

**PENGARUH PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DI BANK  
SUMUT SYARIAH KCP PANYABUNGAN**



**SKRIPSI**

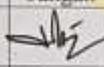
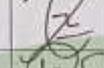
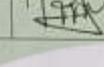
*Diajukan Kepada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Menyelesaikan  
Program Sarjana Perbankan Syariah*

**Rifwan Hamdi**  
NIM. 19150044

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
MANDAILING NATAL  
TAHUN 2023**

### LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan" a.n Rifwan Hamdi, NIM. 19150044, Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Program Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal pada tanggal 27 September 2023. Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1.	Arwin, M.A NIP.198512162019031007	Ketua/Penguji I		11/10-2023
2.	Satria Darma, M.E NIP.198710202019031009	Sekretaris/Penguji II		12/10-2023
3.	Ali Topan Lubis, M.E.I NIP.198312252019031006	Penguji III		16/10-2023
4.	Rukiah, M.Si NIP.198006222007102004	Penguji IV		11/10-2023

Mandailing Natal, Oktober 2023

Mengetahui,

Ketua STAIN Mandailing Natal



Prof. Dr. H. Sumper Muha Harahap, M. Ag  
NIP. 197203132003121002

**PENGARUH PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DI BANK  
SUMUT SYARIAH KCP PANYABUNGAN**

Skripsi

Diajukan Kepada

Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal Untuk Memenuhi  
Salah Satu Persyaratan Untuk Menyelesaikan Program Sarjana Ekonomi  
Program Studi Perbankan Syariah

**Rifwan Hamdi**

NIM. 19150044

STAIN MADINA

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
MANDAILING NATAL  
TAHUN 2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama Rifwan Hamdi, NIM. 18150044 dengan judul: **"Pengaruh Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan"** memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Pembimbing I



Arwin, M.A

NIP. 198512162019031007

Panyabungan, 14 September 2023

Pembimbing II



Afi Topan Lubis, M.E.I

NIP. 198312252019031006

STAIN MADINA

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rifwan Hamdi  
NIM : 19150044  
Tempat/Tgl. Lahir : Panggautan, 18 Mei 2001  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Desa Sasaran

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "**Pengaruh Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan**" adalah benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan seungguhnya.

Panyabungan, 27 September 2023  
Yang membuat pernyataan



RIFWAN HAMDI  
NIM. 19150044

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT berkat karunia dan hidayah-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan”. Penyusunan Skripsi ini dimaksudkan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi prodi Perbankan Syariah di STAIN Mandailing Natal. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari sistematika penulisan, ketepatan penggunaan kata, dan bahasa baku. Kesalahan tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Namun berkat bantuan, bimbingan, serta dorongan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan penuh rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak/Ibu:

1. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag., selaku ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal.
2. Bapak Arwin, M.A., selaku ketua prodi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal.
3. Ibu Siti Kholijah, M.E., selaku sekretaris prodi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal.
4. Bapak Ali Topan Lubis, M.E.I., selaku Dosen pembimbing akademik.
5. Bapak Ali Topan Lubis, M.E.I dan Arwin, M.A., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak pengarahan dan bimbingan serta tak lupa motivasi selama penulis menyelesaikan Skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen prodi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Madailing Natal yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Bapak Zulfizar Lubis, M.M., Selaku dosen praktisi dari Bank SUMUT yang telah banyak memberikan arahan serta bimbinganya bagi peneliti.
8. Orang tua tercinta Bapak Safrin dan Ibu Mariannur yang telah memberikan do'a dan segala kasih sayang yang tidak ada habisnya.

9. Teman-teman angkatan 2019 yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama menempuh studi.
10. Dan kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya serta memberikan kemudahan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Panyabungan, 27 September 2023

Penulis,

  
RIFWAN HAMDI  
NIM: 19150044

STAIN MADINA

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN .....</b>	<b>0</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Pembatasan Masalah .....	5
D. Perumusan Masalah .....	5
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
F. Defenisi Operasional Variabel .....	7
G. Sistematika Pembahasan .....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Produk .....	9
1. Pengertian Produk .....	9
2. Produk-produk Perbankan Syariah .....	10
B. Pelayanan .....	16
1. Pengertian Pelayanan .....	16
2. Dimensi Pelayanan.....	17
3. Persepsi Nasabah terhadap Pelayanan .....	17
C. Nasabah .....	18
1. Pengertian Nasabah .....	18

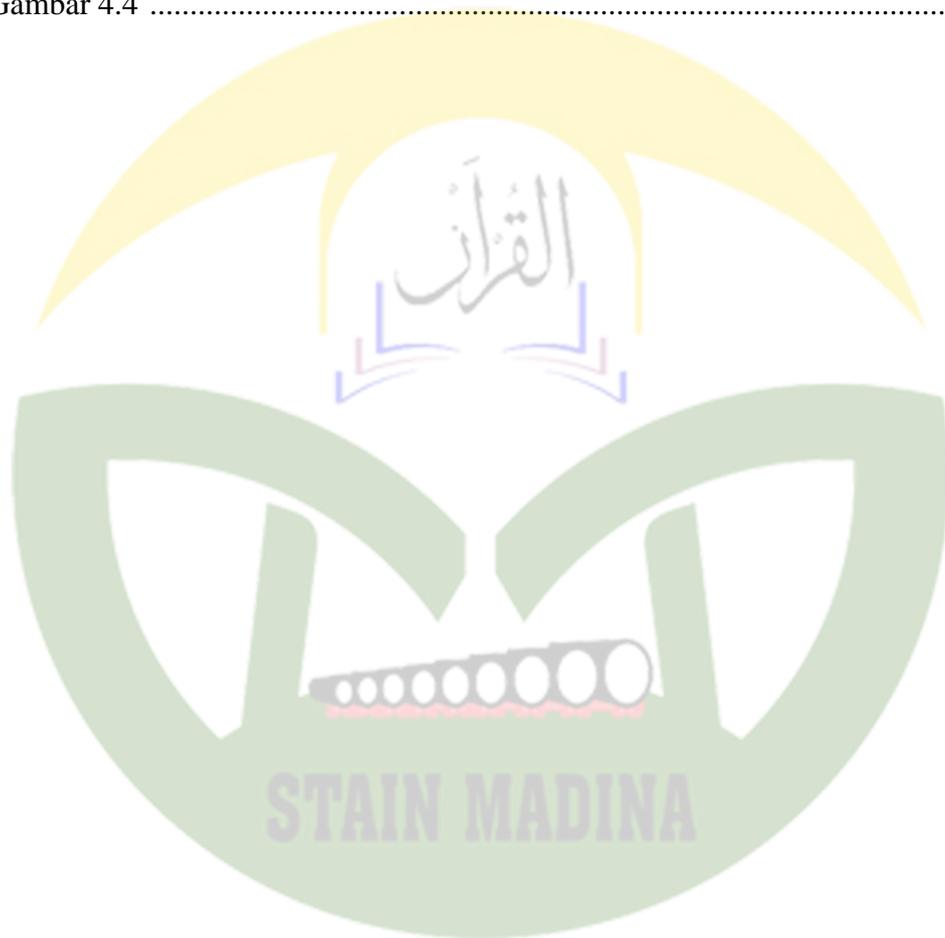
2. Perilaku Nasabah .....	18
3. Keputusan Nasabah .....	19
4. Preferensi Nasabah .....	19
D. Menabung .....	20
E. Perbankan Syariah .....	20
1. Pengertian Perbankan Syariah .....	20
2. Dasar Hukum Perbankan Syariah .....	21
3. Visi, Misi, dan Sasaran Perbankan Syariah .....	21
F. Sejarah PT. Bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan .....	0
G. Hasil Penelitian yang Relevan .....	22
H. Kerangka Berpikir .....	24
I. Hipotesis .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	25
C. Populasi dan Sampel .....	25
D. Teknik Pengumpulan Data .....	26
E. Teknik Analisis Data .....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	31
1. Makna Logo PT. Bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan ....	33
2. Visi dan Misi PT. Bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan ....	33
3. Produk dan Jasa PT. Bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan .....	34
4. Struktur Organisasi PT. Bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan .....	36
B. Gambaran Umum Responden .....	37
C. Analisis Data .....	39
1. Uji Instrumen Data .....	39
a. Uji Validitas .....	39
b. Uji Reliabilitas .....	41

2. Uji Asumsi Klasik .....	41
a. Uji Normalitas.....	41
b. Uji Multikolinearitas .....	44
c. Uji Heteroskedastisitas .....	45
3. Analisis Regresi Linear Berganda .....	46
4. Uji Hipotesis .....	48
a. Uji Parsial (Uji t) .....	48
b. Uji Simultan (Uji F) .....	49
c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	50
5. Analisa Deskripsi .....	51
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	53
B. Saran .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	55
<b>LAMPIRAN</b> .....	58
<b>DOKUMENTASI LAPANGAN</b> .....	81



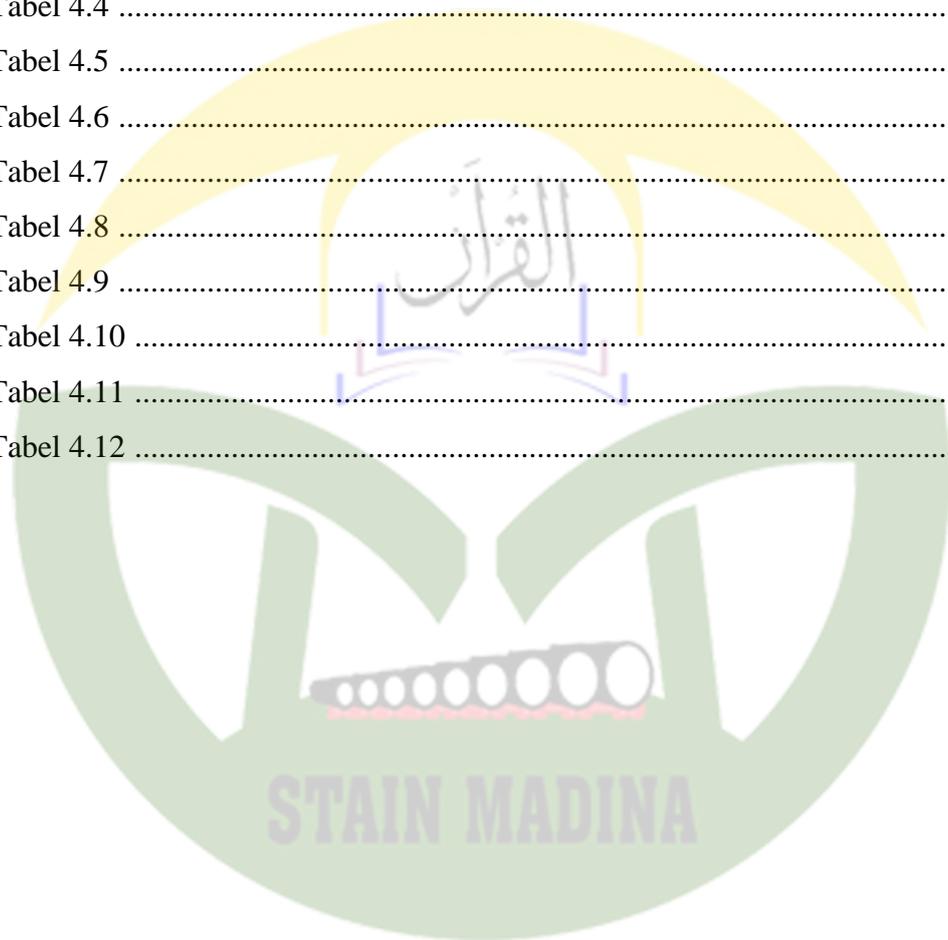
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 .....	24
Gambar 4.1 .....	33
Gambar 4.2 .....	37
Gambar 4.3 .....	43
Gambar 4.4 .....	44



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 .....	27
Tabel 4.1 .....	38
Tabel 4.2 .....	38
Tabel 4.3 .....	38
Tabel 4.4 .....	39
Tabel 4.5 .....	40
Tabel 4.6 .....	41
Tabel 4.7 .....	42
Tabel 4.8 .....	45
Tabel 4.9 .....	47
Tabel 4.10 .....	48
Tabel 4.11 .....	50
Tabel 4.12 .....	51



**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN KEPUTUSAN BERSAMA  
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN  
KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA**

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

**1. Konsonan**

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef

	ق	Qaf	Q	Ki	
	ك	Kaf	K	Ka	
	ل	Lam	L	El	
2.	V	م	Mim	M	Em
	o	ن	Nun	N	En
		و	Wau	W	We
	k	هـ	Ha	H	Ha
	a	ء	Hamzah	‘	Apostrof
		ي	Ya	Y	Ye

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

**a. Vokal Tunggal**

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Dammah	U	U

**b. Vokal Rangkap**

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـِي...	Fathah dan ya	Ai	a dan u
ـِو...	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

### c. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
آ...آ	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
إ...إ	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
أ...أ	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

### d. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1). Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah “t”.

2). Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”.

3). Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

### e. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- البِرُّ al-birr

#### f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

##### 1). Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

##### 2). Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

#### g. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuzu
- شَيْئٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

#### **h. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ      Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/  
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا      Bismillāhi majrehā wa mursāhā

#### **i. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/  
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru  
jamī`an

#### **j. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

STAIN MADINA

## MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu pasti ada kemudahan maka apabila kamu telah selesai mengerjakan dengan sungguh-sungguh hal yang lain hanya kepada Allah SWT kamu berharap”

(QS. Al-Insyirah: 6)

“Aset yang paling hebat adalah pikiran. Jika pikiran dilatih dengan baik, maka dapat menciptakan kesejahteraan yang besar dan instan”

(Robert T kiyosaki)

Tidak ada jalan pintas menuju kesuksesan. Itu adalah hasil dari persiapan, kerja keras, dan belajar dari kegagalan

(Penulis)

“Setiap pagi adalah kesempatan baru untuk menciptakan hari yang luar biasa”

(Penulis)

STAIN MADINA

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan:

1. Kepada orang tua, Bapak Safrin dan Ibu Mariannur, yang peneliti hormati dan sayangi sepanjang umur hidup di dunia, yang telah merawat, membesarkan, mendidik peneliti hingga saat ini. Beribu do'a peneliti panjatkan kepadanya yang setiap waktu tiada henti memberikan nasehat dan amanah sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada abang, kakak dan adik, Irwansyah, Irmayani, Zainul Anwar, Nisma Hayati serta saudara-saudara yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu yang selalu memberikan do'a, semangat dan dukungannya kepada peneliti.
3. Kepada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal.
4. Kepada prodi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal.
5. Kepada teman-teman satu angkatan yang menjadi saksi perjuangan bersama-sama sehingga sampai di titik ini.
6. Kepada Bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan.

## ABSTRAK

**Rifwan Hamdi (NIM: 19150044). Pengaruh Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan.** Penelitian ini di latar belakang oleh nasabah Bank SUMUT syariah KCP Panyabungan. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan pelayanan secara signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank SUMUT syariah KCP Panyabungan.

Penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu produk dan pelayanan, sedangkan variabel dependennya adalah keputusan nasabah menabung. Metode penelitian ini menggunakan metode deskripsi kuantitatif. Sampel dilakukan teknik *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner langsung ke 100 responden. Metode statistik dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, dengan uji statistik yaitu uji parsial (uji t), uji simultan (uji F) dan uji determinasi ( $R^2$ ) dengan bantuan SPSS versi 25.

Hasil penelitian analisis data menggunakan uji t terlihat bahwa t hitung koefisien produk (X1) adalah 2.846. Sedangkan t tabel bisa dihitung pada tabel t-test, dengan  $\alpha = 0,05$  dan  $df = 98$  di dapat t tabel adalah 1.661. Variabel produk memiliki p-value 0,005 lebih kecil  $< 0,05$  artinya signifikan, sedangkan t hitung lebih besar  $> t$  tabel (2.846 lebih besar  $> 1.661$ ), maka dapat disimpulkan bahwa variabel produk (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan nasabah menabung (Y) secara parsial. Variabel Pelayanan (X2) terlihat bahwa t hitung koefisien pelayanan adalah 1.155. Sedangkan t tabel bisa dihitung pada tabel t-test, dengan  $\alpha = 0,05$  dan  $df = 98$  didapat t tabel adalah 1.661. Variabel pelayanan memiliki p-value 0,008 lebih kecil  $< 0,05$  artinya signifikan, sedangkan t hitung lebih besar  $> t$  tabel (2.155 lebih besar  $> 1.661$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan nasabah menabung (Y) secara parsial. Hasil yang di dapat dalam uji F produk (X1) dan pelayanan (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di Bank SUMUT syariah KCP panyabungan.

**Kata kunci:** *Produk, Pelayanan, Keputusan Nasabah Menabung.*

## ABSTRACT

**Rifwan Hamdi (NIM: 19150044). The Influence of Products and Services on Customers' Decisions to Save at Bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan.** This research was motivated by customers of Bank SUMUT sharia KCP Panyabungan. The aim is to determine the significant influence of product and service quality on the savings decisions of Bank SUMUT sharia KCP Panyabungan customers.

This research uses independent variables, namely products and services, while the dependent variable is the customer's decision to save. This research method uses a quantitative description method. The sample was carried out using a simple random sampling technique. Data collection was carried out by distributing questionnaires directly to 100 respondents. The statistical method in this research uses multiple linear regression analysis, with statistical tests namely partial test ( $t$  test), simultaneous test ( $F$  test) and ( $R^2$ ) determination test with the help of SPSS version 25.

The results of research data analysis using the  $t$  test show that the calculated product coefficient ( $X1$ ) is 2.846. Meanwhile, the  $t$  table can be calculated from the  $t$ -test table, with  $\alpha = 0.05$  and  $df = 98$ , the  $t$  table can be obtained at 1.661. The product variable has a  $p$ -value of 0.005, which is smaller  $< 0.05$ , meaning it is significant, while the calculated  $t$  is bigger  $> t$  table (2.846, bigger  $> 1.661$ ), so it can be concluded that the product variable ( $X1$ ) has a significant effect on the consumer savings decision variable ( $Y$ ) partially. Service variable ( $X2$ ) shows that the service coefficient  $t$  is 1.155. Meanwhile, the  $t$  table can be calculated on the  $t$ -test table, with  $\alpha = 0.05$  and  $df = 98$ , the  $t$  table is 1.661. The service variable has a  $p$ -value of 0.008, which is smaller  $< 0.05$ , meaning it is significant, while the calculated  $t$  is bigger  $> t$  table (2,155 is bigger  $> 1.661$ ). So it can be concluded that the service variable ( $X2$ ) has a significant effect on the customer savings decision variable ( $Y$ ) partially. The results that can be obtained in the  $F$  test of products ( $X1$ ) and services ( $X2$ ) together influence the customer's decision to save at Bank SUMUT sharia KCP Panyabungan.

**Keywords:** Products, Services, Customer Savings Decisions

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Secara kelembagaan, Bank Syariah yang pertama kali didirikan di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI), kemudian bank-bank lain juga membuka jendela syariah untuk menjalankan kegiatan usaha. Melalui jendela syariah ini, Bank konvensional dapat memberikan layanan pembiayaan Syariah kepada nasabah melalui produk bebas *maghrib* (*maysyir, gharar, haram, riba* dan *batil*) dengan terlebih dahulu membentuk Unit Usaha Syariah (UUS). UUS adalah unit kantor pusat perbankan konvensional yang berfungsi sebagai kantor pusat cabang syariah dan/atau unit syariah (Abdul Ghofur Anshori, 2018).

Dalam undang-undang No. 21 Ayat 1 Pasal 1 Tahun 2008 tentang perbankan syariah yang mengatur tentang perbankan syariah dan unit usaha syariah, termasuk pendirian, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melakukan kegiatan usaha.

Keuangan Islam yang mulai menunjukkan eksistensinya adalah bank yang menawarkan prinsip syariah (bank syariah). Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang menghilangkan sistem riba. Peranan perbankan syariah dalam aktivitasnya tidak jauh berbeda dengan perbankan konvensional. Perbedaan antara keduanya terletak pada prinsip-prinsip dalam transaksi keuangan. Salah satu prinsip dalam perbankan syariah adalah penerapan bagi hasil yang sesuai dengan kaidah ajaran Islam. Prinsip ini tidak berlaku di perbankan konvensional yang menerapkan sistem bunga (Zamir Iqbal dan Abbas Mirakhor, 2014).

Keputusan terkait pemilihan sistem dan penggunaan produk perbankan oleh nasabah merupakan tujuan awal dari bank dalam memasarkan produk- produknya, namun diharapkan apabila nasabah menaruh sikap positif dalam evaluasi pembeliannya, maka timbullah kepuasan nasabah dalam menggunakan produk-produk yang ditawarkan. Faktor-faktor yang

mempengaruhi keputusan pembelian nasabah tidak lepas dari faktor marketing mix. Marketing mix merupakan rencana yang menyeluruh, terpadu, dan menyatu di bidang pemasaran, yang memberikan panduan tentang kegiatan yang akan dijalankan untuk dapat tercapainya tujuan pemasaran suatu perbankan yang meliputi produk, harga, lokasi, promosi, dan pelayanan (Sofjan Assauri, 2018).

Kegiatan yang dijalankan oleh perbankan syariah baik berupa kegiatan operasional perbankan maupun kegiatan pemasaran didasarkan kepada syariat hukum Islam. Seperti yang tercantum dalam Al Qur'an surah Al-Jaatsiyah ayat 18 yang artinya "Kemudian Kami jadikan kamu berada di atas suatu syariat (peraturan) dari urusan (agama itu), Maka ikutilah syariat itu dan janganlah kamu ikuti hawa nafsu orang-orang yang tidak mengetahui" (Departemen Agama RI, 2015). Sehingga kegiatan perbankanpun harus didasarkan atas syariat agama Islam.

Perbankan baik syariah maupun konvensional mempunyai berbagai macam kegiatan dalam menarik nasabah. Kegiatan penarikan tersebut dilaksanakan agar calon nasabah bersedia menjadi nasabah suatu bank. Tidak hanya pihak bank yang melakukan kegiatan untuk menarik banyak nasabah, sebaliknya mereka terlebih dahulu juga meneliti produk-produk perbankan yang telah ditawarkan, akan tetapi mereka tidak akan menjadi nasabah jika kurang yakin terhadap produk yang ditawarkan. Disinilah bank perlu untuk mengadakan promosi yang terarah, karena diharapkan dapat memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya penjualan (Endar Sugiyono, 2014).

Perbankan harus mampu mengenal apa yang menjadi kebutuhan dan harapan nasabah saat ini maupun yang akan datang. Nasabah sebagai individu dalam mendapatkan atau membeli barang telah melalui proses-proses atau tahapan-tahapan terlebih dahulu seperti mendapat informasi baik melalui iklan atau referensi dari orang lain kemudian membandingkan produk satu dengan produk lain sampai akhirnya pada keputusan membeli produk itu. Perilaku nasabah tersebut merupakan fenomena yang sangat

penting dalam kegiatan pemasaran perbankan, yaitu perilaku nasabah dalam melakukan pembelian (Swastha Bashu, 2017).

Terdapat perbedaan penting antara sistem ekonomi Islam dengan sistem ekonomi kapitalis yang berpendapat bahwa permasalahan ekonomi yang sesungguhnya adalah kelangkaan (*scarcity*) barang dan jasa (Sukirno, 2015). Perbankan syariah sebagai alternatif dari sistem perbankan konvensional yang diharapkan dapat menggerakkan sektor riil (*moneter based economy*), karena itu perbankan syariah memerlukan pengaturan khusus. Aturan tersebut harus dapat menampung berbagai kepentingan tidak saja umat Islam, tetapi juga non-muslim karena perbankan syariah bersifat universal. Seperti layaknya sebuah produk barang, perbankan syariah mulai diminati oleh semua kalangan konsumen di Indonesia. Konsumen mempunyai alasan-alasan tertentu atau faktor-faktor yang mempengaruhi mereka untuk mengambil keputusan dalam menetapkan pilihan pada bank syariah.

Hasil dari observasi awal dari wawancara dengan beberapa nasabah di Bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan bahwa nasabah rata-rata kurang mengetahui mengenai produk-produk, pelayanan serta keuntungan atau manfaat menabung di bank Syariah, mereka menabung di bank Syariah karena mempunyai teman yang menabung di Bank SUMUT Syariah atau dari instansi mereka yang sudah menjalin kerjasama dengan bank Syariah (Wawancara, 11 Juni 2023), hal ini menunjukkan bahwa produk masih belum diketahui dengan jelas oleh masyarakat. Jaringan atau outlet-outlet Bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan juga masih sedikit jika dibandingkan dengan bank-bank konvensional lainnya sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui atau paham mengenai produk jasa yang ditawarkan, pelayanannya mekanisme, sistem, seluk beluk dan jenis produk tabungan serta sesuai atau tidak dengan kebutuhan nasabah yang ditawarkan.

Dalam penelitian kali ini, penulis memilih Bank SUMUT KCP Panyabungan sebagai obyek penelitian karena Bank SUMUT Syariah merupakan salah satu perusahaan perbankan yang mengaplikasikan sistem syariah (*dual banking system*). Berdasarkan pengamatan di lapangan

menunjukkan bahwa salah satu alasan terkait pengambilan keputusan masyarakat memilih untuk menjadi nasabah bank syariah adalah terkait produk dan pelayanan yang diberikan oleh Bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi Masalah Penelitian mengenai pengaruh produk dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung ini mengambil lokasi di Bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan, yang beralamat di Jl. William Iskandar No 114, Sipolu-polu, Kecamatan Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara. Penentuan tema dan lokasi penelitian didasarkan pada:

1. Pertama, produk dan pelayanan adalah faktor utama dalam mendorong nasabah dalam menggunakan produk bank dan menciptakan loyalitas nasabah pada perusahaan sehingga berpengaruh pada revenue jangka panjang. Apabila nasabah merasa puas dengan produk dan pelayanan yang disediakan maka sikapnya terhadap perusahaan akan lebih baik dan mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung.
2. Kedua, Bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan sebagai salah satu perbankan syariah memiliki potensi besar dalam mengembangkan perekonomian berbasis nilai Islam.
3. Ketiga, banyaknya penelitian sejenis dengan mengambil cakupan objek penelitian yang luas. Pemilihan lokasi penelitian yang lebih spesifik diharapkan mampu memberikan hasil penelitian yang lebih berkualitas.

### **C. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah ditujukan agar ruang lingkup penelitian dapat lebih jelas, terarah, dan tidak meluas. Oleh karena itu skripsi ini membatasi masalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian mengenai pengaruh produk yang terdiri dari pendanaan dan juga pembiayaan serta pengaruh pelayanan perusahaan.
2. Selain itu, peneliti juga melakukan penelitian pada beberapa nasabah di Bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan.
3. Karena luasnya asumsi yang dapat diambil dari teori dan kondisi riil dilapangan maka peneliti hanya berfokus pada produk perusahaan dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung khususnya pada Bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan.

### **D. Rumusan Masalah**

1. Apakah produk berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan?
2. Apakah pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan?
3. Apakah kualitas produk dan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan?

### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh produk secara signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan.
2. Untuk mengetahui pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan.

3. Untuk mengetahui pengaruh produk dan pelayanan secara signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan.

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teori

- a. Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan tentang pengaruh produk dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan.
- b. Untuk menambah referensi tentang kajian perbankan serta sebagai bahan referensi penelitian yang sejenis yang dilakukan di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti untuk menambah pengetahuan sekaligus penerapan teori pada kasus yang nyata tentang perbankan syariah terkait pengaruh produk dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan.
- b. Bagi akademik dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menambah nilai pengetahuan mengenai perbankan syariah yang terkait pengaruh produk dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan.
- c. Bagi Bank SUMUT Syariah KCP Panyabungan memberikan informasi bagi pengelola perbankan terkait keputusan masyarakat untuk menabung. Serta dapat memberikan manfaat sebagai salah satu sumber informasi keputusan nasabah dalam menabung apabila dikaitkan dengan produk dan pelayanan.
- d. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut, serta dapat menjadi referensi tentang penelitian yang sejenis terkait produk dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank SUMUT syariah KCP Panyabungan.

## **F. Defenisi Operasional Variabel**

1. Produk adalah kondisi fisik, fungsi, dan sifat suatu produk baik barang ataupun jasa berdasarkan tingkat mutu yang diharapkan seperti durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, reparasi produk serta atribut produk lainnya dengan tujuan memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen atau pelanggan.
2. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.
3. Keputusan nasabah menabung adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang nasabah dalam melakukan transaksi pada bank secara sadar dan atas keinginan pribadi masing-masing.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Untuk terfokusnya penelitian ini, maka di susunlah sistematika pembahasan yakni:

BAB I adalah pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II merupakan kajian teori yang terdiri dari kajian terdahulu. Kajian teori terdiri dari "Pengaruh Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank SUMUT Syariah Kcp Panyabungan".

BAB III merupakan metodologi penelitian sebagai teknis dalam pembahasan penelitian yang terdiri dari gambaran umum tempat dan waktu penelitian, metode dan desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan hipotesis statistik.

BAB IV sebagai hasil dari penelitian ini terdiri dari "Pengaruh Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank SUMUT Syariah Kcp Panyabungan".

BAB V adalah penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.