

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN BANK TERHADAP MINAT  
TRANSAKSI DI BRI SYARIAH KC PURWOKERTO PADA  
MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PURWOKERTO TAHUN AKADEMIK 2017/2018**



**IAIN PURWOKERTO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Purwokerto untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Oleh :  
ISTNA MUFIDAH  
NIM. 1717202074**

**IAIN PURWOKERTO**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PURWOKERTO  
2021**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.iainpurwokerto.ac.id

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi Berjudul

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN BANK TERHADAP MINAT  
TRANSAKSI DI BRI SYARIAH KC PURWOKERTO  
PADA MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PURWOKERTO TAHUN AKADEMIK 2017/2018**

Yang disusun oleh Saudari **Istna Mufidah NIM 1717202074** Jurusan/Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Kamis** tanggal **22 Juli 2021** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

**Dr. Atabik, M.Ag.**

NIP. 19651205 199303 1 004

Sekretaris Sidang/Penguji

**Hastin Tri Utami, S. E., M. Si**

NIP. 19920613 201801 2 001

Pembimbing/Penguji

**Sulasih, S.E., M.Si.**

NIDN. 0619018002

Purwokerto, 29 Juli 2021

Mengetahui/Mengesahkan Dekan



**Dr. F. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.**

NIP. 19730921 200212 1 004

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Istna Mufidah  
NIM : 1717202074  
Jenjang : S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank terhadap Minat Transaksi di BRI Syariah KC Purwokerto pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto Tahun Akademik 2017/2018**

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 05 Juli 2021



IAIN PURWOKERTO  
Istna Mufidah  
NIM 1717202074

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto  
Di Purwokerto

*Assalamu'alaikum wr.wb*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudari Istna Mufidah NIM. 1717202074 yang berjudul:

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN BANK TERHADAP  
MINAT TRANSAKSI DI BRI SYARIAH KC PURWOKERTO  
PADA MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PURWOKERTO TAHUN AKADEMIK 2017/2018**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Perbankan Syariah (S.E).

*Wassalamu'alaikum wr.wb*

Purwokerto, 05 Juli 2021

Pembimbing,



Sulasih, S.E.,M.Si  
NIDN. 0619018002

## **MOTTO**

*“Belum terlambat menjadi apapun yang kamu impikan”*

*“Ubahlah hidupmu dihari ini, jangan bertaruh pada masa depan, kamu harus bertindak sekarang tanpa menunda-nunda”*

*-Istna Mufidah-*



**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN BANK TERHADAP  
MINAT TRANSAKSI DI BRI SYARIAH KC PURWOKERTO PADA  
MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PURWOKERTO TAHUN AKADEMIK 2017/2018**

ISTNA MUFIDAH  
NIM 1717202074

Email : [istnamufi06@gmail.com](mailto:istnamufi06@gmail.com)

Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap minat transaksi di BRI Syariah KC Purwokerto pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto tahun akademik 2017/2018.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto tahun akademik 2017/2018 yang berjumlah 95 dengan menggunakan metode *Proportionate Stratified Random Sampling* dan *Purposive Sampling*. Analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS 16.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) fasilitas (X1) berpengaruh signifikan terhadap minat transaksi (Y), (2) pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap minat transaksi (Y), (3) fasilitas dan pelayanan berpengaruh sebesar 25,2% terhadap minat transaksi (Y), sedangkan sisanya sebesar 74,8% dipengaruhi variabel lain di luar penelitian.

**Kata kunci:** Fasilitas, Pelayanan, Minat Transaksi

**THE EFFECT OF BANK FACILITIES AND SERVICES ON  
TRANSACTION INTEREST IN BRI SYARIAH KC PURWOKERTO ON  
STUDENTS OF THE STATE ISLAMIC RELIGION INSTITUTE (IAIN)  
PURWOKERTO 2017/2018 ACADEMIC YEAR**

ISTNA MUFIDAH  
NIM. 1717202074

Email : [istnamufi06@gmail.com](mailto:istnamufi06@gmail.com)

Islamic Banking Departement Faculty of Economics and Business Islam  
State Islamic Institute (IAIN) Purwokerto

**ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine the effect of facilities and services on transaction interest at BRI Syariah KC Purwokerto on students of the State Islamic Religion Institute (IAIN) Purwokerto in the 2017/2018 academic year.

This study uses quantitative research methods. The sample in this study were students of the State Islamic Institute (IAIN) Purwokerto for the 2017/2018 academic year, totaling 95 using the Proportionate Stratified Random Sampling and Purposive Sampling method. The analysis used is multiple linear regression with the help of SPSS 16 program.

The results of the study show that (1) facilities (X1) have a significant effect on transaction interest (Y), (2) services (X2) have a significant effect on transaction interest (Y), (3) facilities and services have a effect of 25.2% on transaction interest (Y), while the remaining 74.8% is influenced by other variables outside the study.

**Keyword: facilities, services, transaction interest**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam menyusun skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	t	Te
ث	s a	s	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h{a	h{	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er



ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d{ad	d{	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z{a'	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	.... '.....	koma terbalik keatas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El

م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	W
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti bahasa Indonesia, terdiri dari vokal pendek, vokalrangkap dan vokal panjang.

### 1. Vokal Pendek

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
"	<i>Fath{ah</i>	fath{ah	A
"	<i>Kasrah</i>	Kasrah	I
و	<i>d{amah</i>	d{amah	U

## 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap Bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antaraharakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut :

Nama	Huruf Latin	Nama	Contoh	Ditulis
<i>Fath{ahdanya'</i>	Ai	a dan i	أَيُّوع	<i>Bay'a</i>
<i>Fath{ahdanWawu</i>	Au	a dan u	رَا	<i>Riba&gt;</i>

## 3. Vokal Panjang

Maddah atau vocal panjang yang lambing nya berupa harakat dan huruf,transliterasinya sebagai berikut:

<i>Fath{ah+ alifditulis ā</i>	Contoh تَارَة ditulistija>rah
<i>Fath{ah+ ya' ditulis ā</i>	Contoh تَارِيْس ditulistansā
Kasrah + ya' matiditulis ī	Contoh اَلْمُسْرِكِنِي ditulis al-musyriki>na
<i>d{ammah + wawumatiditulis ū</i>	Contoh يَظْهَرَا ditulisyuzahiru>

## C. Ta' Marbūṭah

### 1. Bila dimatikan, ditulis h:

أَلْبَا حَة	Ditulisal-iba>hah
مَعَا مَة	Ditulismu 'a>malah

2. Bila dihidupkan karena berangkat dengan kata lain, ditulis t:

نعمًا هلل	Ditulisni 'matullāh
-----------	---------------------

3. Bila *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, sertabacaan kedua kata itu terpisah maka ditransliterasikan dengan *h* (h).

المصلحة	DitulisAl-Mas}lah}ah
---------	----------------------

#### D. Syaddah (Tasydīd)

Untuk konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap:

ان الله	Ditulisinalla>ha
الذي بن	Ditulisal-laz\i>na

#### E. Kata Sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf *Qamariyah*

المؤمنين	Ditulisal-muttaqi>na
المشركين	Ditulisal-musyriki>na

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah*

الصلح	Ditulisas}-s}ulh}u
-------	--------------------

## PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang sangat dalam atas segala nikmat dan karunia yang Allah SWT berikan, karya skripsi ini akan saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kehidupan, hidayah, serta kesempatan kepada penulis untuk terus belajar mengembangkan diri.
2. Untuk Bapak dan Ibuku tercinta, Bapak Achmad Rasidin dan Ibu Solichah yang selalu mencurahkan segala kasih sayangnya, motivasi, dan pengorbanan yang tidak dapat tergantikan oleh apapun. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kebahagiaan kepada Bapak dan Ibu serta senantiasa dalam lindungan Allah SWT.
3. Untuk diri sendiri yang telah berjuang sejauh ini melawan ego serta mood yang tidak menentu selama penulisan skripsi ini.
4. Dosen pembimbingku, Ibu Sulasih, S.E., M.Si yang telah membimbing skripsi saya dari awal hingga akhir dengan penuh kesabaran.
5. Semua keluarga dan sahabat yang selalu memberikan semangat kepada saya, dan tidak pernah meninggalkan saya dalam kondisi apapun.
6. Seluruh keluarga besar IAIN Purwokerto atas segala bentuk kerjasamanya.

**IAIN PURWOKERTO**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah Swt yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karuniaNya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi akhir zaman Nabi Muhammad SAW, kepada para sahabat dan tabi'in, semoga kita senantiasa mengikuti semua ajarannya dan kelak kita mendapat syafaatnya di hari akhir.

Semoga dengan selesainya penulisan skripsi ini membawa berkah dan manfaat untuk kemaslahatan bersama. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Moh. Roqib, M.Ag., selaku rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
2. Prof. Dr. Fauzi, M.Ag., Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
3. Dr. H. Ridwan, M.Ag., Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
4. Dr. H. Sulkhan Chakim, S.Ag. M.M., Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam negeri (IAIN) Purwokerto.
6. Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam negeri (IAIN) Purwokerto.
7. Sulasih, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi. Terima kasih saya ucapkan atas segala bimbingan, arahan, masukan motivasi dan kesabarannya demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa selalu memberikan perlindungan dan membalas semua kebaikan Ibu.

8. Segenap Dosen dan Staff Administrasi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
10. Skripsi ini saya persembahkan untuk Papaku (Achmad Rasidin) dan Mamaku (Solichah) tercinta, yang telah mengisi duniaku dengan begitu kebahagiaan, yang selalu mencurahkan segala kasih sayangnya, motivasi, dan pengorbanan yang tidak dapat tergantikan oleh apapun. Terimakasih atas cinta Papa selama ini semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan kebahagiaan kepada Papa Mama.
11. Untuk Eyangku Samsiah tersayang, yang selalu mensupport cucunya dalam hal apapun. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kebahagiaan kepada Eyang.
12. Teruntuk diri sendiri, terimakasih kamu hebat sudah melawan mood yang tidak menentu dalam penulisan skripsi.
13. Terimakasih untuk teman-teman Desti Romadoni (Dedes), Vina Dwi Yulianti (Pinul), Hari Ayuningtyas (Tiyut), Vivi Nurrofiyah (Dumng), Tri Puji Astuti (Tutay), Laila Soviyatun (Opi), Safitri Devi Aryani (Depi), Frina Dian Faturrokhmah (Kotak), Luthfiah Budi Utami (Piah), Melia Winda Lestari (Windol) yang sama-sama berjuang dalam penyusunan skripsi. Semoga Allah SWT memberikan kesuksesan dan kelancaran dalam penyusunan skripsi untuk kalian semua.
14. Terimakasih untuk Mba Tuti Nurningsih, Mas Sidik Rohiwan atas motivasi, semangat dan membantu menyelesaikan skripsi ini.
15. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah B 2017, terimakasih atas kebersamaan kita selama kurang lebih 4 tahun ini dalam keadaan suka maupun duka.
16. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan moril maupun materil dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Untuk itu, kritik dan saran yang bersifat membangun selalu penulis harapkan. Semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat untuk penulis dan pembaca. Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Aamiin.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Purwokerto, 05 Juli 2021



Istna Mufidah  
NIM. 1717202074



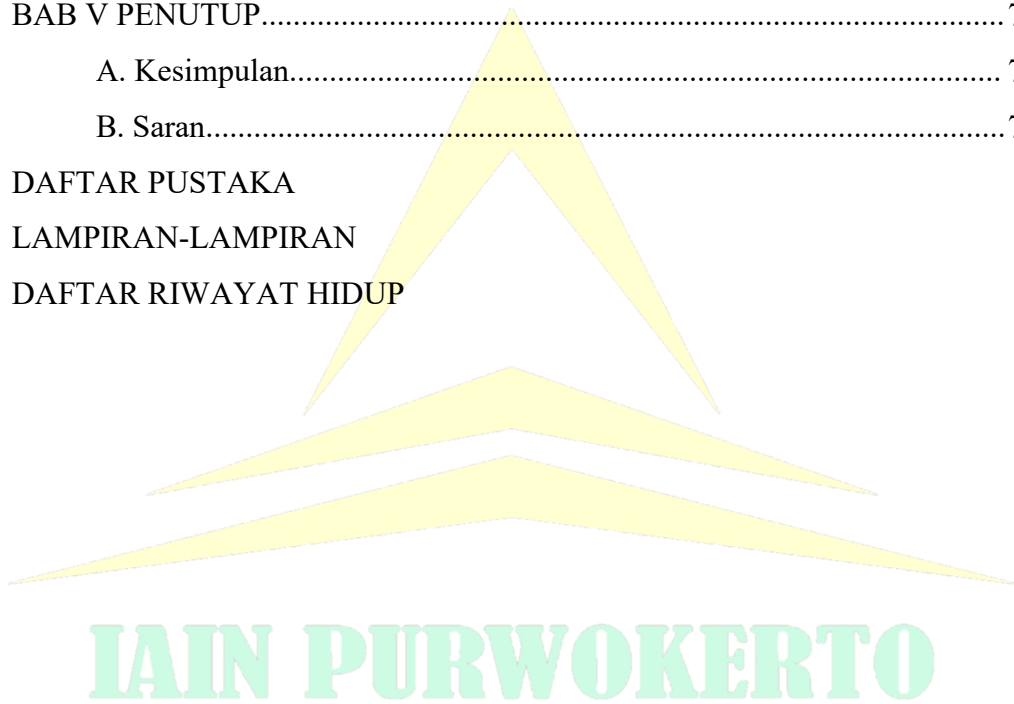


## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
MOTTO.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
PEDOMAN LITERASI.....	viii
PERSEMBAHAN.....	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
D. Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Kajian Pustaka.....	10
B. GrandTeori.....	14
C. Kajian Teori.....	15
1. Minat.....	14
2. Fasilitas.....	18
3. Pelayanan.....	22
4. Bank Syariah dan Produk Bank Syariah.....	27
D. Landasan Teologis.....	32

E. Kerangka Pemikiran.....	36
F. Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Jenis Penelitian.....	41
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	41
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	42
1. Populasi.....	42
2. Sampel.....	42
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	43
D. Variabel dan Indikator Penelitian.....	45
E. Sumber Data Penelitian.....	46
F. Teknik Pengumpulan Data.....	47
1. Kuesioner.....	47
2. Observasi.....	48
3. Dokumentasi.....	48
G. Teknik Analisis Data.....	48
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	49
a. Uji Validitas.....	49
a. Uji Reliabilitas.....	49
2. Uji Asumsi Klasik.....	50
a. Uji Normalitas.....	50
b. Uji Multikolinieritas.....	51
c. Uji Heteroskedastisitas.....	51
H. Analisis Data Penelitian.....	52
1. Uji t (Parsial).....	53
2. Uji f (Simultan).....	54
3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	54
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	56
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	56
1. Sejarah Singkat BRI Syariah.....	56
2. Sejarah BRI Syariah KC Purwokerto.....	57

3. Visi dan Misi BRI Syariah.....	58
4. Tujuan BRI Syariah KC Purwokerto.....	59
5. Struktur Organisasi BRI Syariah KC Purwokerto.....	59
B. Hasil Penelitian.....	59
1. Teknik Analisis Data.....	59
2. Uji Asumsi Klasik.....	62
3. Analisis Regresi Linear Berganda .....	66
4. Uji Hipotesis.....	67
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	71
BAB V PENUTUP.....	76
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



## DAFTAR TABEL

	Jumlah Mahasiswa Institut Agama Islam (IAIN) Purwokerto Tahun
Tabel 1.1	Akademik 2017/2018
Tabel 2.1	Penelitian terdahulu
Tabel 3.2	Variabel Indikator
Tabel 3.3	Skor Skala Likert
Tabel 3.4	Contoh Pernyataan
Tabel 3.5	Koefisien Reliabel Instrumen
Tabel 4.1	Validitas Variabel Fasilitas
Tabel 4.2	Validitas Variabel Pelayanan
Tabel 4.3	Validitas Variabel Minat Transaksi
Tabel 4.4	Reliabilitas Fasilitas, Pelayanan dan Minat Transaksi
Tabel 4.5	Hasil Uji Normalitas
Tabel 4.6	Hasil Uji Multikolinearitas
Tabel 4.7	Output Perhitungan Menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda
Tabel 4.8	Hasil Uji t
Tabel 4.9	Hasil Uji f
Tabel 4.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**IAIN PURWOKERTO**

## DAFTAR TABEL

- Gambar 2.1 Kerangka Berfikir  
Gambar 3.1 Model Fungsional  
Gambar 4.1 BRI Syariah KC Purwokerto  
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 3 : Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 4 : Hasil Instrumen Penelitian
- Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki peranan penting sebagai perantara keuangan di perekonomian suatu negara. Selain sebagai tempat penyimpanan tabungan, deposito, giro, bank dapat menjadi tempat meminjam dana, saat ini bank menjadi sebuah lembaga yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat hampir diseluruh dunia. Fungsi lain dari bank dalam dunia modern adalah sebagai penyedia layanan pembayaran tagihan listik, tagihan telepon, belanja elektronik, dan pembayaran lain yang belum pernah terbayangkan sebelumnya. Menurut UU RI no. 10 Tahun 1998 tanggal 10 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Dari pengertian diatas, dapat dipahami, bank merupakan perusahaan yang bergerak dibidang keuangan dan segala aktivitasnya selalu berkaitan dengan keuangan (Marimin, dkk, 2015).

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia diawali berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) dan Bank-bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) tahun 1992. Eksistensi Bank Syariah semakin meningkat setelah muncul Undang-Undang No 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Undang- undang tersebut menjadikan pendirian Bank Syariah semakin mantap karena Bank Konvensional diperbolehkan membuka Unit Usaha Syariah (UUS). Dengan diberlakukannya Undang-Undang tersebut, diapresiasi oleh perbankan konvensional yang mulai membidik Usaha Syariah dengan membuka Bank Umum Syariah. Perbedaan yang mendasar antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional yaitu terletak pada praktik menjalankan operasional bisnisnya, dimana Bank Syariah menggunakan prinsip syariah, dan prinsip inilah yang menjadi daya tarik bagi nasabah untuk menggunakan jasa Bank Syariah (Farikha, dkk, 2018).

Sejalan dengan fatwa MUI nomer 1 tahun 2004 yang menyatakan bunga Bank Konvensional bersifat haram, dengan beroperasinya perbankan syariah diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam dunia perbankan. Perbedaan lain yang mendasar antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional adalah adanya larangan riba (bunga). Frikha, dkk, (2018). Dengan demikian, penghindaran bunga yang dianggap riba adalah salah satu tantangan yang dihadapi dunia Islam saat ini. Suatu hal yang menggembirakan belakangan ini para ekonom muslim telah mencurahkan perhatian besar, untuk menemukan cara yang menggantikan sistem bunga dalam transaksi perbankan dan keuangan yang sesuai dengan etika Islam. (Muhammad, 2011)

Dalam cetak biru pengembangan perbankan syariah, saat ini berada pada fase keempat (2013-2015) yaitu pencapaian pangsa yang signifikan dalam kondisi mulai terbentuknya integrasi dengan sektor keuangan syariah lainnya. Namun, dalam perkembangannya perbankan syariah di Indonesia menunjukkan hasil yang tidak sesuai dengan target yang diinginkan. Dalam statistik perbankan Indonesia per Desember 2014 terdapat tidak kurang 12 Bank Umum Syariah dan 22 Unit Usaha Syariah dari suatu bank konvensional dengan total keseluruhan 2.151 kantor unit. Selain itu, Total aset Bank Umum Syariah mencapai 272.343 (dalam miliar rupiah). Jumlah tersebut masih relatif kecil jika dibandingkan dengan total aset Perbankan Nasional secara umum yang mencapai 5.615.150 (dalam miliar rupiah). Artinya pangsa pasar perbankan syariah masih sangat kecil hanya 4,85%, padahal targetnya sebesar 15% pada akhir tahun 2015. Hal tersebut mendorong bagi praktisi perbankan syariah agar sesegera mungkin mencari strategi pengembangan perbankan syariah secara lebih masif (Syukron, 2013).

Minat menurut Slameto (dalam Pratiwi, 2015) adalah suatu rasa lebih suka dan rasa keterikatan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri. Indikator-indikator yang terdapat pada minat yaitu pengenalan produk, kebutuhan, kesadaran,



pengaruh eksternal, serta faktor sosial dan budaya. Chiffman, (2018). Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minat. Tentunya untuk menarik nasabah faktor utama yang harus diperhatikan adalah kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah menjadi faktor penting bagi setiap perusahaan termasuk bank. Untuk menjaga kepuasan nasabah maka salah satu cara yang harus dilakukan yaitu meningkatkan kualitas bank dengan fasilitas maupun pelayanan yang baik kepada nasabah. Reza (2017:19). Hal ini senada dengan yang dijelaskan Hessel (2005) bahwa kualitas suatu jasa adalah perbedaan antara jasa yang disediakan dan yang diharapkan oleh pelanggan dan penyedia jasa berkualitas adalah penyedia yang mampu terus menerus menyediakan pengalaman jasa yang memuaskan selama periode waktu yang sama.

Menurut Afriadi (2016) faktor-faktor yang mempengaruhi minat diantaranya lokasi, produk, reputasi, fasilitas, pelayanan, dan promosi. Salah satunya aspek berkembangnya dunia perbankan adalah beragamnya jumlah produk yang ditawarkan dengan teknologi yang modern, sehingga masyarakat memiliki banyak pilihan untuk transaksi keuangan dan investasi dengan cepat dan tepat. Tentunya dalam suatu perbankan baik konvensional maupun syariah, fasilitas dan pelayanan menjadi prioritas utama untuk menarik minat nasabah terutama pelayanan. Reza (2017). Hal ini juga dijelaskan Putra (2010) bahwa fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk. Karena apalah artinya suatu perusahaan tanpa fasilitas, tanpa mesin-mesin produksi, tanpa alat-alat kantor dan tanpa tenaga kerja mungkin hanya papan nama saja. Sebagaimana diketahui bank konvensional maupun bank-bank syariah merupakan lembaga keuangan yang bergerak dalam penyedia jasa keuangan, maka kualitas pelayanan jasa kepada konsumen merupakan salah satu faktor penting sukses atau tidaknya perusahaan dalam memasarkan jasanya kepada nasabah. (Hessel, 2005).

Menurut Kotler (dalam Sofyan, 2013) Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang

maksimal. Yang merupakan indikator dari fasilitas tersebut yaitu penampilan dan keadaan lingkungan sekitar, kemampuan sarana dan prasarana, perlengkapan dan peralatan. Wijyaningratri (2015:6). Disadari atau tidak, nasabah sekarang ini sangat kritis terhadap fasilitas yang ada di bank, baik berupa area parkir, luas gedung, ruang tunggu, keamanan dan sebagainya. Selain fasilitas tersebut, tidak kalah penting adalah fasilitas perbankan itu sendiri yang dibutuhkan nasabah dalam kemudahan bertransaksi, mulai dari sarana transfer antar rekening, tarik tunai lewat Ajudangan Tunai Mandiri (ATM), kelengkapan ruang tunggu, fasilitas pendukung untuk transaksi (Wiji, 2011). Fasilitas pada BRI Syariah KC Purwokerto sudah cukup baik, tetapi ada beberapa fasilitas yang masih harus diperbaiki lagi seperti dari segi nomor antrian yang masih manual, jika dibandingkan dengan bank lain yang sudah menggunakan mesin cetak nomor antrian. Dari segi pemanggilan urutan nasabah yang belum menggunakan *microfon* seperti kebanyakan bank sekarang yang sudah meng-*upgrade* peralatannya.

Menurut Grinroos (dalam Suminar, 2017) Pelayanan adalah hak suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak lain disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Indikator-indikator pelayanan meliputi kehandalan, daya tangkap, jaminan, kepedulian, dan bukti fisik. Arief (2006). Perusahaan jasa tidak dapat terlepas dari yang namanya *service excellence*. *Service excellence* yaitu pelayanan yang memenuhi standar operasional perusahaan demi kepuasan pelanggan. Maka dari itu konsep tersebut dapat menimbulkan rasa puas untuk nasabah tetap setia menggunakan jasa layanannya dan melakukan transaksi ditempat yang sama. Untuk itu setiap perusahaan harus merencanakan, mengorganisasikan dan mengendalikan kualitas layanan sebaik mungkin, apalagi jika perusahaan tersebut bekerja dibidang pelayanan jasa, demi kepuasan pelanggan. Perusahaan yang mampu bersaing dengan pasar yaitu perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa yang berkualitas. Pada dasarnya fasilitas dan

pelayanan bank yang berkualitas adalah yang diharapkan oleh nasabah. Kepuasan nasabah akan terpenuhi apabila kemauan nasabah terpenuhi sesuai dengan keinginannya (Reza, 2017). Pelayanan di BRI Syariah KC Purwokerto sudah cukup baik dan ramah, tetapi untuk berbagai *event* seperti pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) disetiap semester yang masih lambat pelayanannya karena keterbatasan *teller sehingga* menimbulkan antrian yang cukup menumpuk.

Penelitian sebelumnya mengenai faktor-faktor fasilitas dan pelayanan yang mempengaruhi minat untuk bertransaksi di Bank Syariah menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Hasil penelitian yang dilakukan peneliti kadang tidak konsisten dengan penelitian yang serupa, hal ini dapat terjadi dimungkinkan karena perbedaan sampel, waktu, lokasi dan populasi yang diteliti. Contohnya penelitian yang dilakukan oleh Ayu Wandira tahun 2018 yang berjudul Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Minat Nasabah Menabung di Bank Syariah, dari hasil penelitian tersebut bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap minat menabung nasabah dan pelayanan dapat berpengaruh terhadap minat nasabah menabung. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Ardiyan Fakrun Nissatahun 2019 yang berjudul Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Ponorogo, bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Bank BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto adalah bank yang terletak di Jl. Karang Kobar, Bancar Kembar, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah, dengan dilengkapi fasilitas gedung, area parkir kendaraan, ruang tunggu dan mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan segi pelayanannya seperti dua teller, dua customer service, dan satu security. Bank ini menjadi pilihan peneliti karena satu-satunya Bank yang bekerjasama dengan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto dalam pembuatan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) yang disertai atau digabung dengan Anjungan Tunai Mandiri. Bank tersebut juga menjadi salah satu bank untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) disetiap semester untuk

mahasiswa Intitut Agama Islam Negeri (IAIN). Bank ini telah merger pada 1 Februari 2021, seperti berita pada hukumonline.com yang diterbitkan pada tanggal 10 Februari 2021 oleh Mochammad Januar Rizki hasil merger tiga Bank BUMN Syariah resmi terbentuk pada Senin, 1 februari 2021 yaitu penggabungan tiga bank yang terdiri BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah. Dari sisi regulasi merger adalah perbuatan hukum dimana satu atau lebih perseroan menggabungkan diri dan aktiva beralih karena hukum. Menurut hasil merger nama bank tersebut berubah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI).

Dalam penelitian ini akan memfokuskan kepada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) tahun akademik 2017/2018 sebanyak 1.854 mahasiswa dikarenakan mahasiswa ini mendapatkan fasilitas Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) yang disertai dengan Anjungan Tunai Mandiri (ATM), dan untuk pemilihan hanya 1 tahun yaitu tahun akademik 2017/2018 dikarenakan mahasiswa tahun terakhir yang menggunakan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) yang digabung dengan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) jika meneliti data mahasiswa tahun akademik 2018/2019 dan seterusnya mahasiswa tersebut tidak membuka Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) yang disertai Anjungan Tunai Mandiri (ATM) pada saat pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) di awal semester. Dan jika meneliti data yang tahun akademik 2016/2017 ke belakang, mahasiswa tersebut kebanyakan sudah menjadi Sarjana sehingga data yang dibutuhkan kemungkinan kecil akan terkumpul. Hasil pra survey yang dilakukan oleh peneliti saat peneliti datang ke BRI Syariah Kc Purwokero, nasabah yang datang biasanya melakukan transaksi seperti menabung, transfer uang, pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) dan lain lain, tentunya nasabah mengharapkan fasilitas yang memadai dan pelayanan yang diinginkan.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN)**  
**Purwokerto Tahun Akademik 2017/2018**

Fakultas	Jumlah
Ekonomi dan Bisnis Islam	360
Syariah	314
Dakwah	304
Tarbiyah dan Ilmu Keguruan	770
Usuluddin Adab dan Humaniora	106
<b>Jumlah</b>	<b>1.854</b>

Sumber : *data sekunder yang diolah*

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti tentang pengaruh fasilitas dan pelayanan yang mempengaruhi minat transaksi pada bank, khususnya di BRI Syariah KC Purwokerto pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) tahun Akademik 2017/2018, dengan judul **“Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank terhadap Minat Transaksi di BRI Syariah KC Purwokerto pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto Tahun Akademik 2017/2018”**

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka diperoleh rumusan masalah yang diteliti :

1. Apakah pengaruh fasilitas terhadap minat transaksi di BRI Syariah pada mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto tahun akademik 2017/2018?
2. Apakah pengaruh pelayanan terhadap minat transaksi di BRI Syariah pada mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto tahun akademik 2017/2018?
3. Apakah pengaruh fasilitas dan pelayanan secara simultan terhadap minat transaksi di BRI Syariah pada mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto tahun akademik 2017/2018?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap minat tranaksi di BRI Syariah pada mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto tahun akademik 2017/2018.
- b. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap minat tranaksi di BRI Syariah pada mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto tahun akademik 2017/2018.
- c. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan secara simultan terhadap minat tranaksi di BRI Syariah pada mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto tahun akademik 2017/2018.

#### 2. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Bagi BRI Syariah, penulis berharap hasil penelitian ini dapat mengungkapkan pentingnya fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Bank kepada nasabah dan sebagai masukan kepada Bank mengenai kinerja fasilitas dan pelayanan yang diberikan.
- b. Secara akademis, penulis berharap bahwa penelitian ini dapat berguna bagi pengembangan empiris dalam kaitannya dengan pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap minat transaksi di BRI Syariah pada mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
- c. Sebagai sumbangsih pemikiran penulis bagi perkembangan ilmu perbankan syariah dalam kaitannya pelayanan dan fasilitas yang ada di bank terhadap minat transaksi di BRI Syariah pada mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

### **D. Sistematika Pembahasan**

Sistematikan penulisan merupakan susunan dari penulisan skripsi untuk memudahkan dalam memahami isi skripsi ini, maka dalam sistematika penjelasan, peneliti akan membagi lima bab yaitu:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini akan dijelaskan secara menyeluruh tentang penelitian dilakukan sehingga pembaca mudah memahami arah pembahasan pada penelitian ini. Pada bab ini berisikan latar belakang masalah atau garis besar pada penelitian ini, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi penelitian-penelitian terdahulu yang menjadi pedoman rujukan pada penelitian ini, serta teori yang melandasi penelitian sebagai acuan dalam melakukan analisis terhadap permasalahan, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini dipaparkan pembahasan yang terkait metode yang digunakan peneliti untuk mencari sumber data, yang terdiri dari jenis data, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel dan indikator penelitian, pengumpulan data penelitian serta analisis data penelitian.

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

Bab ini berisi gambaran umum tentang objek penelitian, dan hasil penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan, saran dan keterbatasan penelitian. Dalam mengambil kesimpulan penulis merujuk kepada rumusan masalah yang telah disebutkan dalam skripsi ini. Kemudian isi saran sebagai rekomendasi kepada pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kajian Pustaka**

Kajian pustaka adalah kegiatan mendalami, mencemati, menelaah, dan mengidentifikasi pengetahuan atau hal-hal yang telah ada untuk mengetahui apa yang ada dan apa yang belum ada. Setelah menelaah beberapa penelitian, peneliti menentukan ada sejumlah karya tulis ilmiah yang relevan dengan penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

Jurnal Chatrin Surya Wijyaningratri tahun 2015 yang berjudul “Pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun” berdasarkan hasil pengujian kelayakan menunjukkan bahwa fasilitas, lokasi dan pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KCP Bank Mega Syariah di Walikukun. Hasil ini didukung dengan perolehan tingkat koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa kontribusi atau sumbangan fasilitas, lokasi dan pelayanan cukup besar terhadap kepuasan nasabah KCP Bank Mega Syariah di Walikukun. Hasil pengujian hipotesis juga menunjukkan fasilitas, lokasi dan pelayanan masing-masing mempunyai pengaruh signifikan dan positif menunjukkan adanya hubungan yang searah terhadap kepuasan nasabah KCP Bank Mega Syariah di Walikukun.

Jurnal Widia Astuti, Norhayatun, dan M Qahfi tahun 2018 yang berjudul “Kontribusi Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat” berdasarkan hasil kategorisasi skor pelayanan dan kepuasan nasabah, secara umum menunjukkan bahwa dalam penelitian ini pelayanan di Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit termasuk dalam kategori sedang dengan presentase sebesar 84%. Sedangkan untuk kategori tinggi diperoleh presentase sebesar 3% dan kategori terendah sebesar 13%. Kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit, dalam penelitian ini termasuk dalam kategori sedang dengan presentase 53%. Sedangkan untuk kategori tinggi diperoleh presentase sebesar 22% dan kategori rendah sebesar 25%. berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana dengan bantuan program



SPSS diperoleh nilai  $t$  hitung 2,240  $t_{hitung} > t_{tabel}$  2,240 > 2,042 menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima dan menunjukkan hasil bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Jurnal Bobby Raditya Priambodo dan Dina Fitriasia Septiarini tahun 2019 yang berjudul “Pengaruh Bank Syariah yang dikelola berdasarkan Prinsip Syariah serta Fitur dan Fasilitas Produk Perbankan Syariah terhadap Minat Menabung Masyarakat di Surabaya” berdasarkan hasil uji  $t$  pada sub bab uji  $t$ , diketahui bahwa variabel Fasilitas Lembaga Syariah berpengaruh terhadap variabel minat menabung. Hasil uji  $t$  menunjukkan nilai sig. Pada variabel Fasilitas Lembaga Syariah sebesar 0.011 yang mana sesuai dengan ketentuan yaitu signifikansi  $< 0.05$ , maka bisa disimpulkan bahwa variabel Fasilitas Lembaga Syariah berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap variabel minat menabung. Nilai  $t_{hitung}$  yang positif menunjukkan bahwa variabel fasilitas Lembaga Syariah mempunyai pengaruh searah terhadap variabel minat menabung.

Jurnal Riyan Pradesyah tahun 2020 yang berjudul “Pengaruh Promosi terhadap Minat Masyarakat melakukan Transaksi di Bank Syariah (Studi Kasus di Desa Rahuning)” berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mendapat hasil bahwa variabel promosi dan pengetahuan memiliki pengaruh terhadap minat masyarakat melakukan transaksi di Bank Syariah. Dari kedua variabel bebas tersebut, yang memiliki pengaruh lebih tinggi adalah promosi, dimana adanya promosi dapat memunculkan pengetahuan masyarakat terkait dengan lembaga keuangan syariah, dan hal inilah yang menimbulkan minat masyarakat melakukan transaksi di Bank Syariah.

Jurnal Rozi Andrini tahun 2020 yang berjudul “Pelayanan Bank Syariah serta Pengaruhnya terhadap Minat Masyarakat (Studi pada Mahasiswa fakultas Syariah Hukum UIN SUKA Riau)” yang menggunakan metode analisis data penelitian ini dengan metode *simple random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang baik sudah dilakukan oleh BRI Syariah dan disambut dengan reaksi positif oleh nasabah. Serta

menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan jasa Bank BRI Syariah pada mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUKA Riau.

Berdasarkan uraian diatas, akan dijelaskan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1.	Chatrin Surya Wijayaningratri, 2015	Pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun	Sama-sama membahas variabel independen fasilitas dan pelayanan	Lokasi, waktu, variabel independen lokasi dan variabel dependen berupa kepuasan nasabah	Variabel fasilitas, lokasi dan pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah
2.	Widia Astuti, Norhayatun, dan M Qahfi, 2018	Kontribusi Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat	Sama-sama membahas variabel independen pelayanan	Lokasi, waktu, dan variabel dependen berupa kepuasan nasabah	Variabel pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah
3.	Bobby Raditya Priambodo dan Dina Fitriasia Septiarini, 2019	Pengaruh Bank Syariah yang dikelola	Sama-sama membahas tentang variabel	Lokasi, waktu, dan variabel	Variabel fasilitas Lembaga Syariah

		berdasarkan Prinsip Syariah serta Fitur dan Fasilitas Produk Perbankan Syariah terhadap Minat Menabung Masyarakat di Surabaya	independen fasilitas dan variabel dependen minat menabung	penelitian. Variabel independen berupa bank syariah yang dikelola dengan prinsip syariah	berpengaruh secara signifikan terhadap minat menabung.
4.	Riyan Pradesyah, 2020	Pengaruh Promosi terhadap Minat Masyarakat melakukan Transaksi di Bank Syariah (Studi Kasus di Desa Rahuning)	Sama-sama membahas variabel dependen minat transaksi	Lokasi, waktu, variabel independen berupa promosi	Variabel promosi dan pengetahuan memiliki pengaruh terhadap minat masyarakat melakukan transaksi di Bank Syariah
5.	Rozi Andrini, 2020	Pelayanan Bank Syariah serta Pengaruhnya terhadap	Sama-sama membahas variabel independen pelayanan	Lokasi dan waktu dan tidak ada variabel independen	Variabel pelayanan berpengaruh positif terhadap

		Minat Masyarakat (Studi pada Mahasiswa fakultas Syariah Hukum UIN SUKA Riau)	dan variabel dependen minat	fasilitas	minat menggunakan jasa Bank BRI Syariah pada mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUKA Riau
--	--	--	-----------------------------	-----------	---

## B. Grand Teori

*Grand Theory* (teori besar) dalam penelitian ini adalah ilmu manajemen pemasaran Bank Syariah. Menurut Kotler dan Amstrong, pemasaran adalah proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dengan tujuan untuk menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalannya. Pengertian pemasaran bagi setiap perusahaan tidak ada perbedaan. Hanya yang menjadi masalah adalah penerapan pemasaran untuk setiap jenis perusahaan memiliki karakteristik sendiri. Bank sebagai perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, produk yang diperjual belikan merupakan jasa keuangan. Untuk menarik minat nasabah agar menggunakan jasanya faktor utama yang perlu diperhatikan adalah fasilitas dan pelayanan. Hal ini juga dijelaskan Oka A Youti (1997:12) bahwa fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk. Karena apalah artinya suatu perusahaan tanpa fasilitas, tanpa mesin-mesin produksi, tanpa alat-alat kantor dan tanpa tenaga kerja mungkin hanya papan nama saja. Sebagaimana diketahui bank konvensional maupun bank-bank syariah merupakan lembaga keuangan yang bergerak dalam penyedia jasa keuangan, maka kualitas pelayanan jasa kepada konsumen merupakan salah satu faktor penting sukses atau tidaknya perusahaan dalam memasarkan jasanya kepada nasabah. (Hessel, 2005).

## C. Kajian Teori

### 1. Minat

#### a. Pengertian minat

Minat menurut Slameto (2010) adalah suatu rasa lebih suka dan rasa keterikatan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minat (Pratiwi, 2015).

Menurut Nasution (1999) adalah suatu yang penting bagi seseorang dalam melakukan kegiatan dengan baik. Sebagai suatu aspek kejiwaan, minat bukan saja mewarnai perilaku seseorang, tetapi lebih daripada itu minat mendorong orang untuk melakukan kegiatan dan menyebabkan seseorang menaruh perhatian dan merelakan dirinya untuk terkait pada suatu kegiatan (Pratiwi, 2015).

Menurut Hasan (1981) minat didefinisikan sebagai intensitas perhatian yang tinggi terhadap suatu hal, peristiwa atau benda. Apabila seseorang mempunyai minat terhadap suatu hal, peristiwa, ataupun benda hal tersebut terjadi karena ada kebutuhan-kebutuhan di dalam dirinya dan tuntutan di dalam masyarakat. Menurut Guilford dkk, minat seseorang terhadap suatu objek akan menimbulkan keterkaitan, keinginan dan sikap positif dan akhirnya akan mempengaruhi motivasinya untuk mendekati obyek tadi (Anvani, 2015).

Dari pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa minat adalah keinginan atau keterkaitan seseorang pada suatu hal atau aktivitas tertentu dan merasa senang jika berhubungan dengan hal itu.

#### b. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat

Minat pada hakekatnya adalah penerimaan hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar dirinya, semakin kuat atau

semakin dekat dengan hubungan tersebut maka semakin besar minatnya (Pristiyono, 2015).

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah di bank syariah yaitu :

1) Lokasi

Lokasi usaha adalah tempat dan perusahaan melakukan kerja. Dasar teori ini berbunyi “tempatkanlah pada titik geografis yang paling banyak memberikan kesempatan perusahaan di dalam usaha untuk mencapai tujuannya”. pendapat lain mengatakan bahwa lokasi usaha adalah tempat dimana perusahaan melakukan aktivitasnya (Afiradi, 2016).

2) Pengetahuan dan produk

Menurut Natoatmodjo (dalam Afriadi, 2016) pengetahuan merupakan salah satu faktor pendukung penting bagi seseorang atau masyarakat dalam menentukan pilihan terhadap suatu hal. Definisi pengetahuan itu sendiri yaitu hasil penginderaan manusia atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indera yang dimilikinya yaitu indra penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba.

3) Reputasi

Reputasi bank diartikan sebagai suatu bangunan sosial yang mengayomi suatu hubungan, kepercayaan, yang akhirnya akan menciptakan *brand image* bagi suatu perusahaan. Reputasi yang baik dan terpercaya merupakan sumber keunggulan bersaing suatu bank. Adanya reputasi yang baik dalam sebuah perusahaan bank akan menimbulkan kepercayaan bagi nasabahnya. Suatu kepercayaan adalah pikiran deskriptif oleh seorang mengenai suatu hal (Afiradi, 2016).

4) Fasilitas

Menurut Kotler (dalam Sofyan, dkk, 2013) Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh

penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal.

5) Pelayanan

Menurut Grinroos (dalam Suminar, dkk, 2017) Pelayanan adalah hak suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak lain disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

6) Promosi

Produk yang sudah direncanakan dengan baik sayang apabila tidak dikenal oleh masyarakat luas. Upaya untuk memperkenalkan produk itu kepada konsumen merupakan awal dari kegiatan promosi. Promosi merupakan cara untuk memberitahukan kepada masyarakat (Afriadi, 2016).

Definsi promosi adalah merupakan kegiatan yang ditunjukkan untuk mempengaruhi konsumen agar mereka dapat menjadi kenal akan produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada mereka dan kemudian mereka menjadi senang lalu membeli produk tersebut. Promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabah (Afriadi, 2016).

c. Indikator minat transaksi

Minat menurut Slameto (dalam Pratiwi,2015) adalah suatu rasa lebih suka dan rasa keterikatan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minat. Transaksi adalah kejadian-kejadian dalam ekonomi yang mempengaruhi kekayaan perusahaan (Alam, 2006:190).

Bank Islam atau selanjutnya disebut dengan bank syari'ah., adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga, adalah lembaga perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadits Nabi SAW. Dengan kata lain, Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam (Wilardjo, 2004-2005).

Jadi minat transaksi yaitu rasa keterkaitan pada suatu hal pada bidang tertentu yang dapat meingkatkan kekayaan perusahaan pada Bank Syariah untuk memenuhi kebutuhannya.

Untuk mempresentasikan variabel minat agar dapat mencapai tujuan yang ditentukan, maka dalam penelitian ini menggunakan indikator-indikator, yang selanjutnya indikator tersebut dijabarkan dalam item-item pernyataan di dalam kuesioner. Indikator-indikator untuk mengukur variabel minat yaitu pengenalan produk, kebutuhan, kesadaran, pengaruh eksternal, faktor sosial dan budaya (Chiffman, 2008)

## 2. Fasilitas

### a. Pengertian fasilitas

Menurut Kotler (dalam Sofyan, dkk, 2013) Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal.

Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan (Tjiptono, 2015).



Definisi lain juga menjelaskan fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas. Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk, karena apalah artinya suatu perusahaan tanpa fasilitas, tanpa mesin-mesin produksi, tanpa alat-alat kantor dan tanpa tenaga kerja, mungkin hanya papan nama saja. Mengingat pentingnya fasilitas ini perusahaan rela mengeluarkan modal yang besar untuk membeli peralatan atau mesin-mesin canggih yang harganya mahal asalkan perusahaan bisa berproduksi secara optimal. Demikian halnya dengan fasilitas yang diberikan dalam suatu produk perbankan, fasilitas yang diberikan pihak bank semakin beragam. Semuanya memberikan kemudahan kepada nasabah agar dapat bertransaksi dengan mudah. Fasilitas yang diberikan misalnya fasilitas ATM, pembayaran telepon, listrik dan PDAM, serta fasilitas lainnya (Putra, 2010).

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa fasilitas merupakan suatu wadah dari perusahaan yang paling utama mempermudah setiap kegiatan nasabah yang berhubungan dengan kegiatan perbankannya (Palenewen, 2014).

#### b. Faktor-faktor fasilitas

Menurut Fanditjiptono (2015) Banyak kalangan yang menyatakan bahwa fasilitas merupakan sarana yang diberikan produsen kepada konsumen untuk memberikan kemudahan dan kelancaran. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi dalam fasilitas jasa antara lain:

##### 1) Sifat dan tujuan organisasi jasa

Sifat suatu jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desainnya. Misal desain rumah sakit perlu mempertimbangkan ventilasi yang memadai, ruang peralatan

medis yang representif, ruang tunggu pasien yang nyaman (dilengkapi tv, tersedia cukup tempat untuk berbaring), kamar pasien yang nyaman, ruang dokter dan kamar praktek yang bisa menjamin privasi (misalnya: kedap udara, tidak tembus pandang).

2) Ketersediaan tanah

Setiap perusahaan jasa yang membutuhkan tanah untuk mendirikan lokasi fasilitasnya perlu memperhatikan kemampuan finansialnya, peraturan pemerintah berkaitan dengan kepemilikan tanah dan lain-lain.

3) Fleksibilitas

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berubah, dan apabila spesifikasi jasa cepat berkembang sehingga resiko keuangan menjadi besar. Kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan mudah dan memperhitungkan pada kemungkinan perkembangan dimasa yang akan datang.

4) Masyarakat dan lingkungan sekitar

Masyarakat terutama pemerhati masalah sosial, lingkungan hidup dan lingkungan sekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan.

5) Biaya kontribusi dan operasi

Kedua jenis biaya ini berpengaruh desain fasilitas. Biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bahan bangunan yang digunakan.

c. Fasilitas terhadap minat transaksi

Menurut Kotler (dalam Sofyan, dkk, 2013) Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal.

Definisi lain juga menjelaskan fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas. Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk, karena apalah artinya suatu perusahaan tanpa fasilitas, tanpa mesin-mesin produksi, tanpa alat-alat kantor dan tanpa tenaga kerja, mungkin hanya papan nama saja. Mengingat pentingnya fasilitas ini perusahaan rela mengeluarkan modal yang besar untuk membeli peralatan atau mesin-mesin canggih yang harganya mahal asalkan perusahaan bisa memproduksi secara optimal. Demikian halnya dengan fasilitas yang diberikan dalam suatu produk perbankan, fasilitas yang diberikan pihak bank semakin beragam. Semuanya memberikan kemudahan kepada nasabah agar dapat bertransaksi dengan mudah. Fasilitas yang diberikan misalnya fasilitas ATM, pembayaran telepon, listrik dan PDAM, serta fasilitas lainnya (Putra, 2010).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Faisal tahun 2014 berjudul “Faktor-faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa untuk menjadi nasabah di Bank Syariah” menyatakan bahwa dalam menyediakan sebuah jasa, fasilitas merupakan sesuatu yang sudah menjadi sebuah kewajiban. Tanpa adanya fasilitas yang dapat menunjang keberlangsungan dan kelancaran layanan jasa yang diberikan maka konsumen akan merasa adanya kekurangan sehingga mengurangi dorongan pada dirinya untuk menggunakan jasa layanan tersebut (Faisal, 2014).

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan pengguna jasa untuk memperlancar segala kegiatan yang ada didalamnya.

Dalam penelitian ini membahas minat, menurut Slameto (2010) minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada

suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minat (Pratiwi, 2015:88).

Dari beberapa uraian diatas bahwa variabel fasilitas merupakan alat pendukung dan memperlancar proses transaksi yang dilakukan oleh kosumen.

#### d. Indikator fasilitas

Untuk mempresentasikan variabel fasilitas agar dapat memenuhi tujuan yang diinginkan, maka disusun indikator-indikator, yang selanjutnya indikator tersebut dijabarkan dalam item-item pernyataan di dalam kuesioner yaitu penampilan dan keadaan lingkungan sekitar, kemampuan sarana dan prasarana, perlengkapan dan peralatan (Wijyaningratri, 2015).

Indikator-indikator tersebut dijabarkan berdasarkan perusahaan jasa, bank termasuk dalam perusahaan jasa karena jasa dapat diartikan sebagai sesuatu yang tidak berwujud dalam bentuk fisik atau kontruksi, seperti kenyamanan, hiburan, kesehatan, kesenangan dan pemecahan masalah yang dihadapi oleh konsumen. Dengan begitu indikator-indikator tersebut dapat digunakan untuk mempresentasikan variabel fasilitas pada Bank Syariah. (Muhammad, 2005).

### 3. Pelayanan

#### a. Pengertian pelayanan

Pelayanan adalah hak suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak lain disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Pelayanan itu sendiri mengandung pentingnya arti sebuah komunikasi. Komunikasi menurut Rosady Ruslan (2016:83) adalah

Alat yang penting dalam fungsi *public relations*, publik mengakui dan menghargai suatu kinerja yang baik dalam kegiatan komunikasi secara efektif, dan sekaligus kinerja yang baik tersebut untuk menarik perhatian publik serta tujuan penting lainnya (Suminar, dkk, 2017).

Menurut Kotler (dalam Sumantri, 2014) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, di mana pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Menurut Gronross (dalam Sujana) pelayanan merupakan proses mencakup serangkaian kegiatan tak berwujud (Intangible) yang biasa (namun tidak harus selalu) antara konsumen dan karyawan, sumber daya serta jasa, barang atau fisik serta sistem penyedia jasa yang terjadi melalui interaksi yang diberikan sebagai jalan keluar atas permasalahan konsumen.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang tak berwujud yang disediakan oleh perusahaan untuk kepuasan pelanggan.

#### b. Prinsip-prinsip pelayanan

Dalam menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi pelayanan untuk menyempurnakan kualitas, guna menciptakan kepuasan nasabah, maka yang bersangkutan harus mampu mengimplementasikan kualitas pelayanan. Menurut Fandy Tjiptono (2015:6) prinsip-prinsip pelayanan diantaranya:

##### 1) Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya

peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

## 2) Pendidikan

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

## 3) Perencanaan strategi

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

## 4) Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran sasaran kualitas.

## 5) Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun *stakeholder* lainnya.

## 6) Total human reward

*Reward* dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada

akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

c. Pelayanan terhadap minat transaksi

Pelayanan adalah hak suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak lain disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Suminar, dkk, 2017).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zainal Abidin tahun 2012 berjudul “Hubungan antara kualitas dan layanan bank terhadap minat menabung nasabah PT BRI KC Unggaran” yang menyatakan bahwa masyarakat tentunya akan memilih bank yang aman dengan prosedur yang tidak terlalu rumit dan layanan yang memuaskan, seperti layanan yang diberikan oleh pegawai yang murah senyum, ramah, bersahabat, sopan, sigap atau tanggap, handal, profesional, responsif, dan mampu melayani dengan cepat dan tepat. Jelas betapa pentingnya bank memusatkan perhatian terutama pada usaha mencegah berpindahnya nasabah ke bank lainnya, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam menentukan minat nasabah untuk menggunakan jasa bank (Abidin, 2012).

Dalam penelitian ini membahas minat, menurut Slameto (dalam Pratiwi, 2015) minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa keterikatan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minat. Dari beberapa uraian diatas bahwa variabel pelayanan merupakan faktor pendukung untuk menentukan minat nasabah dalam menggunakan jasa layanannya.

d. Indikator pelayanan

Untuk mempresentasikan variabel pelayanan terhadap minat agar dapat mencapai tujuan yang ditentukan, maka disusun indikator-indikator dan selanjutnya indikator tersebut dijabarkan dalam item-item pernyataan di dalam kuesioner. Berikut ini indikator pelayanan menurut Arief, (2006) diantaranya:

- 1) *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti. Hal ini berarti pelayanan harus tepat waktu dan dalam spesifikasi yang sama, tanpa kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberikan.
- 2) *Responsiveness* (daya tangkap) yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para nasabah dan memberikan layanan dengan tanggap. Hal ini tercermin pada kecepatan, ketepatan layanan yang diberikan kepada nasabah, keinginan karyawan untuk membantu para nasabah (misal: customer service memberikan informasi seperti yang diperlukan nasabah, serta adanya karyawan pada jam- jam sibuk).
- 3) *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan.
- 4) *Empaty* (kepedulian) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memberikan kebutuhan bagi nasabah. Hal ini berkaitan dengan perhatian atau kepedulian karyawan kepada pelanggan, misal untuk menemui karyawan senior. Kemudahan mendapatkan layanan berkaitan dengan banyaknya outlet, kemudahan mendapat informasi melalui telepon. Kepedulian mendapatkan karyawan terhadap masalah yang dihadapinya.
- 5) *Tangibles* (bukti fisik) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi. Hal ini



berkaitan dengan fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberi pelayanan, fasilitas fisik seperti gedung, ruang tempat layanan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, tempat parkir yang merupakan salah satu segi dalam kualitas jasa karena akan memberikan sumbangan bagi konsumen yang memerlukan layanan perusahaan. Penampilan karyawan yang baik akan memberikan rasa dihargai bagi nasabah yang dilayani sedang dalam peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberikan layanan akan memberikan pada kecepatan dan ketepatan layanan.

Indikator-indikator tersebut dijabarkan berdasarkan perusahaan jasa, bank termasuk dalam perusahaan jasa dikarenakan dapat diartikan sesuatu yang tidak berwujud dalam bentuk fisik atau kontuksi. Bank juga lembaga keuangan yang dijadikan sebagai perantara keuangan dalam aktivitasnya yaitu memindahkan uang, menerima dan membayarkan kembali uang nasabah, membeli dan menjual surat-surat berharga dan memberi jaminan bank. Dengan begitu indikator tersebut dapat digunakan untuk mempresentasikan variabel fasilitas pada Bank Syariah (Arief, 2006).

#### 4. Bank Syariah dan Produk Bank Syariah

##### a. Pengertian bank syariah

Bank syariah terdiri atas dua kata yaitu *bank* dan *syariah*. Kata *bank* bermakna suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara keuangan dari dua pihak, yaitu pihak yang berlebihan dana dan pihak lain yang kekurangan dana. Kata *syariah* versi syariah di Indonesia adalah aturan perjanjian berdasarkan yang dilakukan pihak bank dan pihak lain penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam. Penggabungan kedua kata dimaksud menjadi bank

syariah yaitu suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam (Santoso, 2016:325).

b. Produk- produk BRI Syariah KC Purwokerto

Produk-produk di BRI Syariah KC Purwokerto diantaranya :

1) Tabungan Wadiah

Tabungan Wadiah merupakan titipan pihak ketiga pada bank syariah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat menurut syarat tertentu. Prinsip Wadiah yang lazim digunakan dalam perbankan syariah adalah *Wadiah yad dhamanah* dan biasa disingkat dengan Wadiah. Dengan kata lain tabungan Wadiah dapat diartikan sebagai produk pendanaan pada bank syariah berupa simpanan dari nasabah dalam bentuk tabungan dalam rangka untuk menjaga keamanan dan memberikan kemudahan kepada pemiliknya (Kelana, 2018:44). Pembuatan KTM yang disertai dengan ATM menggunakan akad Wadiah yang dimana dananya dapat diambil setiap saat dan simpanannya berbentuk tabungan.

Jenis-jenis tabungan wadiah diantaranya:

a) Wadiah Yad Amanah

*Wadiah Yad Amanah* adalah titipan dimana penerima titipan tidak boleh memanfaatkan barang titipan tersebut sampai diambil kembali oleh penitip.

b) Wadiah Yad Dhamanah

*Wadiah Yad Dhamanah* adalah titipan dimana barang titipan selama belum dikembalikan kepada penitip dapat dimanfaatkan oleh penerima titipan. Apabila dari hasil pemanfaatan tersebut diperoleh keuntungan maka seluruhnya menjadi hak penerima titipan (Widyastuti, 2014).

## 2) Tabungan Mudharabah

Tabungan Mudharabah adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek atau alat yang dipersamakan dengan itu (Kelana, 2018). Akad mudharabah terbagi menjadi dua jenis yaitu:

### a) Mudharabah Muthlaqah

*Mudharabah Muthlaqah* yaitu pemilik dana (*shahibul maal*) memberikan keleluasan penuh kepada pengelola (*mudharib*) untuk mempergunakan dana tersebut dalam usaha yang dianggap baik dan menguntungkan, namun pengelola tetap bertanggung jawab untuk melakukan pengelolaan sesuai dengan praktik kebiasaan usaha norma yang sehat.

### b) Mudharabah Muqayyadah

*Mudharabah Muqayyadah* yaitu pemilik dana menentukan syarat dan pembatasan kepada pengelola dalam penggunaan dana tersebut dengan jangka waktu, tempat, jenis usaha dan sebagainya (Dauliy, 2017).

## 3) Tabungan Berencana

Tabungan berencana merupakan produk simpanan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian penabung maupun ahli waris untuk memperoleh dananya sesuai target waktu yang diinginkan (Anggara, 2019).

Tabungan ini merupakan gabungan antara tabungan dan deposito yang hampir sama dengan tabungan biasa, namun nasabah wajib menyetorkan secara rutin melalui tabungan tersebut sesuai dengan kemampuan membayarnya, serta tidak diperkenankan diambil dalam jangka waktu tertentu. Biasanya tabungan berencana ini digunakan bagi nasabah yang kesulitan

dalam mengatur keuangannya dan mereka memiliki keinginan atas sesuatu, sehingga mereka mengambil tabungan berencana ini sebagai bagian dari strategi pengaturan keuangannya (Anggara, 2019). Berikut beberapa macam tabungan berencana :

a) Tabungan Haji Indonesia

Tabungan haji merupakan suatu bentuk pelayanan dari perbankan yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam merencanakan tabungan untuk menunaikan ibadah haji. Bank syariah sebagai lembaga keuangan yang berbasis syariah berupaya untuk menghimpun dana masyarakat yang akan menunaikan ibadah haji memberikan beberapa bentuk pelayanan sesuai dengan syariah. Baik dalam segi akad maupun bentuk operasional lainnya (Daulay, 2017).

b) Tabungan Pendidikan

Tabungan pendidikan lebih diminati oleh masyarakat, karena dengan semakin tingginya biaya pendidikan sekolah para orang tua merasa tabungan pendidikan adalah pilihan yang lebih tepat untuk perencanaan pendidikan anaknya. Selain itu manfaat dari tabungan pendidikan ini ialah adanya perlindungan asuransi jiwa dan kesehatan. Manfaat kepemilikan tabungan pendidikan bagi nasabah adalah bagi hasil yang kompetitif, kemudahan perencanaan keuangan untuk jangka panjang, perlindungan asuransi, dan yang paling penting adalah jaminan pencapaian target dana yang diharapkan nasabah karena tabungan pendidikan menggunakan setoran bulanan (Haykal, 2020).

4) KUR Mikro iB dan BRI KUR

Pada BRI Syariah terdapat dua macam produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) yaitu produk dari pemerintah dan juga

produk dari BRI Syariah. Produk dari pemerintah disebut dengan KUR Mikro iB, sedangkan produk dari BRI Syariah disebut dengan BRI KUR (Mikro iB).

a) KUR Mikro iB Pemerintah

KUR Mikro iB merupakan produk dari pemerintah untuk memberikan pinjaman kepada nasabah yang mempunyai usaha dan ingin mengembangkan usaha yang ia miliki (Vita, 2019).

b) BRI KUR (Mikro iB)

BRI KUR iB ( Mikro iB) terdapat beberapa jenis diantaranya:

- Mikro 25 iB

Mikro 25 iB merupakan produk pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang ditujukan kepada masyarakat untuk membantu masyarakat dalam mengembangkan usaha yang ia miliki. Mikro iB 25 merupakan pembiayaan kredit yang diberikan oleh BRI Syariah kepada nasabahnya dengan jumlah Rp 5.000.000 s.d Rp 25.000.000 (Vita, 2019).

- Mikro 75 iB

Mikro 75 iB merupakan produk pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang ditujukan kepada masyarakat untuk membantu masyarakat dalam mengembangkan usaha yang ia miliki. Mikro iB 75 merupakan pembiayaan kredit yang diberikan oleh BRI Syariah kepada nasabahnya dengan jumlah Rp 25.000.000 s.d Rp 75.000.000 (Vita, 2019).

- Mikro 500 iB

Mikro 500 iB merupakan produk pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang ditujukan kepada masyarakat untuk membantu masyarakat dalam

mengembangkan usaha yang ia miliki. Mikro iB 500 merupakan pembiayaan kredit yang diberikan oleh BRI Syariah kepada nasabahnya dengan jumlah Rp 75.000.000 s.d Rp 500.000.000 (Vita, 2019).

#### 5) Deposito Rupiah

Menurut Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang pokok-pokok Perbankan Indonesia “Deposito adalah simpanan pihak ketiga kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan jangka waktu tertentu menurut perjanjian antara pihak ketiga dengan bank yang bersangkutan” (Mukhlis, 2012).

#### 6) Gadai Emas & Cicilan Emas

Gadai emas di perbankan syariah merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas dalam bentuk batangan ataupun perhiasan sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat, aman dan mudah. Prinsip yang digunakan dalam gadai emas syariah di bank syariah ataupun di pegadaian syariah tidak berbeda dengan prinsip gadai pada umumnya (Maemunah, 2016)

Menurut Assaurisifjan (2013) Cicilan emas merupakan pembiayaan yang bersifat investasi atau lebih diperuntukan kebutuhan dimasa yang akan datang karena kegiatan menyimpan emas atau investasi emas dalam jangka panjang yang dapat mengimbangi inflasi, selain itu emas juga merupakan sumber pembiayaan yang cepat (Radha, 2018:8)

### **D. Landasan Teologis**

Bank sebagai lembaga keuangan merupakan suatu bidang usaha yang aset utamanya adalah uang. Keberadaan bank merupakan lembaga pembiayaan untuk pembangunan perekonomian melalui dana pihak ketiga dan disalurkan pada pelaku ekonomi sehingga bisa menjalankan berbagai

kegiatan usaha maupun kegiatan konsumsi. Jika dunia perbankan mengalami masalah maka akan mempengaruhi perekonomian (Andrini, 2020).

Transaksi adalah kejadian-kejadian dalam ekonomi yang mempengaruhi kekayaan perusahaan (Alam, 2006:190). Transaksi dalam perbankan meliputi penghimpun dana (funding) dan penyaluran dana (financing). Transaksi-transaksi tersebut harus dicatat dalam aplikasi atau pembukuan sebagai bukti bahwa transaksi tersebut pernah dilakukan, sebagai mana yang dijelaskan pada Surat Al-Baqarah (2) ayat 282 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَيْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ  
وَلْيَكْتُبْ بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ  
فَأَيُّكُتِّبُ وَالْيَمَلُ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلَيَتَّقِ اللَّهُ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسَ مِنْهُ شَيْئًا  
فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ  
هُوَ فَلْيُمِلْ وَلِيهِ بِالْعَدْلِ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ فَإِنْ لَمْ  
يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّنْ تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ  
إِحْدَاهُمَا فَتُذَكِّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ وَلَا يَأْبَ الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا  
وَلَا تَسْأَمُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ذَلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ  
اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً  
تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ  
وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ وَإِنْ تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ فَسُوقٌ بِكُمْ وَانفُوا اللَّهَ  
وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu’amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis diantara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, maka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang ditulis itu), dan

hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. Jika yang berhutang itu orang yang lemah akalnya atau lemah (keadaannya) atau dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur. Dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). Jika tak ada dua orang lelaki, maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhai, supaya jika seorang lupa maka yang seorang mengingatkannya. Janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. Yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu. (Tulislah mu'amalahmu itu), kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya. Dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. Dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.

Ayat tersebut menjelaskan terkait transaksi yang digunakan oleh Islam sebelum adanya akuntansi yang berkembang saat ini. Ayat ini diawali dengan seruan kepada orang yang beriman untuk melakukan transaksi secara muamalah dan pada kalimat “فَاكْتُبُوهُ” dijelaskan dengan cara mencatatnya. Harus jelas waktu transaksi terjadi serta catatan tersebut harus benar dan mudah dipahami. Seperti halnya perbankan setiap adanya transaksi dalam perbankan harus selalu mencatat/di input agar jelas kapan dan apa saja jenis transaksi yang dilakukan.

Fasilitas meliputi penampilan dan keadaan lingkungan sekitar, kemampuan sarana dan prasarana, perlengkapan dan peralatan. Fasilitas merupakan faktor penunjang utama untuk memberikan pelayanan maksimal agar nasabah merasakan puas dan nyaman. Karena itu, apalah artinya



perusahaan tanpa adanya fasilitas, tanpa mesin-mesin produksi, alat-alat kantor dan lain sebagainya, mungkin hanya papan nama saja. Perusahaan harus rela mengeluarkan modal yang cukup besar untuk membeli peralatan agar dapat memberikan hasil yang optimal. Dalil bahwa Allah memfasilitasi manusia terdapat pada Surat Al-Baqarah (2) ayat 29:

هُوَ الَّذِي خَلَقَ لَكُمْ مَا فِي الْأَرْضِ جَمِيعًا ثُمَّ اسْتَوَىٰ إِلَى السَّمَاءِ  
فَسَوَّاهُنَّ سَبْعَ سَمَاوَاتٍ وَهُوَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Artinya: “Dialah (Allah) yang menciptakan segala apa yang ada di bumi untukmu, kemudian Dia menuju ke langit, lalu Dia menyempurnakan menjadi tujuh langit. Dan Dia Maha Mengetahui segala sesuatu”.

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah telah menciptakan segala sesuatu yang ada di bumi untuk manusia. Oleh karena itu, peran manusia sebagai khalifah adalah untuk menjaga serta memanfaatkan sebaik-baiknya. Bukankah dari semua nikmat yang telah diberikan Allah kita dapat memanfaatkan secara baik.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi standar operasional perbankan dan harus dilakukan secara profesional. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesional ini ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dalam suatu pekerjaan, seseorang yang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian dan kemampuannya. Pekerjaan akan selesai dengan cepat dan tepat apabila orang tersebut memiliki kemampuan sesuai bidang pekerjaannya. Selain ketepatan dan kecepatan seorang pelayan harus bersikap ramah dan sabar, itu merupakan poin penting agar nasabah merasa nyaman ketika menggunakan jasa pelayanan tersebut.

Hal itu menimbulkan sugesti nasabah untuk percaya menggunakan jasa pelayanannya, apabila kepercayaan tersebut disia-siakan maka berdampak ketidak berhasilan dan kerhancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Untuk itu pegawai yang bekerja harus sesuai

dengan bidangnya dan mengerjakannya secara cepat dan tepat, sebagaimana dinyatakan dalam Surat Ali-Imran (3) ayat 159 :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ  
اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan memohonlah ampunan untuk mereka dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad maka bertakwalah kepada Allah. Sungguh Allah mencintai orang yang tawakal”.

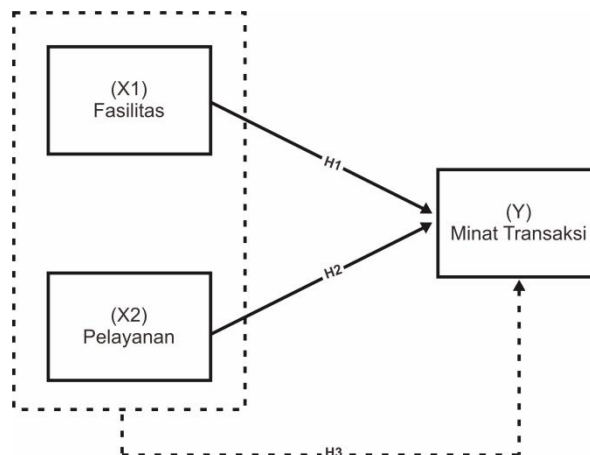
Ayat tersebut menjelaskan bahwa berperilaku lemah lembut dalam artian sabar terhadap oranglain, jika kamu bersikap dan berhati keras maka halnya oranglain menjauh dari kamu. Jangan segan untuk meminta maaf dan memaafkan juga kesalahan orang lain.

#### **E. Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan uraian diatas maka pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap minat transaksi di BRI Syariah Kc Purwokerto dapat digambarkan dalam pemikiran sebagai berikut :

IAIN PURWOKERTO

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berfikir**



Dari gambar di atas dapat dilihat variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain, yaitu minat transaksi (Y) sedangkan variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain, dalam penelitian ini terdapat 2 variabel independen yaitu fasilitas (X1) dan pelayanan (X2).

## F. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian atau jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiono, 2017:118). Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh fasilitas terhadap minat transaksi BRI Syariah KC Purwokerto

Fasilitas menurut Kotler (dalam Sofyan, dkk, 2013) merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Dalam penelitian ini membahas yang berkaitan dengan minat. Minat itu sendiri adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri

sendiri dengan sesuatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minat (Pratiwi, 2015:88).

Dari pengertian tersebut bahwa variabel fasilitas merupakan sesuatu yang disediakan untuk dipakai dan memudahkan konsumen dalam menggunakan atau memperlancar transaksi keuangan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Faisal tahun 2014 berjudul “Faktor-faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa untuk menjadi nasabah di Bank Syariah” yang mendapatkan hasil bahwa fasilitas berpengaruh terhadap minat mahasiswa untuk menjadi nasabah pada Bank Syariah.

Penelitian yang dilakukan oleh Dian Ekawati tahun 2019 berjudul “Analisis ketersediaan fasilitas Bank Syariah di daerah terhadap minat masyarakat menabung di Bank Syariah (Bank Syariah Mandiri Bulukumba)” yang mendapat hasil variabel fasilitas berpengaruh terhadap minat menabung masyarakat.

Penelitian yang lain yang dilakukan oleh Risky Ayu Saputri tahun 2021 berjudul “Pengaruh pengetahuan santri, lokasi dan fasilitas terhadap minat menabung di Bank Syariah dengan kepercayaan sebagai variabel intervening” yang mendapat hasil variabel fasilitas berpengaruh terhadap minat menabung.

Oleh karena itu, berdasarkan teori dan penelitian terdahulu diatas dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

$H_1$  : Terdapat pengaruh antara fasilitas (X1) terhadap minat transaksi (Y) di Bank BRI Syariah.

## 2. Pengaruh pelayanan terhadap minat transaksi BRI Syariah KC Purwokerto

Pelayanan menurut Grinroos (dalam Suminar, 2017) adalah hak suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak lain disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang

dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Minat itu sendiri adalah suatu rasa lebih suka dan rasa keterikatan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minat (Pratiwi, 2015:88).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zainal Abidin tahun 2012 berjudul “Hubungan antara kualitas dan layanan bank terhadap minat menabung nasabah PT BRI KC Unggaran” yang mendapat hasil variabel pelayanan berpengaruh terhadap minat menabung.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ali Mahmudi tahun 2015 yang berjudul “Pengaruh kualitas produk tabungan dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung di BMT Tumang Cabang Salatiga” yang mendapat hasil variabel pelayanan berpengaruh terhadap minat menabung.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Isnaeni Maulida tahun 2016 berjudul “Analisis pengaruh promosi dan pelayanan terhadap minat nasabah menabung pada BMT Taruna Sejahtera cabang Tuntang” yang mendapat hasil variabel pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah menabung.

Oleh karena itu, berdasarkan teori dan penelitian terdahulu diatas dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>2</sub> : Terdapat pengaruh antara pelayanan (X<sub>2</sub>) terhadap minat transaksi (Y) di Bank BRI Syariah.

### 3. Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap minat transaksi BRI Syariah KC Purwokerto

Fasilitas menurut Kotler (dalam Sofyan, dkk, 2013) merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai

serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal.

Pelayanan menurut Grinroos (Suminar, dkk, 2017) adalah hak suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak lain disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Minat itu sendiri adalah suatu rasa lebih suka dan rasa keterikatan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minat (Pratiwi, 2015:88).

Dari pengertian tersebut faktor utama yang dapat mempengaruhi minat transaksi diantaranya fasilitas dan pelayanan. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ayu Retno Sari tahun 2011 berjudul “Faktor-faktor yang mempengaruhi kurangnya minat masyarakat muslim menabung di Bank Syariah (Studi kasus masyarakat Muslim di Kabupaten Bantul, Yogyakarta), yang mendapat hasil variabel fasilitas dan pelayanan berpengaruh positif terhadap minat menabung di Bank Syariah.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahmad Abdilla Reza tahun 2017 berjudul “Pengaruh fasilitas dan pelayanan bank terhadap minat menabung di Bank Syariah pada mahasiswa ekonomi dan bisnis islam (studi pada Bank Syariah Mandiri Payment Point UIN Raden Intan Lampung)” yang mendapat hasil variabel fasilitas dan pelayanan berpengaruh terhadap minat transaksi.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Ulfatul Khusna tahun 2020 yang berjudul “Pengaruh pengetahuan konsumen, promosi, fasilitas, disposable income, dan pelayanan perbankan terhadap minat menabung nasabah di Bank Syariah (studi kasus mahasiswa perbankan syariah IAIN

tulungagung)” yang mendapat hasil variabel fasilitas dan pelayanan berpengaruh terhadap minat menabung.

Oleh karena itu, berdasarkan teori dan penelitian terdahulu diatas dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>3</sub> : Terdapat pengaruh antara fasilitas (X1) dan pelayanan (X2) terhadap minat transaksi di Bank BRI Syariah.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif, metode ini dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Darna, 2018).

Penelitian yang akan peneliti gunakan termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*field research*). Jika dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif analisis. Menurut Nazir (dalam Sugiyono, 2014:7) Penelitian deskriptif yaitu menerangkan hubungan, menguji hipotesis, membuat prediksi serta mendapatkan makna implisit dari suatu masalah yang ingin dipecahkan. Selain itu peneliti menggunakan penelitian kepustakaan guna membantu melengkapi data-data yang dibutuhkan dalam penelitian.

Penelitian ini juga bersifat asosiatif, yaitu penelitian yang memiliki sifat hubungan antara dua variabel atau lebih. Asosiatif yang dimaksud dalam penelitian ini adalah ada tidaknya pengaruh antara fasilitas dan pelayanan terhadap minat transaksi di Bank Syariah (Sugiyono, 2014:7).

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di BRI Syariah Kc Purwokerto yang berada di Jl. Karang Kobar, Bancar Kembar, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Waktu penelitian dimulai 01 Desember 2020 hingga 01 Juni 2021.



## C. Populasi dan sampel penelitian

### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari subjek dan atau objek yang akan menjadi sasaran penelitian. Subjek penelitian merupakan tempat atau lokasi data variabel yang akan digunakan. Menurut Sugiono (dalam Hatmawan, 2020) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi yang diteliti harus didefinisikan dengan jelas sebelum penelitian dilakukan. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto tahun akademik 2017/2018.

Penelitian ini menggunakan penelitian two tailed (2 arah) karena belum diketahui pasti seberapa banyak mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto tahun akademik 2017/2018 yang mengaktifkan rekening pada BRI Syariah KC Purwokerto.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian yang memberikan gambaran secara umum dari populasi. Sampel penelitian memiliki karakteristik yang sama atau hampir sama dengan karakteristik populasi, sehingga sampel yang digunakan dapat mewakili populasi yang diamati. Menurut Sugiyono (dalam Hatmawan, 2020) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Peneliti akan memfokuskan sampel pada mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto tahun akademik 2017/2018. Sampel yang baik adalah sampel yang menggambarkan populasi atau yang mencerminkan populasi secara maksimal tetapi walaupun mewakili sampel bukan berarti duplikat dari populasi. Pada penelitian ini memfokuskan sampel pada mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) tahun akademik 2017/2018. Slovin dalam menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dengan rumus : (Amirulloh, 2013:39).

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

Keterangan :

- n = Jumlah sampel  
 N = Jumlah populasi  
 e = Batas toleransi kesalahan

Sesuai dengan tabel populasi di atas yaitu sebanyak 1854 mahasiswa. Maka, sampel pada penelitian ini sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ &= \frac{1854}{1 + 1854(0,1)^2} \\ &= 94,8822927329 \text{ (dibulatkan menjadi 95)} \end{aligned}$$

Berdasarkan proporsi sampel di atas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 95 mahasiswa.

### 3. Teknik pengambilan sampel

Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah teknik *Probability Sampling*. Menurut Sugiyono (2018) *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik *Probability Sampling* yang digunakan adalah teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Teknik ini digunakan apabila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proposional (Sugiyono, 2019:134).

$$\text{Jurusan} = \frac{\text{Populasi}}{\text{Jumlah populasi}} \times \text{Sampel}$$

$$\begin{aligned} \text{Ekonomi dan bisnis islam} &= \frac{360}{1854} \times 95 = 18 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Syariah} &= \frac{314}{1854} \times 95 = 16 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Dakwah} &= \frac{304}{1854} \times 95 = 16 \\ \text{Tarbiyah dan Ilmu Keguruan} &= \frac{770}{1854} \times 95 = 40 \\ \text{Usuludin Adab dan Humaniora} &= \frac{106}{1854} \times 95 = 5 \end{aligned}$$

**Tabel 3.1**  
**Responden Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN)**  
**Purwokerto tahun Akademik 2017/2018**

Fakultas	Populasi	Terpilih
Ekonomi dan Bisnis Islam	360	18
Syariah	314	16
Dakwah	304	16
Tarbiyah dan Ilmu Keguruan	770	40
Usuluddin Adab dan Humaniora	106	5
<b>Jumlah</b>	<b>1.854</b>	<b>95</b>

Sumber : *data sekunder yang diolah*

Teknik lain yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Non-Probability Sampling*. Menurut Sugiyono (2018) *Non-Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik *Non-Probability Sampling* yang digunakan adalah teknik *Purposive Sampling*. Dimana *Purposive Sampling* merupakan metode penetapan sampel dengan berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu, harus diikuti dengan kriteria yang digunakan atau teknik pengambilan sampel sumber data pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalkan orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia

sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajah objek atau situasi sosial yang diteliti (Sulasih,2021:19).

Adapun pertimbangan yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Mahasiswa aktif Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto tahun akademik 2017/2018.
- b. Memiliki Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) yang digabung dengan Anjungan Tunai Mandiri (ATM).
- c. Pernah bertransaksi di BRI Syariah KC Purwokerto.

#### D. Variabel dan Indikator Penelitian

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai harapan, maka perlu dipahami berbagai unsur yang menjadi dasar suatu penelitian ilmiah yang termuat dalam operasional variabel penelitian. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen yaitu variabel yang diduga menjadi penyebab atas beberapa perubahan dalam variabel dependen dan Variabel Dependen yaitu respons yang dipengaruhi oleh sebuah variabel independen (Robbins, dkk, 2008).

**Tabel 3.2**  
**Variabel indikator**

Variabel	Indikator	Sumber
<b>Fasilitas (X<sub>1</sub>)</b>	1. Penampilan dan keadaan lingkungan sekitar 2. Kemampuan sarana dan prasarana 3. Perlengkapan dan peralatan	Chatrin Surya Wijyaningratri, “Pengaruh Fasilitas, Lokasi dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Mega Syariah Wlikukun”, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol. 4 No. 4 (April 2015)

<b>Pelayanan (X<sub>2</sub>)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kehandalan</li> <li>2. Daya tangkap</li> <li>3. Jaminan</li> <li>4. Kepedulian</li> <li>5. Bukti fisik</li> </ol>	<p>Muhtosim Arief,  “Pemasaran Jasa dan Kualitas Palayanan”,  (Malang: Bayu Media Pubishing, 2006)</p>
<b>Minat Transaksi (Y)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengenalan produk</li> <li>2. Kebutuhan</li> <li>3. Kesadaran</li> <li>4. Pengaruh eksternal</li> <li>5. Faktor sosial dan budaya</li> </ol>	<p>Chiffman, Leon dan Kinuk, Leslie Lazar,  “Perilaku Konsumen”  (Jakarta:Indeks, 2008)</p>

### E. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada data primer dan data sekunder:

#### 1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya. Dalam hal ini, maka proses pengumpulan datanya perlu dilakukan dengan memperhatikan siapa sumber utama yang akan dijadikan objek penelitian. Data yang diperoleh langsung oleh peneliti di lapangan, yang sumbernya dari responden, dan hasil kuesioner (Waluya, 2007:79).

#### 2. Data sekunder

Menurut Waluya (2007:79) Data sekunder adalah keterangan yang diperoleh dari pihak kedua, baik berupa orang maupun catatan, seperti buku, laporan, buletin, dan majalah yang sifatnya dokumentasi. Data yang diperoleh dari buku, jurnal, dan referensi lainnya yang berkaitan dengan fasilitas, pelayanan, minat transaksi dan data jumlah mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto tahun akademik 2017/2018.

## F. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Kuesioner (Angket)

Kuisioner adalah sebuah alat pengumpulan data yang nantinya data tersebut akan diolah untuk menghasilkan informasi tertentu (Umar, 2003:101). Penulis melakukan kuesioner dengan mengajukan pertanyaan berupa angket kepada mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto tahun akademik 2017/2018 yang menjadi sampel untuk memperoleh jawaban yang dibutuhkan dalam penelitian.

Dalam kuesioner ini alat ukur yang digunakan adalah *skala likert*. Menurut Sugiyono (2018) *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan presepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini, skala likert yang digunakan memiliki rentang nilai 4 sampai dengan 1. Alternatif jawaban yang digunakan yaitu “Sangat Setuju”, “Setuju”, “Tidak Setuju”, dan “Sangat Tidak Setuju”.

**Tabel 3.3**  
**Skor Skala Likert**

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Dalam pengukuran pengaruh karakteristik fasilitas dan pelayanan terhadap minat transaksi pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, instrumen penelitian menggunakan skala likert dibuat dalam bentuk *checklist*, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.4**  
**Contoh pernyataan**

No	Pernyataan	SS	ST	TS	STS
1.	BRI Syariah Kc Purwokerto memiliki desain gedung yang cocok untuk kegiatan transaksi keuangan.	✓			

## 2. Observasi

Sutrisno Hadi (1986) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Observasi yang dilakukan dengan mengamati kejadian yang terjadi sesuai dengan kejadian di Lapangan yaitu di BRI Syariah Kc Purwokerto. Dalam hal ini peneliti akan terangkan dalam melakukan pengumpulan data bahwa sedang dilakukan penelitian (Sugiyono, 2018:145).

## 3. Dokumentasi

Menurut (Dhoriri, 2007) Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang berarti barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen, catatan harian dll. Metode ini digunakan untuk memperoleh data-data yang bersumber dari bahan tertulis untuk mengetahui sejarah BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto, dan mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

## G. Teknik Analisis data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan metode :

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Menurut Arikunto (dalam Rangkuti, 2002) Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat keabsahan suatu alat ukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur suatu sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Wahyono, 2008).

Adapun teknik yang digunakan untuk uji validitas adalah dengan rumus *Korelasi Produk Momen* digunakan untuk menganalisis item dimana setiap nilai yang ada pada setiap butir pertanyaan dikorelasikan dengan nilai total seluruh butir pertanyaan (Sugiyono, 2012:38-39).

Adapun kriteria pengujian validitas sebagai berikut:

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  berarti pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  berarti pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2013: 53).

b. Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (dalam Rangkuti, 2002) Uji Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu alat cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data, karena alat ukur tersebut sudah baik. Uji ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran pada subjek yang sama atau dengan kata lain untuk menunjukkan adanya kesesuaian antara sesuatu yang diukur dengan menggunakan fasilitas SPSS, yakni dengan uji statistic *Cronbach alpha*.



**Tabel 3.5**  
**Koefisien reliabilitas instrumen**

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,800 - 1,000	Sangat tinggi
0,600 - 0,799	Tinggi
0,400 - 0,599	Sedang
0,200 - 0,399	Rendah
0,000 - 0,199	Sangat rendah

Apabila instrumen penelitian memiliki nilai  $\alpha \geq 0,60$  maka instrumen tersebut dapat dikatakan memiliki reliabilitas yang mencukupi (Sugiyono, 2011:184).

## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis *Ordinary Least Square (OLS)*. Jadi yang tidak menggunakan OLS tidak memerlukan persyaratan asumsi klasik, misalnya regresi logistik, atau regresi ordinal (Duli, 2019:114).

### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah suatu uji statistik untuk melihat sebaran suatu data apakah bersifat normal atau tidak. Data berdistribusi normal adalah cara data dengan sebaran utama yang berada pada tengah dengan nilai rendah atau bagian kiri dan nilai tinggi atau data bagian kanan simetris (Hardisman, 2020:85).

Alat uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Kolmogrov-smirnov*. Karena penelitian ini menggunakan taraf signifikansi 5%, maka data dapat dikatakan :

$H_0$  = Distribusi populasi normal, jika probabilitas  $> 0,05$ ,  $H_0$  diterima .

$H_a$  = Distribusi populasi tidak normal, jika probabilitas  $< 0,05$ ,  $H_0$  ditolak (Kadir, 2015).

#### b. Uji Multikolinieritas

Menurut Widarjono (2010:75-84) uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika korelasinya tinggi diantara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terikat (Duli, 2019:120).

Jika terjadi korelasi, maka terjadi problem multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal, dan akan menghasilkan data yang biasa (Ghozali, 2006:96).

Dalam penelitian ini menguji apakah ada multikolinieritas menggunakan *Variance Inflation Faktor (VIF)*. Kriteria pengambilan keputusan jika nilai koefisien korelasi antar masing-masing variabel independen nilai toleransi  $> 0,1$  dan  $VIF < 10$  maka menunjukkan tidak adanya gejala multikolinieritas (Ghozali, 2006:103-104).

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah ketidaksamaan varian dari residu satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap (homoskedastisitas) (Duli, 2019:122).

Jika varian dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika varian berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Model yang digunakan dalam penelitian ini

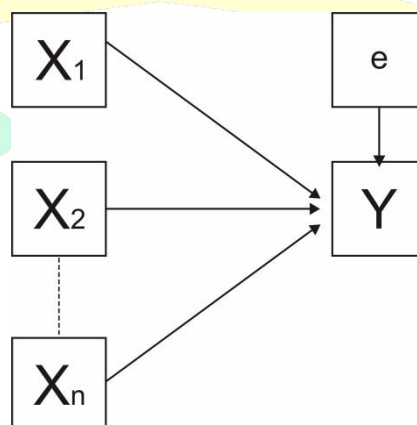
adalah analisis grafik. Jika nilai probabilitas signifikansi dari variabel independen di atas tingkat kepercayaan 5% maka dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas. Tidak terjadi gejala atau masalah heteroskedastisitas jika :

1. Titik-titik atau penyebaran diatas dan dibawah atau disekitar angka 0.
2. Titik-titik tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.
3. Penyebaran titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar.
4. Penyebaran titik-titik data tidak berpola (Ma'sumah, 2019).

#### H. Analisis Data Penelitian

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linear berganda. Analisis regresi linear berganda yaitu variabel bebasnya lebih dari satu.

**Gambar 3.1**  
**Model fungsional**



Persamaannya dilihat sebagai berikut : (Sulasih, 2021:41)

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

Keterangan :

Y= Variabel Dependent (Minat Transaksi)

a = Konstanta

$b_1$  = Koefisien Regresi X1

$b_2$  = Koefisien Regresi X2

$X_1$  = Variabel Dependent 1 (Faktor Pelayanan)

$X_2$  = Variabel Dependent 2 (Faktor Kualitas)

$X_n$  = Variabel Dependent ke n

e = Nilai Residu

#### 1. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan koefisien regresi. Jika suatu koefisien regresi signifikan menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.

##### a. Menentukan $H_0$ dan $H_a$

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$ , (tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen)

$H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$ , (terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen)

##### b. Menentukan level of significance

Digunakan sebesar 5% atau  $(\alpha) = 0,05$

##### c. Menentukan nilai t (t hitung)

Melihat nilai t dan membandingkannya dengan t tabel.

##### d. Menentukan kriteria penerimaan dan penolakan $H_0$

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $sig < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, ada pengaruh signifikan.

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $sig > 0,05$  maka  $H_0$  diterima, tidak ada pengaruh. (Haslinda, dkk 2016).

## 2. Uji f (Simultan)

Menurut Santoso (2006) Uji f yaitu pengujian terhadap variabel independen secara bersama-sama untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama dapat berpengaruh terhadap variabel dependen.

Uji f dilakukan dengan melihat pengaruh antara variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan variabel  $X_3$  secara keseluruhan terhadap variabel  $Y$ . Untuk menguji hipotesis :  $H_0 : b = 0$ , maka langkah yang digunakan dalam uji F ini sebagai berikut :

### a. Menentukan $H_0$ dan $H_a$

$H_0 : E_i = 0$  (tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen)

$H_a : E_i \neq 0$  (terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen)

### b. Menentukan Level of Significance

Level ini digunakan sebesar 5% atau  $(\alpha) = 0,05$

### c. Melihat nilai f

Melihat nilai f dengan melihat output (tabel anova) SPSS dan membandingkan dengan F tabel.

### d. Menentukan kriteria penerimaan dan penolakan $H_0$ dengan tingkat probabilitasnya :

Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  atau  $sig < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, adanya pengaruh signifikan.

Jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$  atau  $sig > 0,05$  maka  $H_0$  diterima, tidak adanya pengaruh. (Haslinda, dkk, 2016).

## 3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel yang terikat. Nilainya diantara nol dan satu. Nilai  $R^2$  berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas.

Nilai yang mendekati satu berarti berarti variabel-variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependennya (Haslinda, dkk, 2016).



## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

**Gambar 4.1**  
**BRI Syariah KC Purwokerto**



##### **1. Sejarah singkat BRI Syariah**

Perjalanan PT Bank BRI Syariah (selanjutnya disebut BRI Syariah), bermula dari akuisisi terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah suratnya 0.10/67/KEP. GBI/DpG/2008, maka tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah islam.

Berawal sebagai Bank yang beroperasi secara konvensional, BRI Syariah melihat potensi besar pada segmen perbankan syariah. Dengan niat untuk menghadirkan bisnis keuangan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip luhur perbankan syariah, BRI Syariah mengubah seluruh kegiatan usahanya menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah islami.

Dengan komitmen dan konsistensi dalam menghadirkan produk serta layanan terbaik yang menentramkan, BRI Syariah terus bertumbuh secara positif. Fokus membidik segmen menengah bahwa membuka

lebar potensi yang membawa BRI Syariah menjadi pilihan masyarakat. Basis nasabah yang terbentuk secara luas di seluruh penjuru Indonesia menunjukkan bahwa BRI Syariah memiliki kapabilitas tinggi sebagai bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah.

BRI Syariah pun menjejakkan langkahnya semakin jauh sejak ditandatanganinya akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk untuk melebur ke dalam PT Bank BRI Syariah pada 19 Desember 2008. Proses *spin off* tersebut berlaku pada tanggal 1 Januari 2009 dengan penandatanganan yang dilakukan oleh Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT Bank BRI Syariah.

Untuk semakin memperkuat citranya di mata seluruh pemangku kepentingan, pada tahun 2016 BRI Syariah kembali mencatatkan sejarah penting dalam perjalanan bisnisnya. Proses *rebranding logo* dilakukan untuk menumbuhkan *brand equity* BRI Syariah semakin kuat seiring diraihnya predikat sebagai bank syariah ketiga terbesar berdasarkan jumlah aset.

BRI Syariah terus mengasah diri dalam menghadirkan yang terbaik bagi nasabah dan seluruh pemangku kepentingan. Pengembangan demi pengembangan terus dilakukan. Di balik pengembangan-pengembangan tersebut BRI Syariah juga senantiasa memastikan terpenuhinya prinsip-prinsip syariah serta Undang-Undang yang berlaku di Indonesia. Dengan demikian, BRI Syariah dapat terus melaju menjadi Bank Syariah terdepan dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

## 2. Sejarah BRI Syariah Purwokerto

Bank BRI Syariah Purwokerto diresmikan oleh Direktur Utamanya yaitu Bapak Mochmad Hadi Santoso di Gedung Baru Jl. Karangobar hari Senin 16 Juli 2018. Berdirinya Bank Syariah Purwokerto tidak lepas dari peran masjid di Purwokerto karena pendiriannya menggunakan uang kas



masjid untuk membantu masyarakat yang terjerat rentenir. Bank BRI Syariah optimis akan perkembangan yang meningkat signifikan apabila pemerintah mendukung ekonomi berbasis syariah ini untuk kemajuan perekonomian di Purwokerto.

PT. Bank BRI Syariah (kantor pusat) terletak di Gd. BRI II Lt. 5 Jl. Jend Sudirman Kav. 44-46 Jakarta. Sedangkan kantor cabang yang berada di Purwokerto terletak di Jl. Glempang, Bancarkembar, Kec. Purwokerto Utara. BRI Syariah KC Purwokerto juga memiliki 4 kantor cabang pembantu, 2 outlate dan 1 kantor layanan syariah yaitu BRI Syariah KCP Ajibarang yang berada di Jl. Raya Pancasan RT 02 RW 01 Banyumas, BRI Syariah KCP Purbalingga yang berada di Jl. MT. Haryono No. 45 Purbalingga, BRI Syariah KCP Purwokerto yang berada di Jl. Ir. H. Djuanda Ruko Blok A No. 07 Purwokerto dan BRI syariah KCP Kebumen yang berada di Jl. A. Yani No. 37 Kebumen, Outlate Banjarnegara Jl. K.H. A Salim kota Banjarnegara Kec banjarnegara Kab. Banjarnegara, Outlate Gombong Jl. Yos Sudarsi Timur No. 165 Wero Kec. Gombong Kab. Gombong dan Kantor Layanan Syariah di Al-Irsyad Jl. Prof. Dr. Seoharso (Komplek Gor Satria Purwokerto).

### 3. Visi dan Misi BRI syariah

#### a. Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan financial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

#### b. Misi

- 1) Memahami keragaman individu dan mengkomodisi beragam kebutuhan financial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mendapatkan etika sesuai dengan prinsip syariah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan dimanapun.

4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

#### 4. Tujuan BRI Syariah KC Purwokerto

Tujuan didirikannya BRI Syariah KC Purwokerto merupakan wujud kepedulian terhadap perekonomian masyarakat Purwokerto yang beragam islam khususnya (Agista, 2019:27)

#### 5. Struktur organisasi BRI Syariah KC Purwokerto

Keterangan :

- a. Struktur organisasi digambarkan dalam bentuk kombinasi kumpulan dan formasi jabatan.
- b. Kotak dengan garis tegak adalah formasi jabatan yang harus ada dikantor cabang
- c. Kotak dengan garis putus-putus adalah formasi jabatan yang diisi setelah mencapai volume bisnis dan transaksi tertentu.
- d. Kotak bertumpuk menunjukkan formasi jabatan data berjumlah lebih dari satu formasi (Agista, 2019:28).

## B. Hasil Penelitian

### 1. Teknik Analisa Data

#### a. Uji Validitas

Menurut Arikunto (dalam Rangkuti, 2002) Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat keabsahan suatu alat ukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur suatu sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Wahyono, 2008).

Adapun teknik yang digunakan untuk uji validitas adalah dengan rumus korelasi produk momen digunakan untuk menganalisis item dimana setiap nilai yang ada pada setiap butir pertanyaan dikorelasikan dengan nilai total seluruh butir pertanyaan (Sugiyono, 2012:38-39).

Adapun kriteria pengujian validitas sebagai berikut:

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  berarti pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  berarti pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid (Ghozali,2013: 53).

Nilai  $r_{tabel}$  dapat dicari pada tabel statistic pada signifikansi 0,05.

Adapun penentuan nilai  $r_{tabel}$  sebagai berikut:

$$\begin{aligned} r_{tabel} &= n-2 \\ &= 95-2 \\ &= 93 \\ &= 0,201 \end{aligned}$$

Untuk lebih jelasnya, uji validitas dilakukan dengan bantuan program SPSS 16 for windows dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Validitas Variabel Fasilitas**

No. Item	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Keterangan
X1.1	0,552	0,201	Valid
X1.2	0,626	0,201	Valid
X1.3	0,605	0,201	Valid
X1.4	0.609	0,201	Valid
X1.5	0,668	0,201	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data Angket Melalui SPSS 16

**Tabel 4.2**  
**Validitas Variabel Pelayanan**

No. Item	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Keterangan
X2.1	0,785	0,201	Valid
X2.2	0,728	0,201	Valid
X2.3	0,736	0,201	Valid
X2.4	0.713	0,201	Valid
X2.5	0,653	0,201	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data Angket Melalui SPSS 16

**Tabel 4.3**  
**Validitas Variabel Minat**

No. Item	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Keterangan
Y1.1	0,741	0,201	Valid
Y1.2	0,826	0,201	Valid
Y1.3	0,735	0,201	Valid
Y1.4	0,735	0,201	Valid
Y1.5	0,615	0,201	Valid

*Sumber: Hasil Olahan Data Angket Melalui SPSS 16*

Berdasarkan hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa perhitungan Uji Validitas berjumlah 15 pertanyaan yang terdiri dari 5 pertanyaan pada variabel Fasilitas, 5 pertanyaan pada variabel Pelayanan dan 5 pertanyaan pada variabel Minat Transaksi. Bahwa  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} > 0,201$ ). Maka dapat disimpulkan semua butir angket yang digunakan dalam variabel Fasilitas (X1), Pelayanan (X2), dan Minat transaksi (Y) di BRI Syaiah KC Purwokerto pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto dinyatakan valid. Maka kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat diikutsertakan pada analisis selanjutnya.

#### b. Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (dalam Rangkuti, 2002) Uji Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu alat cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data, karena alat ukur tersebut sudah baik. Uji ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran pada subjek yang sama atau dengan kata lain untuk menunjukkan adanya kesesuaian antara sesuatu yang diukur dengan menggunakan fasilitas SPSS, yakni dengan uji statistic *Cronbach alpha*. Apabila instrumen penelitian memiliki nilai  $\alpha \geq 0,60$  maka instrumen tersebut dapat dikatakan memiliki reliabilitas yang mencukupi (Sugiyono, 2011:184).

**Tabel 4.4**  
**Reliabilitas Fasilitas, Pelayanan dan Minat Transaksi**

Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>	<i>Alpha <math>\geq 0,60</math></i>	Keterangan
Fasilitas	0,610	0,60	Reliabel
Pelayanan	0,766	0,60	Reliabel
Minat transaksi	0,782	0,60	Reliabel

*Sumber: Hasil Olahan Data Angket Melalui SPSS 16*

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa semua item dalam variabel Fasilitas (X1), Pelayanan (X2), dan Minat Transaksi (Y) dinyatakan reliabel. Hal ini berdasarkan keterangan masing-masing variabel  $r_{\alpha}$  lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  ( $r_{\alpha} \geq 0,60$ ). sehingga seluruh atribut penelitian dinyatakan reliabel dan dapat dilanjutkan untuk pengujian hipotesis.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah suatu uji statistik untuk melihat sebaran suatu data apakah bersifat normal atau tidak. Data berdistribusi normal adalah cara data dengan sebaran utama yang berada pada tengah dengan nilai rendah atau bagian kiri dan nilai tinggi atau data bagian kanan simetris. Alat uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Kolmogrov-smirnov* (Hardisman, 2020:85).

$H_0$  = Distribusi populasi normal, jika probabilitas  $> 0,05$ ,  $H_0$  diterima.

$H_a$  = Distribusi populasi tidak normal, jika probabilitas  $< 0,05$ ,  $H_0$  ditolak (Kadir, 2015).

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.92481595
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.065
	Negative	-.066
Kolmogorov-Smirnov Z		.643
Asymp. Sig. (2-tailed)		.802

a. Test distribution is Normal.

*Sumber: Hasil Olahan Data Angket Melalui SPSS 16*

Output diatas menunjukkan besarnya nilai signifikan *Asymp.Sig* adalah 0,802 lebih besar dari 0,05 yang menunjukkan data berdistribusi normal.

#### b. Uji Multikolinearitas

Menurut Widarjono (2010:75-84) Uji Multikolinieritas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika korelasinya tinggi diantara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terikat (Duli, 2019:120).

Jika terjadi korelasi, maka terjadi problem multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-

variabel ini tidak orthogonal, dan akan menghasilkan data yang biasa (Ghozali, 2006:96).

Dalam penelitian ini menguji apakah ada multikolinieritas menggunakan *Variance Inflation Faktor (VIF)*. Kriteria pengambilan keputusan jika nilai koefisien korelasi antar masing-masing variabel independen nilai toleransi  $> 0,10$  atau sama dengan nilai  $VIF < 10$  maka menunjukkan tidak adanya gejala multikolinieritas (Ghozali, 2006:103-104).

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.893	1.960		2.496	.014		
	TOTAL_X 1	.356	.132	.278	2.691	.008	.746	1.341
	TOTAL_X 2	.304	.099	.318	3.078	.003	.746	1.341

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y1

*Sumber: Hasil Olahan Data Angket Melalui SPSS 16*

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa :

- 1) Nilai VIF untuk variabel Fasilitas sebesar  $1,341 < 10$ , sedangkan nilai tolerance sebesar  $0,746 > 0,10$ . Sehingga variabel fasilitas dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinieritas.
- 2) Nilai VIF untuk variabel Pelayanan sebesar  $1,341 < 10$ , sedangkan nilai tolerance sebesar  $0,746 > 0,10$ . Sehingga variabel fasilitas dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinieritas.

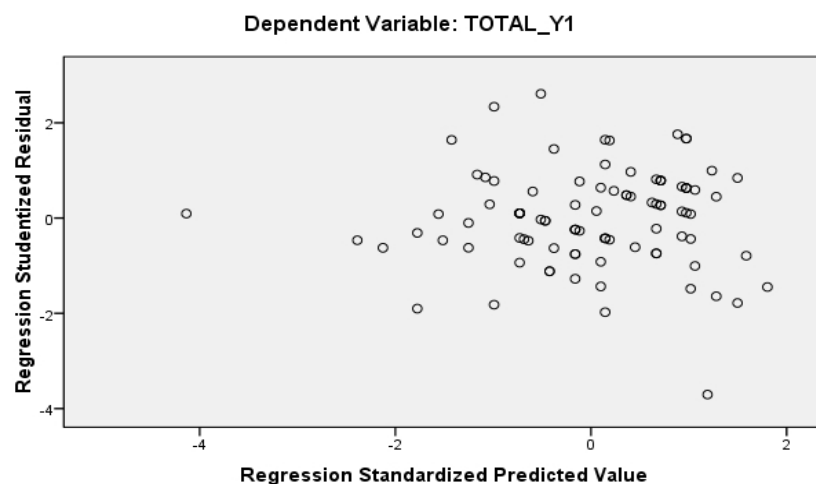
### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah ketidaksamaan varian dari residu satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap (homoskedastisitas) (Duli, 2019:122).

Jika varian dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika varian berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis grafik. Jika nilai probabilitas signifikansi dari variabel independen di atas tingkat kepercayaan 5% maka dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

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

Scatterplot



Sumber: Hasil Olahan Data Angket Melalui SPSS 16



Dari grafik di atas dapat diketahui bahwa titik-titik itu menyebar dan tidak membentuk pola, sehingga dapat diketahui bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3. Analisis regresi linear berganda

Analisis regresi linear berganda yaitu variabel bebasnya lebih dari satu. Penelitian yang dilakukan yaitu penelitian terhadap nasabah. Dalam hal ini lebih menekankan pada fasilitas dan pelayanan yang disebut variabel *independent* yang akan mempengaruhi minat transaksi yang disebut variabel *dependent*. Sesuai dengan rumusan masalah penelitian maka untuk mengetahui manakah yang paling dominan mempengaruhi minat transaksi.

**Tabel 4.7**  
**Output Perhitungan Menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.893	1.960		2.496	.014
	TOTAL_X1	.356	.132	.278	2.691	.008
	TOTAL_X2	.304	.099	.318	3.078	.003

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y1

Sumber: Hasil Olahan Data Angket Melalui SPSS 16

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

$$Y = 4.893 + 0,356X_1 + 0,304X_2 + e$$

Keterangan :

Y= Variabel Dependent (Minat Transaksi)

a = Konstanta

b<sub>1</sub> = Koefisien Regresi X1

$b_2$  = Koefisien Regresi X2

$X_1$  = Variabel Dependent 1 (Faktor Pelayanan)

$X_2$  = Variabel Dependent 2 (Faktor Kualitas)

$e$  = Nilai Residu

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 4.893, hal tersebut menunjukkan bahwa Fasilitas mempunyai nilai sebesar 4.893 apabila variabel independen (Fasilitas dan Pelayanan) tidak mengalami perubahan atau konstan. Nilai koefisien regresi Fasilitas bertanda positif sebesar 0,365 menyatakan bahwa setiap peningkatan 1% pada Fasilitas, maka akan memberikan kenaikan sebesar 0,365 Minat Transaksi. Variabel Pelayanan bertanda positif sebesar 0,304 menyatakan bahwa setiap peningkatan 1% pada Pelayanan, maka akan memberikan kenaikan 0,304 Minat Transaksi.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan koefisien regresi. Jika suatu koefisien regresi signifikan menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $sig < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, ada pengaruh signifikan.

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $sig > 0,05$  maka  $H_0$  diterima, tidak ada pengaruh. (Haslinda, dkk 2016).

Nilai  $t_{tabel}$  dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 dan derajat bebas (db) =  $n-2$  maka rumusnya sebagai berikut:

$$\begin{aligned} t_{tabel} &= (\alpha/2 ; n-k-1) \\ &= (0,05/2 ; 95-2-1) \\ &= 0,025 ; 92 \\ &= 1,986 \end{aligned}$$

Keterangan:

$n$  = jumlah sampel

$k$  = jumlah variabel independen (bebas)

**Tabel 4.8**  
**Hasil uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.893	1.960		2.496	.014
	TOTAL_X1	.356	.132	.278	2.691	.008
	TOTAL_X2	.304	.099	.318	3.078	.003

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y1

*Sumber: Hasil Olahan Data Angket Melalui SPSS 16*

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan:

- 1) Uji t terhadap variabel untuk Fasilitas (X1) di dapatkan  $t_{hitung}$  2,691 dengan signifikan t sebesar 0,008. Karena  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,691 > 1,986$ ) atau signifikan t lebih kecil dari 0,05 ( $0,008 < 0,05$ ),  $H_1$  diterima yang diartikan secara parsial variabel Fasilitas (X1) berpengaruh signifikan terhadap Minat Transaksi (Y). Dengan kata lain, hipotesis pertama diterima yang menyatakan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Minat Transaksi.
- 2) Uji t terhadap variabel Pelayanan (X2) di dapatkan  $t_{hitung}$  3,078 dengan signifikan t sebesar 0,003. Karena  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3,078 > 1,986$ ) atau signifikan t lebih kecil dari 0,05 ( $0,003 < 0,05$ ),  $H_1$  diterima yang diartikan secara parsial variabel Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Minat Transaksi (Y). Dengan

kata lain, hipotesis kedua diterima yang menyatakan Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Minat Transaksi.

b. Uji f (Uji Simultan)

Menurut Santoso (2006) Uji f yaitu pengujian terhadap variabel independen secara bersama-sama untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama dapat berpengaruh terhadap variabel dependen.

Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  atau  $sig < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, adanya pengaruh signifikan.

Jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$  atau  $sig > 0,05$  maka  $H_0$  diterima, tidak adanya pengaruh. (Haslinda, dkk, 2016).

Nilai  $f_{tabel}$  dapat dicari pada tabel statistic pada signifikansi 0,05.

Adapun penentuan nilai  $f_{tabel}$  sebagai berikut:

$$\begin{aligned} F_{tabel} &= \alpha ; (k ; n-k-1) \\ &= 0,05 ; (2 ; 95-2-1) \\ &= 0,05 ; 2 ; 92 \\ &= 3,10 \end{aligned}$$

**Tabel 4.9**  
**Hasil uji f**  
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	127.275	2	63.637	16.811	.000 <sup>a</sup>
	Residual	348.262	92	3.785		
	Total	475.537	94			

a. Predictors: (Constant), TOTAL\_X2, TOTAL\_X1

b. Dependent Variable: TOTAL\_Y1

*Sumber: Hasil Olahan Data Angket Melalui SPSS 16*

Berdasarkan tabel ditunjukkan bahwa  $f_{hitung}$  sebesar 16.811 sedangkan  $f_{tabel}$  sebesar 3,10. Hal ini berarti  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $16.811 > 3,10$ ) atau sig lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang diartikan bahwa secara keseluruhan variabel Fasilitas dan Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Minat Transaksi. Maka penulis menyimpulkan hipotesis ketiga pada penelitian ini yang menyatakan bahwa variabel bebas yang terdiri dari Fasilitas (X1) dan Pelayanan (X2) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap Minat Transaksi (Y) terbukti dapat diterima.

c. Uji Koefisien determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel yang terikat. Nilainya diantara nol dan satu. Nilai  $R^2$  berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependennya (Haslinda, dkk, 2016).

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.517 <sup>a</sup>	.268	.252	1.946

a. Predictors: (Constant), TOTAL\_X2, TOTAL\_X1

*Sumber: Hasil Olahan Data Angket Melalui SPSS 16*

Berdasarkan hasil tabel di atas nilai Adjusted R Square sebesar 0,252. Hal ini berarti bahwa Fasilitas (X1) dan Pelayanan (X2) memiliki pengaruh sebesar 25,2% terhadap Minat Transaksi (Y),

sedangkan sisanya sebesar 74,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

#### 1. Pengaruh Fasilitas terhadap Minat Transaksi di BRI Syariah KC Purwokerto pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto tahun akademik 2017/2018

Menurut Kotler (dalam Sofyan, 2013) Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Yang merupakan indikator dari fasilitas tersebut yaitu penampilan dan keadaan lingkungan sekitar, kemampuan sarana dan prasarana, perlengkapan dan peralatan. Wijyaningratri (2015:6).

Berdasarkan hasil pengujian pertama ( $H_1$ ) bahwa variabel bebas Fasilitas ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap variabel terikat Minat Transaksi ( $Y$ ) di BRI Syariah KC Purwokerto pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan dengan SPSS 16 diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,691 yang menunjukkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,691 > 1,986$ ) dengan tingkat signifikan ( $0,008 < 0,05$ ) dan koefisien regresi 0,356. Dengan demikian maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak sehingga terdapat pengaruh secara parsial terhadap Minat Transaksi di BRI Syariah KC Purwokerto pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dian Ekawati tahun 2019 berjudul “Analisis ketersediaan fasilitas Bank Syariah di daerah terhadap minat masyarakat menabung di Bank Syariah” yang mendapatkan hasil bahwa fasilitas berpengaruh terhadap minat menabung masyarakat.

Fasilitas yang diberikan oleh Bank Syariah tepatnya BRI Syariah KC Purwokerto pada mahasiswa Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto sebagai nasabah maupun *non* nasabah akan

mempengaruhi untuk melakukan transaksi pada BRI Syariah itu sendiri. Hal ini sesuai dengan indikator yang dijelaskan oleh Chatrin Surya Wijayaningratri (2015) yaitu penampilan dan keadaan lingkungan sekitar, kemampuan sarana dan prasarana serta perlengkapan dan peralatan. Dari indikator tersebut diturunkan menjadi beberapa pernyataan seperti dengan adanya tampilan gedung yang cocok untuk kegiatan transaksi keuangan, kapasitas gedung yang memadai, ruang tunggu yang nyaman, mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang cukup, dan fasilitas pendukung alat transaksi di bank. Hasil dari lima pernyataan pada variabel Fasilitas (X1) menunjukkan setuju dari jawaban kuesioner, maka Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto akan menggunakan dan menganggap fasilitas yang telah disediakan di BRI Syariah KC Purwokerto menghasilkan hasil yang positif bagi para penggunanya.

## **2. Pengaruh Pelayanan terhadap Minat Transaksi di BRI Syariah KC Purwokerto pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto tahun akademik 2017/2018**

Pelayanan menurut Grinroos (dalam Suminar, 2017) adalah hak suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak lain disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan hasil pengujian pertama ( $H_2$ ) bahwa variabel bebas Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap variabel terikat Minat Transaksi (Y) di BRI Syariah KC Purwokerto pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan dengan SPSS 16 diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,078 yang menunjukkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,078 > 1,986$ ) dengan tingkat signifikan ( $0,003 < 0,05$ ) dan koefisien regresi 0,304. Dengan demikian maka  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak sehingga terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap

Minat Transaksi di BRI Syariah KC Purwokerto pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

Penelitian ini mendukung penelitian terdahulu oleh Zainal Abidin tahun 2012 berjudul “Hubungan antara kualitas dan layanan bank terhadap minat menabung nasabah PT BRI Kc Unggaran” yang mendapat hasil variabel pelayanan berpengaruh terhadap minat menabung.

Pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah tepatnya BRI Syariah KC Purwokerto pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto sebagai nasabah maupun *non* nasabah akan mempengaruhi untuk melakukan transaksi pada BRI Syariah itu sendiri. Berdasarkan teori dari Muhtosim Arief pada pelayanan disusun beberapa indikator yaitu kehandalan, daya tangkap, jaminan, kepedulian, bukti fisik. Dari indikator tersebut diturunkan menjadi beberapa pernyataan seperti melayani nasabah dengan baik, selalu siap memberikan bantuan, memberi informasi yang dapat dipercaya, menjalin komunikasi yang baik, pegawai bank berpenampilan menarik sesuai syariah islam. Pada lima pertanyaan pada variabel pelayanan tersebut menunjukkan setuju pada hasil kuesioner yang dibagikan. Dengan baiknya pelayanan yang diberikan BRI Syariah KC Purwokerto akan membuat Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto tertarik melakukan transaksi. Begitu juga sebaliknya sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan buruk maka akan menurunkan minat transaksi.

### **3. Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Minat Transaksi di BRI Syariah KC Purwokerto pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto tahun akademik 2017/2018.**

Fasilitas menurut Kotler (dalam Sofyan, dkk, 2013) merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal.



Pelayanan menurut Grinroos (Suminar, dkk, 2017) adalah hak suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak lain disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Minat itu sendiri adalah suatu rasa lebih suka dan rasa keterikatan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minat (Pratiwi, 2015:88). Indikator untuk melihat pengaruh minat yaitu pengenalan produk, kebutuhan, kesadaran, pengaruh eksternal, faktor sosial dan budaya. Indikator tersebut diturunkan menjadi lima pertanyaan yang kemudian dibagikan kepada responden.

Hasil pengujian hipotesis pertama ( $H_1$ ) dan hipotesis kedua ( $H_2$ ) sudah dijelaskan keduanya mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat transaksi. Dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh BRI Syariah KC Purwokerto mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat transaksi pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto tahun akademik 2017/2018.

Hasil pengujian hipotesis ketiga ( $H_3$ ) bahwa variabel Fasilitas dan Pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Minat Transaksi. Hal ini ditunjukkan nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $16,811 > 3,10$ ) dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  berarti hipotesis ketiga ( $H_3$ ) diterima dan  $H_0$  ditolak. Dari variabel independen fasilitas dan pelayanan terhadap minat transaksi, hasil ini didukung dengan jawaban responden terhadap kuesioner pada variabel minat.

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi antara masing-masing variabel dapat diwakili oleh koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) dari variabel fasilitas dan pelayanan dinotasikan dalam besarnya R square adalah 0,252 Hal ini berarti 25,2% kemampuan regresi

dari penelitian ini dalam menjelaskan variabel dependen. Sedangkan sisanya 74,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ayu Retno Sari tahun 2011 berjudul “Faktor-faktor yang mempengaruhi kurangnya minat masyarakat muslim menabung di Bank Syariah (Studi kasus Masyarakat Muslim di Kabupaten Bantul, Yogyakarta), yang mendapat hasil variabel fasilitas dan pelayanan berpengaruh terhadap minat menabung di Bank Syariah.

Berdasarkan pemaparan diatas sudah dijelaskan bahwa hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh fasilitas dan pelayanan bank terhadap minat transaksi di BRI Syariah KC Purwokerto pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto tahun akademik 2017/2018. Adanya temuan penelitian ini BRI Syariah KC Purwokerto dapat lebih meningkatkan lagi fasilitas dan pelayanan agar dapat menimbulkan rasa minat untuk bertransaksi dan dapat bersaing dengan lembaga keuangan bank lainnya.



**IAIN PURWOKERTO**

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Fasilitas menurut Kotler (dalam Sofyan, dkk, 2013) merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Chatrin (2015) mengemukakan indikator dalam fasilitas diantaranya penampilan dan lingkungan sekitar, kemampuan sarana dan prasarana serta perlengkapan dan peralatan. Uji t terhadap variabel untuk Fasilitas (X1) di dapatkan  $t_{hitung}$  2,691 dengan signifikan t sebesar 0,008. Karena  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,691 > 1,986$ ) atau signifikan t lebih kecil dari 5% ( $0,008 < 0,05$ ),  $H_1$  diterima yang diartikan secara parsial variabel Fasilitas (X1) berpengaruh signifikan terhadap Minat Transaksi (Y). Dengan kata lain, hipotesis pertama diterima yang menyatakan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Minat Transaksi. Hal ini berarti fasilitas semakin baik mengakibatkan minat transaksi di BRI Syariah KC Purwokerto pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto baik.
2. Pelayanan menurut Grinroos (Suminar, dkk, 2017) adalah hak suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak lain disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Dalam Arief (2006) terdapat beberapa indikator untuk fasilitas yaitu kehandalan, daya tangkap, jaminan, kepedulian, serta bukti fisik. Uji t terhadap variabel Pelayanan (X2) di dapatkan  $t_{hitung}$  3,078 dengan signifikan t sebesar 0,003. Karena  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3,078 > 1,986$ ) atau signifikan t lebih kecil dari 5% ( $0,003 < 0,05$ ),  $H_1$  diterima yang diartikan secara parsial variabel Pelayanan (X2)

berpengaruh signifikan terhadap Minat Transaksi (Y). Dengan kata lain, hipotesis kedua diterima yang menyatakan Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Minat Transaksi. Hal ini berarti pelayanan semakin baik mengakibatkan minat transaksi di BRI Syariah KC Purwokerto pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto baik.

3. Minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa keterikatan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minat. Pratiwi (2015:88). Chiffman (2008) menjelaskan indikator dalam minat diantaranya pengenalan produk, kebutuhan, kesadaran, pengaruh eksternal, faktor sosial dan budaya. Hasil Uji  $f$  menunjukkan bahwa  $f_{hitung}$  sebesar 16.811 sedangkan  $f_{tabel}$  sebesar 3,10. Hal ini berarti  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $16.811 > 3,10$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang diartikan bahwa secara keseluruhan variabel Fasilitas dan Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Minat Transaksi. Maka penulis menyimpulkan hipotesis ketiga pada penelitian ini yang menyatakan bahwa variabel bebas yang terdiri dari Fasilitas (X1) dan Pelayanan (X2) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap Minat Transaksi (Y) terbukti dapat diterima.

## B. Saran

Saran-saran yang dapat diberikan sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi BRI Syariah KC Purwokerto, sebagai lembaga keuangan yang bergerak pada bidang jasa tidak bisa lepas pada faktor pelayanan dan fasilitas untuk menunjang kegiatannya. Maka dari hasil penelitian yang telah dilakukan ada beberapa saran untuk BRI Syariah KC Purwokerto:
  - a. Tentang fasilitas

Sebenarnya dari standar fasilitas perbankan, BRI Syariah KC Purwokerto sudah sangat baik seperti tersedianya fasilitas-fasilitas penunjang kegiatan transaksi yang akan dilakukan nasabah sudah

lengkap tetapi dari segi nomor antrian masih manual jika dibandingkan dengan Bank lain yang sudah menggunakan printer untuk cetak nomor antrian serta pemanggilan nasabah tidak menggunakan *microfon*.

b. Tentang pelayanan

Saran dari segi pelayanan, BRI Syariah KC Purwokerto yaitu pada *teller*. Peneliti menyarankan penambahan *teller* pada saat pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) yang selalu terjadi penumpukkan antrian, sehingga tidak terjadi antrian dan nasabah tidak jenuh karena tidak terlalu lama menunggu.

2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menambah beberapa variabel lain yang dapat mempengaruhi minat transaksi, sehingga BRI Syariah KC Purwokerto dapat meningkatkan dan memperbaiki untuk mencapai keuntungan yang maksimal. Dan diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu upaya informasi yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.



**IAIN PURWOKERTO**

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zainal. 2012. "Hubungan antara Kualitas dan Layanan Bank terhadap Minat Menabung Nasabah PT BRI Kc Unggaran". *Jurnal Administrasi*, 12(01).
- Afriadi, M.Khariska. 2016. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mnat Masyarakat Menjadi Nasabah Di Bank Syariah". *Skripsi*. Ekonomi syariah. IAIN Bengkulu
- Agista, Hana Mutia. 2019. "Strategi Pemasaran Produk Tabungan Simpan Pelajar (Simpel) BRI Syariah iB di BRI Syariah KC Purwokerto". *Tugas Akhir*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto
- Anastasiya, Dini. 2020. "Perhitungan Margin Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah purwokerto". *Skripsi*. Fakultas Syariah. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto
- Andrini, Rozi. 2020. "Pelayanan Bank Syariah serta Pengaruhnya terhadap Minat Masyarakat (Studi pada Mahasiswa fakultas Syariah Hukum UIN SUKA Riau)". *Jurnal Tabbaru' Islamic Banking and Finance*, 3(1); 20-29.
- Anggara, Ade Yuda, & Aan Radiana. 2019. "Penentuan Besaran Nisbah Berdasarkan Simapanan pada Produk Tabungan Berencana di Bank Syariah Mandiri KCP Buah Batu Bandung". 6(1). 46-56
- Anvani, Agus. 2015. "Pengaruh Sikap Mahasiswa Muslim terhadap Minat pada Bank Syariah". *Jurnal Penelitian*, 12(1); 1-23
- Arief, Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Media Publishing
- Astuti, Widia, Norhayatun, & M Qahfi. 2018. "Kontribusi Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat". *Jurnal studi agama dan masyarakat*, 14(1); 42-52.
- Ciffman, Lestie Lazar, et al. 2008. *Perilaku Konsumen*. Jakarta
- Darna, et al. 2018. "Memilih Metode Penelitian Yang Tepat: Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen". *Jurnal Ilmu Mamanjemen*, 5(1); 287-292.
- Daulay, Aqwa Naser. 2017. "Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Perkembangan Produk Tabungan Haji Perbankan Syariah di Indonesia". *Jurnal Human Falah*, 4(1); 106-136.
- Dewi, Radha Kusuma. 2018. "Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Cicil Emas iB di Bank Syariah Mandiri KCP Unggaran". *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Negeri Walisongo Semarang.
- Dhoriri, et al. 2007. *Sosiologi*. Ghalia Indonesia
- Duli, Nikolaus. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta:Deepublish.

- Ekawati, Dian. 2019. "Analisis Ketersediaan Fasilitas Bank Syariah di Daerah terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah (Bank Syariah Mandiri Bulukumba)". *Skripsi*. Fakultas Agama Islam. Universitas Muhammadiyah Makassar. Makassar
- Faisal. 2014. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa untuk Menjadi Nasabah di Bank Syariah Studi pada Mahasiswa Ekonomi dan Perbankan Syariah UMY". *Jurnal Administrasi*. 13(1)
- Farikha, Lela Umi, & Suryani Sri Lestari. 2018. "Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah pada Bank Umum Syariah di Indonesia". *Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(1); 45-61.
- Ghozali, Imam. 2006. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang
- Hardisman. 2020. *Tanya Jawab Analisis Data Prinsip Dasar Dan Langkah-Langkah Aplikasi Praktis Pada Penelitian Kesehatan Dengan SPSS*. Jawa Barat: Guepedia
- Haslinda, & Jamaludin. 2016. "Pengaruh Perencanaan Anggaran dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi dengan Standar Biaya sebagai Variabel Moderating pada Pemerintah Daerah Kabupaten Wajo". *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, 11(1); 1-21.
- Hatmawan, Adhita Agis. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta:Deepublish.
- Haykal, Dea Fikri, & Imam Abdul Rozak. 2020. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah terhadap Tabungan Pendidikan pada PT. Bank BNI Syariah Tasikmalaya". *Jurnal Ekonomi Syariah Kontemporer*, 1(2); 110-122
- Hessel, Nogi S Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta:PT Gramedia Sarana Indonesia
- Kadir. 2015. *Statistika Terapan Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisel dalam penelitian*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Kelana, Angga. 2018. "Pengaruh Jumlah Tabungan Wadiah dan Dana Investasi Tidak Terikat terhadap Piutang Murabahah PT. BPRS Gotong Royong Subang". *Jurnal Tabungan Wadiah*,12(1); 44-59.
- Khusna, Ulfatul. 2020. "Pengaruh Pengetahuan Konsumen, Promosi, Fasilitas, Disposable Income, dan Pelayanan Perbankan terhadap Minat Menabung Nasabah di Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Tulungagung)". *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. IAIN Tulungagung. Jawa Timur.
- Maemunah, Mumun. 2016. "Analisis Perlakuan Akuntansi Gadai Emas Syariah pada Bank BJB Syariah KCP Karawang". *Jurnal Buana Akuntansi*, 1(1); 96-113.



- Mahmudi, Ali. 2015. "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung di BMT Tumang Cabang Salatiga". *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Salatiga. Jawa Tengah
- Marimin, Agus, et al. 2015. "Perkembangan Bank Syariah di Indonesia". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(2); 75-87.
- Maulida, Isnaeni. 2016. "Analisis Pengaruh Promosi dan Pelayanan terhadap Minat Nasabah Menabung pada BMT Taruna Sejahtera Cabang Tuntang". *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Salatiga. Jawa Tengah
- Muhammad. 2005. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta. UPP AMP YKPN
- Mukhlis, Dr Imam. 2012. "Tingkat Worker Turnover pada Multinational Companies dan Kaitannya dengan Cultural Adjustment". *Jurnal Ekonomi & Studi Pembangunan*, 4(1); 1-169.
- Mulyawan, Ali, & Iwan Sidharta. 2013. "Analisis Deskriptif Pemasaran Jasa di STMIK Mardira Indonesia Bandung". *Jurnal Computech & Bisnis*, 7(1); 42-55.
- Nissa, Ardyan Fakrun. 2019. "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Ponorogo". *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Ponorogo Jawa Timur.
- Palenewen, Pieter. 2014. "Kualitas layanan dan fasilitas terhadap loyalitas nasabah bank BRI Cabang Pembantu Palu". *Jurnal EMBA*, 2(3)
- Pradesyah, Riyan. 2020. "Pengaruh Promosi terhadap Minat Masyarakat melakukan Transaksi di Bank Syariah (Studi Kasus di Desa Rahuning)". *Jurnal Ekonomi Islam*, 1(2); 113-122.
- Pratiwi, Noor Komari. 2015. "Pengaruh Tingkat Pendidikan Perhatian Orangtua dan Minat Belajar Siswa terhadap Prestasi Belajar Bahasa Indonesia Siswa SMK Kesehatan di Kota Tangerang". *Jurnal Pujangga*, 1(2); 75-105.
- Priambodo, Bobby Raditya, & Dina Fitriasia Septiarini. 2019. "Pengaruh Bank Syariah yang dikelola berdasarkan Prinsip Syariah serta Fitur dan Fasilitas Produk Perbankan Syariah terhadap Minat Menabung Masyarakat di Surabaya". *Jurnal Ekonomi Syariah*, 6(10); 2062-2076.
- Pristiyono. 2015. "Pengaruh Proses Pemberian Kredit terhadap Minat Nasabah pada PT Bank Mandiri (Persero) TBK KC Komplek Tasbi Medan". *Jurnal Ecobisma*, 2(2); 84-92.
- Putra, Arya Maman. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk Fasilitas, Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. BCA Cabang Kandangan Semarang". *Jurnal Umum Ekonomi*.



- Rangkuti, Freddy. 2002. *The Power of Brands Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Reza, Ahmad Abdilla. 2017. "Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam". *Skripsi*. Perbankan syariah. UIN Raden Intan Lampung
- Robbins, Stephen, & Timothy A Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Banten:Richad Tanujaya.
- S, Alam. 2006. *Ekonomi*. Jakarta:Esis.
- Santoso, & Ulfah Rahmawati. 2016. "Produk Kegiatan Usaha Perbankan Syariah dalam Mengembangkan UMKM di Era Masyarakat Ekonomi Asean (MEA)". *Jurnal Penelitian*, 10(2); 322-344.
- Saputri, Risky Ayu. 2021. "Pengaruh Pengetahuan Santri, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening". *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Salatiga. Jawa Tengah
- Sari, Ayu Retno. 2011. "Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kurangnya Minat Masyarakat Muslim Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Muslim di Kabupaten Bantul, Yogyakarta)". *Jurnal Emba*, 15(2)
- Sofyan, Indra Lutfi, et al. 2013. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Star Clean Car Wash Semarang". *Jurnal Social and Politic*, 1-12.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Cet 21*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Cet 24*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung:Alfabeta
- Sujana, I Wayan. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah di Kota BauBau. *Jurnal Ilmiah Manajemen EMOR (Ekonomi Manajemen Orientasi Riset)*, 3(2); 187-199.
- Sumantri, Bagja. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah". *Jurnal Economia*, 10(2). 141-147
- Suminar, Ratna, & Mia Apriliawati. 2017. "Pelayanan Prima pada Orangtua Siswa di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon". *Jurnal Sekretari*, 4(2); 1-25.
- Syukron, Ali. 2013. "Dinamika Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia". *Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam*, 3(2); 28-53.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta:Andi Offset

- Tunjungsari, Peni. 2011. "Pengaruh Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung", 1(1); 1-14.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama
- Vita, Desi Ivana. 2019. "Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro iB: Implementasi pada Akad Murabahah di BRI Syariah KC Malang". *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 19(1); 14-24.
- Waluya, Bagja. 2007. *Sosiologi Menyelami Fenomena Sosial di Masyarakat*. Bandung:Setia Purna Inves.
- Wandira, Ayu. 2018. "Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Miant Nasabah Menabung di Bank Syariah". *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Lampung.
- Widyastuti, Indria. 2014. "Analisis Akuntansi Penghimpunan Dana dengan Prinsip Wadiah dan Musharabah di Perbankan Syariah". *Jurnal Moneter*, 1(1); 58-67.
- Wijayaningratri, Chatrin Surya, & Budiyanto. 2015. "Pengaruh Fasilitas, Lokasi dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 4(4).
- Wiji, Nurastuti. 2011. *Tekhnologi Perbankan*. Yogyakarta:Garaha Ilmu
- Wilardjo, Setia Budhi. 2004-2005. "Pengertian Peranan dan Perkembangan bank Syariah di Indonesia". *Jurnal Value Added*, 2(1); 1-10.



IAIN PURWOKERTO

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

*Lampiran 1 :*

### KUESIONER PENELITIAN

#### **PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN BANK TERHADAP MINAT TRANSAKSI DI BRI SYARIAH KC PURWOKERTO PADA MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PURWOKERTO TAHUN AKADEMIK 2017/2018**

Kepada

Yth. Mahasiswa/i IAIN Purwokerto

*Assalam'alaikum Wr Wb.*

Dengan hormat,

Saya Istna Mufidah mahasiswa semester VIII Program Studi Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto memohon kesediaan Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini guna mengumpulkan data penelitian dalam rangka penyelesaian tugas akhir skripsi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, jurusan Perbankan Syari'ah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap minat bertransaksi di BRI Syariah KC Purwokerto. Untuk itu saya mengharapkan ketulusan dan kerelaan Saudara/I untuk menjawab pernyataan dalam kuesioner ini. Atas kesediaan dan partisipasi Saudara/I dalam mengisi kuesioner ini saya mengucapkan terima kasih.

*Waassalamu'alaikum Wr. Wb*

Hormat Saya,



**Istna Mufidah**  
NIM. 1717202074

**\*Wajib Diisi**

**A. Identitas Diri**

1. Nama\* :  
2. Jenis Kelamin\* : Laki-laki / Perempuan  
3. Fakultas\* :  
4. Prodi\* :

**B. Petunjuk Pengisian Kuesioner**

**Keterangan :**

1. STS ( Sangat Tidak Setuju)  
2. TS ( Tidak Setuju)  
3. S (Setuju)  
4. SS (Sangat Setuju)

No	Indikator	Pernyataan	SS	ST	TS	STS
<b>A</b>		<b>Fasilitas Bank</b>				
1.	<b>Penampilan</b>	BRI Syariah Kc Purwokerto memiliki desain gedung yang cocok untuk kegiatan transaksi keuangan.				
2.	<b>Kemampuan sarana dan prasarana</b>	BRI Syariah Kc Purwokerto memiliki ruang tunggu yang nyaman.				
3.	<b>Perlengkapan dan peralatan</b>	BRI Syariah Kc Purwokerto memiliki fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto yang cukup untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa.				
4.	<b>Kemampuan sarana dan</b>	BRI Syariah Kc Purwokerto memiliki area parkir yang				

	<b>prasarana</b>	cukup dengan kapasitas jumlah nasabah yang memadai.				
5.	<b>Perlengkapan dan peralatan</b>	BRI Syariah Kc Purwokerto memiliki fasilitas alat pembayaran				
<b>No.</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>ST</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>B.</b>		<b>Pelayanan Bank</b>				
1.	<b>Kehandalan</b>	Karyawan BRI Syariah Kc Purwokerto melayani nasabah dengan baik dan menyelesaikan masalah dengan tepat dan cepat.				
2.	<b>Daya tangkap</b>	Karyawan BRI Syariah Kc Purwokerto selalu memberi bantuan kepada nasabah yang kurang mengerti dalam proses perbankan.				
3.	<b>Jaminan</b>	Karyawan BRI Syariah Kc Purwokerto dalam melayani nasabah dapat dipercaya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan.				
4.	<b>Kepedulian</b>	Karyawan BRI Syariah Kc Purwokerto selalu memberikan perhatian dan pemahaman proses transaksi di bank kepada nasabah untuk menjalin relasi komunikasi yang baik.				

5.	<b>Bukti fisik</b>	Karyawan BRI Syariah Kc Purwokerto selalu berpenampilan menarik dan sopan sesuai syariah.				
<b>No.</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>ST</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>C.</b>		<b>Minat Transaksi</b>				
1.	<b>Pengenalan</b>	Saya tertarik untuk melakukan transaksi di BRI Syariah Kc Purwokerto karena dapat dipercaya kinerjanya.				
2.	<b>Kebutuhan</b>	Saya tertarik untuk melakukan transaksi di BRI Syariah Kc Purwokerto karena mampu memenuhi kebutuhan saya.				
3.	<b>Kesadaran</b>	Saya akan tetap melakukan transaksi di BRI Syariah Kc Purwokerto karena keyakinan saya.				
4.	<b>Faktor eksternal</b>	Saya akan tetap melakukan transaksi di BRI Syariah Kc Purwokerto karena informasi dan pengalaman saya selama bertransaksi.				
5.	<b>Faktor sosial</b>	Saya akan tetap melakukan transaksi di BRI Syariah Kc Purwokerto walaupun saya telah lulus dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto				

Lampiran 2 :

### TABULASI

Hasil Tabulasi Fasilitas (X1)

No Responden	Fasilitas					Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	4	3	4	3	4	18
2	3	4	3	4	3	17
3	3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	3	15
5	3	3	3	3	3	15
6	3	3	3	3	3	15
7	4	3	3	2	3	15
8	3	3	4	4	3	17
9	3	3	3	3	3	15
10	4	3	4	3	3	17
11	3	3	3	3	3	15
12	2	2	2	1	2	9
13	3	3	3	3	3	15
14	4	4	4	3	4	19
15	4	3	3	3	4	17
16	3	4	4	4	4	19
17	4	4	4	2	3	17
18	3	4	4	3	3	17
19	3	3	2	3	3	14
20	3	3	4	4	4	18
21	3	3	4	4	4	18
22	3	3	4	3	4	17
23	3	4	3	3	4	17
24	2	3	3	3	3	14

25	3	3	4	3	4	17
26	3	4	3	3	4	17
27	4	4	3	4	3	18
28	4	3	3	3	2	15
29	4	3	4	3	3	17
30	4	4	3	3	4	18
31	4	3	4	3	4	18
32	4	4	3	3	4	18
33	3	3	4	3	3	16
34	3	3	4	4	4	18
35	4	3	3	4	4	18
36	4	4	3	4	4	19
37	3	4	4	4	3	18
38	4	4	4	4	4	20
39	3	3	4	3	4	17
40	4	4	3	3	4	18
41	4	3	3	4	4	18
42	4	4	3	4	3	18
43	4	3	4	4	4	19
44	2	3	3	2	3	13
45	4	4	3	4	3	18
46	4	4	3	4	3	18
47	3	4	4	3	2	16
48	4	2	2	3	4	15
49	4	3	4	2	3	16
50	4	3	2	3	4	16
51	4	4	4	4	4	20
52	3	4	3	3	4	17
53	3	3	3	4	3	16



54	4	4	4	3	4	19
55	3	3	3	3	4	16
56	3	3	4	3	3	16
57	4	3	3	4	3	17
58	3	3	3	4	3	16
59	3	4	4	4	4	19
60	2	3	3	3	2	13
61	3	3	2	3	2	13
62	3	3	2	3	3	14
63	3	3	3	3	3	15
64	3	3	3	3	3	15
65	4	4	4	4	3	19
66	4	3	3	3	3	16
67	3	4	3	3	3	16
68	3	3	3	4	3	16
69	3	4	3	4	3	17
70	4	3	3	4	3	17
71	4	3	3	3	3	16
72	3	3	4	3	3	16
73	3	3	3	3	3	15
74	3	3	4	4	3	17
75	3	4	3	4	4	18
76	3	3	4	4	3	17
77	4	2	2	3	3	14
78	4	4	3	3	3	17
79	3	4	3	4	3	17
80	4	3	3	3	3	16
81	3	3	3	3	3	15
82	3	3	3	3	3	15

83	3	3	3	3	3	15
84	3	4	3	4	3	17
85	4	3	4	3	4	18
86	3	3	3	3	3	15
87	3	3	3	4	3	16
88	3	3	3	4	3	16
89	4	4	4	4	4	20
90	3	3	3	3	3	15
91	4	4	3	3	4	18
92	3	3	3	4	4	17
93	3	3	4	3	4	17
94	3	4	3	4	3	17
95	4	4	3	2	3	16

Hasil Tabulasi Pelayanan (X2)

No Responden	Pelayanan					Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	3	3	3	3	3	15
2	3	3	4	3	4	17
3	3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	3	15
5	4	4	3	3	4	18
6	3	3	3	3	3	15
7	3	3	3	3	3	15
8	3	4	3	3	3	16
9	3	3	3	3	3	15
10	3	4	4	4	4	19
11	3	3	3	3	3	15
12	2	2	2	2	1	9

13	3	3	3	3	3	15
14	4	4	4	4	4	20
15	2	1	2	3	2	10
16	3	3	3	4	1	14
17	2	1	3	2	3	11
18	4	4	3	4	3	18
19	4	3	3	4	3	17
20	3	4	3	3	4	17
21	3	4	4	3	4	18
22	4	4	4	3	4	19
23	4	4	4	4	4	20
24	3	3	3	3	3	15
25	3	3	3	4	4	17
26	2	3	2	3	4	14
27	4	4	3	3	4	18
28	3	3	2	3	3	14
29	3	3	3	4	3	16
30	3	3	4	4	3	17
31	4	3	3	4	3	17
32	3	3	4	4	3	17
33	4	4	4	3	4	19
34	3	4	2	2	1	12
35	3	3	3	3	3	15
36	4	4	4	3	3	18
37	4	4	4	4	4	20
38	4	3	3	4	4	18
39	4	4	3	4	3	18
40	4	3	4	3	4	18
41	4	3	3	4	4	18

42	4	4	3	4	4	19
43	3	4	4	3	4	18
44	3	3	3	4	3	16
45	3	4	3	4	4	18
46	3	3	4	4	3	17
47	3	4	4	3	4	18
48	3	2	2	3	4	14
49	3	3	4	3	4	17
50	4	4	4	4	4	20
51	3	3	3	3	4	16
52	3	4	4	3	4	18
53	3	3	4	3	3	16
54	3	4	3	3	4	17
55	3	3	3	4	3	16
56	4	3	3	3	4	17
57	3	4	3	3	3	16
58	3	3	3	2	3	14
59	4	4	3	3	3	17
60	2	3	2	2	3	12
61	2	2	3	2	2	11
62	3	2	2	3	3	13
63	2	2	2	2	3	11
64	2	3	2	2	3	12
65	4	3	3	3	4	17
66	3	3	3	3	3	15
67	3	3	3	3	4	16
68	3	3	3	3	4	16
69	3	4	3	4	4	18
70	3	3	3	3	4	16

71	3	3	4	3	4	17
72	3	3	3	3	4	16
73	3	3	3	3	4	16
74	3	4	2	3	4	16
75	4	4	3	3	4	18
76	4	3	4	4	4	19
77	3	3	3	4	4	17
78	3	3	3	3	4	16
79	3	2	3	2	3	13
80	3	3	3	3	4	16
81	3	3	3	3	4	16
82	2	3	2	3	3	13
83	2	3	3	2	4	14
84	3	3	3	3	3	15
85	3	3	3	3	4	16
86	2	2	2	2	3	11
87	3	3	3	3	4	16
88	3	2	3	3	4	15
89	3	3	3	3	4	16
90	2	3	3	2	3	13
91	4	4	4	4	4	20
92	4	4	3	2	1	14
93	3	4	4	3	4	18
94	3	3	3	3	3	15
95	4	3	3	4	4	18

Hasil Tabulasi Minat Transaksi (Y)

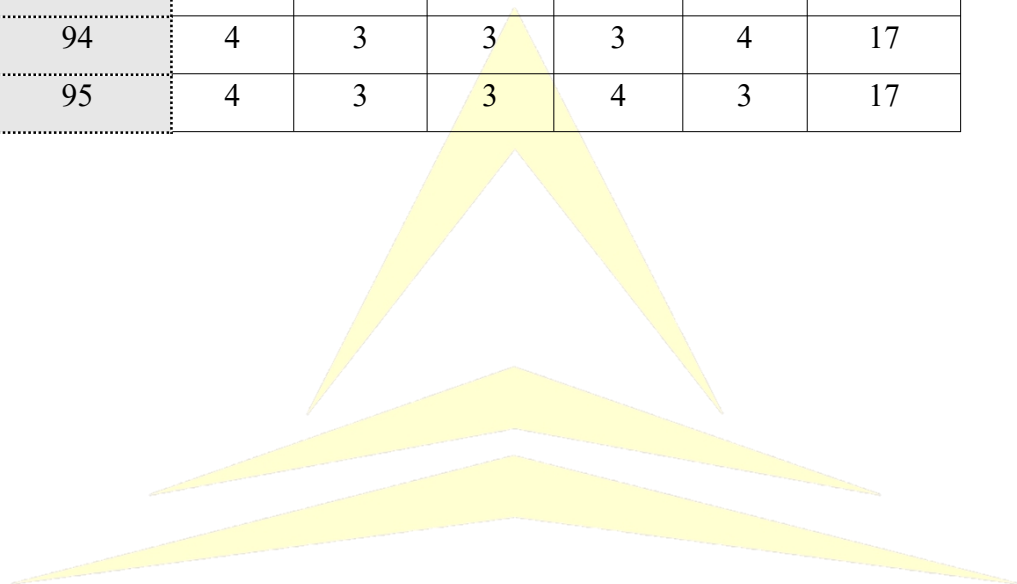
No Responden	Minat					Total Y1
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	
1	4	4	4	4	3	19
2	4	4	3	4	3	18
3	3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	3	15
5	4	3	3	3	3	16
6	3	3	3	3	3	15
7	3	3	3	3	3	15
8	3	3	3	3	3	15
9	3	3	3	2	2	13
10	4	3	3	4	3	17
11	3	3	3	3	2	14
12	2	2	2	2	3	11
13	3	3	3	3	3	15
14	3	3	3	3	3	15
15	3	4	4	3	3	17
16	3	3	3	4	4	17
17	3	3	4	3	3	16
18	3	4	3	4	4	18
19	3	3	3	3	3	15
20	3	4	3	4	4	18
21	3	4	4	3	4	18
22	3	3	4	3	3	16
23	2	2	2	2	2	10
24	3	3	3	3	3	15
25	3	4	3	4	3	17
26	4	3	4	3	4	18

27	4	4	4	4	4	20
28	4	3	3	3	3	16
29	4	4	4	3	4	19
30	3	4	3	4	4	18
31	3	4	3	4	4	18
32	4	3	3	3	4	17
33	3	3	4	3	4	17
34	2	3	4	4	3	16
35	3	3	3	3	3	15
36	3	3	3	3	2	14
37	3	3	3	3	2	14
38	4	3	3	3	3	16
39	3	3	4	3	4	17
40	4	4	4	4	4	20
41	4	4	3	4	3	18
42	4	3	4	4	4	19
43	3	4	4	4	3	18
44	3	4	3	3	3	16
45	3	3	4	3	4	17
46	3	4	3	4	3	17
47	3	4	3	3	4	17
48	4	4	3	4	4	19
49	3	4	3	3	4	17
50	4	4	4	4	4	20
51	4	4	4	3	3	18
52	3	3	4	3	3	16
53	3	3	3	2	3	14
54	3	4	3	3	4	17
55	3	3	3	3	3	15

56	3	3	2	3	3	14
57	3	2	2	3	2	12
58	2	3	3	3	3	14
59	3	3	2	3	3	14
60	2	2	2	3	3	12
61	2	2	2	3	3	12
62	3	2	2	3	4	14
63	2	2	2	3	4	13
64	2	2	2	3	4	13
65	4	3	3	3	3	16
66	3	2	3	2	3	13
67	3	3	3	3	4	16
68	3	3	3	3	3	15
69	3	2	3	3	4	15
70	3	3	2	4	3	15
71	3	2	2	3	3	13
72	3	3	2	3	3	14
73	3	3	3	3	3	15
74	3	3	4	4	4	18
75	4	3	4	3	4	18
76	4	4	3	3	4	18
77	4	4	4	4	4	20
78	3	3	3	3	3	15
79	3	2	3	2	4	14
80	3	2	2	3	3	13
81	3	3	3	3	3	15
82	2	3	3	2	3	13
83	2	2	3	2	2	11
84	3	3	3	3	3	15



85	3	3	3	3	3	15
86	2	2	2	2	2	10
87	3	3	3	3	3	15
88	3	2	3	3	2	13
89	3	3	3	3	3	15
90	2	3	2	3	4	14
91	4	4	4	4	3	19
92	3	3	2	3	3	14
93	3	3	3	3	3	15
94	4	3	3	3	4	17
95	4	3	3	4	3	17



**IAIN PURWOKERTO**

Lampiran 3 :

**HASIL INSTRUMEN PENELITIAN**

Hasil Uji Validitas X1

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.232*	.084	.098	.310**	.552**
	Sig. (2-tailed)		.024	.420	.348	.002	.000
	N	94	94	94	94	94	94
X1.2	Pearson Correlation	.232*	1	.242*	.297**	.207*	.626**
	Sig. (2-tailed)	.024		.018	.003	.045	.000
	N	94	95	95	95	95	95
X1.3	Pearson Correlation	.084	.242*	1	.195	.300**	.605**
	Sig. (2-tailed)	.420	.018		.059	.003	.000
	N	94	95	95	95	95	95
X1.4	Pearson Correlation	.098	.297**	.195	1	.227*	.609**
	Sig. (2-tailed)	.348	.003	.059		.027	.000
	N	94	95	95	95	95	95
X1.5	Pearson Correlation	.310**	.207*	.300**	.227*	1	.668**
	Sig. (2-tailed)	.002	.045	.003	.027		.000
	N	94	95	95	95	95	95
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.552**	.626**	.605**	.609**	.668**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	94	95	95	95	95	95

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

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

## Hasil Uji Validitas X2

### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.556**	.474**	.558**	.295**	.785**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.004	.000
	N	95	95	95	95	95	95
X2.2	Pearson Correlation	.556**	1	.443**	.340**	.288**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.005	.000
	N	95	95	95	95	95	95
X2.3	Pearson Correlation	.474**	.443**	1	.406**	.373**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95
X2.4	Pearson Correlation	.558**	.340**	.406**	1	.310**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.002	.000
	N	95	95	95	95	95	95
X2.5	Pearson Correlation	.295**	.288**	.373**	.310**	1	.653**

	Sig. (2-tailed)	.004	.005	.000	.002		.000
	N	95	95	95	95	95	95
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.785**	.728**	.736**	.713**	.653**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95

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



### Hasil Uji Validitas Y

#### Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	TOTAL_Y1
Y1.1	Pearson Correlation	1	.515**	.482**	.453**	.270**	.741**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.008	.000
	N	95	95	95	95	95	95
Y1.2	Pearson Correlation	.515**	1	.546**	.596**	.340**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000
	N	95	95	95	95	95	95
Y1.3	Pearson Correlation	.482**	.546**	1	.331**	.291**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.004	.000
	N	95	95	95	95	95	95
Y1.4	Pearson Correlation	.453**	.596**	.331**	1	.356**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000	.000

N		95	95	95	95	95	95
Y1.5	Pearson Correlation	.270**	.340**	.291**	.356**	1	.616**
	Sig. (2-tailed)	.008	.001	.004	.000		.000
N		95	95	95	95	95	95
TOTAL	Pearson Correlation	.741**	.826**	.735**	.736**	.616**	1
_Y1	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N		95	95	95	95	95	95

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

### Hasil Uji Reliabilitas X1

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.610	5

### Hasil Uji Reliabilitas X2

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	5

PURWOKERTO

## Hasil Uji Reliabilitas Y

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.782	5

## Hasil Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.92481595
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.065
	Negative	-.066
Kolmogorov-Smirnov Z		.643
Asymp. Sig. (2-tailed)		.802

a. Test distribution is Normal.

## Hasil Uji Multikolinearitas

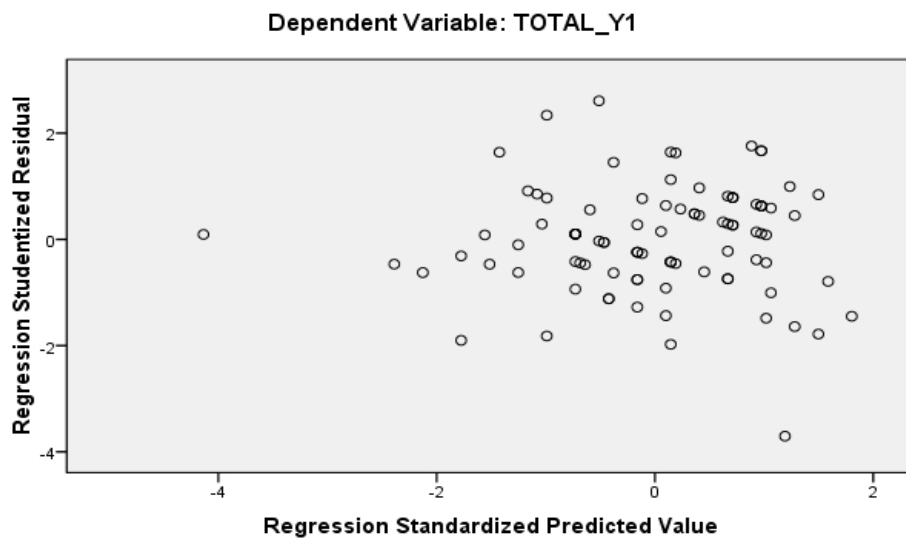
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.893	1.960		2.496	.014		
	TOTAL_X 1	.356	.132	.278	2.691	.008	.746	1.341
	TOTAL_X 2	.304	.099	.318	3.078	.003	.746	1.341

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y1

## Hasil Uji Heteroskedastisitas

**Scatterplot**



## Hasil Perhitungan Menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.893	1.960		2.496	.014
	TOTAL_X1	.356	.132	.278	2.691	.008
	TOTAL_X2	.304	.099	.318	3.078	.003

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y1



## Hasil uji t

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.893	1.960		2.496	.014
	TOTAL_X1	.356	.132	.278	2.691	.008
	TOTAL_X2	.304	.099	.318	3.078	.003

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y1



Hasil uji f

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	127.275	2	63.637	16.811	.000 <sup>a</sup>
	Residual	348.262	92	3.785		
	Total	475.537	94			

a. Predictors: (Constant), TOTAL\_X2, TOTAL\_X1

b. Dependent Variable: TOTAL\_Y1

Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.517 <sup>a</sup>	.268	.252	1.946

a. Predictors: (Constant), TOTAL\_X2, TOTAL\_X1

**IAIN PURWOKERTO**

Lampiran 4 :

## SURAT IZIN OBSERVASI

Surat izin observasi di BRI Syariah KC Purwokerto



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40/A Purwokerto 53126  
Telp : 0281-639624, 628253, Fax : 0281-639653, www.iaipurwokerto.ac.id

Nomor : /In.17/PEBLJES/PP.009/L/L...

Purwokerto, 15 Desember 2020

Lamp. :-

Hal : **Permohonan Izin Observasi Pendahuluan**

Kepada Yth.  
Direktur BRI Syariah KC Purwokerto  
Di  
Jl. Karang Kobar No42-38, Karang Kobar, Bancakembang, Kec. Purwokerto  
Utara, Kab. Banyumas, Jawa Tengah 53115  
*Assalamu 'alaikum W/ W'b*

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan Proposal Skripsi yang berjudul Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank terhadap Minat Transaksi di BRI Syariah KC Purwokerto pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto Tahun Akademik 2017/2018

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin observasi kepada mahasiswa kami:

1. Nama : Istna Mufidah
2. NIM : 1717202074
3. Semester / Program Studi : VII/ Perbankan Syariah
4. Tahun Akademik : 2020 / 2021
5. Alamat : Jl. Baladesa Karangsan Rt 02 Rw 03  
Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas,  
kodepos 53182

Adapun observasi tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Obyek yang diobservasi : Fasilitas dan Pelayanan
2. Tempat/ Lokasi : BRI Syariah KC Purwokerto
3. Waktu Observasi : 09 April 2021 sd selesai

Demikian permohonan ini kami buat, atas izin dan pekenan Bapak/Ibukami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum W/ W'b*



Ketua Jurusan Perbankan Syariah

**Yusuf Shafwa Shafwan S.P.M.Si**

NIP. 19781231 2008801 2 027

Surat izin observasi Akademik Rektor



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Alamat : J. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126  
Telp : 0281-636624, 636250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

Nomor : 2358/In.17/FEB/LJES/PP.009/XII/2020 Purwokerto, 14 Desember 2020  
Lamp. : -  
Hal : Permohonan Izin Observasi Pendahuluan

Kepada Yth.  
Kasubbag Akademik dan Kemahasiswaan  
IAIN Purwokerto  
Di Purwokerto

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan Proposal Skripsi yang berjudul Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank terhadap Minat Transaksi di BRI Syariah KC Purwokerto pada Mahasiswa IAIN Purwokerto Tahun Akademik 2017/2018.

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin observasi kepada mahasiswa/i kami:

1. Nama : Isna Muliadah
2. NIM : 1717202074
3. Semester / Program Studi : VIII/Perbankan Syariah
4. Tahun Akademik : 2020 / 2021
5. Alamat : Jl. Baladesa Kamangsari Rt 02 Rw 03 Kecamatan  
Kembaran Kabupaten Banyumas, kodepos 53182

Adapun observasi tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Obyek yang diobservasi : Mahasiswa IAIN Purwokerto tahun akademik 2017/2018
2. Tempat/ Lokasi : IAIN Purwokerto
3. Waktu Observasi : 21 Desember 2020 s/d selesai

Demikian permohonan ini kami buat, atas izin dan pekenan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Ketua Jurusan Perbankan Syariah  
  
Yuni Sholwa Shafrani, S.P., M.Si.  
NIP. 19781231 200801 2 027

Lampiran 6 :

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Istna Mufidah
2. NIM : 1717202074
3. Tempat/Tanggal Lahir : Banyumas, 19 Juni 1999
4. Alamat : Jalan Balaidesa Karang Sari Rt 02 Rw 03,  
Kec. Kembaran, Kab. Banyumas
5. Nama Ayah : Achmad Rasidin
6. Nama Ibu : Solichah

### B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
  - a. TK : TK Masyitoh 11 Karang Sari
  - b. SD : MI Negeri Karang Sari
  - c. SMP : SMP Negeri 1 Kembaran
  - d. SMK : MA Negeri Purwokerto 2
  - e. S.1 (2017) : IAIN Purwokerto
2. Pendidikan Non Formal  
Pondok Pesantren Bani Rasul Bantarsoka, Purwokerto Barat.

### C. Pengalaman Organisasi

1. KSEI (Komunitas Study Ekonomi Islam) Periode 2018-2019
2. KMPS (Komunitas Marketing Perbankan Syari'ah) Periode 2019-2020.
3. KSPM (Komunitas Studi Pasar Modal) Periode 2019-2020
4. IBIL (Islamic Banking In Laboratory) Periode 2019-2020
5. PMII (Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia) Periode 2020-2021

Purwokerto,



Istna Mufidah  
NIM 1717202074

