkan dari investasi tersebut lebih besar dari tingkat bunga yang harus dibayarkan untuk dana investasi tersebut sebagai ongkos untuk pengeluaran dana (*cost of capital*). Makin rendah tingkat bunga maka pengusaha akan mendorong untuk melakukan investasi, sebab biaya penggunaan dana juga semakin kecil. Tingkat bunga dalam keadaan keseimbangan (tidak ada dorongan untuk naik turun) akan tercapai apabila keinginan menabung masyarakat sama dengan keinginan pengusaha untuk melakukan investasi.

### **2.1.3.3. Teori Keynes tentang Tingkat Bunga: *Liquidity Preference***

Keynes dalam teorinya menyebutkan bahwa tingkat bunga ditentukan oleh permintaan dan penawaran uang. Menurut teori ini, terdapat tiga alasan mengapa orang bersedia untuk memegang uang tunai, yaitu: motif transaksi, berjaga-jaga, dan spekulasi (Boediono, 1982:82). Tiga motif inilah yang merupakan sumber timbulnya permintaan uang yang diberi istilah *liquidity preference*, artinya permintaan akan uang menurut Keynes berlandaskan pada konsepsi bahwa umumnya orang menginginkan dirinya tetap likuid untuk memenuhi tiga motif tersebut. Teori Keynes menekankan bahwa adanya hubungan langsung antara kesediaan orang membayar harga uang tersebut (tingkat bunga) dengan unsur permintaan akan uang untuk tujuan spekulasi. Dalam hal ini, permintaan besar apabila tingkat bunga rendah dan permintaan kecil apabila tingkat bunga tinggi.

## **2.2. Pengertian Bank Syariah**

Menurut batasan yang terdapat dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 2/8/PBI/2000 pasal 1, pengertian bank syariah adalah :

“Bank umum sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, termasuk unit usaha syariah dan kantor cabang bank asing yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Adapun unit usaha syariah adalah unit kerja di kantor pusat bank konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang syariah”.

Perbankan syariah beroperasi atas dasar prinsip-prinsip syariah. Prinsip syariah merupakan aturan dasar atau aturan pokok yang berdasarkan hukum Islam. Prinsip ini menjadi landasan aturan muamalat yang mengatur hubungan antara bank dengan pihak lain dalam rangka penghimpunan dan penyaluran dana serta kegiatan perbankan syariah lainnya. Adapun untuk prinsip operasional lainnya, dapat digunakan oleh bank syariah dalam kegiatan usaha sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta mendapat persetujuan Bank Indonesia dan Dewan Syariah Nasional (Muhammad, 2004).

### **2.2.1 Falsafah Operasional Bank Syariah**

Berkaitan dengan kegiatan lembaga keuangan perbankan syariah maka dasar falsafah operasional bank syariah adalah sebagai berikut (Muhammad, 2002) :

1. Menjauhkan dari unsur *riba*, caranya :
  - a. Menghindari penggunaan sistem yang menetapkan di muka secara pasti keberhasilan suatu usaha (QS. Luqman, ayat 34);
  - b. Menghindari penggunaan sistem persentase untuk pembebanan biaya terhadap hutang atau pemberian imbalan terhadap simpanan yang mengandung unsur melipat-gandakan secara otomatis hutang atau simpanan tersebut hanya karena berjalannya waktu (QS. Ali-Imron, ayat 130);

- c. Menghindari penggunaan sistem perdagangan/penyewaan barang ribawi dengan imbalan barang ribawi lainnya dengan memperoleh kelebihan baik kuantitas maupun kualitas (HR. Muslim, Bab Riba No. 1551 s/d 1567);
  - d. Menghindari penggunaan sistem yang menetapkan di muka tambahan atas hutang yang bukan atas prakarsa yang mempunyai hutang secara sukarela (HR. Muslim, Bab Riba No. 1569 s/d 1572).
2. Menerapkan sistem bagi hasil dan perdagangan
- Dengan mengacu pada *Al-Qur'an* surat *Al-Baqarah* ayat 275 dan *An-Nisaa* ayat 29, maka setiap transaksi kelembagaan syariah harus dilandasi atas dasar sistem bagi hasil dan perdagangan atau transaksi didasari oleh adanya pertukaran antara uang dengan barang. Akibatnya pada kegiatan muamalah berlaku prinsip ada barang/jasa uang dengan barang, sehingga akan mendorong produksi barang/jasa, mendorong kelancaran arus barang/jasa, dapat dihindari adanya penyalahgunaan kredit, spekulasi dan inflasi.

### 2.2.2 Kegiatan Operasional Bank Syariah

Kegiatan bank syariah baik dalam penghimpunan dana dan penanaman dana maupun pemberian jasa-jasa berdasarkan Petunjuk Pelaksanaan Kantor Bank Syariah, Bank Indonesia (1999) sebagai berikut:

#### 1. Penghimpunan dana

Prinsip operasional syariah yang telah ditetapkan secara luas dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip *wadi'ah* dan *mudharabah*.

##### a. Prinsip *wadi'ah* (prinsip titipan atau simpanan)

Dalam kegiatan penghimpunan dana masyarakat di bank syariah, prinsip *wadi'ah* dapat diterapkan pada rekening giro dan tabungan (giro *wadi'ah* dan tabungan *wadi'ah*).

b. Prinsip *mudharabah* (prinsip bagi hasil)

1) *Mudharabah muthlaqah*

Dalam kegiatan penghimpunan dana pada bank syariah, prinsip *mudharabah muthlaqah* dapat diterapkan untuk pembukaan rekening tabungan dan deposito (tabungan mudharabah dan deposito mudharabah).

2) *Mudharabah muqayyadah*

Jenis ini merupakan simpanan khusus (*restricted investment*) dimana pemilik dana menetapkan syarat-syarat tertentu yang harus diikuti oleh bank syariah.

2. Penyaluran dana

Dalam menyalurkan dana kepada nasabah, secara garis besar terdapat 4 (empat) kelompok prinsip operasional bank syariah, yaitu prinsip jual beli (*bai'*), sewa beli (*ijarah wa iqtina/ijarah muntahiyyah bit tamlik*), bagi hasil (*syirkah*) dan pembiayaan lainnya. Dalam prakteknya, untuk memperoleh pendapatan yang berasal dari aktivitas non pembiayaan, bank syariah dapat menyediakan jasa-jasa perbankan syariah (*fee-based services*). Selanjutnya, dalam melakukan fungsi sosial, bank syariah juga melakukan kegiatan pengelolaan dana kebajikan yang diperoleh dari zakat, infaq, shadaqah, hibah, atau dana sosial lainnya. Hal tersebut dinamakan *qardhul hasan* (pinjaman kebajikan). *Qardhul hasan* adalah pinjam meminjam dana tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjam mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu. Atas jasa pinjaman *qardh* ini, bank syariah dapat membebaskan kepada nasabah biaya administrasi.

### 2.2.3 Sumber dan Alokasi Pendapatan Bank Syariah

Dana yang telah diperoleh bank syariah akan dialokasikan untuk memperoleh pendapatan. Dari pendapatan tersebut, kemudian didistribusikan kepada para nasabah penyimpan dana (Muhammad, 2004).

Sesuai dengan akad-akad penyaluran pembiayaan di bank syariah, maka hasil penyaluran dana tersebut dapat memberikan pendapatan bagi bank syariah. Hal ini dapat dikatakan sebagai sumber-sumber pendapatan bank syariah. Dengan demikian, sumber pendapatan bank syariah dapat diperoleh dari (Muhammad, 2004):

1. Bagi hasil atas kontrak *mudharabah* dan kontrak *musyarakah*;
2. Keuntungan atas kontrak jual-beli (bai');
3. Hasil sewa atas kontrak *ijarah* (ijarah wa iqtina/ijarah muntahiyah bit tamlik);
4. *Fee* dan biaya administrasi atas jasa-jasa lainnya.

### **2.3 Perbedaan antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional**

Secara umum, terdapat perbedaan antara bank syariah dengan bank konvensional yang menyangkut aspek legal, struktur organisasi, usaha yang dibiayai dan lingkungan kerja (Antonio, 2001).

1. Akad dan aspek legalitas
 

Setiap akad dalam perbankan syariah, baik dalam hal barang, pelaku transaksi, maupun ketentuan lainnya, harus memenuhi akad seperti hal-hal berikut:

  - a. Rukun, yaitu penjualan, pembelian, barang, harga dan akad/*ijab-qabul*;
  - b. Syarat-syarat, yaitu barang dan jasa harus halal, harga barang dan jasa harus jelas, tempat penyerahan (*delivery*) harus jelas dan barang yang ditransaksikan harus sepenuhnya dalam kepemilikan.
2. Lembaga penyelesaian sengketa
 

Lembaga yang mengatur hukum materi atau berdasarkan hukum syariah di Indonesia dikenal dengan nama Badan Arbitrase Muamalah Indonesia (BAMUI) yang didirikan secara bersama oleh Kejaksaan Agung Republik Indonesia dan Majelis Ulama Indonesia.
3. Struktur organisasi
 

Struktur organisasi bank syariah terbagi atas :

a. Dewan Pengawas Syariah

Peran utama para ulama dalam Dewan Pengawas Syariah adalah mengawasi jalannya operasional bank sehari-hari agar selalu sesuai dengan ketentuan-ketentuan syariah.

b. Dewan Syariah Nasional

Lembaga ini merupakan lembaga otonomi dibawah Majelis Ulama Indonesia dipimpin oleh Ketua Umum Majelis Ulama Indonesia dan Sekretaris (*ex-officio*).

4. Bisnis dan usaha yang dibiayai

Dalam bank syariah, bisnis dan usaha yang dilaksanakan tidak terlepas dari saringan syariah. Dalam perbankan syariah, suatu produk pembiayaan tidak akan disetujui sebelum dipastikan beberapa hal pokok, misalnya :

- a. Apakah proyek pembiayaan itu halal atau haram ?
- b. Apakah proyek menimbulkan kemudharatan untuk masyarakat ?
- c. Apakah proyek berkaitan dengan perjudian ?

5. Lingkungan kerja dan *corporate culture*

Sebuah bank syariah selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sejalan dengan syariah.

**Tabel 2.1. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional**

| Permasalahan | Bank syariah   | Bank konvensional   |
|--------------|--|---|
| Risiko akad  | 1. akad jual-beli<br>§ <i>al murabahah</i><br>2. akad bagi hasil<br>§ <i>al musyarakah</i><br>§ <i>al mudharabah</i><br>3. akad sewa<br>§ <i>ijaroh mutlaq</i> | 1. akadnya adalah kredit /<br>pinjam uang sehingga<br>angsuran tidak bisa<br>dijamin akan tetap |

|                      |  |  |
|----------------------|--|--|
|                      | <p>§ <i>ijarah muntahiyah bitamlik</i></p> <p>Sesuai dengan akadnya sehingga angsuran akan selalu tetap, sesuai dengan kesepakatan di muka</p>   |  |
| Landasan operasional | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tidak bebas nilai (berdasarkan prinsip <i>syariah</i> islam)</li> <li>• uang sebagai alat tukar bukan komoditi</li> <li>• bunga dalam berbagai bentuknya dilarang</li> <li>• menggunakan prinsip bagi hasil dan keuntungan atas transaksi riil</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• bebas nilai (berdasarkan prinsip materialistis)</li> <li>• uang sebagai komoditi yang dipertahankan</li> <li>• bunga sebagai instrument imbalan teradap pemilik uang yang ditetapkan dimuka</li> </ul>                                |
| Fungsi dan peran     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• agen investasi/manajer investasi</li> <li>• investor</li> <li>• penyediaan jasa lalu lintas pembayaran (tidak bertentangan <i>syariah</i>)</li> <li>• pengelola dana kebajikan, ZIS</li> <li>• hubungan dengan nasabah adalah hubungan kemitraan</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• penghimpun dana masyarakat dan meminjamkan kembali kepada masyarakat dalam kredit dengan imbalan bunga</li> <li>• penyedia jasa/lalu lintas pembayaran</li> <li>• hubungan dengan nasabah adalah hubungan debitur kreditur</li> </ul> |
| Risiko usaha         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• dihadapi bersama antara bank dengan nasabah dengan prinsip keadilan dan kejujuran</li> <li>• tidak mengenal kemungkinan terjadinya selisih negatif (<i>negative spread</i>) karena</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• risiko bank tidak terkait langsung dengan debitur, dan sebaliknya</li> <li>• kemungkinan terjadi selisih negatif antara pendapatan dan beban</li> </ul>   |

|                   | sistem yang digunakan  | bunga   |
|-------------------|--|---|
| Sistem pengawasan | Adanya Dewan Pengawas Syariah untuk memastikan operasional bank tidak menyimpang dari <i>syariah</i> disamping tuntutan moralitas pengelola bank dan nasabah sesuai dengan <i>akhlakul karimah</i> | Aspek moralitas seringkali terlanggar karena tidak adanya nilai-nilai religius yang mendasari operasional |

Sumber: Syafii Antonio

#### 2.4. Prinsip Bagi Hasil (*Profit Sharing*)

Secara syariah, prinsip bagi hasil (*profit sharing*) berdasarkan pada kaidah *mudharabah*. Dengan penabung, bank akan bertindak sebagai *mudharib* (pengelola dana) sementara penabung sebagai *shahibul maal* (penyandang dana). Di sisi lain, dengan peminjam dana, bank islam akan bertindak sebagai *shahibul maal* sementara peminjam akan berfungsi sebagai *mudharib* (Antonio, 2001).

##### 2.4.1 Perbedaan Sistem Bagi Hasil dengan Sistem Bunga

Secara mendasar, perbedaan antara sistem bagi hasil dengan sistem bunga dapat dilihat pada tabel berikut ini (Muhammad, 2004):

**Tabel 2.2. Perbedaan Sistem Bagi Hasil dan Sistem Bunga**

| Hal                         | Sistem Bagi Hasil  | Sistem Bunga  |
|-----------------------------|--|---|
| a) Penentuan besarnya hasil | Penentuan besarnya bagi hasil dibuat pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung-rugi. | Penentuan bunga dibuat pada waktu akad dengan asumsi harus selalu untung. |

|                                 |   |  |
|---------------------------------|---|--|
| b) Yang ditentukan sebelumnya   | Menyepakati besarnya rasio/proporsi bagi hasil berdasarkan pada jumlah keuntungan yang diperoleh. | Besarnya persentase (bunga, besarnya nilai rupiah) berdasarkan pada jumlah uang (modal) yang dipinjamkan.                                |
| c) Jika terjadi kerugian        | Ditanggung kedua belah pihak, nasabah dan lembaga keuangan syariah.                               | Ditanggung oleh nasabah peminjam saja.   |
| d) Dihitung darimana ?          | Bagi hasil bergantung pada keuntungan proyek yang dijalankan, belum tentu besarnya.               | Pembayaran bunga tetap seperti yang dijanjikan tanpa pertimbangan apakah proyek yang dijalankan oleh pihak nasabah itu untung atau rugi. |
| e) Titik perhatian proyek/usaha | Keberhasilan proyek/usaha jadi perhatian bersama, nasabah dan bank syariah.                       | Besarnya bunga yang harus dibayar nasabah/pasti diterima bank.   |
| f) Berapa besarnya              | Proporsi (%) kali jumlah untung yang belum diketahui = belum diketahui.                           | Pasti : (%) kali jumlah pinjaman yang telah pasti diketahui.   |

|                 |  |   |
|-----------------|--|---|
| g) Status hukum | Tidak ada yang meragukan keabsahan bagi hasil, melaksanakan QS. Luqman : 34. | Eksistensi bunga diragukan (kalau tidak dikecam) oleh semua agama, termasuk Islam. Berlawanan dengan QS. Luqman : 34. |
|-----------------|--|---|

Sumber: (Muhammad:2004)

## 2.5 Tingkat Kepercayaan (*Trust*)

Pengertian kepercayaan kepada perusahaan didefinisikan Morgant dan Hunt (1994) berikut: “*we coceptualize trust as consisting when one party as cofidence in an exchange partner’s reability and integrity*”. Artinya kepercayaan dapat muncul jika suatu pihak memiliki keyakinan terhadap integritas dan reabilitas pihak lain yang menjadi mitra penukarannya.

Moorman (1993) mendefinisikan kepercayaan sebagai: “*Trust is defined as a willingness to rely on an exchange partner in whom on has confidence*”. Artinya kepercayaan adalah kemampuan untuk bergantung kepada pihak lain (mitra penukarannya) dimana satu pihak memiliki keyakinan.

Sirdeshmukh (2002) mengungkapkan *customer trust* sebagai “*the expection held by the consumer that the service provider is dependable and can be relied on to deliver on its promises*”. Artinya kepercayaan adalah harapan yang dipegang oleh konsumen bahwa penyedia jasanya dapat dipercaya dan dapat diandalkan untuk memberikan apa yang telah dijanjikan.

Dapat disimpulkan bahwa kepercayaan akan timbul dari kedua belah pihak bila masing-masing pihak memiliki keyakinan bahwa mitra pertukarannya dipersepsikan mempunyai keandalan dan integritas yang tinggi. Karena *trust* dalam penelitian ini diartikan sebagai keyakinan nasabah bahwa Bank BNI cabang Jember merupakan bank yang dapat diandalkan dan memiliki integritas yang tinggi.

Kepercayaan amatlah penting dalam membina hubungan, khususnya pada bisnis jasa yang penuh pada ketidakpastian, resiko dan kurangnya informasi diantara pihak-pihak yang saling berhubungan. Hal tersebut disebabkan karena dalam bisnis jasa, pihak perusahaan menjanjikan konsumennya atas pembelian produk yang tidak dapat dilihat, dimana konsumen diharuskan membayar terlebih dahulu sebelum merasakan manfaatnya.

Menurut Jasfar (2005), kepercayaan dapat berfungsi sebagai alat perekat dan toleransi antara perusahaan dan konsumennya. Kepercayaan sebagai perekat, dalam hal ini memungkinkan perusahaan untuk mempercayai orang lain dalam mengorganisir dan menggunakan sumber daya secara efektif dalam menciptakan nilai tambah bagi dan untuk pihak-pihak yang berkepentingan. Kepercayaan yang terbina, termasuk untuk mempercayai orang lain akan menimbulkan kepercayaan diri yang tinggi serta akan kemampuan dan keinginannya untuk memenuhi janji eksplisit dan implisitnya.

Sehubungan dengan kenyataan bahwa sifat jasa yang tidak dapat dilihat, maka karyawan maupun rekan bisnis menjadi salah satu faktor yang memudahkan terciptanya hubungan yang berlandaskan kepercayaan. Perusahaan yang sudah dipercaya akan berkurang ketidak-pastiannya maupun kerapuhannya karena memiliki rasa percaya diri yang sangat baik, yang membuat perusahaan mampu menyelesaikan banyak masalah.

Manfaat lain dari kepercayaan adalah toleransi. Menurut Berry (1999), harapan konsumen terhadap kualitas terbagi menjadi dua tingkatan yakni tingkat keinginan dan tingkat kecukupan; diantara keduanya terhubung suatu daerah yang dinamakan *zone of tolerance*. Kepercayaan memiliki peran utama dalam menentukan luasnya daerah toleransi konsumen, toleransi karyawan dan rekan bisnis.

#### **a. Pengukuran *Trust***

Morgant dan Hunt (1994) menjelaskan bahwa kepercayaan di satu pihak dapat timbul manakala pihak pertama memiliki rasa percaya diri bahwa mitra pertukarannya dapat diandalkan dan memiliki integritas. Berdasarkan ketiga poin

tersebut Morgant dan Hunt memperinci beberapa kualitas pendukung yang harus dimiliki oleh mitra pertukarannya seperti konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggung jawab, membantu dan baik.

Dalam penjelasan tersebut terdapat beberapa makna yang terkandung di dalamnya, diantaranya antara lain:

1. Pihak yang memiliki kepercayaan pasti memiliki keyakinan untuk bertindak dan kemauan untuk bergantung pada mitranya.
2. Kepercayaan berhubungan dengan tiga aspek yang tercermin pada mitra pertukarannya yaitu pertukaran, integritas dan motivasi. Pertama, konsumen akan menilai apakah penyedia jasa cukup kompeten dalam menjalankan kewajibannya, juga dalam hal pelayanan. Kedua, konsumen akan menilai apakah perusahaan memiliki integritas dimana konsumen dapat mempercayai setiap tindakan perusahaan. Terakhir, konsumen mempercayai bahwa mitranya memiliki motivasi untuk tidak melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan harapan konsumen.
3. Pihak yang dipercaya akan menjaga perasaan mitranya, memperhatikan harapan dan kebutuhan mitranya, bukan hanya memperhatikan kebutuhan dan harapannya sendiri.
4. Perilaku kedua pihak akan mempengaruhi harapan bersama baik yang terlihat secara eksplisit maupun implisit. Kedua pihak akan menghormati perjanjian yang telah dibuat bersama dan bahkan melakukan lebih dari apa yang ada, misalkan dalam kontrak untuk kebaikan mitranya.

## **2.6 Tingkat Pelayanan**

Pelayanan merupakan penilaian atau sikap secara menyeluruh yang berhubungan dengan pelayanan sebagai hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi atas kinerja pelayanan sebenarnya (Berry, *et al.*; Gronroos dalam Lewis, 1993). Gronroos (dalam Parasurman, 1985) menyatakan bahwa terdapat dua tipe dari pelayanan yakni:

1. *Technical Quality* meliputi apa yang sebenarnya dirasakan oleh pelanggan dari pelayanan yang didapatinya.
2. *Functional Quality* meliputi cara bagaimana pelayanan tersebut disampaikan.

Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing, penyerahan lebih cepat, dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan. Hutt dan Spech (dalam Ellitan, 2001) menegaskan bahwa terdapat tiga komponen kualitas pelayanan total yaitu: (1) *Kualitas teknik* yang merupakan komponen yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang diterima pelanggan, (2) *Kualitas fungsional* merupakan komponen yang berkaitan dengan cara penyampaian jasa, (3) *Citra korporat* yaitu profil, reputasi, citra umum dan daya tarik perusahaan. Komponen kualitas pelayanan dapat memberikan kepuasan positif bagi konsumen.

Pelanggan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk atau jasa umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Stamatis dalam Ellitan (2001) mengemukakan bahwa terdapat enam dimensi pelayanan pada industri jasa, yaitu:

1. Fungsi (*function*): kinerja primer yang dituntut dari suatu jasa.
2. Karakteristik (*features*): kinerja yang diharapkan.
3. Kesesuaian (*comformance*): kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang ditetapkan.
4. Keandalan (*realibilty*): kepercayaan terhadap jasa dalam kaitan waktu.
5. Kemampuan pelayanan (*service ability*): kemampuan melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan.
6. Estetika (*aesthetics*): pengalaman pelanggan yang berkaitan dengan perasaan dan panca indra.

Terdapat lima dimensi pelayanan yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, menurut Parasuraman, *et al.* dalam Lupiyoadi (1985), yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal meliputi fasilitas fisik,

perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. *Empathy* (perhatian) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginannya.

#### **a. Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka (Kotler, 2000). Namun ditinjau dari perspektif perilaku konsumen, kepuasan pelanggan menjadi sesuatu yang kompleks. Perilaku setelah membeli akan menimbulkan sikap puas atau tidak puas pada konsumen, maka kepuasan konsumen merupakan fungsi dari harapan pembeli atas produk atau jasa dengan kinerja yang dirasakan (Spreng, *et al.*, 1996).

Pada industri jasa, kepuasan pelanggan selalu dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pelanggan dan karyawan yang melakukan kontrak layanan (*service encounter*) yang terjadi pada saat pelanggan berinteraksi dengan organisasi untuk memperoleh jasa yang dibelinya. Kepuasan pelanggan dalam industri jasa perbankan menurut Naumann dan Giell (1995) dapat diukur berdasarkan indikator seperti: persepsi perasaan nasabah yang dikembangkan dari dimensi kinerja jasa, beban biaya, citra perusahaan, dan keputusan menggunakan jasa layanan bank. Dapat disimpulkan bahwa

kepuasan nasabah adalah perasaan pelanggan saat menerima dan setelah merasakan pelayanan bank.

**b. Ciri-ciri pelayanan yang baik**

Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik dengan nasabahnya. Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik harus segera dipenuhi oleh bank, sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal. Berikut beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh *customer service* (CS), yaitu:

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang, tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

2. Tersedia karyawan yang baik

Kenyaman nasabah juga sangat tergantung dari petugas CS yang melayaninya. Petugas CS harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu, petugas CS harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Petugas CS juga harus bisa mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga cara kerja harus cepat dan cekatan. Untuk itu semua sebelum menjadi CS, harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus.

3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas CS harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika bertanggung jawab terhadap pelayanan

yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka petugas CS yang dari semula mengerjakannya segera mengambil alih tanggung jawabnya.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah, diharapkan petugas CS harus melakukan tugasnya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan tidak boleh membuat kesalahan dalam arti pelayanan sesuai dengan keinginan nasabah.

5. Mampu berkomunikasi

Petugas CS harus mampu berbicara dengan baik kepada setiap nasabah. Petugas CS juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Artinya, petugas CS harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas CS harus mampu menjaga rahasia nasabah. Rahasia bank merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.

7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi CS harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas CS selalu berhubungan dengan manusia, maka CS perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

CS harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas CS yang lamban akan membuat nasabah lari.

### 9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada bank multak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini dapat diperoleh melalui pelayanan petugas CS khususnya dan seluruh karyawan bank umumnya (Kasmir, 2004).

## 2.7 Tingkat Pengembalian Hasil

### a. Metode Bunga

Tingkat bunga atau pengembalian yang akan diperoleh oleh pengambil keputusan berdasarkan alternatif penggunaan dana pada tingkat resiko yang sama. Nilai mendatang dalam satu tahun dari uang sejumlah Rp 1.000.000 adalah sebanding dengan Rp 1.000.000 ditambah dengan tingkat bunga tahunan. Dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$FV = PV (1+r)$$

Yang menunjukkan bahwa:

FV : nilai mendatang

r : tingkat bunga

PV : nilai sekarang

Untuk tahun-tahun mendatang secara umum dirumuskan sebagai berikut:

$$FV = PV (1+r)^n$$

Yang menunjukkan bahwa:

<sup>n</sup> : jumlah tahun di masa mendatang

b. Metode bagi hasil

- Tabungan Wadiah

Tabungan wadiah merupakan tabungan yang dijalankan berdasarkan akad wadiah, yakni titipan murni yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat sesuai dengan kehendak pemiliknya. Dalam hal ini, nasabah bertindak sebagai penitip yang memberikan hak kepada bank syariah untuk menggunakan atau memanfaatkan uang atau barang titipannya, sedangkan bank syariah bertindak sebagai pihak dititipi dana atau barang yang disertai hak untuk menggunakan atau memanfaatkan dana atau barang tersebut. Sebagai konsekuensinya, bank bertanggung jawab terhadap keutuhan harta titipan tersebut serta mengembalikannya kapan saja pemiliknya menghendaki. Di sisi lain, bank juga berhak sepenuhnya atas keuntungan dari hasil penggunaan atau pemanfaatan dana atau barang tersebut.

Dalam hal bank berkeinginan untuk memberikan bonus wadiah, beberapa metode yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Bonus wadiah atas dasar saldo terendah, yakni tarif bonus wadiah dikalikan dengan saldo terendah bulan yang bersangkutan.

**Tarif bonus wadiah x saldo terendah bulan yang bersangkutan**

2. Bonus wadiah atas dasar saldo rata-rata harian, yakni tarif bonus wadiah dikalikan dengan saldo rata-rata harian bulan yang bersangkutan.

**Tarif bonus wadiah x saldo rata-rata harian bulan yang bersangkutan**

3. Bonus wadiah atas dasar saldo harian, yakni bonus wadiah dikalikan dengan saldo harian yang bersangkutan dikali hari efektif.

**Tarif bonus wadiah x saldo harian ybs x hari efektif**

- Tabungan Mudharabah

Yang dimaksud dengan tabungan mudharabah adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan akad mudharabah. Dalam hal ini, bank syariah bertindak sebagai mudharib (pengelola dana), sedangkan nasabah bertindak sebagai shahibul mal (pemilik dana). Perhitungan bagi hasil tabungan mudharabah dilakukan berdasarkan saldo rata-rata harian yang dihitung di tiap akhir bulan dan di buku awal bulan berikutnya. Rumus perhitungan bagi hasil tabungan mudharabah adalah sebagai berikut:

**Hari bagi hasil x saldo rata-rata harian x tingkat bagi hasil**

**Hari kalender yang bersangkutan**

## **2.8 Tingkat Kesesuaian Hukum Syariah**

### **2.8.1 Hukum Bunga Bank**

Dalam konsep Islam, bunga termasuk dalam kategori riba karena menghasilkan tambahan keuntungan tanpa disertai adanya resiko dan biaya. Keuntungan yang dihasilkan berdasarkan perjalanan waktu dikenal dengan *time value of money*.

Menurut M. Syafii Antonio, beberapa alasan Islam melarang riba, yaitu:

1. Riba dapat merampas kekayaan orang lain.
2. Merusak moralitas.
3. Melahirkan benih kebencian dan permusuhan.
4. Yang kaya semakin kaya dan yang miskin semakin miskin.

Hukum bunga bank konvensional, menurut pandangan Islam, terdapat tiga pendapat ulama yaitu:

1. Haram sebab termasuk hutang yang dipungut rente.
2. Halal sebab tidak ada syarat pada waktu akad, sementara adat yang berlaku, tidak dapat begitu saja dijadikan syarat.
3. Syubhat (tidak tentu dalam hukumnya), sebab para ahli hukum berselisih pendapat. Pendapat-pendapat tersebut adalah:
  - a. Ada pendapat yang mempersamakan antara bunga bank dengan riba secara mutlak, sehingga hukumnya haram.
  - b. Ada pendapat yang tidak mempersamakan bunga bank dengan riba, sehingga hukumnya boleh.
    - Bunga konsumsi sama dengan riba, hukumnya haram, bunga produktif tidak sama dengan riba hukumnya halal.
    - Bunga yang diterima dari deposito yang disimpan di bank hukumnya boleh.
    - Bunga bank tidak haram jika bank menetapkan tarif bunganya terlebih dahulu secara umum.

### **2.8.2 Alasan Pembena Adanya Bunga Bank (*Interest*)**

Secara institutional, kebutuhan akan uang dapat dipenuhi oleh lembaga perbankan. Bank merupakan suatu lembaga yang berfungsi menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk kredit. Dengan demikian bank berfungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*).

Konsep yang dipakai oleh bank mula-mula adalah konsep bunga (*interest*), dengan berbagai alasan sebagai berikut:

1. Bunga merupakan kompensasi yang dibayarkan oleh peminjam kepada si pemberi pinjaman sebagai balas jasa atas keuntungan yang diperoleh dari pinjaman tersebut. (Smith dan Ricardo).
2. Bunga adalah harga yang dibayarkan sebagai imbalan atas tindakan pemberi pinjaman yang sudah menahan diri untuk sementara tidak menggunakan uangnya. Tindakan ini didefinisikan sebagai tindakan seseorang yang absent dari kegiatan produktif atau kegiatan yang direncanakan akan mendapatkan hasil.
3. Berdasarkan pada *productivity theory of interest* menyebutkan bahwa produktivitas sebagai suatu *property* yang terkandung dalam kapital, dan produktivitas kapital tersebut dipengaruhi bunga.

Adapun dalam Islam terdapat tiga aliran pandangan tentang riba dan larangan mengenai bunga bank, yaitu pandangan pragmatis, pandangan konservatif, dan pandangan sosio-ekonomis. Ketiga aliran atau pandangan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Pandangan Pragmatis

Al-Quran melarang usury yang berlaku selama sebelum era Islam, tetapi tidak melarang bunga dalam sistem keuangan modern. Pendapat ini didasarkan pada Al-Quran surat Ali Imran ayat 130 yang melarang penggandaan pinjaman melalui proses usurious. Ayat itu mengemukakan:

*“hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.”*

Dengan demikian pandangan pragmatis membenarkan pembebanan bunga bank dianggap sah. Yang dilarang secara hukum adalah pengenaan tambahan yang luar biasa tingginya karena terdapat unsur eksploitasi. Lebih lanjut pandangan pragmatis membenarkan pembebanan bunga bank justru untuk kepentingan pembangunan ekonomi negara-negara miskin.

## 2. Pandangan Konservatif

Inti dari pandangan konservatif adalah mengartikan riba harus diartikan baik sebagai bunga maupun usury. Setiap imbalan yang telah ditentukan sebelumnya atas suatu pinjaman adalah riba dan oleh karena itu dilarang dalam Islam.

Pandangan konservatif membedakan riba menjadi riba nasih dan riba fadhl. Riba nasiah terkait dengan tambahan bayaran yang dibebankan dalam transaksi pinjaman, sedangkan riba fadhl bertalian dengan tambahan bayaran yang dibebankan dalam transaksi penjualan.

## 3. Pandangan Sosio-ekonomis

Pandangan sosio-ekonomis melarang bunga bank dengan dalih yang bersifat sosio-ekonomis. Pendapat yang terpenting mengemukakan bahwa bunga mempunyai kecenderungan pengumpulan kekayaan di tangan segelintir orang saja. Lebih lanjut pandangan sosio-ekonomis berpendapat bahwa prinsip keuangan islam mengharuskan pemberi pinjaman dan penerima pinjaman menghadapi resiko atau dengan kata lain keuntungan muncul bersama resiko dan pendapatan muncul bersama biaya.

## 2.9 Tingkat Kepastian Hasil

### a. Metode Bunga

Bank konvensional dapat memperoleh dana dari pihak luar, misalnya dari nasabah yang berupa rekening giro, *deposit on call*, sertifikat deposito, dana transfer, saham dan obligasi. Sumber ini merupakan pendapatan bank yang paling besar. Sumber pemasukan dana lainnya dari pihak luar ialah lembaga keuangan yang berupa kredit likuiditas Bank Indonesia, fasilitas diskonto, dan pasar uang antar bank. Pendapatan perbankan nasional Indonesia selama ini bergantung pada hasil bunga kegiatan kredit. Pada saat bank konvensional menerima dana dari sumber-sumber pendapatannya, bank

juga harus menempatkan dana tersebut ke bentuk kredit untuk memperoleh pendapatan bunga.

Secara umum perhitungan bunga tabungan terdapat tiga macam, yaitu:

### 1. Metode perhitungan bunga berdasarkan saldo terendah

Pada metode ini, bunga dalam satu bulan dihitung berdasarkan saldo terendah dalam bulan tersebut. Bunga dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bunga} : \frac{ST \times i \times t}{365}$$

Keterangan:

- ST : saldo terendah
- i : suku bunga tabungan pertahun
- t : jumlah hari dalam 1 bulan
- 365 : jumlah hari dalam 1 tahun

Misalkan suku bunga yang berlaku adalah 5% pa (per annum). Karena saldo terendah dalam bulan Juni adalah Rp 1.000.000,00, maka perhitungan bunga adalah sebagai berikut:

$$\text{Bunga bulan Juni} \text{ Rp } 1 \text{ juta} \times 5 \% \times \frac{30}{365} = \text{Rp } 4.109,59$$

### 2. Metode perhitungan bunga berdasarkan saldo rata-rata

Pada metode ini, bunga dalam satu bulan dihitung berdasarkan saldo rata-rata dalam bulan berjalan. Saldo rata-rata dihitung berdasarkan jumlah saldo akhir tabungan setiap hari dalam bulan berjalan, dibagi dengan jumlah hari dalam bulan tersebut.

$$\text{Bunga} : \frac{SRH \times i \times t}{365}$$

- SRH : saldo rata-rata harian,
- i : suku bunga tabungan pertahun,

t : jumlah hari dalam bulan berjalan.

Misalkan bunga tabungan yang berlaku adalah sebagai berikut:

Saldo di bawah Rp 5 juta, bunga = 3% pa. Saldo 5 juta ke atas,

bunga = 5 % pa

Maka SRH tabungan adalah sebagai berikut:

$$[ (\text{Rp } 1 \text{ juta} \times 4 \text{ hari}) + (\text{Rp } 6 \text{ juta} \times 1 \text{ hari}) + (\text{Rp } 5,5 \text{ juta} \times 4 \text{ hari}) + (\text{Rp } 8 \text{ juta} \times 10 \text{ hari}) + (\text{Rp } 7 \text{ juta} \times 5 \text{ hari}) + (\text{Rp } 17 \text{ juta} \times 5 \text{ hari}) + (\text{Rp } 15 \text{ juta} \times 1 \text{ hari}) ] / 30 = \text{Rp } 8.233.333,00$$

Karena SRH diatas Rp 5 juta, maka berhak atas suku bunga 5%, sehingga bunga yang akan diterima sebagai berikut:

$$\text{Bunga Juni} = \text{Rp } 8.233.333,00 \times 5\% \times \frac{30}{365} = \text{Rp } 33.835,62$$

365

### 3. Metode perhitungan bunga berdasarkan saldo harian

Pada metode ini bunga dihitung dari saldo harian. Bunga tabungan dalam bulan berjalan dihitung dengan menjumlahkan hasil perhitungan bunga setiap harinya. Misalkan bunga tabungan yang berlaku adalah sebagai berikut:

Saldo dibawah Rp.5 juta, bunga = 3% pa. Saldo Rp.5 juta ke atas,

bunga = 5% pa

Cara perhitungan bunga:

$$\text{Tgl 1 : Rp } 1 \text{ Juta} \times 3\% \times \frac{1}{365} = 82,19$$

$$\text{Tgl 2 : Rp } 1 \text{ Juta} \times 3\% \times \frac{1}{365} = 82,19$$

$$\text{Tgl 3 : Rp } 1 \text{ Juta} \times 3\% \times \frac{1}{365} = 82,19$$

$$\text{Tgl 4 : Rp } 1 \text{ Juta} \times 3\% \times \frac{1}{365} = 82,19$$

$$\text{Tgl 5 : Rp } 6 \text{ juta} \times 5\% \times \frac{1}{365} = 821,92 \text{ dan seterusnya.}$$

Berdasarkan cara perhitungan diatas, bunga tabungan selama bulan Juni adalah Rp 33.616,44

b. Metode bagi hasil

Islam memandang uang sebagai *flow concept*. Uang harus berputar dalam perekonomian. Islam tidak mengenal metode *time value of money* karena metode ini menambahkan nilai kepada uang semata-mata dengan bertambahnya waktu dan bukan usaha. Islam justru mengenal *money value of time*, yaitu waktu memiliki nilai ekonomi. Pada bank islam, kepentingan nasabah menyimpan dana, bank dan debitur dapat diharmonisasikan karena dengan metode bagi hasil. Perhitungan metode bagi hasil dilihat dari sisi nasabah penyimpan dana yang menyimpan dananya di bank dapat dilihat dari perhitungan tabungan mudharabah.

**1. Contoh perhitungan tabungan mudharabah**

Tabungan *mudharabah* adalah simpanan pihak ketiga di bank syariah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat atau beberapa kali sesuai perjanjian. Bank bertindak sebagai mudharib dan nasabah penyimpan dana sebagai *shahib al mal*. Bank akan membagi keuntungan kepada *shahib al mal* sesuai dengan nisbah yang telah disetujui bersama. Pembagian keuntungan dapat dilakukan setiap bulan berdasarkan saldo minimum mengendap selama periode tersebut.

Misalkan saldo rata-rata tabungan mudharabah tuan A sebesar Rp 500.000. Nisbah basi hasil 50% : 50% diasumsikan total saldo rata-rata dana tabungan mudharabah di bank syariah Rp 100.000.000 dan keuntungan yang diperoleh untuk tabungan (profit distribution) sebesar Rp 3.000.000 maka pada akhir bulan, nasabah penyimpan dana akan memperoleh dana bagi hasil Rp 500.000

Rp 100.000.000

## 2.10 Penelitian Terdahulu

- 2.10.1 Penelitian yang dilakukan oleh Rivai (2006) dengan judul “Identifikasi Faktor Penentu Keputusan Konsumen dalam Memilih Jasa Perbankan: Bank Syariah vs Bank Konvensional”. Hasilnya menunjukkan bahwa prospek perbankan syariah di Sumatera Barat masih 50 relatif besar untuk dikembangkan (61% responden bank konvensional berminat menjadi nasabah bank syariah).
- 2.10.2 Penelitian yang dilakukan oleh Fenty, “Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah dan Pengaruhnya terhadap Keputusan Menjadi Nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Bandung. Hasilnya menunjukkan bahwa penelitian menunjukkan tingkat pengetahuan konsumen cenderung kurang baik pada item atribut produk, dan baik pada item manfaat serta nilai kepuasan produk.
- 2.10.3 Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Bank Indonesia tahun 2000 di empat wilayah yang terdiri dari Jawa Barat bekerja sama dengan LP-IPB, Jawa Tengah dan DIY bekerja sama dengan LP-UNDIP Semarang, Jawa Timur bekerjasama dengan PPBEI-UIBRAW. Hasilnya sebagai berikut (Bank Indonesia, Desember 2000) :
- a. Lebih dari 4000 responden yang tersebar di empat propinsi, sebagian besar (lebih dari 95%) berpendapat bahwa sistem perbankan penting dan dibutuhkan dalam mendukung kelancaran transaksi ekonomi.
  - b. Kesan umum yang ditangkap oleh masyarakat tentang bank syariah: 1) bank syariah identik dengan sistem bagi hasil, 2) Bank syariah adalah bank yang Islami, namun berdasarkan survei yang dilakukan di wilayah Jawa Barat, 8,8% responden menyatakan bahwa bank syariah secara eksklusif hanya khusus untuk umat Islam.
  - c. Pandangan masyarakat mengenai sistem bunga:
    1. Untuk responden wilayah Jawa Timur: 10,2% menyatakan bahwa bank syariah sama saja dengan bank konvensional; dan 16,5%

menyatakan bahwa bagi hasil sama dengan bunga. Namun demikian, sistem bagi hasil adalah sistem yang dinilai universal dan dapat diterima (94%) karena bersifat menguntungkan bagi bank maupun bagi nasabah.

2. Untuk bertentangan atau tidaknya bank syariah dengan ajaran agama Islam dapat dijelaskan sebagai berikut; a) untuk wilayah Jawa Barat, 62% menyatakan bertentangan dengan ajaran Islam, b) untuk wilayah Jawa Tengah dan DIY, 48% menyatakan bertentangan dengan ajaran agama Islam, c) wilayah Jawa Timur, 31% menyatakan bertentangan dengan ajaran Islam; 69% menyatakan tidak bertentangan dengan ajaran agama Islam.

d. Pengetahuan masyarakat mengenai sistem perbankan syariah relatif tinggi (Jawa Barat 88,6% Jawa Tengah-DIY 71,2%). Meskipun demikian pemahaman mengenai keunikan sistem produk/jasa bank syariah secara umum masih rendah.

e. Analisis faktor-faktor yang memotivasi penggunaan jasa perbankan syariah ternyata untuk masyarakat Jawa Barat dan Jawa Timur yang lebih dominan adalah faktor kualitas pelayanan dan kedekatan lokasi bank dari pusat kegiatan. Sedangkan faktor pertimbangan keagamaan, bukanlah menjadi faktor penting dalam mempengaruhi kecenderungan menggunakan jasa bank syariah. Namun, untuk masyarakat Jateng pertimbangan agama adalah motivasi terpenting untuk mendorong penggunaan jasa bank syariah.

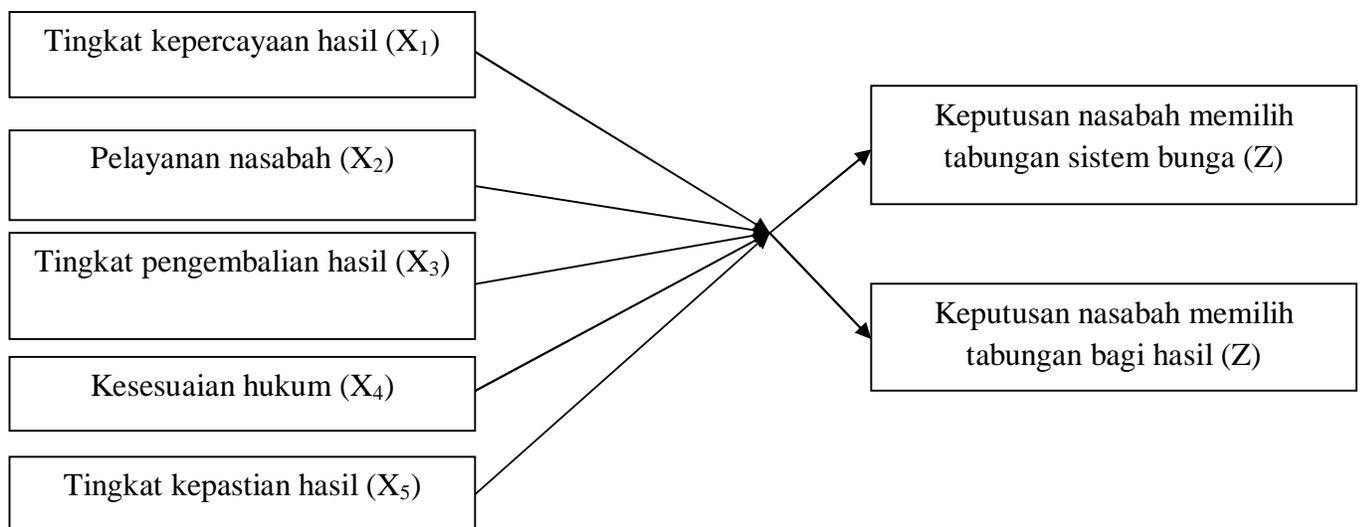
f. Berdasarkan penelitian Wilayah Jawa Barat diperoleh informasi bahwa masyarakat non nasabah bank syariah yang diberi penjelasan mengenai sistem produk dan jasa serta kehalalan bank syariah mempunyai kecenderungan kuat memilih bank syariah. Namun sebaliknya, nasabah yang telah menggunakan jasa bank syariah, sebagian memiliki kecenderungan untuk berhenti menjadi nasabah antara lain karena kualitas

yang kurang baik dan atau keraguan akan konsistensi penerapan prinsip-prinsip Islam.

### 2.11 Kerangka Teoritis

Berdasarkan landasan teori dalam tinjauan pustaka yang telah diuraikan sebelumnya, berikut ini ditemukan kerangka teoritis yang berfungsi sebagai acuan sekaligus mencerminkan pola pikir yang digunakan sebagai dasar penyusunan dan perumusan hipotesis.

Adapun kerangka pemikiran teoritis dari pola hubungan antar variabel dapat ditunjukkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Teoritis

### 2.12 Perumusan Hipotesis

#### 2.12.1 Hubungan antara tingkat kepercayaan hasil dalam pemilihan tabungan sistem bunga dan bagi hasil.

Kepercayaan adalah keyakinan nasabah untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan bank syariah. Unsur-unsur dari hubungan kepercayaan ini adalah kepercayaan (*trust*) dan pengandalan (*reliance*).

Unsur-unsur tersebut menuntut bank untuk tidak menyalah-gunakan kepercayaan masyarakat dengan kekuatan *finacial* yang di milikinya. Bank tidak boleh hanya mementingkan keuntungan dan keselamatan diri sendiri, namun juga harus mempertimbangkan kepentingan nasabahnya. Dalam penelitian Hakim (2009) pada bank BRI Gresik menunjukkan bahwa kepercayaan (*trust*) berpengaruh signifikan terhadap *customer based corporate reputation*, kepercayaan nasabah BRI cabang Gresik merupakan salah satu faktor yang berpengaruh bagi peningkatan *customer based corporate reputation* secara signifikan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dirumuskan hipotesis:

**H<sub>1</sub>: Tingkat kepercayaan hasil antara sistem bunga bank konvensional dan sistem bagi hasil bank syariah berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah memilih tabungan sistem bagi hasil dan sistem bunga.**

#### 2.12.2 Pelayanan Nasabah antara Bank konvensional dan Bank Syariah

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan bila dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Suatu perusahaan seperti perbankan untuk menarik perhatian nasabah harus memiliki pelayanan. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir, 2002:17). Dalam penelitian Damayanti (2006) membuktikan *service performace* memiliki pengaruh langsung yang kuat terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan argumentasi tersebut maka dirumuskan hipotesis:

**H<sub>2</sub>: Pelayanan nasabah antara bank konvensional dan bank syariah berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah memilih tabungan sistem bagi hasil dan sistem bunga.**

### 2.12.3 Hubungan antara Tingkat Pengembalian Hasil dalam Pemilihan Tabungan Sistem Bunga dan Bagi Hasil

Pengertian bunga yang dikemukakan oleh Eri Sudewo, bunga adalah pertumbuhan atau penambahan nilai. Bunga merupakan perbuatan mengambil sejumlah uang yang berasal dari seseorang yang berutang secara berlebihan. Secara syariah, prinsip bagi hasil (*profit sharing*) berdasarkan pada kaidah *mudharabah*. Dengan penabung, bank akan bertindak sebagai *mudharib* (pengelola dana), sementara penabung sebagai *shahibul maal* (penyandang dana). Pada bank konvensional, besar kecilnya bunga diperoleh deposan tergantung pada tingkat suku bunga yang berlaku, nominal deposito, jangka waktu deposito. Sedangkan pada bank syariah, besar kecilnya bagi hasil diperoleh deposan tergantung pada pendapatan bank, nisbah bagi hasil antara bank dan nasabah, nominal deposito nasabah rata-rata deposito untuk jangka waktu tertentu yang ada pada bank dan jangka waktu deposito karena berpengaruh pada lamanya investasi. Dalam pandangan bank konvensional, imbalan selalu dihitung dalam bentuk bunga (dengan prosentasi satu per satu). Tingkat bunga yang dinyatakan dalam persentase tertentu tersebut merupakan aspek penting dalam kegiatan usaha bank konvensional. Bunga dalam aspek penting dalam kegiatan usaha bank konvensional, bunga dalam bahasa Fiqih diidentikkan dengan riba, sedang menurut bahasa (etimologis) bermakna ziyadah (tambahan). Fadhila (2004) yang meneliti tentang pengaruh tingkat bagi hasil dan suku bunga terhadap simpanan *mudharabah* (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri / BSM) periode Januari 2001 – Juni 2003. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa variabel keuntungan tingkat bagi hasil (TBH) berpengaruh signifikan terhadap simpanan *mudharabah* di BSM, sedangkan variabel tingkat suku bunga (TSB) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap simpanan *mudharabah* di BSM. Serta berdasarkan uji *kausalitas granger* dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan dua arah (*simultan*) antara tingkat bagi hasil dengan tingkat suku bunga. Artinya keduanya saling mempengaruhi,

perubahan-perubahan tingkat bagi hasil mempengaruhi suku bunga dan demikian sebaliknya perubahan-perubahan suku bunga mempengaruhi tingkat bagi hasil.

Berdasarkan argumentasi tersebut, maka dirumuskan hipotesis:

**H<sub>3</sub>: Pengembalian hasil dalam bank konvensional dan sistem bagi hasil berpengaruh bagi nasabah dalam membedakan pemilihan tabungan antara sistem bunga dan bagi hasil.**

#### 2.12.4 Hubungan antara Tingkat Kesesuaian Hukum Syariah dalam Pemilihan Tabungan Sistem Bunga dan Bagi Hasil

Dalam ketentuan hukum muamalat, prinsip utama muamalat ekonomi atau perbankan islami adalah menghindarkan diri dan menjauhkan diri dari unsur-unsur riba dengan menggantinya dengan sistem bagi hasil dan pembiayaan perdagangan. Salah satu alasan nasabah memilih menabung di bank syariah adalah adanya sistem bagi hasil yang sesuai dengan syariah islam dan menghindari riba dalam sistem bunga pada bank konvensional. Penelitian yang dilakukan oleh Khairunnisa (2000) yang meneliti faktor-faktor apa saja yang mendorong nasabah dalam memilih bank syariah. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor agamis dan faktor ekonomis adalah faktor pendorong nasabah dalam memilih bank syariah. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dirumuskan hipotesis:

**H<sub>4</sub>: Tingkat kesesuaian hukum syariah antara sistem bunga bank konvensional dan sistem bagi hasil bank syariah berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah memilih tabungan sistem bagi hasil dan sistem bunga.**

#### 2.12.5 Hubungan antara Tingkat Kepastian Hasil dalam Pemilihan Tabungan Sistem Bunga dan Bagi Hasil

Sistem bagi hasil dalam bank syariah, pada penentuan besarnya nisbah/bagi hasil dibuat pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung rugi. Sedangkan dalam bank konvensional penentuan bunga dibuat pada waktu akad dengan asumsi harus selalu untung. Diimplikasikan jika terjadi inflasi, metode bunga sering dianggap memberikan perlindungan pada nasabah kreditur terhadap inflasi dengan cara menyesuaikan nilai uang dengan tingkat harga, sedangkan dalam metode bagi hasil, inflasi yang biasanya menguntungkan para debitur otomatis akan menambah pendapatan bagi hasil nasabah menyimpan dana. Penambahan uang beredar mengakibatkan semakin banyaknya pendapatan para debitur. Dengan penerapan metode bagi hasil, keuntungan yang semakin bertambah itu akan diterima oleh bank dan nasabah penyimpan dana sesuai dengan nisbahnya. Dengan demikian, bank syariah lebih reponsif dalam menghadapi inflasi. Nasabah tidak perlu takut terhadap perubahan tingkat inflasi dan suku bunga bank (Wibowo, 2005: 51). Andriani (1999) dalam penelitiannya yang mengambil judul faktor-faktor yang mempengaruhi nilai bunga yang diterima perbankan di Indonesia mencoba meneliti pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi nilai bunga yang diterima perbankan di Indonesia dari segi makro ekonomi menyimpulkan bahwa likuiditas perekonomian, pendapatan nasional dan pengeluaran pemerintah secara bersama-sama mempengaruhi nilai tingkat bunga perbankan di Indonesia. Secara parsial, likuiditas perekonomian berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat bunga di Indonesia. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dirumuskan hipotesis:

**H<sub>5</sub>: Tingkat kepastian hasil antara sistem bunga bank konvensional dan sistem bagi hasil bank syariah berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah dalam memilih tabungan sistem bagi hasil dan sistem bunga.**



## **BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif (*descriptive research*) yaitu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran atau kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuannya adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Terdapat beberapa metode dalam metode deskriptif. Dalam penelitian ini metode yang diterapkan adalah teknik survei yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengambil sampel dari suatu populasi dan mengadakan kuesioner sebagai pengumpulan data yang pokok (Singarimbun, 1995:3). Tujuannya yaitu untuk mengumpulkan data serta mempelajari gejala atau fenomena sosial dengan jalan meneliti variabel-variabel penelitian yang dilaksanakan. Metode survei yang digunakan adalah melalui penyebaran kuesioner.

Penelitian ini juga bersifat verifikatif, yaitu metode yang bertujuan untuk menguji secara matematis dugaan mengenai adanya hubungan antar variabel dari masalah yang sedang diselidiki di dalam hipotesis. Dengan kata lain, penelitian untuk menguji kebenaran suatu hipotesis.

### **3.2 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan adalah:

1. Data primer, pengumpulan data primer dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner pada nasabah PT Bank BNI Syariah cabang Jember yang berlokasi di Jalan A. Yani dan PT Bank BNI Konvensional cabang Jember yang berlokasi di Utara Alun alun Jember.
2. Data sekunder, yaitu data yang telah ada dan tersusun secara sistematis serta merupakan hasil penelitian atau rangkuman dari dokumen-dokumen

perusahaan serta literatur lain seperti buku, majalah, surat kabar, makalah, dan situs web.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi Penelitian**

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian, atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu (Indriantoro dan Supomo, 2009:131). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BNI Syariah dan Bank BNI 46 Kabupaten Jember.

#### **3.3.2 Sampel Penelitian**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode non probabilitas sampel atau pemilihan sampel secara tidak acak dengan pemilihan sampel berdasarkan *accidental sampling* yaitu mengambil sampel kepada siapa saja yang ada atau kebetulan ditemui. Dalam penelitian ini, responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BNI Konvensional dan Bank BNI Syariah dimana dalam penelitian ini responden yang diteliti sebanyak 50 responden.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mengumpulkan data mengenai obyek penelitian digunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

#### **1. *Field Research* (Penelitian Lapangan)**

Untuk memperoleh data secara akurat baik melalui survei langsung kepada nasabah atau terjun ke perusahaan yang menjadi obyek penelitian, terdiri dari:

- a. Kuesioner yang disebarakan kepada para responden yang menjadi anggota sampel penelitian yaitu nasabah PT Bank BNI Syariah cabang Jember yang berlokasi di Jalan A. Yani dan PT Bank BNI 46 cabang Jember yang berlokasi di Jalan PB Sudirman.

- b. Observasi yang dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan perusahaan khususnya yang terkait dengan penelitian

## 2. *Library Research* (Penelitian Kepustakaan)

Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber, baik dari literatur, artikel, data perusahaan, dan lain-lain yang dianggap relevan dengan penelitian. Tujuan penelitian kepustakaan ini adalah untuk memperoleh data teoritis untuk membangun landasan teori yang kuat guna mendukung penelitian ini.

### 3.5 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya

Definisi operasional merupakan definisi suatu konsep secara operasional sehingga konsep tersebut dapat diukur atau dengan kata lain merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur (Soentoro, 2003).

Berikut ini definisi operasional dari variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian beserta ukurannya.

#### a. **Tingkat kepercayaan nasabah ( $X_1$ )**

Tingkat kepercayaan nasabah meliputi apakah bank tersebut memiliki reputasi yang baik di dalam masyarakat dan dapat diandalkan. Masyarakat percaya bahwa bank tersebut mampu menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan standar yang ditetapkan. Indikatornya adalah:

- i. Yakin bahwa bank BNI Syariah menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan syariah Islam.
- ii. Bunga bank adalah hukumnya haram.
- iii. Yakin bahwa bank BNI 46 menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan standar perbankan yang berlaku.
- iv. Sistem bunga bank konvensional lebih menguntungkan daripada sistem bagi hasil

Dalam penelitian ini tingkat kepercayaan nasabah merupakan variabel independen dengan enam pertanyaan yang akan diukur menggunakan skala

likert lima poin. Poin 1 untuk sangat tidak setuju (STS), poin 2 untuk tidak setuju (TS), poin 3 untuk cukup setuju (CS), poin 4 untuk setuju (S), poin 5 untuk sangat setuju (SS).

**b. Tingkat pelayanan nasabah ( $X_2$ )**

Tingkat pelayanan nasabah meliputi bagaimana bank tersebut melayani nasabah. Pada industri jasa, kepuasan pelanggan selalu dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pelanggan dan karyawan yang melakukan kontrak layanan *service encounter* yang terjadi pada saat pelanggan berinteraksi dengan organisasi untuk memperoleh jasa yang dibelinya. Indikatornya adalah:

- i. Pelayanan dalam bank syariah sesuai dengan syariah islam.
- ii. Karyawan memberikan penjelasan dan informasi dengan lengkap tentang produk perbankan.
- iii. Karyawan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
- iv. Penggunaan seragam dan penampilan yang rapi karyawan bank BNI memberikan kesan lebih profesional.
- v. Produk yang ditawarkan pada bank BNI 46 lebih bervariasi daripada bank BNI Syariah.

Dalam penelitian ini tingkat pelayanan nasabah merupakan variabel independen dengan enam pertanyaan yang akan diukur menggunakan skala likert lima poin. Poin 1 untuk sangat tidak setuju (STS), poin 2 untuk tidak setuju (TS), poin 3 untuk cukup setuju (CS), poin 4 untuk setuju (S), poin 5 untuk sangat setuju (SS).

**c. Tingkat pengembalian hasil ( $X_3$ )**

Tingkat pengembalian hasil merupakan berapa besar hasil yang diperoleh nasabah ketika menginvestasikan dananya dalam bank tersebut. Jika dalam bank konvensional menggunakan sistem bunga, sedangkan dalam bank

syariah menggunakan sistem bagi hasil. Dalam sistem bunga perhitungannya menggunakan berapa besar tingkat suku bunga yang berlaku dikali dengan pinjaman. Sedangkan pada sistem bagi hasil pembagiannya berdasarkan akad yang telah disepakati sebelumnya. Indikatornya adalah:

- i. Besarnya bunga yang diterima setiap bulannya pasti pada bank konvensional adalah pasti besarnya.
- ii. Sistem bagi hasil sangat menguntungkan nasabah.

Dalam penelitian ini tingkat pengembalian hasil merupakan variabel independen dengan sembilan pertanyaan yang akan diukur menggunakan skala likert lima poin. Poin 1 untuk sangat tidak setuju (STS), poin 2 untuk tidak setuju (TS), poin 3 untuk cukup setuju (CS), poin 4 untuk setuju (S), poin 5 untuk sangat setuju (SS).

**d. Tingkat kesesuaian hukum syariah (X<sub>4</sub>)**

Tingkat kesesuaian hukum syariah meliputi apakah bank syariah tersebut beroperasi sesuai dengan syariah Islam, misalkan melarang adanya bunga dan menggunakan sistem bagi hasil. Indikatornya adalah:

- i. Sistem bunga tidak bertentangan dengan agama.
- ii. Sistem bagi hasil sesuai dengan syariah islam.

Dalam penelitian ini tingkat kesesuaian hukum syariah merupakan variabel independen dengan empat pertanyaan yang akan diukur menggunakan skala likert lima poin. Poin 1 untuk sangat tidak setuju (STS), poin 2 untuk tidak setuju (TS), poin 3 untuk cukup setuju (CS), poin 4 untuk setuju (S), poin 5 untuk sangat setuju (SS).

**e. Tingkat kepastian hasil (X<sub>5</sub>)**

Tingkat kepastian hasil merupakan berapa hasil yang didapatkan oleh nasabah setiap periodenya. Indikatornya adalah:

- i. Pada bank syariah pembagian bagi hasil bank syariah jelas pada saat akad di awal.
- ii. Pada bank konvensional besarnya bunga yang diperoleh jelas atau stabil pada setiap bulannya.

Dalam penelitian ini tingkat kepastian hasil merupakan variabel independen dengan empat pertanyaan yang akan diukur menggunakan skala likert lima poin. Poin 1 untuk sangat tidak setuju (STS), poin 2 untuk tidak setuju (TS), poin 3 untuk cukup setuju (CS), poin 4 untuk setuju (S), poin 5 untuk sangat setuju (SS).

### **3.6 Teknik Pengujian Data**

#### **3.6.1 Uji Validitas**

Tujuan uji validitas adalah untuk mengetahui apakah instrumen (kuisisioner) dapat mengukur variabel yang diukur secara tepat. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *Pearson Correlation*. Instrumen dikatakan valid bila mempunyai nilai koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) > bilai kritis ( $r_{tabel}$ ), selain itu validitas dapat dilihat dari nilai signifikan, jika signifikan lebih kecil dari 0,05 maka item dapat dikatakan valid (Yarnest, 2004).

#### **3.6.2 Uji Reabilitas**

Tujuan dilakukan uji reabilitas adalah untuk mengetahui konsistensi alat ukur (kuesioner). Uji reabilitas dilakukan dengan menghitung nilai *cronbach alpha* untuk masing-masing variabel. Suatu instrumen dapat dikatakan andal (*reliable*) jika memiliki koefisien keandalan reabilitas lebih besar dari 0,6 (Yarnest, 2004).

### 3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Pengujian statistik dengan analisis regresi dapat dilakukan dengan pertimbangan tidak adanya pelanggaran terhadap asumsi–asumsi klasik. Asumsi- asumsi klasik yang harus terpenuhi antara lain adalah:

#### 3.6.3.1 Uji Normalitas

Pengujian normalitas digunakan untuk mengetahui apakah model terdistribusi dengan normal atau tidak. Pengujian normalitas data dapat dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik. Dasar pengambilan keputusan uji normalitas adalah:

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### 3.6.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah alat uji untuk menunjukkan suatu keadaan dimana satu atau variabel dapat dinyatakan sebagai kombinasi linier dari variabel independen lainnya. Uji multikolinearitas digunakan apabila terdapat hubungan yang sempurna diantara beberapa variabel yang menjelaskan semua model regresi. Pengujian dapat dilakukan dengan menggunakan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Apabila VIF lebih kecil dari 0,10 atau lebih besar dari 10, maka terjadi multikolinearitas. Sebaliknya tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independent apabila nilai VIF berada pada kisaran 0,10 sampai 10, selain itu multikolinearitas terjadi apabila angka tolerance (TOL) menjauhi 1.

### 3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika terjadi perbedaan varians, maka terjadi masalah heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi adanya gejala heteroskedastisitas ini dilakukan melalui metode Scatter Plot, yaitu dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada Scatter Plot. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik–titik (poin–poin) yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik–titik menyebar di atas dan di bawah angka nol (0) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 3.7 Uji Hipotesis

### 3.7.1 Analisis Diskriminan

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Model analisis diskriminan. Model ini adalah sebuah persamaan yang menunjukkan suatu kombinasi linier dari berbagai variabel independen (Simamora, 2005:141). Model persamaan diskriminan yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Z_{ij} = b_1X_{1ij} + b_2X_{2ij} + b_3X_{3ij} + b_4X_{4ij} + b_5X_{5ij} + e$$

dimana:

- Z : keputusan nasabah memilih tabungan sistem bunga dan bagi hasil
- $b_{1-5}$  : koefisien diskriminan variabel  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$
- $X_1$  : tingkat kepercayaan
- $X_2$  : tingkat pelayanan
- $X_3$  : tingkat pengembalian hasil
- $X_4$  : tingkat kesesuaian hukum
- $X_5$  : tingkat kepastian hasil
- e : eror

Adapun ketentuan penerimaan dan penolakan hipotesis dengan ketentuan apabila angka signifikan di bawah 0,05 maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak. Sebaliknya apabila angka signifikan di atas 0,05 maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima.

### 3.7.2 Uji-F

Uji F (Anova) digunakan untuk mengetahui apakah suatu persamaan regresi valid atau tidak atau apakah model regresi yang didapatkan benar-benar dapat diterima (Atmaja, 1997:345). Uji F bertujuan untuk menguji apakah antara variabel-variabel bebas X dan terikat Y, atau setidaknya antara salah satu variabel X dengan variabel terikat Y, benar-benar terdapat hubungan linier (Kurniawan, 2008:6)

Langkah-langkah/ urutan menguji hipotesa dengan distribusi F :

1. Merumuskan hipotesis

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$$

$H_a$  : tidak semua  $\beta = 0$ , atau tidak semua koefisien bernilai 0, paling sedikit satu dari variabel independen yang dimasukkan dalam persamaan regresi memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

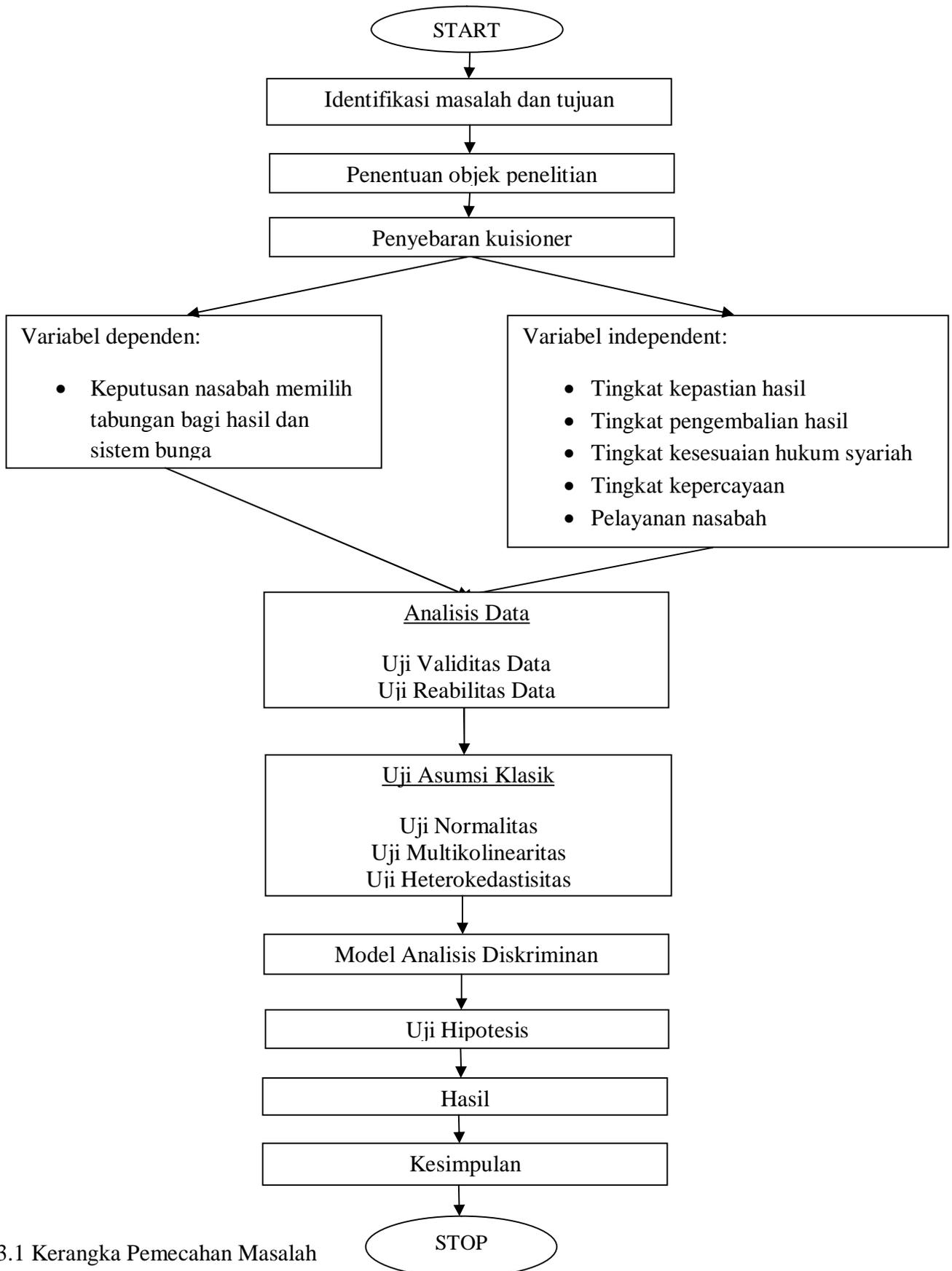
2. Menentukan taraf nyata/ *level of significance* =  $\alpha$

Taraf nyata / derajat keyakinan yang digunakan  $\alpha = 0,05$

3. Kriteria Pengujian

- $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan  $H_a$  ditolak
- $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan  $H_a$  diterima.

### 3.8 Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah

## **BAB 4. PEMBAHASAN**

### **4.1 Gambaran Umum Bank BNI**

#### **4.1.1 Bank BNI 46**

BNI berdiri sejak 1946, yang dahulu dikenal sebagai Bank Negara Indonesia, merupakan bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Bank Negara Indonesia mulai mengedarkan alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan Pemerintah Indonesia, yakni ORI atau Oeang Republik Indonesia, pada malam menjelang tanggal 30 Oktober 1946, hanya beberapa bulan sejak pembentukannya. Hingga kini, tanggal tersebut diperingati sebagai Hari Keuangan Nasional, sementara hari pendiriannya yang jatuh pada tanggal 5 Juli ditetapkan sebagai Hari Bank Nasional.

Sebagai dampak adanya penunjukan *de Le Javsche Bank* yang merupakan warisan dari Pemerintah Belanda sebagai Bank Sentral pada tahun 1949, pemerintah membatasi peranan Bank Negara Indonesia sebagai bank sirkulasi atau bank sentral. Bank Negara Indonesia lalu ditetapkan sebagai bank pembangunan, dan kemudian diberikan hak untuk bertindak sebagai bank devisa, dengan akses langsung untuk transaksi luar negeri.

Setelah adanya penambahan modal pada tahun 1955, status Bank Negara Indonesia diubah menjadi bank komersial milik pemerintah. Perubahan ini melandasi pelayanan yang lebih baik dan tuas bagi sektor usaha nasional. Sejalan dengan keputusan penggunaan tahun pendirian sebagai bagian dari identitas perusahaan, nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun 1968. Perubahan ini menjadikan Bank Negara Indonesia lebih dikenal sebagai 'BNI 46'. Penggunaan nama panggilan yang lebih mudah diingat - 'Bank BNI' - ditetapkan bersamaan dengan perubahan identitas perusahaan tahun 1988.

Status hukum dan nama BNI berubah menjadi PT Bank Negara Indonesia (Persero) tahun 1992 sementara keputusan untuk menjadi perusahaan publik diwujudkan melalui penawaran saham perdana di pasar modal pada tahun 1996. Kemampuan BNI untuk beradaptasi terhadap perubahan dan kemajuan

lingkungan, sosial-budaya serta teknologi dicerminkan melalui penyempurnaan identitas perusahaan yang berkelanjutan dari masa ke masa. Hal ini juga menegaskan dedikasi dan komitmen BNI terhadap perbaikan kualitas kinerja secara terus-menerus.

Pada tahun 2004, identitas perusahaan yang diperbaharui mulai digunakan untuk menggambarkan prospek masa depan yang lebih baik, setelah keberhasilan mengarungi masa-masa yang sulit. Sebutan 'Bank BNI' dipersingkat menjadi 'BNI', sedangkan tahun pendirian - '46' - digunakan dalam logo perusahaan untuk meneguhkan kebanggaan sebagai bank nasional pertama yang lahir pada era Negara Kesatuan Republik Indonesia. Berangkat dari semangat perjuangan yang berakar pada sejarahnya, BNI bertekad untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi negeri, serta senantiasa menjadi kebanggaan negara.

#### **4.1.2 Bank BNI Syariah**

Sistem syariah yang terbukti dapat bertahan dalam tempaan krisis moneter 1997, meyakinkan masyarakat bahwa sistem tersebut kokoh dan mampu menjawab kebutuhan perbankan yang transparan. Berdasarkan hal itu dan mengacu pada UU no 10 Tahun 1998, mulailah PT Bank Negara Indonesia (Persero ) merintis Divisi Usaha Syariah.

Berawal dari 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin yang mulai beroperasi 29 April 2000, kini BNI Syariah memiliki lebih dari 20 cabang di seluruh Indonesia. Untuk memperluas layanan pada masyarakat, masing-masing kantor cabang utama tersebut membuka kantor-kantor cabang pembantu syariah (KCPS), sehingga keseluruhan kantor cabang syariah sampai tahun 2007 berjumlah 54 buah. Selanjutnya berlandaskan peraturan Bank Indonesia No 8/3/ PBI/2006 tentang pemberian izin bagi kantor cabang bank konvensional yang memiliki unit usaha syariah untuk melayani pembukaan rekening produk dana syariah, BNI Syariah merespon ketentuan ini dengan cara bersinergi dengan cabang konvensional guna melakukan "*office channelling*". Hingga saat ini, outlet layanan syariah pada kantor cabang konvensional berjumlah 636 outlet.

## **4.2 Visi dan Misi Perusahaan**

### **4.2.1 Bank BNI 46**

#### **Visi**

Menjadi Bank kebanggaan nasional, yang menawarkan layanan terbaik dengan harga kompetitif kepada segmen pasar korporasi, komersial dan konsumen

#### **Misi BNI**

1. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah dan selaku mitra pilihan utama (*the bank choice*)
2. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
3. Menciptakan kondisi terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
4. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan sosial.
5. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik.

### **4.2.2 Bank BNI Syariah**

#### **Visi**

Menjadi Bank Syariah yang unggul dalam layanan dan kinerja.

#### **Misi**

1. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
2. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
3. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
4. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
5. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

### 4.3 Karakteristik Responden

#### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan kuisisioner yang dikumpulkan dari 100 responden data tentang jenis kelamin responden penelitian tentang faktor- faktor yang membedakan nasabah dalam memilih tabungan sistem bunga dan bagi hasil. Adapun secara lengkap deskripsi reponden berdasarkan jenis kelamin tersusun dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis

| No     | Jenis Kelamin | Bank Konvensional |            | Bank Syariah |            |
|--------|---------------|-------------------|------------|--------------|------------|
|        |               | Total             | Presentase | Total        | Presentase |
| 1      | Laki – laki   | 26                | 52%        | 23           | 46%        |
| 2      | Perempuan     | 24                | 48%        | 27           | 54%        |
| Jumlah |               | 50                | 100%       | 50           | 100%       |

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. Mayoritas responden pada bank konvensional berjenis kelamin laki- laki, yaitu sebanyak 52% dari total responden yang berjumlah 50 orang; sedangkan pada bank syariah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 54% dari total responden yang berjumlah 50 orang.

#### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan kuisisioner yang dikumpulkan dari 100 responden data tentang usia responden penelitian maka diperoleh karakteristik responden sebagaimana disajikan dalam tabel berikut Adapun secara lengkap deskripsi reponden berdasarkan usia tersusun dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2. Karakteristik Reponden Berdasarkan Usia

| No     | Usia        | Bank Konvensional |            | Bank Syariah |            |
|--------|-------------|-------------------|------------|--------------|------------|
|        |             | Total             | Presentase | Total        | Presentase |
| 1      | 17-20 tahun | 4                 | 8%         | 5            | 10%        |
| 2      | 21-30 tahun | 6                 | 12%        | 5            | 10%        |
| 3      | 31-40 tahun | 14                | 28%        | 15           | 30%        |
| 4      | 41-50 tahun | 21                | 42%        | 20           | 40%        |
| 5      | 51-60 tahun | 5                 | 10%        | 5            | 10%        |
| Jumlah |             | 50                | 100%       | 50           | 100%       |

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia. Mayoritas responden pada bank konvensional memiliki rentang usia 41 sampai 50 tahun sebanyak 42% dari total responden yang berjumlah 50 orang; sedangkan pada bank syariah responden memiliki rentang usia 41 sampai 50 tahun sebanyak 40% dari total responden yang berjumlah 50 orang.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan kuisioner yang dikumpulkan dari 100 responden data tentang pendidikan responden penelitian. Adapun secara lengkap deskripsi reponden berdasarkan pendidikan tersusun dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3. Karakteristik Reponden Berdasarkan Pendidikan

| No     | Pendidikan      | Bank Konvensional |            | Bank Syariah |            |
|--------|-----------------|-------------------|------------|--------------|------------|
|        |                 | Total             | Presentase | Total        | Presentase |
| 1      | SMU             | 4                 | 8%         | 5            | 10%        |
| 2      | Diploma/Sarjana | 21                | 42%        | 25           | 50%        |
| 3      | Magister        | 19                | 38%        | 10           | 20%        |
| 4      | Doktoral        | 6                 | 12%        | 10           | 20%        |
| Jumlah |                 | 50                | 100%       | 50           | 100%       |

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan pendidikan. Mayoritas responden pada bank konvensional berpendidikan terakhir diploma atau sarjana sebanyak 42% dari total responden yang berjumlah 50 orang, sedangkan pada bank syariah responden berpendidikan terakhir diploma atau sarjana sebanyak 50% dari total responden yang berjumlah 50 orang.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Manjadi Nasabah

Berdasarkan kuisisioner yang dikumpulkan dari 100 responden data tentang lama menjadi nasabah responden penelitian. Adapun secara lengkap deskripsi responden berdasarkan pendidikan tersusun dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4. Karakteristik Reponden Berdasarkan Lama Manjadi Nasabah

| No     | Rentang Waktu | Bank Konvensional |            | Bank Syariah |            |
|--------|---------------|-------------------|------------|--------------|------------|
|        |               | Total             | Presentase | Total        | Presentase |
| 1      | < 1 tahun     | 6                 | 12%        | 5            | 10%        |
| 2      | 1-3 tahun     | 9                 | 18%        | 10           | 20%        |
| 3      | 4-6 tahun     | 15                | 30%        | 15           | 30%        |
| 4      | >6 tahun      | 20                | 40%        | 20           | 40%        |
| Jumlah |               | 50                | 100%       | 50           | 100%       |

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan lama menjadi nasabah. Mayoritas responden pada bank konvensional telah menjadi nasabah Bank BNI 46 selama lebih dari 6 tahun sebanyak 40% dari total responden yang berjumlah 50 orang, sedangkan pada bank syariah telah menjadi nasabah Bank BNI Syariah selama lebih dari 6 tahun sebanyak 40% dari total responden yang berjumlah 50 orang.

#### 4.4 Analisis Deskriptif

##### 4.4.1 Deskripsi Jawaban Responden

Deskripsi jawaban responden dijelaskan berdasarkan frekuensi dan hasil perhitungan rata-rata (mean) masing-masing variabel sudah dikategorikan. Untuk kategorisasi digunakan metode perhitungan interval kelas dengan rumus:

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah kelas}}$$

Bila nilai tertinggi adalah 5, nilai terendah adalah 1, jumlah kelas adalah 5 maka diperoleh nilai interval kelas sebesar 0,8. Batas kategori kelas hasil perhitungan disajikan dalam tabel 4.5.

Tabel 4.5. Kategori Penilaian

| Interval                | Kategori Penilaian                | Nilai |
|-------------------------|-----------------------------------|-------|
| $1,00 \leq X \leq 1,80$ | Sangat Tidak Setuju/ Sangat Buruk | 1     |
| $1,81 \leq X \leq 2,60$ | Tidak Setuju/ Buruk               | 2     |
| $2,61 \leq X \leq 3,40$ | Cukup Setuju/ Cukup Baik          | 3     |
| $3,41 \leq X \leq 4,20$ | Setuju/ Baik                      | 4     |
| $4,21 \leq X \leq 5,0$  | Sangat Setuju/ Sangat Baik        | 5     |

##### 4.4.1.1 Deskripsi Variabel Kepercayaan (X1)

Hasil skor jawaban responden variabel kepercayaan pada bank konvensional dan bank syariah disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan Responden pada Bank Konvensional dan Bank Syariah

| Responden         | Indikator | Skor |    |    |   |   | Jumlah | Mean |
|-------------------|-----------|------|----|----|---|---|--------|------|
|                   |           | 5    | 4  | 3  | 2 | 1 |        |      |
| Bank Konvensional | X1.1      | 10   | 27 | 13 | 0 | 0 | 50     | 3,94 |
|                   | X1.2      | 15   | 29 | 6  | 0 | 0 | 50     | 4,18 |

|              |            |      |      |      |     |     |     |             |
|--------------|------------|------|------|------|-----|-----|-----|-------------|
|              | X1.3       | 22   | 24   | 4    | 0   | 0   | 50  | 4,36        |
|              | X1.4       | 26   | 24   | 0    | 0   | 0   | 50  | 4,52        |
|              | Jumlah     | 73   | 104  | 23   | 0   | 0   | 200 | <b>4,25</b> |
|              | Persentase | 36,5 | 52,0 | 11,5 | 0,0 | 0,0 | 100 |             |
| Bank Syariah | X1.1       | 12   | 30   | 8    | 0   | 0   | 50  | 4,08        |
|              | X1.2       | 9    | 32   | 9    | 0   | 0   | 50  | 4,00        |
|              | X1.3       | 6    | 16   | 22   | 6   | 0   | 50  | 3,44        |
|              | X1.4       | 12   | 19   | 15   | 4   | 0   | 50  | 3,78        |
|              | Jumlah     | 39   | 97   | 54   | 10  | 0   | 200 | <b>3,83</b> |
|              | Persentase | 19,5 | 48,5 | 27,0 | 5,0 | 0,0 | 100 |             |

Lampiran 2a dan Lampiran 2g

Rata-rata variabel kepercayaan pada bank konvensional bernilai 4,25 yang menandakan bahwa kepercayaan nasabah pada Bank BNI 46 tergolong sangat baik. Terlihat pada indikator X1.4 “Anda memilih BNI 46 karena telah beroperasi secara luas di seluruh Indonesia dibandingkan bank BNI Syariah” dengan mean tertinggi yaitu 4,25. Sedangkan pada bank syariah, rata-rata variabel kepercayaan bernilai 3,83 yang menandakan bahwa kepercayaan nasabah bank BNI Syariah tergolong baik. Terlihat pada indikator X1.1 “ Anda yakin BNI Syariah menjalankan kegiatan operasionalnya sesuai syariah Islam” dengan mean tertinggi yaitu 4,08.

#### 4.4.1.2 Deskripsi Variabel Pelayanan (X2)

Hasil skor jawaban responden variabel pelayanan pada bank konvensional dan bank syariah disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Responden pada Bank Konvensional dan Bank Syariah

| Responden         | Indikator  | Skor |      |      |     |     | Jumlah | Mean        |
|-------------------|------------|------|------|------|-----|-----|--------|-------------|
|                   |            | 5    | 4    | 3    | 2   | 1   |        |             |
| Bank Konvensional | X2.1       | 17   | 27   | 6    | 0   | 0   | 50     | 4,22        |
|                   | X2.2       | 5    | 38   | 7    | 0   | 0   | 50     | 3,96        |
|                   | X2.3       | 5    | 36   | 9    | 0   | 0   | 50     | 3,92        |
|                   | X2.4       | 2    | 35   | 13   | 0   | 0   | 50     | 3,78        |
|                   | X2.5       | 6    | 32   | 12   | 0   | 0   | 50     | 3,88        |
|                   | X2.6       | 3    | 25   | 22   | 0   | 0   | 50     | 3,62        |
|                   | X2.7       | 21   | 28   | 1    | 0   | 0   | 50     | 4,40        |
|                   | Jumlah     | 59   | 221  | 70   | 0   | 0   | 350    | <b>3,96</b> |
|                   | Persentase | 16,9 | 63,1 | 20,0 | 0,0 | 0,0 | 100    |             |
| Bank Syariah      | X2.1       | 23   | 23   | 4    | 0   | 0   | 50     | 4,38        |
|                   | X2.2       | 5    | 33   | 12   | 0   | 0   | 50     | 3,86        |
|                   | X2.3       | 9    | 32   | 9    | 0   | 0   | 50     | 4,00        |
|                   | X2.4       | 10   | 36   | 4    | 0   | 0   | 50     | 4,12        |
|                   | X2.5       | 15   | 27   | 8    | 0   | 0   | 50     | 4,14        |
|                   | X2.6       | 16   | 34   | 0    | 0   | 0   | 50     | 4,32        |
|                   | X2.7       | 2    | 15   | 21   | 7   | 5   | 50     | 3,04        |
|                   | Jumlah     | 80   | 200  | 58   | 7   | 5   | 350    | <b>3,98</b> |
|                   | Persentase | 22,9 | 57,1 | 16,6 | 2,0 | 1,4 | 100    |             |

Lampiran 2b dan 2h

Rata-rata variabel pelayanan pada bank konvensional bernilai 3,96 yang menandakan bahwa pelayanan nasabah pada bank BNI 46 tergolong baik. Terlihat pada indikator X2.4 “Produk yang ditawarkan bank BNI 46 lebih beragam

dibandingkan Bank Syariah” dengan mean tertinggi yaitu 4,40. Sedangkan pada bank syariah, rata- rata variabel pelayanan bernilai 3,98 yang menandakan bahwa pelayanan nasabah bank BNI Syariah tergolong baik. Terlihat pada indikator X2.1 “ Pelayanan yang diberikan oleh bank BNI Syariah sesuai dengan syariah Islam” dengan mean tertinggi yaitu 4,32.

#### 4.4.1.3 Deskripsi Variabel Tingkat Pengembalian Hasil (X3)

Hasil skor jawaban responden variabel tingkat suku bunga pada bank konvensional dan bank syariah disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Variabel Tingkat Pengembalian Hasil Responden pada Bank Konvensional dan Bank Syariah

| Responden         | Indikator  | Skor |      |      |     |     | Jumlah | Mean        |
|-------------------|------------|------|------|------|-----|-----|--------|-------------|
|                   |            | 5    | 4    | 3    | 2   | 1   |        |             |
| Bank Konvensional | X3.1       | 5    | 29   | 16   | 0   | 0   | 50     | 3,78        |
|                   | X3.2       | 5    | 31   | 13   | 1   | 0   | 50     | 3,80        |
|                   | X3.3       | 13   | 31   | 6    | 0   | 0   | 50     | 4,14        |
|                   | X3.4       | 6    | 27   | 17   | 0   | 0   | 50     | 3,78        |
|                   | X3.5       | 6    | 30   | 14   | 0   | 0   | 50     | 3,84        |
|                   | X3.6       | 8    | 33   | 7    | 2   | 0   | 50     | 3,94        |
|                   | Jumlah     | 43   | 181  | 73   | 3   | 0   | 300    | <b>3,88</b> |
|                   | Persentase | 14,4 | 60,3 | 24,3 | 1,0 | 0,0 | 100    |             |
| Bank Syariah      | X3.1       | 17   | 24   | 9    | 0   | 0   | 50     | 4,16        |
|                   | X3.2       | 15   | 27   | 8    | 0   | 0   | 50     | 4,14        |
|                   | X3.3       | 8    | 20   | 16   | 6   | 0   | 50     | 3,60        |
|                   | X3.4       | 5    | 18   | 23   | 4   | 0   | 50     | 3,48        |
|                   | X3.5       | 8    | 19   | 23   | 0   | 0   | 50     | 3,70        |
|                   | X3.6       | 6    | 15   | 21   | 6   | 2   | 50     | 3,34        |

|  |            |      |      |      |     |     |     |             |
|--|------------|------|------|------|-----|-----|-----|-------------|
|  | Jumlah     | 59   | 123  | 100  | 16  | 2   | 300 | <b>3,73</b> |
|  | Persentase | 19,7 | 41,0 | 33,4 | 5,3 | 0,6 | 100 |             |

Lampiran 2c dan 2i

Rata-rata variabel tingkat pengembalian hasil pada bank konvensional bernilai 3,88 yang menandakan bahwa tingkat pengembalian hasil pada bank BNI 46 tergolong baik. Terlihat pada indikator X3.3 “Perhitungan tingkat bunga jelas setiap bulannya” dengan mean tertinggi yaitu 4,14. Sedangkan pada bank syariah, rata-rata variabel tingkat pengembalian hasil bernilai 3,73 yang menandakan bahwa tingkat pengembalian hasil Bank BNI Syariah tergolong baik. Terlihat pada indikator X3.1 “bank BNI Syariah memberikan bagi hasil yang pasti setiap bulannya” dengan mean tertinggi yaitu 4,16.

#### 4.4.1.4 Deskripsi Variabel Kesesuaian Hukum (X4)

Hasil skor jawaban responden variabel kesesuaian hukum pada bank konvensional dan bank syariah disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.9. Distribusi Frekuensi Variabel Kesesuaian Hukum Responden pada Bank Konvensional dan Bank Syariah

| Responden         | Indikator  | Skor |      |      |     |     | Jumlah | Mean        |
|-------------------|------------|------|------|------|-----|-----|--------|-------------|
|                   |            | 5    | 4    | 3    | 2   | 1   |        |             |
| Bank Konvensional | X4.1       | 28   | 22   | 0    | 0   | 0   | 50     | 4,56        |
|                   | X4.2       | 26   | 24   | 0    | 0   | 0   | 50     | 4,52        |
|                   | Jumlah     | 54   | 46   | 0    | 0   | 0   | 100    | <b>4,54</b> |
|                   | Persentase | 54,0 | 46,0 | 0,0  | 0,0 | 0,0 | 100    |             |
| Bank Syariah      | X4.1       | 22   | 23   | 5    | 0   | 0   | 50     | 4,34        |
|                   | X4.2       | 19   | 24   | 7    | 0   | 0   | 50     | 4,24        |
|                   | Jumlah     | 41   | 47   | 12   | 0   | 0   | 100    | <b>4,29</b> |
|                   | Persentase | 41,0 | 47,0 | 22,0 | 0,0 | 0,0 | 100    |             |

Lampiran 2e dan 2k

Rata-rata variabel kesesuaian hukum pada bank konvensional bernilai 4,54 yang menandakan bahwa kesesuaian hukum pada bank BNI 46 tergolong sangat baik. Terlihat pada indikator X4.1 “Menempatkan dana atau mendapatkan kredit di BNI 46 tidak bertentangan dengan ajaran agama” dengan mean tertinggi yaitu 4,56. Sedangkan pada bank syariah, rata-rata variabel kesesuaian hukum bernilai 4,29 yang menandakan bahwa kesesuaian hukum bank BNI Syariah tergolong sangat baik. Terlihat pada indikator X4.1 “ Dengan menabung di bank BNI Syariah sama dengan menjalankan syariah Islam” dengan mean tertinggi yaitu 4,34.

#### 4.4.1.5 Deskripsi Variabel Kepastian Hasil (X5)

Hasil skor jawaban responden variabel kepastian hasil pada bank konvensional dan bank syariah disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.10. Distribusi Frekuensi Variabel Kepastian Hasil Responden pada Bank Konvensional dan Bank Syariah

| Responden         | Indikator  | Skor |      |      |      |     | Jumlah | Mean        |
|-------------------|------------|------|------|------|------|-----|--------|-------------|
|                   |            | 5    | 4    | 3    | 2    | 1   |        |             |
| Bank Konvensional | X5.1       | 15   | 24   | 8    | 3    | 0   | 50     | 4,02        |
|                   | X5.2       | 1    | 7    | 28   | 14   | 0   | 50     | 2,90        |
|                   | Jumlah     | 16   | 31   | 36   | 17   | 0   | 100    | <b>3,46</b> |
|                   | Persentase | 16,0 | 31,0 | 36,0 | 17,0 | 0,0 | 100    |             |
| Bank Syariah      | X5.1       | 16   | 27   | 7    | 0    | 0   | 50     | 4,18        |
|                   | X5.2       | 1    | 9    | 23   | 17   | 0   | 50     | 2,88        |
|                   | Jumlah     | 17   | 36   | 30   | 17   | 0   | 100    | <b>3,53</b> |
|                   | Persentase | 17,0 | 36,0 | 30,0 | 17,0 | 0,0 | 100    |             |

Lampiran 2e dan 2k

Rata-rata variabel kepastian hasil pada bank konvensional bernilai 3,46 yang menandakan bahwa kepastian hasil pada bank BNI 46 tergolong baik. Terlihat pada indikator X5.1 “BNI 46 memberikan tingkat bunga yang pasti setiap bulannya” dengan mean tertinggi yaitu 4,02. Sedangkan pada bank syariah, rata-rata variabel kepastian hasil bernilai 3,53 yang menandakan bahwa kepastian hasil Bank BNI Syariah tergolong baik. Terlihat pada indikator X5.1 “Pembagian bagi hasil BNI Syariah jelas pembagiannya sesuai dengan akad (perjanjian) di awal” dengan mean tertinggi yaitu 4,18.

#### 4.4.1.6 Skor Rata-rata pada Group Statistik

Berdasarkan pengelompokan skor rata-rata menurut group statistik pada masing-masing variabel disajikan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 4.11. Perbandingan Antara Kelompok Responden Bank Konvensional dan Bank Syariah

| Variabel                        | Bank Konvensional |                | Bank Syariah    |                |
|---------------------------------|-------------------|----------------|-----------------|----------------|
|                                 | Rata-rata total   | Rata-rata item | Rata-rata total | Rata-rata item |
| Kepercayaan (X1)                | 17,000            | 4,250          | 15,300          | 3,825          |
| Pelayanan (X2)                  | 27,780            | 3,969          | 27,860          | 3,980          |
| Tingkat Pengembalian Hasil (X3) | 23,280            | 3,880          | 22,420          | 3,736          |
| Kesesuaian Hukum (X4)           | 9,080             | 4,540          | 8,580           | 4,290          |
| Kepastian Hasil (X5)            | 6,920             | 3,460          | 7,060           | 3,530          |

Lampiran 8a

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Variabel kepercayaan, responden pada bank konvensional memiliki rata-rata skor sebesar 4,250 yang mengindikasikan bahwa responden memiliki kepercayaan yang sangat baik terhadap bank konvensional. Sedangkan responden pada bank syariah memiliki rata-rata skor sebesar 3,825 yang

mengindikasikan bahwa responden memiliki kepercayaan yang baik terhadap kepercayaan pada bank syariah.

2. Variabel pelayanan, responden pada bank konvensional memiliki rata-rata skor sebesar 3,969 yang mengindikasikan bahwa responden memiliki penilaian baik terhadap pelayanan pada bank konvensional. Sedangkan responden pada bank syariah memiliki rata-rata skor sebesar 3,980 yang mengindikasikan bahwa responden juga memiliki penilaian baik terhadap pelayanan pada bank syariah.
3. Variabel tingkat suku bunga, responden pada bank konvensional memiliki rata-rata skor sebesar 3,880 yang mengindikasikan bahwa responden memiliki penilaian baik terhadap tingkat suku bunga pada bank konvensional. Sedangkan responden pada bank syariah memiliki rata-rata skor sebesar 3,736 yang mengindikasikan bahwa responden memiliki penilaian baik terhadap tingkat suku bunga pada bank syariah.
4. Variabel kesesuaian hukum, responden pada bank konvensional memiliki rata-rata skor sebesar 3,460 yang mengindikasikan bahwa responden memiliki penilaian sangat baik terhadap kepastian hukum pada bank konvensional. Sedangkan responden pada bank syariah memiliki rata-rata skor sebesar 4,290 yang mengindikasikan bahwa responden memiliki penilaian baik terhadap kepastian hukum pada bank syariah.
5. Variabel kepastian hasil, responden pada bank konvensional memiliki rata-rata skor sebesar 4,310 yang mengindikasikan bahwa responden memiliki penilaian sangat baik terhadap kepastian hasil pada bank konvensional. Sedangkan responden pada bank syariah memiliki rata-rata skor sebesar 3,530 yang mengindikasikan bahwa responden memiliki penilaian baik terhadap kepastian hasil pada bank syariah.

## **4.5. Uji Kualitas Data**

### **4.5.1 Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun memiliki validitas atau tidak, dan hasilnya ditunjukkan oleh suatu indeks yang menunjukkan seberapa jauh suatu alat ukur benar-benar mengukur apa yang perlu diukur (Indriantoro, 2002). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan metode yang secara umum dipakai yaitu dengan mengkorelasikan antara skor individu yang diperoleh masing-masing item atau butir dengan menggunakan *Pearson Product Moment*. Apabila korelasi Pearson antara item atau butir pertanyaan dengan skor totalnya memiliki *level of significant* ( $p < 0,05$ ), maka terjadi korelasi yang signifikan. Hal ini menandakan bahwa data tersebut valid. Uji validitas data menggunakan bantuan program komputer *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 13.0 for Windows.

Tabel 4.12. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Validitas

| Variabel                        | Item | r (korelasi) | Sig.  | Keterangan |
|---------------------------------|------|--------------|-------|------------|
| Kepercayaan (X1)                | X1.1 | 0,523        | 0,000 | Valid      |
|                                 | X1.2 | 0,593        | 0,000 | Valid      |
|                                 | X1.3 | 0,770        | 0,000 | Valid      |
|                                 | X1.4 | 0,834        | 0,000 | Valid      |
| Pelayanan (X2)                  | X2.1 | 0,558        | 0,000 | Valid      |
|                                 | X2.2 | 0,614        | 0,000 | Valid      |
|                                 | X2.3 | 0,695        | 0,000 | Valid      |
|                                 | X2.4 | 0,518        | 0,000 | Valid      |
|                                 | X2.5 | 0,709        | 0,000 | Valid      |
|                                 | X2.6 | 0,504        | 0,000 | Valid      |
|                                 | X2.7 | 0,409        | 0,000 | Valid      |
| Tingkat Pengembalian Hasil (X3) | X3.1 | 0,440        | 0,000 | Valid      |
|                                 | X3.2 | 0,342        | 0,000 | Valid      |
|                                 | X3.3 | 0,614        | 0,000 | Valid      |
|                                 | X3.4 | 0,511        | 0,000 | Valid      |
|                                 | X3.5 | 0,369        | 0,000 | Valid      |
|                                 | X3.6 | 0,458        | 0,000 | Valid      |
| Kesesuaian Hukum (X4)           | X4.1 | 0,733        | 0,000 | Valid      |
|                                 | X4.2 | 0,756        | 0,000 | Valid      |
| Kepastian Hasil (X5)            | X5.1 | 0,634        | 0,000 | Valid      |
|                                 | X5.2 | 0,605        | 0,000 | Valid      |

Lampiran 3a-3d

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan pada bank konvensional dan bank syariah mempunyai nilai korelasi positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa butir-butir pertanyaan pada bank konvensional adalah valid.

#### 4.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu (Ghozali, 2006:41). Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *Alpha Cronbach*. Jika nilai *Alpha* makin tinggi atau lebih dari 0,6 pada suatu variabel (konstruk) dikatakan tingkat reliabilitas pengukuran instrumen tersebut makin baik atau sempurna.

Tabel 4.13. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Reliabilitas

| Variabel                        | Keterangan         |          |
|---------------------------------|--------------------|----------|
|                                 | Alpha ( $\alpha$ ) | Makna    |
| Kepercayaan (X1)                | 0,773              | Reliabel |
| Pelayanan (X2)                  | 0,717              | Reliabel |
| Tingkat Pengembalian Hasil (X3) | 0,648              | Reliabel |
| Kesesuaian Hukum (X4)           | 0,787              | Reliabel |
| Kepastian Hasil (X5)            | 0,636              | Reliabel |

Lampiran 4a-4c

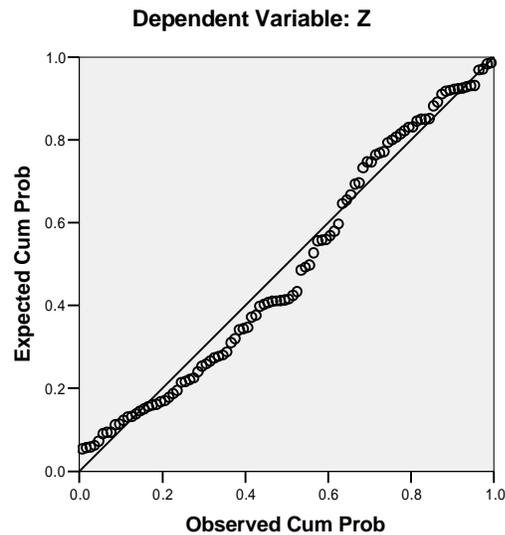
Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa pada setiap variabel baik bank konvensional maupun bank syariah mempunyai nilai Alpha ( $\alpha$ ) lebih dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel dalam penelitian ini adalah reliabel.

#### 4.6 Uji Asumsi Klasik

##### 4.6.1 Uji Normalitas

Pengujian normalitas digunakan untuk mengetahui apakah model terdistribusi dengan normal atau tidak. Pengujian normalitas data dapat dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik, yang disajikan pada gambar berikut :

### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.1. Sebaran Data pada Uji Normalitas  
Lampiran 5a

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

#### 4.6.2 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas adalah uji untuk mengetahui apakah terdapat korelasi atau hubungan antar variabel-variabel bebas dalam model persamaan regresi. Adanya multikolinieritas dalam model persamaan regresi yang digunakan akan mengakibatkan ketidakpastian estimasi, sehingga mengarahkan kesimpulan yang menerima hipotesis nol. Dalam melakukan pengujian terhadap multikolinieritas dapat dideteksi dengan menggunakan *tolerance value* dan *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance value*  $> 0,10$  dan  $VIF < 10$  maka tidak terjadi multikolinieritas (Ghozali, 2006:91-92). Hasil pengujian multikolinieritas disajikan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.14. Hasil Uji Multikolinieritas

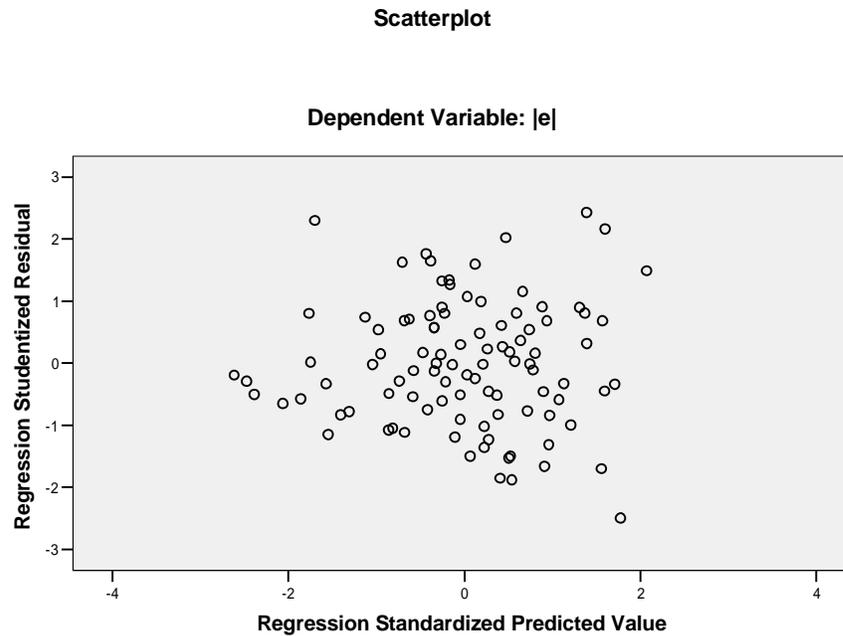
| Variabel                        | <i>Tolerance</i> | VIF   | Keterangan          |
|---------------------------------|------------------|-------|---------------------|
| Kepercayaan (X1)                | 0,960            | 1,042 | Tidak multikolinier |
| Pelayanan (X2)                  | 0,871            | 1,148 | Tidak multikolinier |
| Tingkat Pengembalian Hasil (X3) | 0,938            | 1,066 | Tidak multikolinier |
| Kesesuaian Hukum (X4)           | 0,991            | 1,009 | Tidak multikolinier |
| Kepastian Hasil (X5)            | 0,936            | 1,069 | Tidak multikolinier |

Lampiran 6a

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai VIF pada masing-masing variabel yaitu variabel kepercayaan (X1) sebesar 1,042, variabel pelayanan (X2) sebesar 1,148, variabel tingkat pengembalian hasil (X3) sebesar 1,066, variabel kesesuaian hukum (X4) sebesar 1,009 dan variabel kepastian hasil (X5) sebesar 1,069. Hasil ini menunjukkan nilai VIF dari masing-masing variabel independen adalah kurang dari 10, sehingga pada variabel-variabel independen tidak terjadi multikolinier.

#### 4.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi apabila distribusi probabilitas tetap sama (konstan) dalam semua observasi variabel independen dan varians setiap residual adalah sama untuk semua nilai dari variabel independen. Hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan metode scatter plot disajikan pada gambar berikut.



Gambar 4.2. Pola Heteroskedastisitas Variabel Independen  
Lampiran 7a

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa tidak terdapat pola tertentu yang diperlihatkan oleh titik dalam gambar, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada semua observasi variabel independen dan varians setiap residual.

#### 4.7 Analisis Diskriminan

Analisis diskriminan merupakan pengelompokan obyek ke dalam dua atau lebih kelompok berdasarkan pada kriteria sejumlah variabel. Pengelompokan bersifat *mutually exclusive*, dalam artian jika obyek A sudah masuk kelompok 1, maka ia tidak mungkin masuk menjadi anggota kelompok 2. Analisis kemudian dapat dikembangkan pada variabel mana saja yang membuat kelompok 1 berbeda dengan kelompok 2, berapa persen yang masuk kelompok 1, berapa persen yang masuk ke dalam kelompok 2 dan seterusnya. Oleh karena itu, jika terdapat sejumlah variabel independen, akan terdapat satu variabel dependen. Ciri analisis

diskriminan adalah jenis data dari variabel dependen bertipe kategori, seperti kode 0 dan 1 atau kombinasi lain. Hasil *Unstandardized Canonical Discriminant Function Coefficient* disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.15. *Unstandardized Canonical Discriminant Function Coefficient*

| Variabel                        | Fungsi  |
|---------------------------------|---------|
| Kepercayaan (X1)                | 0,441   |
| Tingkat Pengembalian Hasil (X3) | 0,247   |
| Kesesuaian Hukum (X4)           | 0,637   |
| Constant                        | -18,391 |

Lampiran 8c

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa standar koefisien diskriminannya adalah :

$$Z = -18,391 + 0,441 X1 + 0,247 X3 + 0,637 X4$$

Fungsi diskriminan ditulis dengan rumus:

$$W1 = \frac{0,441}{\sqrt{w1^2 + w2^2 + w3^2}} = \frac{0,441}{\sqrt{0,441^2 + 0,247^2 + 0,637^2}} = 0,543$$

$$W3 = \frac{0,247}{\sqrt{w1^2 + w2^2 + w3^2}} = \frac{0,247}{\sqrt{0,441^2 + 0,247^2 + 0,637^2}} = 0,304$$

$$W4 = \frac{0,637}{\sqrt{w1^2 + w2^2 + w3^2}} = \frac{0,637}{\sqrt{0,441^2 + 0,247^2 + 0,637^2}} = 0,785$$

Sehingga dapat dirumuskan dengan rumus diskriminan

$$\mathbf{Z = 0,543X1 + 0,304X3 + 0,785X4}$$

Variabel pelayanan dan kepastian hasil tidak dapat dimasukkan ke dalam fungsi diskriminan karena tidak dapat membedakan atau membandingkan responden menggunakan bank konvensional dan bank syariah (tidak memenuhi syarat masuk ke dalam model diskriminan). Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan dan kepastian hasil kurang dapat mempengaruhi responden dalam menentukan menggunakan bank konvensional atau bank syariah.

#### 4.7.1 Uji Signifikansi Fungsi Diskriminan

Tabel 4.16. *Variables Entered/ Removed*

| Langkah | Variabel | Statistik | Df1 | Df2 | Df3 | F         |     |     |       |
|---------|----------|-----------|-----|-----|-----|-----------|-----|-----|-------|
|         |          |           |     |     |     | Statistik | Df1 | Df2 | Sig.  |
| 1       | X1       | 0,831     | 1   | 1   | 98  | 19,973    | 1   | 98  | 0,000 |
| 2       | X4       | 0,761     | 2   | 1   | 98  | 15,272    | 2   | 97  | 0,000 |
| 3       | X3       | 0,705     | 3   | 1   | 98  | 13,388    | 3   | 96  | 0,000 |

Lampiran 8b

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa variabel kepercayaan (X1) memiliki perbedaan yang signifikan terhadap keputusan nasabah untuk memilih bank konvensional atau bank syariah dengan nilai F-hitung sebesar 19,973 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Pada variabel tingkat pengembalian hasil (X3) memiliki perbedaan yang signifikan terhadap keputusan nasabah untuk memilih bank konvensional atau bank syariah dengan nilai F-hitung sebesar 15,272 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Pada variabel kesesuaian hukum (X4) diperoleh nilai F-hitung sebesar 13,388 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian variabel kesesuaian hukum juga memberikan perbedaan yang signifikan terhadap keputusan nasabah untuk memilih bank konvensional atau bank syariah. Sedangkan variabel pelayanan dan variabel pengembalian hasil tidak masuk dalam hasil perhitungan dalam tabel, yang artinya bahwa variabel pelayanan dan variabel pengembalian hasil tidak berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah dalam memilih tabungan sistem bagi hasil dan sistem bunga.

Analisis diskriminan pada penelitian ini membagi responden menjadi dua kelompok. Kelompok pertama adalah kelompok responden yang memilih bank konvensional dan kelompok kedua adalah yang memilih bank syariah. Uji signifikansi dilakukan dengan menggunakan Uji F dan Uji Wilks' Lambda. Adapun hasil Uji F dan Uji Wilks' Lambda disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.17. Hasil Uji F dan *Wilk' Lamda*

| Langkah | Variabel | Lambda | Df1 | Df2 | Df3 | F         |     |     |       |
|---------|----------|--------|-----|-----|-----|-----------|-----|-----|-------|
|         |          |        |     |     |     | Statistik | Df1 | Df2 | Sig.  |
| 1       | 1        | 0,831  | 1   | 1   | 98  | 19,973    | 1   | 98  | 0,000 |
| 2       | 2        | 0,761  | 2   | 1   | 98  | 15,272    | 2   | 97  | 0,000 |
| 3       | 3        | 0,705  | 3   | 1   | 98  | 13,388    | 3   | 96  | 0,000 |

Lampiran 8c

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa variabel kepercayaan (X1) memiliki perbedaan yang signifikan terhadap keputusan nasabah untuk memilih bank konvensional atau bank syariah dengan nilai F-hitung sebesar 19,973 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 (langkah 1). Pada variabel tingkat pengembalian hasil (X2) memiliki perbedaan yang signifikan terhadap keputusan nasabah untuk memilih bank konvensional atau bank syariah dengan nilai F-hitung sebesar 15,272 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 (langkah 2). Pada variabel kesesuaian hukum (X3) diperoleh nilai F-hitung sebesar 13,388 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (langkah 3), dengan demikian variabel kesesuaian hukum juga memberikan perbedaan yang signifikan terhadap keputusan nasabah untuk memilih bank konvensional atau bank syariah.

Hasil uji Wilks' Lambda diperoleh nilai sebesar 0,705, sehingga dapat diketahui bahwa nilai Wilks' Lambda konsisten dengan nilai Uji F.

Tabel 4.18. *Chi-square*

| Test of function | Wilks' Lambda | Chi-square | df | Sig   |
|------------------|---------------|------------|----|-------|
| 1                | 0,705         | 33,727     | 3  | 0,000 |

Lampiran 8c

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai *Chi-square* pada analisis diskriminan sebesar 33,727 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (0,05). Hal ini menunjukkan

bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kelompok responden baik responden yang menggunakan bank konvensional maupun bank syariah.

#### 4.7.2 Model Diskriminan

##### 4.7.2.1. Tabel Struktur Matriks

Tabel struktur matriks digunakan untuk mengetahui variabel mana yang lebih membedakan di antara variabel-variabel yang terpilih masuk ke dalam model diskriminan. Adapun tabel struktur matriks disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.19. Struktur Matriks

| Variabel                        | Fungsi |
|---------------------------------|--------|
| Kepercayaan (X1)                | 0,698  |
| Kesesuaian Hukum (X4)           | 0,450  |
| Tingkat Pengembalian hasil (X3) | 0,327  |
| Pelayanan (X2)                  | -0,268 |
| Kepastian Hasil (X5)            | 0,016  |

Lampiran 8d

Dalam hasil analisis, variabel kepercayaan (X1) merupakan variabel yang paling membedakan nasabah untuk memutuskan menggunakan bank konvensional atau bank syariah dengan nilai korelasi sebesar 0,698. Variabel pembeda berikutnya adalah variabel kesesuaian hukum (X4) (0,450), variabel tingkat pengembalian hasil (X3) ( 0,327), variabel pelayanan (X2) (-0,268), variabel kepastian hasil (X5) (0,016). Variabel kepercayaan, kesesuaian hukum dan tingkat pengembalian hasil dimasukkan dalam model diskriminan, sedangkan variabel pelayanan dan kepastian hasil tidak dapat dimasukkan ke dalam model diskriminan karena kedua variabel tersebut tidak mampu membedakan keputusan responden untuk menggunakan bank konvensional atau bank syariah.

Perbandingan besaran koefisien struktur matriks dan skor rata-rata group statistik pada bank konvensional dan bank syariah disajikan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.20. Perbandingan Antara Faktor yang Mempengaruhi Responden Bank Konvensional dan Bank Syariah

| Variabel                        | Rata-rata bank konvensional | Rata-rata bank syariah | Struktur matriks |
|---------------------------------|-----------------------------|------------------------|------------------|
| Kepercayaan (X1)                | 4,250                       | 3,825                  | 0,698            |
| Pelayanan (X2)                  | 3,969                       | 3,980                  | 0,450            |
| Tingkat pengembalian hasil (X3) | 3,880                       | 3,736                  | 0,327            |
| Kesesuaian hukum (X4)           | 4,540                       | 4,290                  | -0,268           |
| Kepastian hasil (X5)            | 3,460                       | 3,530                  | 0,016            |

Lampiran 8d

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa skor rata-rata group statistik responden yang menggunakan bank konvensional lebih tinggi jika dibandingkan dengan responden yang menggunakan bank syariah. Hal ini mengindikasikan bahwa keputusan responden untuk menggunakan bank konvensional lebih tinggi jika dibandingkan bank syariah.

#### 4.7.2.2 Tabel Eigenvalues

Hasil analisis diskriminan berikutnya adalah *Eigenvalues* yang digunakan untuk menjelaskan keeratan hubungan variabel independen dengan keputusan responden untuk memilih bank konvensional atau bank syariah. Adapun hasil pengujiannya disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.21. *Eigenvalue*

| <i>Function</i> | <i>Eigenvalue</i> | <i>% of variance</i> | <i>Cumulative %</i> | <i>Canonical correlation</i> |
|-----------------|-------------------|----------------------|---------------------|------------------------------|
| 1               | 0,418             | 100                  | 100                 | 0,543                        |

Lampiran 8c

Percentage of Variance (%) dan Cumulative (%)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai *Canonical Correlation* yang setara dengan koefisien korelasi (R) dalam analisis regresi sebesar 0,543.

Berdasarkan nilai *Canonical Correlation* ini dapat dicari nilai *Square Canonical Correlation* yang setara dengan koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu sebesar 0,294. Hal ini berarti bahwa keputusan menggunakan bank konvensional dan bank syariah yang dapat dijelaskan oleh model diskriminan dari variabel kepercayaan, tingkat pengembalian hasil dan kesesuaian hukum adalah sebesar 29,4%.

#### 4.7.3 *Z Cut Off* (Perhitungan Angka Kritis)

*Z Cut Off* merupakan nilai tengah yang membatasi antara kelompok responden yang menggunakan bank konvensional dengan kelompok responden yang menggunakan bank syariah. Perhitungan *Z Cut Off* tersebut adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} Z_{CU} &= \frac{Z_A + Z_B}{2} \\ &= \frac{0,640 - 0,640}{2} \\ &= 0 \end{aligned}$$

Jadi nilai  $Z \text{ score} \geq 0$  masuk kelompok bank syariah.

nilai  $Z \text{ score} \leq 0$  masuk kelompok bank konvensional.

#### 4.7.4 Uji Ketepatan Klasifikasi

Untuk menghitung ketepatan klasifikasi digunakan perhitungan metode *Leave One-Cross Validation* yang disajikan pada tabel *Classification Result* sebagai berikut :

Tabel 4.22. *Classification Result*

|                 |       |              | Predicted group membership |         | Total |
|-----------------|-------|--------------|----------------------------|---------|-------|
|                 |       |              | Konvensional               | Syariah |       |
| Original        | Count | Konvensional | 37                         | 13      | 50    |
|                 |       | Syariah      | 15                         | 35      | 50    |
|                 | %     | Konvensional | 74,0                       | 26,0    | 100   |
|                 |       | Syariah      | 30,0                       | 70,0    | 100   |
| Cross-validated | Count | Konvensional | 37                         | 13      | 50    |
|                 |       | Syariah      | 15                         | 35      | 50    |
|                 | %     | Konvensional | 74,0                       | 26,0    | 100   |
|                 |       | Syariah      | 30,0                       | 70,0    | 100   |

Lampiran 8e

Perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan model diskriminan menunjukkan bahwa dari 37 responden yang menggunakan bank konvensional terdapat 13 responden yang masuk dalam kategori bank syariah, demikian juga dari 35 responden yang menggunakan bank syariah terdapat 15 responden yang masuk dalam kategori bank konvensional. Tabel *Classification Result* menunjukkan bahwa ketepatan prediksi analisis diskriminan pada penelitian ini adalah sebesar 74%, sehingga dapat disimpulkan bahwa model diskriminasi tersebut memiliki ketepatan cukup tinggi dan memenuhi syarat digunakan sebagai model diskriminan dalam penelitian ini.

Untuk menentukan baik tidaknya nilai ketepatan klasifikasi (*hit ratio*), maka nilai ketepatan perlu dibandingkan dengan perubahan proporsional ( $C_{Pro}$ ) dan perubahan maksimum ( $C_{Max}$ ) yang dinyatakan dengan rumus :

$$C_{Pro} = (0,5)^2 + (1 - 0,5)^2 = 0,5 = 50\%$$

Sedangkan perhitungan  $C_{Max}$  dinyatakan dengan rumus :

$$\begin{aligned} C_{Max} &= (n_{Max} : N) \times 100\% \\ &= (50 : 100) \times 100\% \end{aligned}$$

$$= 0,5 = 50\%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut diketahui bahwa nilai ketepatan klasifikasi (*hit ratio*) lebih besar dari  $C_{Max}$  ( $100\% > 50\%$ ), maka dapat disimpulkan bahwa tingkat pengelompokan responden dari hasil analisis diskriminan adalah tepat.

#### 4.7.5 Uji Stabilitas Model Diskriminan

Perhitungan stabilitas model diskriminan untuk mengetahui ketepatan analisis diskriminasi, yaitu apakah ada pengalokasian dari tiap sampel dalam kelompok relatif stabil atau tidak sebagai akibat dari adanya perubahan jumlah sampel yang diteliti. Perhitungan dengan menggunakan rumus Press's Q sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Press's Q} &= \frac{[N - (nK)]^2}{N(K - 1)} \\ &= \frac{[72 - (72 \times 2)]^2}{72(2 - 1)} \\ &= 72 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan diperoleh nilai Press's Q sebesar 72, sedangkan nilai Chi-square sebesar 33,727. Nilai Press's Q lebih kecil dari nilai Chi-square ( $72 < 33,727$ ), hal ini menunjukkan bahwa hasil analisis diskriminan dinyatakan tidak stabil.

#### 4.8 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, diketahui bahwa masing-masing variabel yang diikutsertakan dalam penelitian ini telah memenuhi kualitas data yang baik, yaitu valid dan reliabel. Selain itu semua variabel terbebas dari asumsi klasik sehingga dapat digunakan untuk menghasilkan model persamaan diskriminan yang baik. Hasil yang diberikan penelitian ini juga menunjukkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) 0,294 atau 29,4% artinya presentase variabilitas

pengaruh variabel independen (kepercayaan, pelayanan, tingkat pengembalian hasil, tingkat kesesuaian hukum dan tingkat kepastian hasil) terhadap variabel dependen (tabungan sistem bagi hasil dan tabungan sistem bunga) sebesar 29,4%.

#### **4.8.1 Tingkat Kepercayaan Hasil Antara Sistem Bunga Bank Konvensional dan Sistem Bagi Hasil Bank Syariah Berpengaruh dalam Membedakan Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Sistem Bagi Hasil dan Sistem Bunga.**

Dalam penelitian ini diketahui bahwa tingkat kepercayaan berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah dalam memilih tabungan sistem bunga dan bagi hasil, dimana terlihat dalam *test of quality of group means Wilks's Lambda* (lampiran 8a) secara univariate ada perbedaan dengan skor tingkat kepercayaan sebesar 0,831 dan signifikan pada 0,000, hal ini menunjukkan bahwa  $H_1$  diterima, dibuktikan secara statistik bahwa kepercayaan mampu membedakan dalam mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih tabungan sistem bagi hasil dan sistem bunga. Selain itu juga dijelaskan dalam Uji F dan tabel *Wilks's Lambda* (lampiran 8c) dengan nilai F hitung 0,831 dan signifikan  $0,000 \leq 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan antara pemilihan tabungan sistem bagi hasil dan tabungan sistem bunga. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Hakim pada bank BRI Gresik kepercayaan (*trust*) berpengaruh signifikan terhadap *customer based corporate reputation*, kepercayaan nasabah BRI cabang Gresik merupakan salah satu faktor yang berpengaruh bagi peningkatan *customer based corporate reputation* secara signifikan. Penelitian ini juga mendukung teori yang dikemukakan oleh Sirdeshmukh (2002) mengungkapkan customer trust sebagai "*the expectation held by the consumer that the service provider is dependable and can be relied on to deliver on its promises*". Artinya kepercayaan adalah harapan yang dipegang oleh konsumen bahwa penyedia jasanya dapat dipercaya dan dapat diandalkan untuk memberikan apa yang telah dijanjikan. Dapat disimpulkan bahwa kepercayaan akan timbul dari kedua belah pihak bila masing-masing pihak memiliki keyakinan bahwa mitra pertukarannya dipersepsikan mempunyai keandalan dan integritas yang tinggi. Selain itu temuan ini sejalan dengan survey yang dilakukan Bank Indonesia

bahwa untuk responden wilayah Jawa Timur: 10,2% menyatakan bahwa bank syariah sama saja dengan bank konvensional; dan 16,5% menyatakan bahwa bagi hasil sama dengan bunga. Namun demikian, sistem bagi hasil adalah sistem yang dinilai universal dan dapat diterima (94%) karena bersifat menguntungkan bagi bank maupun bagi nasabah. Terlihat pula dalam *Classification Result* (lampiran 8e) terdapat 13 data yang mempunyai sifat bank syariah pada klasifikasi bank konvensional dan terdapat pula 15 data yang mempunyai sifat bank konvensional pada klasifikasi bank syariah. Dalam *Standardize Canonical Discriminant Function* (lampiran 8c) bahwa besarnya koefisien kepercayaan sebesar 0,839 yang diartikan bahwa variabel kepercayaan memiliki pengaruh yang sangat besar dibandingkan dengan variabel yang lainnya, sedangkan untuk variabel pengembalian hasil sebesar 0,507, variabel tingkat kesesuaian hukum sebesar 0,553.

#### **4.8.2 Pelayanan Nasabah Antara Bank Konvensional dan Bank Syariah Berpengaruh Dalam Membedakan Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Sistem Bagi Hasil dan Sistem Bunga.**

Dalam penelitian ini diketahui bahwa pelayanan nasabah tidak berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah dalam memilih tabungan sistem bunga dan bagi hasil, dimana terlihat dalam *test of quality of group means Wilks's Lambda* (lampiran 8a) secara univariate tidak ada perbedaan dengan skor pelayanan sebesar 0,1000 dan signifikan pada 0,877 yang menunjukkan bahwa  $H_2$  ditolak dan variabel pelayanan tidak masuk dalam tabel F hitung dan *Wilk's Lambda* (lampiran 8c) yang artinya bahwa variabel pelayanan tidak berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah dalam memilih tabungan sistem bagi hasil dan sistem bunga. Temuan ini sejalan dengan penelitian Damayanti (2006) membuktikan service performace memiliki pengaruh langsung yang kuat terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini mendukung pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh Moenir (2002) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Survey yang dilakukan Bank Indonesia juga mengemukakan bahwa analisis faktor-faktor yang memotivasi

penggunaan jasa perbankan syariah ternyata untuk masyarakat Jawa Barat dan Jawa Timur yang lebih dominan adalah faktor kualitas pelayanan dan kedekatan lokasi bank dari pusat kegiatan. Sedangkan faktor pertimbangan keagamaan, bukanlah menjadi faktor penting dalam mempengaruhi kecenderungan menggunakan jasa bank syariah. Namun, untuk masyarakat Jateng pertimbangan agama adalah motivasi terpenting untuk mendorong penggunaan jasa bank syariah. Dari hasil penyebaran kuisioner penelitian tidak ada perbedaan pelayanan antara bank BNI 46 dan bank BNI syariah. Terlihat pula dalam *Classification Result* (lampiran 8e) terdapat 13 data yang mempunyai sifat bank syariah pada klasifikasi bank konvensional dan terdapat pula 15 data yang mempunyai sifat bank konvensional pada klasifikasi bank syariah.

#### **4.8.3 Pengembalian Hasil Dalam Bank Konvensional dan Sistem Bagi Hasil Berpengaruh Bagi Nasabah Dalam Membedakan Pemilihan Tabungan Antara Sistem Bunga dan Bagi Hasil.**

Dalam penelitian ini diketahui bahwa tingkat pengembalian hasil berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah dalam memilih tabungan sistem bunga dan bagi hasil, dimana terlihat dalam *test of quality of group means Wilks's Lambda* (lampiran 8a) secara univariate ada perbedaan dengan skor tingkat pengembalian hasil sebesar 0,957 dan signifikan pada 0,039 hal ini menunjukkan bahwa  $H_3$  diterima. Dalam uji F dan *Wilk's Lambda* (lampiran 8c) tingkat pengembalian hasil dengan skor 0,761 dengan nilai signifikan  $0,000 \leq 0,005$  yang artinya bahwa tingkat pengembalian hasil berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah dalam memilih tabungan bagi hasil dan sistem bunga. Temuan ini sejalan dengan penelitian Fadhila (2004) yang meneliti tentang pengaruh tingkat bagi hasil dan suku bunga terhadap simpanan *mudharabah*, disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat bagi hasil dengan tingkat suku bunga, keduanya saling mempengaruhi, perubahan-perubahan tingkat bagi hasil mempengaruhi suku bunga dan demikian sebaliknya perubahan-perubahan suku bunga mempengaruhi tingkat bagi hasil. Penelitian ini sesuai dengan teori pengembalian hasil dimana dalam perhitungan sistem bunga menggunakan *future*

*value* sedangkan dalam sistem bagi hasil untuk tabungan wadiah menggunakan tarif bonus sesuai dengan metode yang digunakan dan untuk tabungan *mudharabah* menggunakan sistem bagi hasil sesuai dengan akad antara *mudharib* dan *shahibul mal*. Terlihat pula dalam Classification Result terdapat 13 data yang mempunyai sifat bank syariah pada klasifikasi bank konvensional dan terdapat pula 15 data yang mempunyai sifat bank konvensional pada klasifikasi bank syariah. Dalam *Standardize Canonical Discriminant Function* (lampiran 8c) bahwa besarnya koefisien kepercayaan sebesar 0,839 dan variabel kesesuaian hukum sebesar 0,553, dan variabel tingkat pengembalian hasil sebesar 0,507 yang diartikan bahwa variabel tingkat pengembalian hasil memiliki pengaruh paling rendah dibandingkan variabel terpilih (variabel kepercayaan dan variabel tingkat pengembalian hasil).

#### **4.8.4 Tingkat Kesesuaian Hukum Syariah Antara Sistem Bunga Bank Konvensional dan Sistem Bagi Hasil Bank Syariah Berpengaruh Dalam Membedakan Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Sistem Bagi Hasil dan Sistem Bunga.**

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa tingkat kesesuaian hukum syariah berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah dalam memilih tabungan sistem bunga dan bagi hasil, dimana terlihat dalam *test of quality of group means Wilks's Lambda* (lampiran 8a) secara univariate ada perbedaan dengan skor tingkat kesesuaian hukum sebesar 0,922 dan signifikan pada 0,005 hal ini menunjukkan bahwa  $H_4$  diterima. Dalam uji F dan *Wilk's Lambda* (lampiran 8c) tingkat kesesuaian hukum dengan skor 0,705 dengan nilai signifikan  $0,000 \leq 0,005$  yang artinya bahwa kesesuaian hukum berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah dalam memilih tabungan bagi hasil dan sistem bunga. Temuan ini sejalan dengan penelitian Khairunnisa (2000) yang meneliti faktor-faktor apa saja yang mendorong nasabah dalam memilih bank syariah. Hasil dari penelitian tersebut adalah bahwa faktor agamis dan faktor ekonomis adalah faktor pendorong nasabah dalam memilih bank syariah. Penelitian ini sesuai dengan ketentuan hukum muamalat, prinsip utama muamalat ekonomi atau perbankan islami adalah menghindarkan diri dan menjauhkan diri dari unsur-unsur riba

dengan menggantinya dengan sistem bagi hasil dan pembiayaan perdagangan. Terlihat pula dalam *Classification Result* (lampiran 8e) terdapat 13 data yang mempunyai sifat bank syariah pada klasifikasi bank konvensional dan terdapat pula 15 data yang mempunyai sifat bank konvensional pada klasifikasi bank syariah. Dalam *Standardize Canonical Discriminant Function* (lampiran 8c) bahwa besarnya koefisien kepercayaan sebesar 0,839, variabel tingkat pengembalian hasil 0,507 dan variabel kesesuaian hukum sebesar 0,553, yang diartikan bahwa variabel kesesuaian hukum memiliki pengaruh lebih besar dari variabel tingkat pengembalian hasil .

#### **4.8.5 Tingkat Kepastian Hasil Antara Sistem Bunga Bank Konvensional dan Sistem Bagi Hasil Bank Syariah Berpengaruh Dalam Membedakan Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan Sistem Bagi Hasil dan Sistem Bunga.**

Dalam penelitian ini diketahui bahwa tingkat kepastian hasil tidak berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah dalam memilih tabungan sistem bunga dan bagi hasil, dimana terlihat dalam *test of quality of group means Wilks's Lambda* (lampiran 8a) secara univariate tidak ada perbedaan dengan skor tingkat kepastian hasil sebesar 0,944 dan signifikan pada 0,453 yang menunjukkan bahwa  $H_5$  ditolak selain itu variabel tingkat kepastian hasil tidak masuk dalam tabel F hitung dan *Wilk's Lambda* (lampiran 8c) yang artinya bahwa variabel kepastian hasil tidak mempengaruhi dalam membedakan keputusan nasabah dalam memilih tabungan sistem bagi hasil dan sistem bunga. Temuan ini tidak sejalan dengan Mukti Andriani (1999) dalam penelitiannya yang mengambil judul faktor-faktor yang mempengaruhi nilai bunga yang diterima perbankan di Indonesia mencoba meneliti pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi nilai bunga yang diterima perbankan di Indonesia dari segi makro ekonomi. menyimpulkan bahwa likuiditas perekonomian, pendapatan nasional dan pengeluaran pemerintah secara bersama-sama mempengaruhi nilai tingkat bunga perbankan di Indonesia. Terlihat pula dalam *Classification Result* (lampiran 8e) terdapat 13 data yang mempunyai sifat bank syariah pada klasifikasi bank

konvensional dan terdapat pula 15 data yang mempunyai sifat bank konvensional pada klasifikasi bank syariah.

## BAB 5. KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka kesimpulan di dalam penelitian ini adalah:

1. Kepercayaan antara sistem bunga bank konvensional dan sistem bagi hasil bank syariah berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah memilih tabungan sistem bagi hasil dan sistem bunga. Nasabah bank BNI 46 percaya bahwa bank BNI 46 menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan standar perbankan yang berlaku, sedangkan pada nasabah bank BNI syariah percaya bahwa bank BNI syariah menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan syariah.
2. Pelayanan nasabah antara bank konvensional dan bank syariah tidak berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah memilih tabungan sistem bagi hasil dan sistem bunga. Terlihat dalam tabel tabel F hitung dan *Wilk's Lambda*. Pelayanan di bank BNI 46 dan BNI syariah dijalankan sesuai dengan standar perbankan dan karyawan memberikan pelayanan yang prima.
3. Tingkat pengembalian hasil dalam bank konvensional dan sistem bagi hasil berpengaruh bagi nasabah dalam membedakan pemilihan tabungan antara sistem bunga dan bagi hasil. Nasabah bank BNI 46 yakin bahwa bank BNI 46 memberikan tingkat bunga yang pasti setiap bulannya, sedangkan pada nasabah bank BNI syariah yakin bahwa bank BNI syariah memberikan bagi hasil yang pasti setiap bulannya.
4. Tingkat kesesuaian hukum syariah antara sistem bunga bank konvensional dan sistem bagi hasil bank syariah berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah memilih tabungan sistem bagi hasil dan sistem bunga. Nasabah bank BNI 46 berpendapat bahwa dengan menempatkan dana atau menempatkan kredit di BNI 46 tidak bertentangan dengan ajaran agama. Sedangkan pada

nasabah bank BNI Syariah berpendapat dengan menabung di bank BNI Syariah sama dengan menjalankan syariah Islam.

5. Tingkat kepastian hasil antara sistem bunga bank konvensional dan sistem bagi hasil bank syariah tidak berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah dalam memilih tabungan sistem bagi hasil dan sistem bunga terlihat dalam tabel F hitung dan *Wilk's Lambda*. Kepastian hasil yang diterima nasabah pada bank BNI 46 dan bank BNI Syariah adalah sama.
6. Berdasarkan kelima variabel independen (kepercayaan, pelayanan, tingkat pengembalian hasil, tingkat kesesuaian hukum dan tingkat kepastian hasil) dapat disimpulkan bahwa dalam tabel *Standardize Canonical Discriminant Function* hanya variabel kepercayaan, tingkat pengembalian hasil dan tingkat kesesuaian hukum yang berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah dalam memilih tabungan sistem bagi hasil dan sistem bunga. Variabel pelayanan dan variabel tingkat kepastian hasil tidak berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah dalam memilih tabungan sistem bagi hasil dan sistem bunga. Selain itu tampak dalam tabel *Wilk's Lambda* dengan nilai signifikan 0,000 variabel kepercayaan, kesesuaian hukum dan pengembalian hasil berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah dalam memilih tabungan sistem bagi hasil dan sistem bunga, sedangkan variabel pelayanan dan kepastian hasil tidak berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah dalam memilih tabungan sistem bagi hasil dan sistem bunga.

## 5.2 Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, yaitu:

1. Peneliti menggunakan *accidental sampling* karena adanya kemudahan dalam pemilihan sampel, sehingga hasil analisis data sampel mempunyai tingkat generalisasi yang rendah.
2. Penelitian ini menggunakan 5 variabel independen yaitu kepercayaan, pelayanan, tingkat pengembalian hasil, tingkat kesesuaian hukum,

tingkat kepastian hasil. Tidak menutup kemungkinan terdapat variabel lain yang dapat digunakan untuk mengukur pengaruhnya terhadap pemilihan tabungan sistem bagi hasil dan sistem bunga. Hal ini didasarkan pada koefisien determinasi  $R^2$  yang menunjukkan pengaruh kelima variabel independen tersebut, dan hanya tiga variabel yang berpengaruh yaitu sebesar 29,4% terhadap pemilihan tabungan sistem bagi hasil dan tabungan sistem bunga.

### 5.3 Saran

Berdasarkan analisis hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya terdapat beberapa saran yang akan menjadi implikasi bagi penelitian selanjutnya dan bagi perusahaan, antara lain:

1. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar dapat menambahkan variabel sehingga dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang dapat membedakan keputusan dalam pemilihan tabungan sistem bagi hasil dan sistem bunga.

2. Bagi bank

Variabel kepercayaan, pengembalian hasil dan kesesuaian hukum berpengaruh dalam membedakan keputusan nasabah memilih tabungan sistem bagi hasil dan sistem bunga. Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan bagi manajemen bank BNI 46 dan bank BNI Syariah tetap konsisten menjaga kepercayaan nasabah dengan menjalankan kegiatan operasionalnya sesuai dengan standar yang berlaku serta pengembalian hasil yang jelas setiap bulannya sehingga nasabah tetap menempatkan dananya pada bank BNI 46 maupun bank BNI Syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Syafi'i, 2001, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Gema Insani, Jakarta.
- Bank Indonesia. (Desember 2000). *Ringkasan Pokok-pokok Hasil Penelitian Potensi, Preferensi dan Perilaku Masyarakat terhadap Bank Syariah di Pulau Jawa*. Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan.[www.bi.co.id](http://www.bi.co.id)
- Ghozali, Imam. 2008. *Model Persamaan Struktural: Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 16.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Managemen, Edisi Ketiga*. Yogyakarta: BPFE: Yogyakarta.
- Jasfar. Farida. 2005. *Managemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Cetakan Pertama. Bogor: Ghalia Indonesia
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Prenada Media: Jakarta
- Khairunnissa, Delta. 2002. *Preferensi Masyarakat terhadap Bank Syariah Studi Kasus pada Bank Muamalat Indonesia*.
- Kotler, Philip. 2006. *According to Kotler. Edisi Pertama Terjemahan*. Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer.
- \_\_\_\_\_, dan Kevin Lane Keller. 2006. *Marketing Management Twelfth Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Magdalena. 2008. *Analisis Faktor-faktor Keputusan Masyarakat dalam Menabung pada Bank Syariah di Medan*: Tesis S2. Universitas Sumatra Utara.
- Moorman, C.,R. Deshpande dan Gerald Zaitman. 1993. *Factors Affecting Trust in Market Research Relationship*. Journal of Marketing. (Jan):81-101
- Morgant, Robert M. Dan Shelby D Hunt. 1994. *The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing*. Journal of Marketing. Jul 58(3):20-38
- Muhammad, 2002, *Kebijakan iskal Dan Moneter Dalam Ekonomi Islam*, Salemba Empat, Jakarta.

- Muhammad 2004. *Bank Syariah: Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman*. Ekonisia. Yogyakarta.
- Naumann dan Kathleen Giel. 1995. *Customer Satisfaction Measurement dan Management*. Cincinnati, Ohio: Thomas Executive Press.
- Rifai, Harif Amali. 2006. *Identifikasi Faktor Penentu Keputusan Konsumen Dalam Memilih Jasa Perbankan: Bank Syariah vs Bank Konvensional*. Penelitian ini merupakan kerjasama antara Bank Indonesia dan Center for Banking Research (CBR)-Andalas University.
- Simamora, Bilson. 2004. *Riset Pemasaran: Falsafah Teori dan Aplikasi*. Edisi Pertama Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sirdeshmukh. Deepak, Jagdish Singh dan Barry Sabol. 2002. *Consumer Trust, Value and Loyalty in Relational Exchanges*. Journal of Marketing. Vol 66(1):15-37.
- Sudewo, Eri. 1990. *Ekonomi Bebas Bunga, Pedoman Akuntansi Syariah, Panduan Praktis Operasional Baitul Mal Wat Tamwil*: Bandung.
- Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan UU No. 7 Tahun 1992.
- Peraturan pemerintah No. 72 Tahun 1992 tentang Bank Berdasarkan prinsip bagi hasil yang dirubah dengan Peraturan Pemerintah No. 30 tahun 1999.

## Bank Konvensional

Lampiran 1a

| No | X1 Kepercayaan |   |   |   |       |           |
|----|----------------|---|---|---|-------|-----------|
|    | 1              | 2 | 3 | 4 | Total | Rata-rata |
| 1  | 4              | 3 | 4 | 5 | 16    | 4.00      |
| 2  | 5              | 4 | 3 | 4 | 16    | 4.00      |
| 3  | 4              | 5 | 3 | 4 | 16    | 4.00      |
| 4  | 5              | 5 | 5 | 5 | 20    | 5.00      |
| 5  | 3              | 4 | 5 | 5 | 17    | 4.25      |
| 6  | 4              | 5 | 4 | 5 | 18    | 4.50      |
| 7  | 5              | 3 | 4 | 4 | 16    | 4.00      |
| 8  | 4              | 4 | 4 | 4 | 16    | 4.00      |
| 9  | 4              | 3 | 4 | 5 | 16    | 4.00      |
| 10 | 5              | 4 | 5 | 4 | 18    | 4.50      |
| 11 | 4              | 4 | 4 | 4 | 16    | 4.00      |
| 12 | 4              | 3 | 4 | 5 | 16    | 4.00      |
| 13 | 4              | 4 | 5 | 5 | 18    | 4.50      |
| 14 | 3              | 4 | 5 | 4 | 16    | 4.00      |
| 15 | 4              | 4 | 4 | 4 | 16    | 4.00      |
| 16 | 3              | 4 | 5 | 4 | 16    | 4.00      |
| 17 | 4              | 5 | 5 | 5 | 19    | 4.75      |
| 18 | 3              | 4 | 5 | 5 | 17    | 4.25      |
| 19 | 4              | 3 | 5 | 4 | 16    | 4.00      |
| 20 | 4              | 4 | 4 | 5 | 17    | 4.25      |
| 21 | 4              | 4 | 4 | 4 | 16    | 4.00      |
| 22 | 3              | 4 | 4 | 5 | 16    | 4.00      |
| 23 | 4              | 5 | 4 | 5 | 18    | 4.50      |
| 24 | 3              | 4 | 4 | 4 | 15    | 3.75      |
| 25 | 4              | 4 | 3 | 4 | 15    | 3.75      |
| 26 | 3              | 4 | 3 | 4 | 14    | 3.50      |
| 27 | 3              | 4 | 5 | 5 | 17    | 4.25      |
| 28 | 3              | 4 | 5 | 5 | 17    | 4.25      |
| 29 | 3              | 4 | 5 | 5 | 17    | 4.25      |
| 30 | 4              | 4 | 4 | 4 | 16    | 4.00      |
| 31 | 3              | 4 | 4 | 4 | 15    | 3.75      |
| 32 | 4              | 5 | 5 | 5 | 19    | 4.75      |
| 33 | 3              | 4 | 4 | 4 | 15    | 3.75      |
| 34 | 5              | 4 | 5 | 4 | 18    | 4.50      |
| 35 | 5              | 5 | 5 | 5 | 20    | 5.00      |
| 36 | 4              | 5 | 4 | 5 | 18    | 4.50      |
| 37 | 4              | 5 | 5 | 4 | 18    | 4.50      |
| 38 | 5              | 4 | 4 | 4 | 17    | 4.25      |
| 39 | 4              | 5 | 5 | 4 | 18    | 4.50      |
| 40 | 4              | 4 | 4 | 4 | 16    | 4.00      |
| 41 | 5              | 4 | 4 | 5 | 18    | 4.50      |
| 42 | 5              | 5 | 5 | 5 | 20    | 5.00      |
| 43 | 3              | 4 | 5 | 5 | 17    | 4.25      |
| 44 | 4              | 4 | 5 | 5 | 18    | 4.50      |
| 45 | 4              | 4 | 4 | 5 | 17    | 4.25      |
| 46 | 4              | 5 | 4 | 5 | 18    | 4.50      |
| 47 | 4              | 3 | 4 | 5 | 16    | 4.00      |
| 48 | 4              | 5 | 5 | 4 | 18    | 4.50      |
| 49 | 5              | 5 | 4 | 4 | 18    | 4.50      |
| 50 | 4              | 5 | 5 | 5 | 19    | 4.75      |

| No | X2 Pelayanan |   |   |   |   |   |   |       |           |  |
|----|--------------|---|---|---|---|---|---|-------|-----------|--|
|    | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Total | Rata-rata |  |
| 1  | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35    | 5.00      |  |
| 2  | 4            | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 26    | 3.71      |  |
| 3  | 4            | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 25    | 3.57      |  |
| 4  | 4            | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 27    | 3.86      |  |
| 5  | 5            | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 26    | 3.71      |  |
| 6  | 3            | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 25    | 3.57      |  |
| 7  | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28    | 4.00      |  |
| 8  | 5            | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 31    | 4.43      |  |
| 9  | 4            | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 32    | 4.57      |  |
| 10 | 4            | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 26    | 3.71      |  |
| 11 | 5            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 30    | 4.29      |  |
| 12 | 4            | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 25    | 3.57      |  |
| 13 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 27    | 3.86      |  |
| 14 | 5            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 30    | 4.29      |  |
| 15 | 3            | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 24    | 3.43      |  |
| 16 | 3            | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 25    | 3.57      |  |
| 17 | 4            | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 25    | 3.57      |  |
| 18 | 4            | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 26    | 3.71      |  |
| 19 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28    | 4.00      |  |
| 20 | 5            | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 32    | 4.57      |  |
| 21 | 5            | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 29    | 4.14      |  |
| 22 | 5            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 30    | 4.29      |  |
| 23 | 3            | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 25    | 3.57      |  |
| 24 | 4            | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 26    | 3.71      |  |
| 25 | 5            | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 29    | 4.14      |  |
| 26 | 3            | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 24    | 3.43      |  |
| 27 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28    | 4.00      |  |
| 28 | 5            | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 29    | 4.14      |  |
| 29 | 4            | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 26    | 3.71      |  |
| 30 | 5            | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 29    | 4.14      |  |
| 31 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35    | 5.00      |  |
| 32 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28    | 4.00      |  |
| 33 | 5            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 30    | 4.29      |  |
| 34 | 4            | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 32    | 4.57      |  |
| 35 | 4            | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 29    | 4.14      |  |
| 36 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 29    | 4.14      |  |
| 37 | 3            | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 27    | 3.86      |  |
| 38 | 4            | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 26    | 3.71      |  |
| 39 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28    | 4.00      |  |
| 40 | 5            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 30    | 4.29      |  |
| 41 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 27    | 3.86      |  |
| 42 | 4            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 23    | 3.29      |  |
| 43 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 29    | 4.14      |  |
| 44 | 5            | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 29    | 4.14      |  |
| 45 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28    | 4.00      |  |
| 46 | 4            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 23    | 3.29      |  |
| 47 | 5            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 30    | 4.29      |  |
| 48 | 4            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 23    | 3.29      |  |
| 49 | 5            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 30    | 4.29      |  |
| 50 | 4            | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 25    | 3.57      |  |

| X3 Tingkat Pengembalian Hasil |   |   |   |   |   |       |           |
|-------------------------------|---|---|---|---|---|-------|-----------|
| 1                             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Total | Rata-rata |
| 3                             | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 20    | 3.33      |
| 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23    | 3.83      |
| 3                             | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 21    | 3.50      |
| 4                             | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 22    | 3.67      |
| 5                             | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 25    | 4.17      |
| 4                             | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28    | 4.67      |
| 3                             | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 22    | 3.67      |
| 4                             | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 27    | 4.50      |
| 3                             | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 26    | 4.33      |
| 4                             | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 27    | 4.50      |
| 4                             | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23    | 3.83      |
| 4                             | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 26    | 4.33      |
| 4                             | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 26    | 4.33      |
| 3                             | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 23    | 3.83      |
| 4                             | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 26    | 4.33      |
| 3                             | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 24    | 4.00      |
| 3                             | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 18    | 3.00      |
| 3                             | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 21    | 3.50      |
| 4                             | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 25    | 4.17      |
| 4                             | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 22    | 3.67      |
| 5                             | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 25    | 4.17      |
| 3                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23    | 3.83      |
| 4                             | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 24    | 4.00      |
| 3                             | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 22    | 3.67      |
| 4                             | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 25    | 4.17      |
| 5                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25    | 4.17      |
| 3                             | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 23    | 3.83      |
| 4                             | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 22    | 3.67      |
| 4                             | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23    | 3.83      |
| 4                             | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 24    | 4.00      |
| 3                             | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 21    | 3.50      |
| 4                             | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 21    | 3.50      |
| 3                             | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 21    | 3.50      |
| 4                             | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 21    | 3.50      |
| 3                             | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 21    | 3.50      |
| 4                             | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 22    | 3.67      |
| 4                             | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 25    | 4.17      |
| 4                             | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 23    | 3.83      |
| 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23    | 3.83      |
| 5                             | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 24    | 4.00      |
| 4                             | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 23    | 3.83      |
| 4                             | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 24    | 4.00      |
| 3                             | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 23    | 3.83      |
| 4                             | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 23    | 3.83      |
| 5                             | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 24    | 4.00      |
| 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24    | 4.00      |
| 4                             | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 23    | 3.83      |
| 3                             | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 22    | 3.67      |
| 4                             | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23    | 3.83      |
| 4                             | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 22    | 3.67      |

| No | X4 Kesesuaian Hukum |   |       |           |
|----|---------------------|---|-------|-----------|
|    | 1                   | 2 | Total | Rata-rata |
| 1  | 4                   | 4 | 8     | 4.00      |
| 2  | 5                   | 5 | 10    | 5.00      |
| 3  | 5                   | 5 | 10    | 5.00      |
| 4  | 4                   | 5 | 9     | 4.50      |
| 5  | 5                   | 5 | 10    | 5.00      |
| 6  | 5                   | 4 | 9     | 4.50      |
| 7  | 4                   | 4 | 8     | 4.00      |
| 8  | 4                   | 5 | 9     | 4.50      |
| 9  | 4                   | 4 | 8     | 4.00      |
| 10 | 4                   | 5 | 9     | 4.50      |
| 11 | 4                   | 4 | 8     | 4.00      |
| 12 | 5                   | 5 | 10    | 5.00      |
| 13 | 5                   | 4 | 9     | 4.50      |
| 14 | 5                   | 5 | 10    | 5.00      |
| 15 | 5                   | 5 | 10    | 5.00      |
| 16 | 5                   | 5 | 10    | 5.00      |
| 17 | 5                   | 4 | 9     | 4.50      |
| 18 | 5                   | 5 | 10    | 5.00      |
| 19 | 4                   | 4 | 8     | 4.00      |
| 20 | 4                   | 5 | 9     | 4.50      |
| 21 | 4                   | 4 | 8     | 4.00      |
| 22 | 5                   | 4 | 9     | 4.50      |
| 23 | 5                   | 5 | 10    | 5.00      |
| 24 | 5                   | 4 | 9     | 4.50      |
| 25 | 5                   | 5 | 10    | 5.00      |
| 26 | 5                   | 4 | 9     | 4.50      |
| 27 | 5                   | 5 | 10    | 5.00      |
| 28 | 5                   | 4 | 9     | 4.50      |
| 29 | 4                   | 5 | 9     | 4.50      |
| 30 | 4                   | 4 | 8     | 4.00      |
| 31 | 4                   | 5 | 9     | 4.50      |
| 32 | 5                   | 4 | 9     | 4.50      |
| 33 | 5                   | 5 | 10    | 5.00      |
| 34 | 4                   | 4 | 8     | 4.00      |
| 35 | 5                   | 5 | 10    | 5.00      |
| 36 | 4                   | 4 | 8     | 4.00      |
| 37 | 5                   | 5 | 10    | 5.00      |
| 38 | 4                   | 4 | 8     | 4.00      |
| 39 | 5                   | 5 | 10    | 5.00      |
| 40 | 4                   | 4 | 8     | 4.00      |
| 41 | 5                   | 5 | 10    | 5.00      |
| 42 | 4                   | 4 | 8     | 4.00      |
| 43 | 5                   | 5 | 10    | 5.00      |
| 44 | 4                   | 4 | 8     | 4.00      |
| 45 | 5                   | 5 | 10    | 5.00      |
| 46 | 4                   | 4 | 8     | 4.00      |
| 47 | 5                   | 5 | 10    | 5.00      |
| 48 | 4                   | 4 | 8     | 4.00      |
| 49 | 4                   | 5 | 9     | 4.50      |
| 50 | 5                   | 4 | 9     | 4.50      |

| No | X5 Kepastian Hasil |   |     |           |
|----|--------------------|---|-----|-----------|
|    | 1                  | 2 | Sum | Rata-rata |
| 1  | 4                  | 3 | 7   | 3.50      |
| 2  | 4                  | 2 | 6   | 3.00      |
| 3  | 3                  | 3 | 6   | 3.00      |
| 4  | 4                  | 3 | 7   | 3.50      |
| 5  | 3                  | 3 | 6   | 3.00      |
| 6  | 4                  | 2 | 6   | 3.00      |
| 7  | 5                  | 2 | 7   | 3.50      |
| 8  | 4                  | 3 | 7   | 3.50      |
| 9  | 5                  | 3 | 8   | 4.00      |
| 10 | 4                  | 4 | 8   | 4.00      |
| 11 | 5                  | 4 | 9   | 4.50      |
| 12 | 3                  | 3 | 6   | 3.00      |
| 13 | 4                  | 3 | 7   | 3.50      |
| 14 | 3                  | 2 | 5   | 2.50      |
| 15 | 4                  | 2 | 6   | 3.00      |
| 16 | 3                  | 3 | 6   | 3.00      |
| 17 | 4                  | 3 | 7   | 3.50      |
| 18 | 3                  | 4 | 7   | 3.50      |
| 19 | 4                  | 2 | 6   | 3.00      |
| 20 | 3                  | 4 | 7   | 3.50      |
| 21 | 4                  | 3 | 7   | 3.50      |
| 22 | 5                  | 2 | 7   | 3.50      |
| 23 | 5                  | 4 | 9   | 4.50      |
| 24 | 4                  | 2 | 6   | 3.00      |
| 25 | 5                  | 2 | 7   | 3.50      |
| 26 | 4                  | 3 | 7   | 3.50      |
| 27 | 5                  | 3 | 8   | 4.00      |
| 28 | 4                  | 3 | 7   | 3.50      |
| 29 | 5                  | 3 | 8   | 4.00      |
| 30 | 3                  | 3 | 6   | 3.00      |
| 31 | 4                  | 3 | 7   | 3.50      |
| 32 | 5                  | 3 | 8   | 4.00      |
| 33 | 4                  | 3 | 7   | 3.50      |
| 34 | 2                  | 5 | 7   | 3.50      |
| 35 | 4                  | 3 | 7   | 3.50      |
| 36 | 4                  | 2 | 6   | 3.00      |
| 37 | 5                  | 2 | 7   | 3.50      |
| 38 | 4                  | 3 | 7   | 3.50      |
| 39 | 5                  | 3 | 8   | 4.00      |
| 40 | 2                  | 4 | 6   | 3.00      |
| 41 | 2                  | 4 | 6   | 3.00      |
| 42 | 4                  | 3 | 7   | 3.50      |
| 43 | 5                  | 3 | 8   | 4.00      |
| 44 | 4                  | 3 | 7   | 3.50      |
| 45 | 5                  | 3 | 8   | 4.00      |
| 46 | 4                  | 2 | 6   | 3.00      |
| 47 | 5                  | 3 | 8   | 4.00      |
| 48 | 4                  | 2 | 6   | 3.00      |
| 49 | 5                  | 3 | 8   | 4.00      |
| 50 | 4                  | 2 | 6   | 3.00      |

**Bank Syariah**

Lampiran 1c

| No | X1 Kepercayaan |   |   |   |       |           |
|----|----------------|---|---|---|-------|-----------|
|    | 1              | 2 | 3 | 4 | Total | Rata-rata |
| 1  | 4              | 4 | 4 | 5 | 17    | 4.25      |
| 2  | 4              | 4 | 2 | 2 | 12    | 3.00      |
| 3  | 4              | 3 | 3 | 3 | 13    | 3.25      |
| 4  | 3              | 4 | 2 | 2 | 11    | 2.75      |
| 5  | 4              | 4 | 3 | 3 | 14    | 3.50      |
| 6  | 4              | 5 | 2 | 4 | 15    | 3.75      |
| 7  | 4              | 4 | 3 | 4 | 15    | 3.75      |
| 8  | 4              | 4 | 4 | 4 | 16    | 4.00      |
| 9  | 3              | 4 | 3 | 3 | 13    | 3.25      |
| 10 | 4              | 4 | 4 | 3 | 15    | 3.75      |
| 11 | 4              | 5 | 3 | 5 | 17    | 4.25      |
| 12 | 5              | 4 | 3 | 5 | 17    | 4.25      |
| 13 | 4              | 5 | 3 | 4 | 16    | 4.00      |
| 14 | 3              | 4 | 2 | 2 | 11    | 2.75      |
| 15 | 4              | 4 | 3 | 4 | 15    | 3.75      |
| 16 | 5              | 4 | 3 | 4 | 16    | 4.00      |
| 17 | 4              | 3 | 2 | 2 | 11    | 2.75      |
| 18 | 4              | 4 | 3 | 3 | 14    | 3.50      |
| 19 | 3              | 3 | 4 | 4 | 14    | 3.50      |
| 20 | 4              | 4 | 4 | 3 | 15    | 3.75      |
| 21 | 4              | 3 | 4 | 3 | 14    | 3.50      |
| 22 | 5              | 4 | 5 | 4 | 18    | 4.50      |
| 23 | 5              | 4 | 5 | 5 | 19    | 4.75      |
| 24 | 5              | 4 | 3 | 4 | 16    | 4.00      |
| 25 | 4              | 5 | 4 | 4 | 17    | 4.25      |
| 26 | 5              | 4 | 3 | 4 | 16    | 4.00      |
| 27 | 4              | 4 | 4 | 3 | 15    | 3.75      |
| 28 | 4              | 5 | 3 | 4 | 16    | 4.00      |
| 29 | 3              | 4 | 4 | 4 | 15    | 3.75      |
| 30 | 4              | 3 | 3 | 3 | 13    | 3.25      |
| 31 | 3              | 4 | 4 | 3 | 14    | 3.50      |
| 32 | 4              | 3 | 3 | 3 | 13    | 3.25      |
| 33 | 4              | 4 | 3 | 3 | 14    | 3.50      |
| 34 | 5              | 5 | 4 | 5 | 19    | 4.75      |
| 35 | 4              | 4 | 3 | 4 | 15    | 3.75      |
| 36 | 4              | 3 | 4 | 4 | 15    | 3.75      |
| 37 | 4              | 4 | 3 | 4 | 15    | 3.75      |
| 38 | 5              | 4 | 5 | 5 | 19    | 4.75      |
| 39 | 4              | 4 | 4 | 5 | 17    | 4.25      |
| 40 | 5              | 5 | 4 | 5 | 19    | 4.75      |
| 41 | 3              | 3 | 2 | 3 | 11    | 2.75      |
| 42 | 4              | 4 | 3 | 3 | 14    | 3.50      |
| 43 | 3              | 4 | 3 | 3 | 13    | 3.25      |
| 44 | 4              | 4 | 3 | 4 | 15    | 3.75      |
| 45 | 4              | 3 | 3 | 4 | 14    | 3.50      |
| 46 | 5              | 4 | 5 | 5 | 19    | 4.75      |
| 47 | 4              | 4 | 4 | 5 | 17    | 4.25      |
| 48 | 5              | 5 | 5 | 5 | 20    | 5.00      |
| 49 | 4              | 4 | 5 | 4 | 17    | 4.25      |
| 50 | 5              | 5 | 4 | 5 | 19    | 4.75      |

| No | X2 Pelayanan |   |   |   |   |   |   |       |           |
|----|--------------|---|---|---|---|---|---|-------|-----------|
|    | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Total | Rata-rata |
| 1  | 5            | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 27    | 3.86      |
| 2  | 5            | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 26    | 3.71      |
| 3  | 4            | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 28    | 4.00      |
| 4  | 5            | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28    | 4.00      |
| 5  | 4            | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 26    | 3.71      |
| 6  | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28    | 4.00      |
| 7  | 4            | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 28    | 4.00      |
| 8  | 4            | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 24    | 3.43      |
| 9  | 4            | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 30    | 4.29      |
| 10 | 3            | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 25    | 3.57      |
| 11 | 4            | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 27    | 3.86      |
| 12 | 3            | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 24    | 3.43      |
| 13 | 5            | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 33    | 4.71      |
| 14 | 5            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29    | 4.14      |
| 15 | 5            | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 30    | 4.29      |
| 16 | 5            | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 31    | 4.43      |
| 17 | 4            | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 30    | 4.29      |
| 18 | 5            | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 33    | 4.71      |
| 19 | 4            | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 28    | 4.00      |
| 20 | 5            | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 28    | 4.00      |
| 21 | 4            | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 23    | 3.29      |
| 22 | 5            | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 28    | 4.00      |
| 23 | 4            | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 27    | 3.86      |
| 24 | 4            | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 28    | 4.00      |
| 25 | 5            | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 30    | 4.29      |
| 26 | 4            | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 30    | 4.29      |
| 27 | 5            | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 29    | 4.14      |
| 28 | 3            | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 27    | 3.86      |
| 29 | 4            | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29    | 4.14      |
| 30 | 5            | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 29    | 4.14      |
| 31 | 4            | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 32    | 4.57      |
| 32 | 5            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29    | 4.14      |
| 33 | 4            | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 29    | 4.14      |
| 34 | 5            | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 32    | 4.57      |
| 35 | 5            | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 29    | 4.14      |
| 36 | 5            | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 30    | 4.29      |
| 37 | 4            | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 29    | 4.14      |
| 38 | 5            | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 29    | 4.14      |
| 39 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 26    | 3.71      |
| 40 | 5            | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 26    | 3.71      |
| 41 | 4            | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 27    | 3.86      |
| 42 | 4            | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 24    | 3.43      |
| 43 | 5            | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 26    | 3.71      |
| 44 | 3            | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 25    | 3.57      |
| 45 | 4            | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 25    | 3.57      |
| 46 | 5            | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 27    | 3.86      |
| 47 | 4            | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 26    | 3.71      |
| 48 | 5            | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 27    | 3.86      |
| 49 | 4            | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 25    | 3.57      |
| 50 | 5            | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 27    | 3.86      |

| X3 Pengembalian Hasil |   |   |   |   |   |       |           |
|-----------------------|---|---|---|---|---|-------|-----------|
| 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Total | Rata-rata |
| 4                     | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 19    | 3.17      |
| 5                     | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 24    | 4.00      |
| 4                     | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 21    | 3.50      |
| 5                     | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 22    | 3.67      |
| 4                     | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 22    | 3.67      |
| 4                     | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 22    | 3.67      |
| 4                     | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 24    | 4.00      |
| 4                     | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 26    | 4.33      |
| 5                     | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 21    | 3.50      |
| 5                     | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 23    | 3.83      |
| 5                     | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 23    | 3.83      |
| 5                     | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 22    | 3.67      |
| 5                     | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 24    | 4.00      |
| 5                     | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 26    | 4.33      |
| 3                     | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 21    | 3.50      |
| 4                     | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 23    | 3.83      |
| 4                     | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 21    | 3.50      |
| 3                     | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 19    | 3.17      |
| 3                     | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 23    | 3.83      |
| 4                     | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 25    | 4.17      |
| 4                     | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 26    | 4.33      |
| 4                     | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 21    | 3.50      |
| 3                     | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 22    | 3.67      |
| 4                     | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 22    | 3.67      |
| 3                     | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 20    | 3.33      |
| 4                     | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 22    | 3.67      |
| 3                     | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 16    | 2.67      |
| 4                     | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 18    | 3.00      |
| 5                     | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 23    | 3.83      |
| 5                     | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 26    | 4.33      |
| 4                     | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 22    | 3.67      |
| 5                     | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 25    | 4.17      |
| 4                     | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22    | 3.67      |
| 5                     | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 23    | 3.83      |
| 4                     | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 23    | 3.83      |
| 5                     | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 25    | 4.17      |
| 4                     | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 22    | 3.67      |
| 3                     | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 19    | 3.17      |
| 4                     | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 23    | 3.83      |
| 3                     | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 19    | 3.17      |
| 4                     | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 22    | 3.67      |
| 4                     | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 23    | 3.83      |
| 5                     | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24    | 4.00      |
| 5                     | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 24    | 4.00      |
| 4                     | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 22    | 3.67      |
| 5                     | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 23    | 3.83      |
| 4                     | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22    | 3.67      |
| 5                     | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 25    | 4.17      |
| 4                     | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 24    | 4.00      |
| 3                     | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 22    | 3.67      |

| No | X4 Kesesuaian Hukum |   |       |           |
|----|---------------------|---|-------|-----------|
|    | 1                   | 2 | Total | Rata-rata |
| 1  | 4                   | 5 | 9     | 4.50      |
| 2  | 3                   | 5 | 8     | 4.00      |
| 3  | 5                   | 5 | 10    | 5.00      |
| 4  | 5                   | 5 | 10    | 5.00      |
| 5  | 5                   | 5 | 10    | 5.00      |
| 6  | 4                   | 5 | 9     | 4.50      |
| 7  | 5                   | 5 | 10    | 5.00      |
| 8  | 4                   | 4 | 8     | 4.00      |
| 9  | 5                   | 4 | 9     | 4.50      |
| 10 | 4                   | 4 | 8     | 4.00      |
| 11 | 5                   | 5 | 10    | 5.00      |
| 12 | 4                   | 4 | 8     | 4.00      |
| 13 | 3                   | 5 | 8     | 4.00      |
| 14 | 4                   | 4 | 8     | 4.00      |
| 15 | 5                   | 5 | 10    | 5.00      |
| 16 | 4                   | 4 | 8     | 4.00      |
| 17 | 4                   | 5 | 9     | 4.50      |
| 18 | 5                   | 4 | 9     | 4.50      |
| 19 | 4                   | 5 | 9     | 4.50      |
| 20 | 5                   | 4 | 9     | 4.50      |
| 21 | 4                   | 4 | 8     | 4.00      |
| 22 | 4                   | 5 | 9     | 4.50      |
| 23 | 5                   | 3 | 8     | 4.00      |
| 24 | 4                   | 4 | 8     | 4.00      |
| 25 | 5                   | 5 | 10    | 5.00      |
| 26 | 5                   | 3 | 8     | 4.00      |
| 27 | 4                   | 4 | 8     | 4.00      |
| 28 | 5                   | 4 | 9     | 4.50      |
| 29 | 4                   | 5 | 9     | 4.50      |
| 30 | 5                   | 4 | 9     | 4.50      |
| 31 | 4                   | 3 | 7     | 3.50      |
| 32 | 4                   | 4 | 8     | 4.00      |
| 33 | 4                   | 3 | 7     | 3.50      |
| 34 | 4                   | 4 | 8     | 4.00      |
| 35 | 4                   | 5 | 9     | 4.50      |
| 36 | 5                   | 4 | 9     | 4.50      |
| 37 | 5                   | 3 | 8     | 4.00      |
| 38 | 5                   | 4 | 9     | 4.50      |
| 39 | 4                   | 5 | 9     | 4.50      |
| 40 | 4                   | 4 | 8     | 4.00      |
| 41 | 5                   | 4 | 9     | 4.50      |
| 42 | 3                   | 4 | 7     | 3.50      |
| 43 | 4                   | 5 | 9     | 4.50      |
| 44 | 5                   | 4 | 9     | 4.50      |
| 45 | 3                   | 4 | 7     | 3.50      |
| 46 | 4                   | 3 | 7     | 3.50      |
| 47 | 3                   | 4 | 7     | 3.50      |
| 48 | 5                   | 3 | 8     | 4.00      |
| 49 | 5                   | 4 | 9     | 4.50      |
| 50 | 5                   | 5 | 10    | 5.00      |

| No | X5 Kepastian Hasil |   |       |           |
|----|--------------------|---|-------|-----------|
|    | 1                  | 2 | Total | Rata-rata |
| 1  | 4                  | 2 | 6     | 3.00      |
| 2  | 5                  | 3 | 8     | 4.00      |
| 3  | 4                  | 2 | 6     | 3.00      |
| 4  | 4                  | 3 | 7     | 3.50      |
| 5  | 4                  | 2 | 6     | 3.00      |
| 6  | 4                  | 3 | 7     | 3.50      |
| 7  | 4                  | 3 | 7     | 3.50      |
| 8  | 5                  | 3 | 8     | 4.00      |
| 9  | 5                  | 3 | 8     | 4.00      |
| 10 | 5                  | 2 | 7     | 3.50      |
| 11 | 4                  | 2 | 6     | 3.00      |
| 12 | 3                  | 2 | 5     | 2.50      |
| 13 | 4                  | 2 | 6     | 3.00      |
| 14 | 5                  | 2 | 7     | 3.50      |
| 15 | 4                  | 4 | 8     | 4.00      |
| 16 | 5                  | 4 | 9     | 4.50      |
| 17 | 4                  | 3 | 7     | 3.50      |
| 18 | 5                  | 4 | 9     | 4.50      |
| 19 | 4                  | 3 | 7     | 3.50      |
| 20 | 4                  | 2 | 6     | 3.00      |
| 21 | 4                  | 3 | 7     | 3.50      |
| 22 | 4                  | 3 | 7     | 3.50      |
| 23 | 5                  | 4 | 9     | 4.50      |
| 24 | 5                  | 2 | 7     | 3.50      |
| 25 | 4                  | 3 | 7     | 3.50      |
| 26 | 5                  | 3 | 8     | 4.00      |
| 27 | 4                  | 2 | 6     | 3.00      |
| 28 | 4                  | 3 | 7     | 3.50      |
| 29 | 5                  | 2 | 7     | 3.50      |
| 30 | 5                  | 3 | 8     | 4.00      |
| 31 | 4                  | 3 | 7     | 3.50      |
| 32 | 4                  | 4 | 8     | 4.00      |
| 33 | 3                  | 5 | 8     | 4.00      |
| 34 | 4                  | 3 | 7     | 3.50      |
| 35 | 4                  | 3 | 7     | 3.50      |
| 36 | 5                  | 2 | 7     | 3.50      |
| 37 | 3                  | 3 | 6     | 3.00      |
| 38 | 3                  | 4 | 7     | 3.50      |
| 39 | 4                  | 3 | 7     | 3.50      |
| 40 | 5                  | 4 | 9     | 4.50      |
| 41 | 3                  | 2 | 5     | 2.50      |
| 42 | 4                  | 3 | 7     | 3.50      |
| 43 | 5                  | 4 | 9     | 4.50      |
| 44 | 4                  | 2 | 6     | 3.00      |
| 45 | 3                  | 3 | 6     | 3.00      |
| 46 | 3                  | 4 | 7     | 3.50      |
| 47 | 4                  | 3 | 7     | 3.50      |
| 48 | 5                  | 2 | 7     | 3.50      |
| 49 | 4                  | 3 | 7     | 3.50      |
| 50 | 4                  | 2 | 6     | 3.00      |

## Distribusi Frekuensi Data Bank Konvensional

### Variabel Kepercayaan (X1)

#### Statistics

|                |         | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 |
|----------------|---------|------|------|------|------|
| N              | Valid   | 50   | 50   | 50   | 50   |
|                | Missing | 0    | 0    | 0    | 0    |
| Mean           |         | 3,94 | 4,18 | 4,36 | 4,52 |
| Median         |         | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 |
| Std. Deviation |         | ,682 | ,629 | ,631 | ,505 |
| Minimum        |         | 3    | 3    | 3    | 4    |
| Maximum        |         | 5    | 5    | 5    | 5    |

#### X1.1

|       |   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 13        | 26,0    | 26,0          | 26,0               |
|       | 4 | 27        | 54,0    | 54,0          | 80,0               |
|       | 5 | 10        | 20,0    | 20,0          | 100,0              |
| Total |   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

#### X1.2

|       |   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 6         | 12,0    | 12,0          | 12,0               |
|       | 4 | 29        | 58,0    | 58,0          | 70,0               |
|       | 5 | 15        | 30,0    | 30,0          | 100,0              |
| Total |   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

#### X1.3

|       |   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 4         | 8,0     | 8,0           | 8,0                |
|       | 4 | 24        | 48,0    | 48,0          | 56,0               |
|       | 5 | 22        | 44,0    | 44,0          | 100,0              |
| Total |   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

#### X1.4

|       |   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 24        | 48,0    | 48,0          | 48,0               |
|       | 5 | 26        | 52,0    | 52,0          | 100,0              |
| Total |   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**Variabel Pelayanan (X2)****Statistics**

|                |         | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | X2.6 | X2.7 |
|----------------|---------|------|------|------|------|------|------|------|
| N              | Valid   | 50   | 50   | 50   | 50   | 50   | 50   | 50   |
|                | Missing | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| Mean           |         | 4,22 | 3,96 | 3,92 | 3,78 | 3,88 | 3,62 | 4,40 |
| Median         |         | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| Std. Deviation |         | ,648 | ,493 | ,528 | ,507 | ,594 | ,602 | ,535 |
| Minimum        |         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| Maximum        |         | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |

**X2.1**

|       |   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 6         | 12,0    | 12,0          | 12,0               |
|       | 4 | 27        | 54,0    | 54,0          | 66,0               |
|       | 5 | 17        | 34,0    | 34,0          | 100,0              |
| Total |   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**X2.2**

|       |   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 7         | 14,0    | 14,0          | 14,0               |
|       | 4 | 38        | 76,0    | 76,0          | 90,0               |
|       | 5 | 5         | 10,0    | 10,0          | 100,0              |
| Total |   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**X2.3**

|       |   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 9         | 18,0    | 18,0          | 18,0               |
|       | 4 | 36        | 72,0    | 72,0          | 90,0               |
|       | 5 | 5         | 10,0    | 10,0          | 100,0              |
| Total |   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**X2.4**

|       |   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 13        | 26,0    | 26,0          | 26,0               |
|       | 4 | 35        | 70,0    | 70,0          | 96,0               |
|       | 5 | 2         | 4,0     | 4,0           | 100,0              |
| Total |   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**X2.5**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 12        | 24,0    | 24,0          | 24,0               |
| 4       | 32        | 64,0    | 64,0          | 88,0               |
| 5       | 6         | 12,0    | 12,0          | 100,0              |
| Total   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**X2.6**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 22        | 44,0    | 44,0          | 44,0               |
| 4       | 25        | 50,0    | 50,0          | 94,0               |
| 5       | 3         | 6,0     | 6,0           | 100,0              |
| Total   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**X2.7**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 1         | 2,0     | 2,0           | 2,0                |
| 4       | 28        | 56,0    | 56,0          | 58,0               |
| 5       | 21        | 42,0    | 42,0          | 100,0              |
| Total   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**Variabel Pengembalian Hasil (X3)****Statistics**

|                |         | X3.1 | X3.2 | X3.3 | X3.4 | X3.5 | X3.6 |
|----------------|---------|------|------|------|------|------|------|
| N              | Valid   | 50   | 50   | 50   | 50   | 50   | 50   |
|                | Missing | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| Mean           |         | 3,78 | 3,80 | 4,14 | 3,78 | 3,84 | 3,94 |
| Median         |         | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| Std. Deviation |         | ,616 | ,639 | ,606 | ,648 | ,618 | ,682 |
| Minimum        |         | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    |
| Maximum        |         | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |

**X3.1**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 16        | 32,0    | 32,0          | 32,0               |
| 4       | 29        | 58,0    | 58,0          | 90,0               |
| 5       | 5         | 10,0    | 10,0          | 100,0              |
| Total   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**X3.2**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 2 | 1         | 2,0     | 2,0           | 2,0                |
| 3       | 13        | 26,0    | 26,0          | 28,0               |
| 4       | 31        | 62,0    | 62,0          | 90,0               |
| 5       | 5         | 10,0    | 10,0          | 100,0              |
| Total   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**X3.3**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 6         | 12,0    | 12,0          | 12,0               |
| 4       | 31        | 62,0    | 62,0          | 74,0               |
| 5       | 13        | 26,0    | 26,0          | 100,0              |
| Total   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**X3.4**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 17        | 34,0    | 34,0          | 34,0               |
| 4       | 27        | 54,0    | 54,0          | 88,0               |
| 5       | 6         | 12,0    | 12,0          | 100,0              |
| Total   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**X3.5**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 14        | 28,0    | 28,0          | 28,0               |
| 4       | 30        | 60,0    | 60,0          | 88,0               |
| 5       | 6         | 12,0    | 12,0          | 100,0              |
| Total   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**X3.6**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 2 | 2         | 4,0     | 4,0           | 4,0                |
| 3       | 7         | 14,0    | 14,0          | 18,0               |
| 4       | 33        | 66,0    | 66,0          | 84,0               |
| 5       | 8         | 16,0    | 16,0          | 100,0              |
| Total   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**Variabel Kesesuaian Hukum (X4)****Statistics**

|                |         | X4.1 | X4.2 |
|----------------|---------|------|------|
| N              | Valid   | 50   | 50   |
|                | Missing | 0    | 0    |
| Mean           |         | 4,56 | 4,52 |
| Median         |         | 5,00 | 5,00 |
| Std. Deviation |         | ,501 | ,505 |
| Minimum        |         | 4    | 4    |
| Maximum        |         | 5    | 5    |

**X4.1**

|       |   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 22        | 44,0    | 44,0          | 44,0               |
|       | 5 | 28        | 56,0    | 56,0          | 100,0              |
| Total |   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**X4.2**

|       |   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 24        | 48,0    | 48,0          | 48,0               |
|       | 5 | 26        | 52,0    | 52,0          | 100,0              |
| Total |   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**Variabel Kepastian Hasil (X5)****Statistics**

|                |         | X5.1 | X5.2 |
|----------------|---------|------|------|
| N              | Valid   | 50   | 50   |
|                | Missing | 0    | 0    |
| Mean           |         | 4,02 | 2,90 |
| Median         |         | 4,00 | 3,00 |
| Std. Deviation |         | ,845 | ,707 |
| Minimum        |         | 2    | 2    |
| Maximum        |         | 5    | 5    |

**X5.1**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2     | 3         | 6,0     | 6,0           | 6,0                |
|       | 3     | 8         | 16,0    | 16,0          | 22,0               |
|       | 4     | 24        | 48,0    | 48,0          | 70,0               |
|       | 5     | 15        | 30,0    | 30,0          | 100,0              |
|       | Total | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**X5.2**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative<br>Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | 2     | 14        | 28,0    | 28,0          | 28,0                  |
|       | 3     | 28        | 56,0    | 56,0          | 84,0                  |
|       | 4     | 7         | 14,0    | 14,0          | 98,0                  |
|       | 5     | 1         | 2,0     | 2,0           | 100,0                 |
|       | Total | 50        | 100,0   | 100,0         |                       |

## Distribusi Frekuensi Data Bank Syariah

### Variabel Kepercayaan (X1)

#### Statistics

|                |         | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 |
|----------------|---------|------|------|------|------|
| N              | Valid   | 50   | 50   | 50   | 50   |
|                | Missing | 0    | 0    | 0    | 0    |
| Mean           |         | 4,08 | 4,00 | 3,44 | 3,78 |
| Median         |         | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 |
| Std. Deviation |         | ,634 | ,606 | ,861 | ,910 |
| Minimum        |         | 3    | 3    | 2    | 2    |
| Maximum        |         | 5    | 5    | 5    | 5    |

#### X1.1

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3     | 8         | 16,0    | 16,0          | 16,0               |
|       | 4     | 30        | 60,0    | 60,0          | 76,0               |
|       | 5     | 12        | 24,0    | 24,0          | 100,0              |
|       | Total | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

#### X1.2

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3     | 9         | 18,0    | 18,0          | 18,0               |
|       | 4     | 32        | 64,0    | 64,0          | 82,0               |
|       | 5     | 9         | 18,0    | 18,0          | 100,0              |
|       | Total | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

#### X1.3

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2     | 6         | 12,0    | 12,0          | 12,0               |
|       | 3     | 22        | 44,0    | 44,0          | 56,0               |
|       | 4     | 16        | 32,0    | 32,0          | 88,0               |
|       | 5     | 6         | 12,0    | 12,0          | 100,0              |
|       | Total | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

#### X1.4

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2     | 4         | 8,0     | 8,0           | 8,0                |
|       | 3     | 15        | 30,0    | 30,0          | 38,0               |
|       | 4     | 19        | 38,0    | 38,0          | 76,0               |
|       | 5     | 12        | 24,0    | 24,0          | 100,0              |
|       | Total | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

## Variabel Pelayanan (X2)

## Statistics

|                |         | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | X2.6 | X2.7  |
|----------------|---------|------|------|------|------|------|------|-------|
| N              | Valid   | 50   | 50   | 50   | 50   | 50   | 50   | 50    |
|                | Missing | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0     |
| Mean           |         | 4,38 | 3,86 | 4,00 | 4,12 | 4,14 | 4,32 | 3,04  |
| Median         |         | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00  |
| Std. Deviation |         | ,635 | ,572 | ,606 | ,521 | ,670 | ,471 | 1,009 |
| Minimum        |         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 1     |
| Maximum        |         | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     |

## X2.1

|       |   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 4         | 8,0     | 8,0           | 8,0                |
|       | 4 | 23        | 46,0    | 46,0          | 54,0               |
|       | 5 | 23        | 46,0    | 46,0          | 100,0              |
| Total |   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

## X2.2

|       |   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 12        | 24,0    | 24,0          | 24,0               |
|       | 4 | 33        | 66,0    | 66,0          | 90,0               |
|       | 5 | 5         | 10,0    | 10,0          | 100,0              |
| Total |   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

## X2.3

|       |   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 9         | 18,0    | 18,0          | 18,0               |
|       | 4 | 32        | 64,0    | 64,0          | 82,0               |
|       | 5 | 9         | 18,0    | 18,0          | 100,0              |
| Total |   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

## X2.4

|       |   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 4         | 8,0     | 8,0           | 8,0                |
|       | 4 | 36        | 72,0    | 72,0          | 80,0               |
|       | 5 | 10        | 20,0    | 20,0          | 100,0              |
| Total |   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**X2.5**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 8         | 16,0    | 16,0          | 16,0               |
| 4       | 27        | 54,0    | 54,0          | 70,0               |
| 5       | 15        | 30,0    | 30,0          | 100,0              |
| Total   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**X2.6**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 4 | 34        | 68,0    | 68,0          | 68,0               |
| 5       | 16        | 32,0    | 32,0          | 100,0              |
| Total   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**X2.7**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1 | 5         | 10,0    | 10,0          | 10,0               |
| 2       | 7         | 14,0    | 14,0          | 24,0               |
| 3       | 21        | 42,0    | 42,0          | 66,0               |
| 4       | 15        | 30,0    | 30,0          | 96,0               |
| 5       | 2         | 4,0     | 4,0           | 100,0              |
| Total   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**Variabel Pengembalian Hasil (X3)****Statistics**

|                |         | X3.1 | X3.2 | X3.3 | X3.4 | X3.5 | X3.6 |
|----------------|---------|------|------|------|------|------|------|
| N              | Valid   | 50   | 50   | 50   | 50   | 50   | 50   |
|                | Missing | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| Mean           |         | 4,16 | 4,14 | 3,60 | 3,48 | 3,70 | 3,34 |
| Median         |         | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 |
| Std. Deviation |         | ,710 | ,670 | ,904 | ,789 | ,735 | ,982 |
| Minimum        |         | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 1    |
| Maximum        |         | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |

**X3.1**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 9         | 18,0    | 18,0          | 18,0               |
| 4       | 24        | 48,0    | 48,0          | 66,0               |
| 5       | 17        | 34,0    | 34,0          | 100,0              |
| Total   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**X3.2**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3     | 8         | 16,0    | 16,0          | 16,0               |
|       | 4     | 27        | 54,0    | 54,0          | 70,0               |
|       | 5     | 15        | 30,0    | 30,0          | 100,0              |
|       | Total | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**X3.3**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2     | 6         | 12,0    | 12,0          | 12,0               |
|       | 3     | 16        | 32,0    | 32,0          | 44,0               |
|       | 4     | 20        | 40,0    | 40,0          | 84,0               |
|       | 5     | 8         | 16,0    | 16,0          | 100,0              |
|       | Total | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**X3.4**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2     | 4         | 8,0     | 8,0           | 8,0                |
|       | 3     | 23        | 46,0    | 46,0          | 54,0               |
|       | 4     | 18        | 36,0    | 36,0          | 90,0               |
|       | 5     | 5         | 10,0    | 10,0          | 100,0              |
|       | Total | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**X3.5**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3     | 23        | 46,0    | 46,0          | 46,0               |
|       | 4     | 19        | 38,0    | 38,0          | 84,0               |
|       | 5     | 8         | 16,0    | 16,0          | 100,0              |
|       | Total | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**X3.6**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1     | 2         | 4,0     | 4,0           | 4,0                |
|       | 2     | 6         | 12,0    | 12,0          | 16,0               |
|       | 3     | 21        | 42,0    | 42,0          | 58,0               |
|       | 4     | 15        | 30,0    | 30,0          | 88,0               |
|       | 5     | 6         | 12,0    | 12,0          | 100,0              |
|       | Total | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**Variabel Kesesuaian Hukum (X4)****Statistics**

|                |         | X4.1 | X4.2 |
|----------------|---------|------|------|
| N              | Valid   | 50   | 50   |
|                | Missing | 0    | 0    |
| Mean           |         | 4,34 | 4,24 |
| Median         |         | 4,00 | 4,00 |
| Std. Deviation |         | ,658 | ,687 |
| Minimum        |         | 3    | 3    |
| Maximum        |         | 5    | 5    |

**X4.1**

|       |   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 5         | 10,0    | 10,0          | 10,0               |
|       | 4 | 23        | 46,0    | 46,0          | 56,0               |
|       | 5 | 22        | 44,0    | 44,0          | 100,0              |
| Total |   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**X4.2**

|       |   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 7         | 14,0    | 14,0          | 14,0               |
|       | 4 | 24        | 48,0    | 48,0          | 62,0               |
|       | 5 | 19        | 38,0    | 38,0          | 100,0              |
| Total |   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**Variabel Kepastian Hasil (X5)****Statistics**

|                |         | X5.1 | X5.2 |
|----------------|---------|------|------|
| N              | Valid   | 50   | 50   |
|                | Missing | 0    | 0    |
| Mean           |         | 4,18 | 2,88 |
| Median         |         | 4,00 | 3,00 |
| Std. Deviation |         | ,661 | ,773 |
| Minimum        |         | 3    | 2    |
| Maximum        |         | 5    | 5    |

**X5.1**

|       |   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 7         | 14,0    | 14,0          | 14,0               |
|       | 4 | 27        | 54,0    | 54,0          | 68,0               |
|       | 5 | 16        | 32,0    | 32,0          | 100,0              |
| Total |   | 50        | 100,0   | 100,0         |                    |

**X5.2**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative<br>Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | 2     | 17        | 34,0    | 34,0          | 34,0                  |
|       | 3     | 23        | 46,0    | 46,0          | 80,0                  |
|       | 4     | 9         | 18,0    | 18,0          | 98,0                  |
|       | 5     | 1         | 2,0     | 2,0           | 100,0                 |
|       | Total | 50        | 100,0   | 100,0         |                       |

## Uji Validitas Data

## Variabel Kepercayaan (X1)

## Correlations

|      |                     | X1.1   | X1.2   | X1.3   | X1.4   | X1     |
|------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X1.1 | Pearson Correlation | 1      | ,220*  | ,106   | ,240*  | ,523** |
|      | Sig. (2-tailed)     |        | ,028   | ,294   | ,016   | ,000   |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X1.2 | Pearson Correlation | ,220*  | 1      | ,219*  | ,330** | ,593** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,028   |        | ,028   | ,001   | ,000   |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X1.3 | Pearson Correlation | ,106   | ,219*  | 1      | ,621** | ,770** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,294   | ,028   |        | ,000   | ,000   |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X1.4 | Pearson Correlation | ,240*  | ,330** | ,621** | 1      | ,834** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,016   | ,001   | ,000   |        | ,000   |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X1   | Pearson Correlation | ,523** | ,593** | ,770** | ,834** | 1      |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |        |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |

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

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

## Variabel Pelayanan (X2)

## Correlations

|      |                     | X2.1   | X2.2   | X2.3   | X2.4   | X2.5   | X2.6   | X2.7   | X2     |
|------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X2.1 | Pearson Correlation | 1      | ,168   | ,365** | ,189   | ,237*  | ,193   | ,110   | ,558** |
|      | Sig. (2-tailed)     |        | ,095   | ,000   | ,059   | ,018   | ,055   | ,275   | ,000   |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X2.2 | Pearson Correlation | ,168   | 1      | ,322** | ,371** | ,385** | ,198*  | ,170   | ,614** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,095   |        | ,001   | ,000   | ,000   | ,048   | ,091   | ,000   |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X2.3 | Pearson Correlation | ,365** | ,322** | 1      | ,225*  | ,582** | ,301** | ,116   | ,695** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,001   |        | ,025   | ,000   | ,002   | ,250   | ,000   |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X2.4 | Pearson Correlation | ,189   | ,371** | ,225*  | 1      | ,380** | ,433** | -,167  | ,518** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,059   | ,000   | ,025   |        | ,000   | ,000   | ,097   | ,000   |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X2.5 | Pearson Correlation | ,237*  | ,385** | ,582** | ,380** | 1      | ,416** | ,019   | ,709** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,018   | ,000   | ,000   | ,000   |        | ,000   | ,851   | ,000   |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X2.6 | Pearson Correlation | ,193   | ,198*  | ,301** | ,433** | ,416** | 1      | -,236* | ,504** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,055   | ,048   | ,002   | ,000   | ,000   |        | ,018   | ,000   |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X2.7 | Pearson Correlation | ,110   | ,170   | ,116   | -,167  | ,019   | -,236* | 1      | ,409** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,275   | ,091   | ,250   | ,097   | ,851   | ,018   |        | ,000   |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X2   | Pearson Correlation | ,558** | ,614** | ,695** | ,518** | ,709** | ,504** | ,409** | 1      |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |        |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |

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

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

**Variabel Pengembalian Hasil (X3)****Correlations**

|      |                     | X3.1   | X3.2   | X3.3   | X3.4   | X3.5   | X3.6   | X3     |
|------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X3.1 | Pearson Correlation | 1      | ,063   | ,156   | ,098   | ,071   | -,067  | ,440** |
|      | Sig. (2-tailed)     |        | ,531   | ,122   | ,333   | ,480   | ,508   | ,000   |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X3.2 | Pearson Correlation | ,063   | 1      | ,067   | ,018   | -,059  | -,035  | ,342** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,531   |        | ,510   | ,857   | ,557   | ,730   | ,000   |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X3.3 | Pearson Correlation | ,156   | ,067   | 1      | ,224*  | ,055   | ,130   | ,614** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,122   | ,510   |        | ,025   | ,586   | ,198   | ,000   |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X3.4 | Pearson Correlation | ,098   | ,018   | ,224*  | 1      | ,091   | ,010   | ,511** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,333   | ,857   | ,025   |        | ,368   | ,918   | ,000   |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X3.5 | Pearson Correlation | ,071   | -,059  | ,055   | ,091   | 1      | ,029   | ,396** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,480   | ,557   | ,586   | ,368   |        | ,777   | ,000   |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X3.6 | Pearson Correlation | -,067  | -,035  | ,130   | ,010   | ,029   | 1      | ,458** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,508   | ,730   | ,198   | ,918   | ,777   |        | ,000   |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X3   | Pearson Correlation | ,440** | ,342** | ,614** | ,511** | ,396** | ,458** | 1      |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |        |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |

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

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

**Variabel Kesesuaian Hukum (X4)****Correlations**

|      |                     | X4.1   | X4.2   | X4     |
|------|---------------------|--------|--------|--------|
| X4.1 | Pearson Correlation | 1      | ,108   | ,733** |
|      | Sig. (2-tailed)     |        | ,285   | ,000   |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    |
| X4.2 | Pearson Correlation | ,108   | 1      | ,756** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,285   |        | ,000   |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    |
| X4   | Pearson Correlation | ,733** | ,756** | 1      |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   |        |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    |

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

**Variabel Kepastian Hasil (X5)****Correlations**

|      |                     | X5.1   | X5.2   | X5     |
|------|---------------------|--------|--------|--------|
| X5.1 | Pearson Correlation | 1      | -,233* | ,634** |
|      | Sig. (2-tailed)     |        | ,020   | ,000   |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    |
| X5.2 | Pearson Correlation | -,233* | 1      | ,605** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,020   |        | ,000   |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    |
| X5   | Pearson Correlation | ,634** | ,605** | 1      |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   |        |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    |

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

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

## Uji Reliabilitas Data

### Variabel Kepercayaan (X1)

#### Case Processing Summary

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 100 | 100,0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | ,0    |
|       | Total                 | 100 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,773             | ,801   | 5          |

#### Summary Item Statistics

|            | Mean  | Minimum | Maximum | Range  | Maximum / Minimum | Variance | N of Items |
|------------|-------|---------|---------|--------|-------------------|----------|------------|
| Item Means | 6,460 | 3,900   | 16,150  | 12,250 | 4,141             | 29,351   | 5          |

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

### Variabel Pelayanan (X2)

#### Case Processing Summary

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 100 | 100,0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | ,0    |
|       | Total                 | 100 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,717             | ,785   | 8          |

#### Summary Item Statistics

|            | Mean  | Minimum | Maximum | Range  | Maximum / Minimum | Variance | N of Items |
|------------|-------|---------|---------|--------|-------------------|----------|------------|
| Item Means | 6,955 | 3,720   | 27,820  | 24,100 | 7,478             | 71,103   | 8          |

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

**Variabel Pengembalian Hasil (X3)****Case Processing Summary**

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 100 | 100,0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | ,0    |
|       | Total                 | 100 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,648             | ,593   | 7          |

**Summary Item Statistics**

|            | Mean  | Minimum | Maximum | Range  | Maximum / Minimum | Variance | N of Items |
|------------|-------|---------|---------|--------|-------------------|----------|------------|
| Item Means | 6,529 | 3,630   | 22,850  | 19,220 | 6,295             | 51,817   | 7          |

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

**Variabel Kesesuaian Hukum (X4)****Case Processing Summary**

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 100 | 100,0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | ,0    |
|       | Total                 | 100 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,787             | ,773   | 3          |

**Summary Item Statistics**

|            | Mean  | Minimum | Maximum | Range | Maximum / Minimum | Variance | N of Items |
|------------|-------|---------|---------|-------|-------------------|----------|------------|
| Item Means | 5,887 | 4,380   | 8,830   | 4,450 | 2,016             | 6,499    | 3          |

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

**Variabel Kepastian Hasil (X5)****Case Processing Summary**

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 100 | 100,0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | ,0    |
|       | Total                 | 100 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,636             | ,602   | 3          |

**Summary Item Statistics**

|            | Mean  | Minimum | Maximum | Range | Maximum / Minimum | Variance | N of Items |
|------------|-------|---------|---------|-------|-------------------|----------|------------|
| Item Means | 4,660 | 2,890   | 6,990   | 4,100 | 2,419             | 4,438    | 3          |

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

**Uji Asumsi Klasik**

**Uji Normalitas**

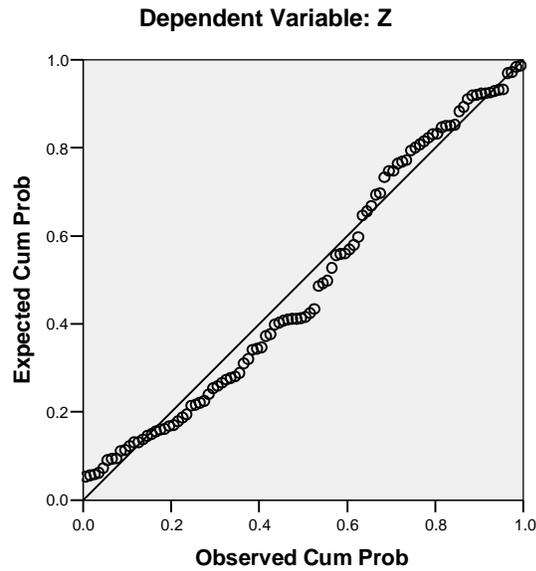
**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

| Model | Variables Entered  | Variables Removed | Method |
|-------|--------------------|-------------------|--------|
| 1     | X5, X3, X1, X4, X2 | .                 | Enter  |

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Z

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



## Uji Multikolinieritas

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

| Model | Variables Entered  | Variables Removed | Method |
|-------|--------------------|-------------------|--------|
| 1     | X5, X3, X1, X4, X2 | .                 | Enter  |

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Z

Coefficients<sup>a</sup>

| Model |    | Collinearity Statistics |       |
|-------|----|-------------------------|-------|
|       |    | Tolerance               | VIF   |
| 1     | X1 | ,960                    | 1,042 |
|       | X2 | ,871                    | 1,148 |
|       | X3 | ,938                    | 1,066 |
|       | X4 | ,991                    | 1,009 |
|       | X5 | ,936                    | 1,069 |

a. Dependent Variable: Z

Coefficient Correlations<sup>a</sup>

| Model |              | X5 | X3    | X1    | X4    | X2    |       |
|-------|--------------|----|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1     | Correlations | X5 | 1,000 | -,053 | -,067 | ,081  | -,238 |
|       |              | X3 | -,053 | 1,000 | ,114  | -,006 | ,238  |
|       |              | X1 | -,067 | ,114  | 1,000 | -,034 | ,182  |
|       |              | X4 | ,081  | -,006 | -,034 | 1,000 | ,017  |
|       |              | X2 | -,238 | ,238  | ,182  | ,017  | 1,000 |
|       | Covariances  | X5 | ,002  | ,000  | ,000  | ,000  | ,000  |
|       |              | X3 | ,000  | ,000  | ,000  | ,000  | ,000  |
|       |              | X1 | ,000  | ,000  | ,000  | ,000  | ,000  |
|       |              | X4 | ,000  | ,000  | ,000  | ,002  | ,000  |
|       |              | X2 | ,000  | ,000  | ,000  | ,000  | ,000  |

a. Dependent Variable: Z

Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

| Model | Dimension | Eigenvalue | Condition Index | Variance Proportions |      |      |      |      |      |
|-------|-----------|------------|-----------------|----------------------|------|------|------|------|------|
|       |           |            |                 | (Constant)           | X1   | X2   | X3   | X4   | X5   |
| 1     | 1         | 5,949      | 1,000           | ,000                 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
|       | 2         | ,017       | 18,440          | ,000                 | ,348 | ,034 | ,002 | ,033 | ,421 |
|       | 3         | ,014       | 20,479          | ,002                 | ,452 | ,010 | ,065 | ,162 | ,227 |
|       | 4         | ,010       | 24,883          | ,000                 | ,004 | ,224 | ,461 | ,110 | ,035 |
|       | 5         | ,008       | 27,184          | ,004                 | ,009 | ,323 | ,049 | ,524 | ,297 |
|       | 6         | ,001       | 64,211          | ,994                 | ,186 | ,409 | ,422 | ,171 | ,019 |

a. Dependent Variable: Z



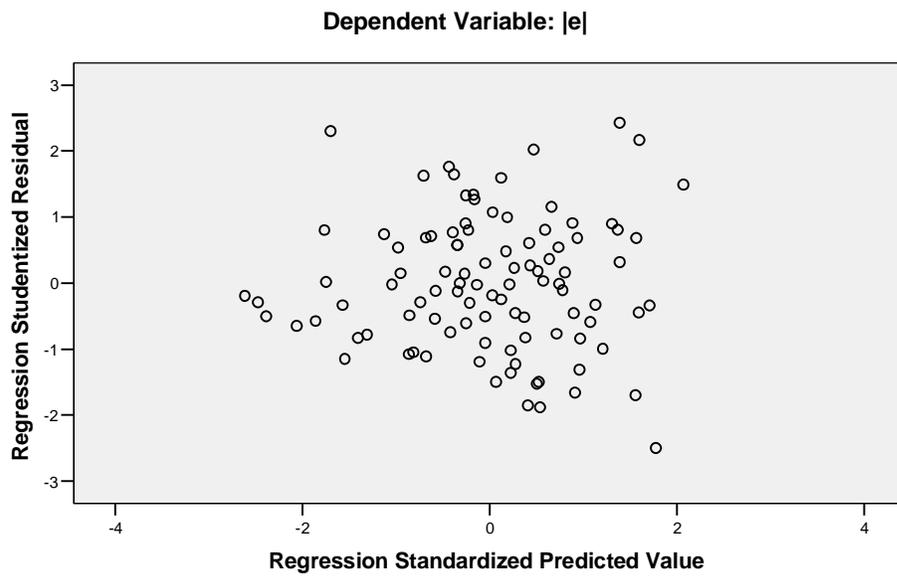
Uji Heteroskedastisitas

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

| Model | Variables Entered  | Variables Removed | Method |
|-------|--------------------|-------------------|--------|
| 1     | X5, X3, X1, X4, X2 | .                 | Enter  |

- a. All requested variables entered.
- b. Dependent Variable: |e|

Scatterplot



## Analisis Diskriminan

### Analysis Case Processing Summary

| Unweighted Cases |   | N   | Percent |
|------------------|---|-----|---------|
| Valid            |   | 100 | 100,0   |
| Excluded         | Missing or out-of-range group codes   | 0   | ,0      |
|                  | At least one missing discriminating variable  | 0   | ,0      |
|                  | Both missing or out-of-range group codes and at least one missing discriminating variable | 0   | ,0      |
|                  | Total   | 0   | ,0      |
| Total            |   | 100 | 100,0   |

### Group Statistics

| Z            |    | Mean  | Std. Deviation | Valid N (listwise) |          |
|--------------|----|-------|----------------|--------------------|----------|
|              |    |       |                | Unweighted         | Weighted |
| Konsensional | X1 | 17,00 | 1,385          | 50                 | 50,000   |
|              | X2 | 27,78 | 2,823          | 50                 | 50,000   |
|              | X3 | 23,28 | 1,970          | 50                 | 50,000   |
|              | X4 | 9,08  | ,829           | 50                 | 50,000   |
|              | X5 | 6,92  | ,877           | 50                 | 50,000   |
| Syariah      | X1 | 15,30 | 2,306          | 50                 | 50,000   |
|              | X2 | 27,86 | 2,321          | 50                 | 50,000   |
|              | X3 | 22,42 | 2,129          | 50                 | 50,000   |
|              | X4 | 8,58  | ,906           | 50                 | 50,000   |
|              | X5 | 7,06  | ,978           | 50                 | 50,000   |
| Total        | X1 | 16,15 | 2,076          | 100                | 100,000  |
|              | X2 | 27,82 | 2,572          | 100                | 100,000  |
|              | X3 | 22,85 | 2,086          | 100                | 100,000  |
|              | X4 | 8,83  | ,900           | 100                | 100,000  |
|              | X5 | 6,99  | ,927           | 100                | 100,000  |

### Tests of Equality of Group Means

|    | Wilks' Lambda | F      | df1 | df2 | Sig. |
|----|---------------|--------|-----|-----|------|
| X1 | ,831          | 19,973 | 1   | 98  | ,000 |
| X2 | 1,000         | ,024   | 1   | 98  | ,877 |
| X3 | ,957          | 4,395  | 1   | 98  | ,039 |
| X4 | ,922          | 8,293  | 1   | 98  | ,005 |
| X5 | ,994          | ,568   | 1   | 98  | ,453 |

## Analysis 1

## Stepwise Statistics

Variables Entered/Removed<sup>a,b,c,d</sup>

| Step | Entered | Wilks' Lambda |     |     |        |           |     |        |      |
|------|---------|---------------|-----|-----|--------|-----------|-----|--------|------|
|      |         | Statistic     | df1 | df2 | df3    | Exact F   |     |        |      |
|      |         |               |     |     |        | Statistic | df1 | df2    | Sig. |
| 1    | X1      | ,831          | 1   | 1   | 98,000 | 19,973    | 1   | 98,000 | ,000 |
| 2    | X4      | ,761          | 2   | 1   | 98,000 | 15,272    | 2   | 97,000 | ,000 |
| 3    | X3      | ,705          | 3   | 1   | 98,000 | 13,388    | 3   | 96,000 | ,000 |

At each step, the variable that minimizes the overall Wilks' Lambda is entered.

- Maximum number of steps is 10.
- Minimum partial F to enter is 3.84.
- Maximum partial F to remove is 2.71.
- F level, tolerance, or VIN insufficient for further computation.

## Variables in the Analysis

| Step |    | Tolerance | F to Remove | Wilks' Lambda |
|------|----|-----------|-------------|---------------|
| 1    | X1 | 1,000     | 19,973      |               |
| 2    | X1 | ,992      | 20,593      | ,922          |
|      | X4 | ,992      | 8,950       | ,831          |
| 3    | X1 | ,958      | 23,817      | ,880          |
|      | X4 | ,987      | 9,377       | ,774          |
|      | X3 | ,963      | 7,555       | ,761          |

## Variables Not in the Analysis

| Step |    | Tolerance | Min. Tolerance | F to Enter | Wilks' Lambda |
|------|----|-----------|----------------|------------|---------------|
| 0    | X1 | 1,000     | 1,000          | 19,973     | ,831          |
|      | X2 | 1,000     | 1,000          | ,024       | 1,000         |
|      | X3 | 1,000     | 1,000          | 4,395      | ,957          |
|      | X4 | 1,000     | 1,000          | 8,293      | ,922          |
|      | X5 | 1,000     | 1,000          | ,568       | ,994          |
| 1    | X2 | ,975      | ,975           | ,263       | ,828          |
|      | X3 | ,968      | ,968           | 7,118      | ,774          |
|      | X4 | ,992      | ,992           | 8,950      | ,761          |
|      | X5 | ,997      | ,997           | ,849       | ,823          |
| 2    | X2 | ,971      | ,965           | ,424       | ,757          |
|      | X3 | ,963      | ,958           | 7,555      | ,705          |
|      | X5 | ,993      | ,988           | ,486       | ,757          |
| 3    | X2 | ,906      | ,898           | 1,838      | ,692          |
|      | X5 | ,992      | ,955           | ,505       | ,701          |

**Wilks' Lambda**

| Step | Number of Variables | Lambda | df1 | df2 | df3 | Exact F   |     |        |      |
|------|---------------------|--------|-----|-----|-----|-----------|-----|--------|------|
|      |                     |        |     |     |     | Statistic | df1 | df2    | Sig. |
| 1    | 1                   | ,831   | 1   | 1   | 98  | 19,973    | 1   | 98,000 | ,000 |
| 2    | 2                   | ,761   | 2   | 1   | 98  | 15,272    | 2   | 97,000 | ,000 |
| 3    | 3                   | ,705   | 3   | 1   | 98  | 13,388    | 3   | 96,000 | ,000 |

**Summary of Canonical Discriminant Functions****Eigenvalues**

| Function | Eigenvalue        | % of Variance | Cumulative % | Canonical Correlation |
|----------|-------------------|---------------|--------------|-----------------------|
| 1        | ,418 <sup>a</sup> | 100,0         | 100,0        | ,543                  |

a. First 1 canonical discriminant functions were used in the analysis.

**Wilks' Lambda**

| Test of Function(s) | Wilks' Lambda | Chi-square | df | Sig. |
|---------------------|---------------|------------|----|------|
| 1                   | ,705          | 33,727     | 3  | ,000 |

**Standardized Canonical Discriminant Function Coefficients**

|    | Function |
|----|----------|
|    | 1        |
| X1 | ,839     |
| X3 | ,507     |
| X4 | ,553     |

**Canonical Discriminant Function Coefficients**

|            | Function |
|------------|----------|
|            | 1        |
| X1         | ,441     |
| X3         | ,247     |
| X4         | ,637     |
| (Constant) | -18,391  |

Unstandardized coefficients

**Structure Matrix**

|                 | Function |
|-----------------|----------|
|                 | 1        |
| X1              | ,698     |
| X4              | ,450     |
| X3              | ,327     |
| X2 <sup>a</sup> | -,268    |
| X5 <sup>a</sup> | ,016     |

Pooled within-groups correlations between discriminating variables and standardized canonical discriminant functions  
Variables ordered by absolute size of correlation within function.

a. This variable not used in the analysis.

**Functions at Group Centroids**

| Z            | Function |
|--------------|----------|
|              | 1        |
| Konsensional | ,640     |
| Syariah      | -,640    |

Unstandardized canonical discriminant functions evaluated at group means

**Classification Statistics****Classification Processing Summary**

|                |  |     |
|----------------|--|-----|
| Processed      |  | 100 |
| Excluded       | Missing or out-of-range group codes          | 0   |
|                | At least one missing discriminating variable | 0   |
| Used in Output |  | 100 |

**Prior Probabilities for Groups**

| Z            | Prior | Cases Used in Analysis |          |
|--------------|-------|------------------------|----------|
|              |       | Unweighted             | Weighted |
| Konsensional | ,500  | 50                     | 50,000   |
| Syariah      | ,500  | 50                     | 50,000   |
| Total        | 1,000 | 100                    | 100,000  |

**Classification Function Coefficients**

|            | Z            |          |
|------------|--------------|----------|
|            | Konsensional | Syariah  |
| X1         | 6,630        | 6,065    |
| X3         | 6,954        | 6,637    |
| X4         | 14,243       | 13,427   |
| (Constant) | -202,650     | -179,098 |

Fisher's linear discriminant functions

**Classification Results<sup>b,c</sup>**

|                              | Z     | Predicted Group Membership | Predicted Group Membership |         | Total |
|------------------------------|-------|----------------------------|----------------------------|---------|-------|
|                              |       |                            | Konvensional               | Syariah |       |
| Original                     | Count | Konvensional               | 37                         | 13      | 50    |
|                              |       | Syariah                    | 15                         | 35      | 50    |
|                              | %     | Konvensional               | 74,0                       | 26,0    | 100,0 |
|                              |       | Syariah                    | 30,0                       | 70,0    | 100,0 |
| Cross-validated <sup>a</sup> | Count | Konvensional               | 37                         | 13      | 50    |
|                              |       | Syariah                    | 15                         | 35      | 50    |
|                              | %     | Konvensional               | 74,0                       | 26,0    | 100,0 |
|                              |       | Syariah                    | 30,0                       | 70,0    | 100,0 |

a. Cross validation is done only for those cases in the analysis. In cross validation, each case is classified by the functions derived from all cases other than that case.

b. 72,0% of original grouped cases correctly classified.

c. 72,0% of cross-validated grouped cases correctly classified.

## Casewise Statistics

| Case Number | Actual Group | Highest Group   |              |    |              |  | Second Highest Group |              |  | Discriminant Scores | Kategori |
|-------------|--------------|-----------------|--------------|----|--------------|--|----------------------|--------------|--|---------------------|----------|
|             |              | Predicted Group | P(D>d   G=g) |    | P(G=g   D=d) | Squared Mahalanobis Distance to Centroid | Group                | P(G=g   D=d) | Squared Mahalanobis Distance to Centroid | Function 1          |          |
|             |              |                 | p            | df |              |  |                      |              |  |                     |          |
| 1           | 0            | 1               | 0.510        | 1  | 0.841        | 0.434                                    | 0                    | 0.159        | 3.761                                    | -1.299              | 1        |
| 2           | 0            | 0               | 0.940        | 1  | 0.714        | 0.006                                    | 1                    | 0.286        | 1.840                                    | 0.716               | 0        |
| 3           | 0            | 0               | 0.676        | 1  | 0.571        | 0.175                                    | 1                    | 0.429        | 0.744                                    | 0.222               | 0        |
| 4           | 0            | 0               | 0.339        | 1  | 0.885        | 0.913                                    | 1                    | 0.115        | 5.001                                    | 1.596               | 0        |
| 5           | 0            | 0               | 0.312        | 1  | 0.892        | 1.022                                    | 1                    | 0.108        | 5.251                                    | 1.651               | 0        |
| 6           | 0            | 0               | 0.120        | 1  | 0.943        | 2.422                                    | 1                    | 0.057        | 8.047                                    | 2.196               | 0        |
| 7           | 0            | 1               | 0.869        | 1  | 0.737        | 0.027                                    | 0                    | 0.263        | 2.088                                    | -0.805              | 1        |
| 8           | 0            | 0               | 0.669        | 1  | 0.797        | 0.182                                    | 1                    | 0.203        | 2.916                                    | 1.067               | 0        |
| 9           | 0            | 0               | 0.648        | 1  | 0.558        | 0.209                                    | 1                    | 0.442        | 0.679                                    | 0.183               | 0        |
| 10          | 0            | 0               | 0.190        | 1  | 0.924        | 1.714                                    | 1                    | 0.076        | 6.707                                    | 1.949               | 0        |
| 11          | 0            | 1               | 0.934        | 1  | 0.671        | 0.007                                    | 0                    | 0.329        | 1.435                                    | -0.558              | 1        |
| 12          | 0            | 0               | 0.414        | 1  | 0.866        | 0.667                                    | 1                    | 0.134        | 4.400                                    | 1.457               | 0        |
| 13          | 0            | 0               | 0.288        | 1  | 0.898        | 1.128                                    | 1                    | 0.102        | 5.488                                    | 1.702               | 0        |
| 14          | 0            | 0               | 0.940        | 1  | 0.714        | 0.006                                    | 1                    | 0.286        | 1.840                                    | 0.716               | 0        |
| 15          | 0            | 0               | 0.414        | 1  | 0.866        | 0.667                                    | 1                    | 0.134        | 4.400                                    | 1.457               | 0        |
| 16          | 0            | 0               | 0.747        | 1  | 0.774        | 0.104                                    | 1                    | 0.226        | 2.571                                    | 0.963               | 0        |
| 17          | 0            | 0               | 0.636        | 1  | 0.553        | 0.224                                    | 1                    | 0.447        | 0.651                                    | 0.167               | 0        |
| 18          | 0            | 0               | 0.982        | 1  | 0.700        | 0.001                                    | 1                    | 0.300        | 1.699                                    | 0.663               | 0        |
| 19          | 0            | 1               | 0.564        | 1  | 0.520        | 0.333                                    | 0                    | 0.480        | 0.495                                    | -0.064              | 1        |
| 20          | 0            | 0               | 0.713        | 1  | 0.587        | 0.135                                    | 1                    | 0.413        | 0.834                                    | 0.273               | 0        |
| 21          | 0            | 1               | 0.564        | 1  | 0.520        | 0.333                                    | 0                    | 0.480        | 0.495                                    | -0.064              | 1        |
| 22          | 0            | 0               | 0.575        | 1  | 0.525        | 0.315                                    | 1                    | 0.475        | 0.518                                    | 0.079               | 0        |
| 23          | 0            | 0               | 0.228        | 1  | 0.914        | 1.452                                    | 1                    | 0.086        | 6.178                                    | 1.845               | 0        |
| 24          | 0            | 1               | 0.975        | 1  | 0.686        | 0.001                                    | 0                    | 0.314        | 1.560                                    | -0.609              | 1        |
| 25          | 0            | 0               | 0.897        | 1  | 0.728        | 0.017                                    | 1                    | 0.272        | 1.987                                    | 0.769               | 0        |
| 26          | 0            | 1               | 0.740        | 1  | 0.598        | 0.110                                    | 0                    | 0.402        | 0.901                                    | -0.309              | 1        |
| 27          | 0            | 0               | 0.605        | 1  | 0.815        | 0.267                                    | 1                    | 0.185        | 3.231                                    | 1.157               | 0        |
| 28          | 0            | 0               | 0.713        | 1  | 0.587        | 0.135                                    | 1                    | 0.413        | 0.834                                    | 0.273               | 0        |
| 29          | 0            | 0               | 0.904        | 1  | 0.661        | 0.014                                    | 1                    | 0.339        | 1.347                                    | 0.520               | 0        |
| 30          | 0            | 1               | 0.742        | 1  | 0.598        | 0.109                                    | 0                    | 0.402        | 0.904                                    | -0.311              | 1        |
| 31          | 0            | 1               | 0.829        | 1  | 0.750        | 0.046                                    | 0                    | 0.250        | 2.239                                    | -0.856              | 1        |
| 32          | 0            | 0               | 0.789        | 1  | 0.762        | 0.072                                    | 1                    | 0.238        | 2.397                                    | 0.908               | 0        |
| 33          | 0            | 1               | 0.674        | 1  | 0.570        | 0.177                                    | 0                    | 0.430        | 0.738                                    | -0.219              | 1        |
| 34          | 0            | 1               | 0.638        | 1  | 0.554        | 0.221                                    | 0                    | 0.446        | 0.656                                    | -0.170              | 1        |
| 35          | 0            | 0               | 0.178        | 1  | 0.927        | 1.811                                    | 1                    | 0.073        | 6.897                                    | 1.986               | 0        |
| 36          | 0            | 0               | 0.573        | 1  | 0.525        | 0.317                                    | 1                    | 0.475        | 0.515                                    | 0.077               | 0        |
| 37          | 0            | 0               | 0.147        | 1  | 0.936        | 2.108                                    | 1                    | 0.064        | 7.467                                    | 2.092               | 0        |
| 38          | 0            | 1               | 0.601        | 1  | 0.537        | 0.274                                    | 0                    | 0.463        | 0.573                                    | -0.117              | 1        |
| 39          | 0            | 0               | 0.338        | 1  | 0.886        | 0.917                                    | 1                    | 0.114        | 5.010                                    | 1.598               | 0        |
| 40          | 0            | 1               | 0.742        | 1  | 0.598        | 0.109                                    | 0                    | 0.402        | 0.904                                    | -0.311              | 1        |
| 41          | 0            | 0               | 0.338        | 1  | 0.886        | 0.917                                    | 1                    | 0.114        | 5.010                                    | 1.598               | 0        |
| 42          | 0            | 0               | 0.416        | 1  | 0.865        | 0.661                                    | 1                    | 0.135        | 4.383                                    | 1.453               | 0        |
| 43          | 0            | 0               | 0.605        | 1  | 0.815        | 0.267                                    | 1                    | 0.185        | 3.231                                    | 1.157               | 0        |
| 44          | 0            | 0               | 0.752        | 1  | 0.602        | 0.100                                    | 1                    | 0.398        | 0.930                                    | 0.324               | 0        |
| 45          | 0            | 0               | 0.445        | 1  | 0.858        | 0.583                                    | 1                    | 0.142        | 4.180                                    | 1.404               | 0        |
| 46          | 0            | 0               | 0.945        | 1  | 0.675        | 0.005                                    | 1                    | 0.325        | 1.468                                    | 0.571               | 0        |
| 47          | 0            | 0               | 0.940        | 1  | 0.714        | 0.006                                    | 1                    | 0.286        | 1.840                                    | 0.716               | 0        |
| 48          | 0            | 0               | 0.573        | 1  | 0.525        | 0.317                                    | 1                    | 0.475        | 0.515                                    | 0.077               | 0        |
| 49          | 0            | 0               | 0.748        | 1  | 0.774        | 0.103                                    | 1                    | 0.226        | 2.565                                    | 0.961               | 0        |
| 50          | 0            | 0               | 0.607        | 1  | 0.814        | 0.265                                    | 1                    | 0.186        | 3.223                                    | 1.155               | 0        |

**KUISIONER PENELITIAN**Nomor responden 

Yang Terhormat  
Bapak/Ibu/Saudara (i) nasabah BNI 46 Cabang Jember

Saya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi UNEJ yang sedang melakukan penelitian dengan topik “ Faktor-faktor yang Membedakan Nasabah Memilih Tabungan dengan Sistem Bagi Hasil dan Sistem Bunga” pada BNI 46 Cabang Jember. Untuk itu, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara (i) untuk mengisi kuisisioner sebagaimana terlampir.

Atas kesediaan dan perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

**IDENTITAS RESPONDEN**

Jenis kelamin : Pria / Wanita \* \*) coret yang tidak sesuai  
Usia : ..... tahun  
Pendidikan terakhir : .....  
Lama menjadi nasabah : a. 6 bulan-1 tahun b. > 1 tahun

**PETUNJUK PENGISIAN:**

Silahkan mengisi jawaban yang tersedia di lembar jawaban dengan cara memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang anda pilih, dimana:

**STS : Sangat Tidak Setuju**  
**T : Tidak Setuju**  
**CS : Cukup Setuju**  
**S : Setuju**  
**SS : Sangat Setuju**

**1. KEPERCAYAAN**

| No | Pernyataan  | STS | TS | CS | S | SS |
|----|---|-----|----|----|---|----|
| 1  | Anda yakin bahwa BNI 46 menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan standart perbankan yang berlaku   |     |    |    |   |    |
| 2  | Anda memilih BNI 46 karena sistem bunganya memberikan keuntungan yang lebih tinggi daripada bank syariah. |     |    |    |   |    |
| 3  | Ada yang berpendapat bahwa bunga bank berapapun besarnya adalah halal.                                    |     |    |    |   |    |
| 4  | Anda memilih BNI 46 karena telah beroperasi secara luas di seluruh Indonesia dibandingkan bank syariah.   |     |    |    |   |    |

**2. PELAYANAN**

| No | Pernyataan   | STS | TS | CS | S | SS |
|----|--|-----|----|----|---|----|
| 1  | Pelayanan yang diberikan oleh BNI 46 sesuai standar perbankan.             |     |    |    |   |    |
| 2  | Karyawan memberikan penjelasan yang baik dan lengkap pada nasabah.         |     |    |    |   |    |
| 3  | Karyawan melayani nasabah dengan cepat dan tanggap sesuai dengan prosedur. |     |    |    |   |    |
| 4  | Pelayanan yang diberikan kepada nasabah tanpa memandang status sosial.     |     |    |    |   |    |
| 5  | Karyawan membantu kesulitan nasabah dalam penggunaan layanan perbankan.    |     |    |    |   |    |
| 6  | Karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.             |     |    |    |   |    |
| 7  | Produk yang ditawarkan Bank BNI 46 lebih beragam dibandingkan Bank Syariah |     |    |    |   |    |

**3. TINGKAT PENGEMBALIAN HASIL**

| No | Pernyataan  | STS | TS | CS | S | SS |
|----|---|-----|----|----|---|----|
| 1  | BNI 46 memberikan tingkat bunga yang pasti setiap bulannya.                           |     |    |    |   |    |
| 2  | Tingkat bunga yang konstan menguntungkan nasabah                                      |     |    |    |   |    |
| 3  | Perhitungan tingkat bunga jelas setiap bulannya.                                      |     |    |    |   |    |
| 4  | Suku bunga yang diberikan BNI 46 lebih tinggi dibandingkan bank syariah               |     |    |    |   |    |
| 5  | Bunga BNI 46 tidak membebankan nasabah  |     |    |    |   |    |
| 6  | Saya lebih mudah menerima perhitungan dengan sistem perhitungan bunga yang ditetapkan |     |    |    |   |    |

|  |   |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|
|  | dibandingkan dengan sistem bagi hasil pada bank syariah |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|

#### 4. KESESUAIAN HUKUM SYARIAH

| No | Pernyataan  | STS | TS | CS | S | SS |
|----|---|-----|----|----|---|----|
| 1  | Menempatkan dana dan atau mendapatkan kredit di BNI 46 tidak bertentangan dengan ajaran agama |     |    |    |   |    |
| 2  | Sistem bunga tidak bertentangan dengan agama  |     |    |    |   |    |

#### 5. KEPASTIAN HASIL

| No | Pernyataan  | STS | TS | CS | S | SS |
|----|---|-----|----|----|---|----|
| 1  | BNI 46 memberikan tingkat bunga yang pasti setiap bulannya. |     |    |    |   |    |
| 2  | Tingkat bunga berfluktuasi setiap bulannya.                 |     |    |    |   |    |

**KUISIONER PENELITIAN**Nomor responden 

Yang Terhormat  
Bapak/Ibu/Saudara (i) nasabah BNI Syariah Cabang Jember

Saya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi UNEJ yang sedang melakukan penelitian dengan topik “ Faktor-faktor yang Membedakan Nasabah Memilih Tabungan dengan Sistem Bagi Hasil dan Sistem Bunga” pada BNI Syariah Cabang Jember. Untuk itu, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara (i) untuk mengisi kuisisioner sebagaimana terlampir.

Atas kesediaan dan perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

**IDENTITAS RESPONDEN**

Jenis kelamin : Pria / Wanita \* \*) coret yang tidak sesuai  
Usia : ..... tahun  
Pendidikan terakhir : .....  
Lama menjadi nasabah : a. 6 bulan-1 tahun b. > 1 tahun

**PETUNJUK PENGISIAN:**

Silahkan mengisi jawaban yang tersedia di lembar jawaban dengan cara memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang anda pilih, dimana:

**STS : Sangat Tidak Setuju**  
**T : Tidak Setuju**  
**CS : Cukup Setuju**  
**S : Setuju**  
**SS : Sangat Setuju**

### 1. KEPERCAYAAN

| No | Pernyataan   | STS | TS | CS | S | SS |
|----|--|-----|----|----|---|----|
| 1  | Anda yakin BNI Syariah menjalankan sesuai dengan syariah Islam.  |     |    |    |   |    |
| 2  | Sebagai bank syariah, produk jasa BNI Syariah memberikan penawaran sistem bagi hasil yang menguntungkan kepada anda. |     |    |    |   |    |
| 3  | Bahwa bunga bank berapapun besarnya adalah haram hukumnya menurut keyakinan anda.                                    |     |    |    |   |    |
| 4  | Anda memilih Bank BNI Syariah karena sebagai bank yang beroperasi secara syariah dan sesuai dengan keyakinan anda.   |     |    |    |   |    |

### 2. PELAYANAN

| No | Pernyataan   | STS | TS | CS | S | SS |
|----|--|-----|----|----|---|----|
| 1  | Pelayanan yang diberikan oleh BNI Syariah sesuai dengan Syariah Islam.           |     |    |    |   |    |
| 2  | Karyawan memberikan penjelasan yang baik dan lengkap pada nasabah.               |     |    |    |   |    |
| 3  | Karyawan melayani nasabah dengan cepat dan tanggap sesuai dengan prosedur.       |     |    |    |   |    |
| 4  | Pelayanan yang diberikan kepada nasabah tanpa memandang status sosial.           |     |    |    |   |    |
| 5  | Karyawan membantu kesulitan nasabah dalam penggunaan layanan perbankan.          |     |    |    |   |    |
| 6  | Karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.                   |     |    |    |   |    |
| 7  | Produk yang ditawarkan Bank BNI Syariah kurang beragam dibandingkan Bank BNI 46. |     |    |    |   |    |

### 3. TINGKAT PENGEMBALIAN HASIL

| No | Pernyataan  | STS | TS | CS | S | SS |
|----|---|-----|----|----|---|----|
| 1  | Bank BNI Syariah memberikan bagi hasil yang pasti setiap bulannya |     |    |    |   |    |
| 2  | Sistem bagi hasil menguntungkan nasabah                           |     |    |    |   |    |

|   |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 3 | Perhitungan bagi hasil jelas setiap bulannya   |  |  |  |  |  |
| 4 | Bagi hasil yang diberikan Bank BNI Syariah lebih tinggi dibandingkan bunga di bank BNI 46  |  |  |  |  |  |
| 5 | Sistem bagi hasil tidak membebankan nasabah  |  |  |  |  |  |
| 6 | Saya lebih mudah menerima perhitungan dengan sistem margin/bagi hasil dibandingkan dengan perhitungan bunga yang ditetapkan bank konvensional. |  |  |  |  |  |

#### 4. KESESUAIAN HUKUM SYARIAH

| No | Pernyataan   | STS | TS | CS | S | SS |
|----|--|-----|----|----|---|----|
| 1  | Dengan menabung di bank BNI Syariah sama dengan menjalankan syariah Islam. |     |    |    |   |    |
| 2  | Sistem bagi hasil sesuai dengan syariah Islam.                             |     |    |    |   |    |

#### 5. KEPASTIAN HASIL

| No | Pernyataan   | STS | TS | CS | S | SS |
|----|--|-----|----|----|---|----|
| 1  | Pembagian bagi hasil BNI Syariah jelas pembagiannya sesuai dengan akad (perjanjian) di awal.                 |     |    |    |   |    |
| 2  | Pembagian bagi hasil setiap bulannya tidak pasti karena sesuai dengan keuntungan yang diperoleh BNI Syariah. |     |    |    |   |    |