

## Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sistem Bagi Hasil Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah Mandiri di Samarinda

Arippulah<sup>1\*</sup>, Yulia Tri Kusumawati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia.

\*Kontak Email: [Arifat121093@gmail.com](mailto:Arifat121093@gmail.com)

Diterima: 03/11/20

Revisi: 18/1/20

Diterbitkan: 28/04/21

### Abstrak

**Tujuan studi:** Untuk Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sistem Bagi Hasil Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah Mandiri di Samarinda.

**Metodologi** Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Jenis data yang dipakai ini adalah data primer, data primer yang diperoleh dari membagikan kuesioner kepada responden yaitu keseluruhan nasabah Bank Syariah Mandiri di cabang Hasan Basri Kota Samarinda.

**Hasil:** Hasil analisis data menggunakan uji F dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa, variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Sistem bagi hasil secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap variabel Keputusan Nasabah. Kemudian menggunakan uji t membuktikan secara parsial ada hubungan signifikan dan positif di antara kualitas pelayanan dengan keputusan nasabah Bank Syariah Mandiri. Kemudian, variabel Sistem bagi hasil menunjukkan ada hubungan yang signifikan dan positif diantara Sistem bagi hasil dengan keputusan nasabah Bank Syariah Mandiri.

**Manfaat:** Penelitian ini berguna untuk menganalisis perkembangan kualitas pelayanan dan sistem bagi hasil terhadap nasabah dalam memilih jasa perbankan syariah.

### Abstract

**Purpose of study:** This study aims to analyze the Effect of Service Quality and Revenue Sharing Systems on Customer Decisions in Choosing Bank Syariah Mandiri in Samarinda.

**Methodology:** This type of research used in this research is quantitative. The type of data in this study is primary data, primary data obtained by distributing questionnaires to respondents, namely all customers of Bank Syariah Mandiri in Hasan Basri branch, Samarinda City.

**Results:** The results of data analysis using the F test in this study concluded that the variable Service Quality and profit sharing system variables together (simultaneously) have a significant and positive influence on the Customer Decision variable. Then using the t test to prove that partially there is a significant and positive relationship between service quality and customer decisions of Bank Syariah Mandiri. Then, the profit sharing system variable shows that there is a significant and positive relationship between the profit sharing system and customer decisions of Bank Syariah Mandiri.

**Applications:** This research is useful to analyze the development of service quality and the system for the outcome of customers in choosing the services of Sharia sacrifice.

**Kata kunci :** *Service Quality, Revenue Sharing System, Customer Decisions.*

### 1. PENDAHULUAN

Usaha melengkapi penyediaan jasa alternatif perbankan untuk rakyat Indonesia salah satunya dilakukan melalui pengembangan sistem bank syariah dengan rancangan sistem dual banking yang dicetuskan APT (Arsitektur Perbankan Indonesia) ([www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)).

Dalam UU Nomor 21 Tahun 2008 menyatakan, bank umum diizinkan menyelenggarakan sistem perbankan ganda berupa sistem bank umum yang biasa digunakan dan sistem syariah secara bersamaan selama kegiatan mengelola dan tata usaha dijalankan dengan terpisah satu sama lain. Menurut [Sutedi \(2009: 41\)](#), pada pelaksanaannya, bank umum di Indonesia biasanya membuat cabang dan unit usaha syariah tersendiri pada lembaga pusat meskipun persyaratan yang berlaku sekarang telah menyediakan kesempatan membangun dan mengembangkan sistem syariah.

Bank syariah merupakan unit usaha yang mengumpulkan dana nasabah berbentuk simpanan dan mendistribusikannya pada orang lain berupa modal biaya untuk mendukung kegiatan usaha yang dilaksanakan menggunakan prinsip dan pedoman syariah sehingga dapat menaikkan taraf kehidupan masyarakat luas. ([Yaya, 2014: 48](#)).

Pertumbuhan badan usaha perbankan syariah dalam kisaran tahun 2016 di Indonesia semakin meningkat dibanding dengan tahun sebelum-sebelumnya. Di tahun ini secara keseluruhan terdapat Bank Umum Syariah sebanyak 13, Unit Usaha Syariah sebanyak 21, dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah sebanyak 166 ([www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)).

Saat ini perkembangan bank syariah di Indonesia menghadapi berbagai permasalahan, salah satunya yaitu pengetahuan rakyat mengenai sistem bank syariah yang kurang mendalam. Permasalahan tersebut bisa diketahui berdasarkan pertumbuhan *market share* perbankan syariah di Kuartal pertama tahun 2014 hingga pada Kuartal kedua tahun 2016 cenderung tetap pada persentase 4,8%, baru di Kuartal ketiga tahun 2016 kemudian persentasenya meningkat mencapai lebih dari 5%. ([www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)).

Menurut Kuku Raharjo (19/01/2017) yang menjabat sebagai Direktur Bisnis pada BNI Syariah menyatakan, sebanyak 87% masyarakat Indonesia merupakan seorang muslim dan sebanyak 60% dari masyarakat islam ini termasuk kedalam kelompok usia produktif. Tetapi, pada kenyataannya rekening masyarakat Indonesia pada bank syariah sekitar 5,86% dari keseluruhan total rakyat Indonesia. Hal tersebut berarti jumlah rakyat Indonesia yang mempunyai rekening di Bank Syariah hanya berkisar 17 juta saja. Kuku berpendapat bahwa, hal tersebut juga berhubungan dengan kurangnya sosialisasi produk berbasis syariah. Padahal sebenarnya, produk-produk syariah berasal dari sumber Al-Quran dan AsSunah, sehingga mempunyai sifat tetap dan harusnya masyarakat islam dapat menerima hal tersebut dengan mudah. ([www.ekbis.sindonews.com](http://www.ekbis.sindonews.com)).

Bank syariah hendaknya dapat mengembangkan kualitas pelayanan yang lebih optimal sehingga memiliki daya saing yang baik dibandingkan bank umum. Jika bank syariah dapat menyediakan pelayanan yang makin berkualitas maka para nasabah akan mendapat kepuasan menggunakan produk tersebut. Karena kualitas layanan akan dinilai memuaskan atau bagus jika layanan yang diberikan telah sesuai keinginan nasabah. Hal ini berarti, penyediaan kualitas layanan yang bagus dapat mempengaruhi secara langsung peningkatan kepuasan, dan penyediaan layanan yang rendah dapat mengakibatkan rendahnya tingkat kepuasan nasabah. Oleh karena itu, persepsi penilaian bagus atau tidaknya kualitas pemberian layanan bergantung dari kapabilitas penyedia jasa untuk mencapai tuntutan keinginan nasabah secara berkelanjutan.

Permasalahan lain yang terdapat pada penyediaan pelayanan bank syariah terletak pada sistem bagi hasil tabungan yang diterima oleh pengguna. Menurut Daulay (2006), kelebihan dan tingkat keuntungan yang diterima dari sistem bagi hasil dengan akad Mudharabah dari penyedia produk bank syariah akan mempengaruhi pilihan nasabah. Nasabah mempunyai kecenderungan tertarik untuk memakai sistem pembagian hasil lebih tinggi dari unit usaha syariah dengan nama baik yang terkenal serta mempunyai jumlah nasabah yang besar.

Sistem perbankan syariah kini berkembang sangat pesat dengan jumlah yang semakin banyak serta terdapat dimana-mana, tak dapat dihindari akan banyak terjadi kompetisi saling bersaing di antara setiap bank syariah satu sama lain, sampai memungkinkan bersaing dengan lembaga keuangan non bank. Setiap bank-bank syariah pastinya tak akan mau kalah berkompetisi menghadapi para pesaing yang ada. Contohnya saja persaingan dengan unit usaha keuangan non bank seperti leasing syariah, pegadaian syariah, modal ventura syariah hingga persaingan menghadapi perbankan dengan sistem konvensional yang telah berdiri semenjak dahulu.

Rasa puas pelanggan dapat memunculkan berbagai keuntungan bagi perusahaan, karena jika kepuasan pelanggan berada pada tingkat yang lebih baik hal tersebut dapat menghindari adanya rotasi nasabah, menurunkan rasa sensitif nasabah pada harga yang dipasang, menurunkan anggaran kegagalan pemasaran, menurunkan biaya operasional akibat peningkatan kuantitas nasabah, menumbuhkan tingkat keefektifan promosi, serta menaikkan bisnis (Aryani, 2011: 114).

Kepuasan pelanggan sangat penting dinilai untuk memahami komponen mana dari sebuah produk yang merupakan favorit dan diminati pelanggan atau nasabah bank syariah. Pemahaman mengenai pandangan nasabah dapat memberi bantuan dalam memaksimalkan layanan bank syariah untuk para nasabah, maka nasabah akan merasa puas serta bisa menumbuhkan dana Bank Syariah dari pihak ketiga.

Hal tersebut juga berlaku pada PT Bank Syariah Mandiri, yang sangat mementingkan rasa puas dari nasabah yang percaya dengan pengelolaan uang pada tabungan dengan akad Mudharabah. Tetapi, belum tentu hanya faktor kualitas layanan dan sistem pembagian hasil yang ditetapkan serupa seperti bank-bank syariah lain saja yang berpengaruh. Karena faktor tingkat kenyamanan juga kurang dapat memberi jaminan pada tingkat kepercayaan dan kepuasan pelanggan untuk menentukan beberapa lembaga bank sebagai pengelola uang dan pembagian hasil yang didapat.

Penelitian ini dilaksanakan pada Bank Syariah Mandiri (BSM) sebab Bank ini memiliki peringkat 5 terbaik dari keseluruhan unit usaha perbankan syariah tahun 2017 di Indonesia dari kategori kualitas produk dan jasa layanan ([www.infoperbankan.com](http://www.infoperbankan.com)). BSM memperoleh berbagai penghargaan yang diberikan dari beberapa lembaga karena merupakan bank dengan capaian bagus dalam memprioritaskan layanan prima bagi seluruh nasabah. Hal ini dibuktikan dari berbagai penghargaan dimenangkan oleh BSM, Misalnya penghargaan *Excellent Service Experience Award*, Penghargaan kategori Bank Syariah oleh *Banking Service Excellence Award*, *Service Quality* di tahun 2013, dan penghargaan oleh ICSA di tahun 2013 juga.

Bukan hanya itu saja, Bank Syariah Mandiri telah memperoleh berbagai penghargaan di kurun waktu 2014 meliputi penghargaan *Service Excellence*, penghargaan kategori Bank syariah dari *Service Quality Award*, penghargaan ICASA, penghargaan Indonesian Bank *Loyalty*, dan penghargaan *excellent service experience*. Selanjutnya di kurun waktu 2015 Bank Syariah Mandiri mendapatkan penghargaan dari berbagai kategori kepuasan nasabah meliputi penghargaan *MarkPlus WOW Service Excellence Jabodetabek*, penghargaan *Service Excellence Award*. Kemudian ditahun selanjutnya BSM memperoleh penghargaan *MarkPlus WOW Service Excellence Award* padan *Service Excellence Award*. Pencapaian ini diperoleh melalui kerja keras serta dukungan para nasabah Bank Syariah Mandiri ([www.syariahamandiri.co.id](http://www.syariahamandiri.co.id)).

Hasil penelitian Raihanah Daulay (2010) tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah Mandiri di Kota Medan” menyatakan bahwa, kualitas layanan dan sistem pembagian hasil secara simultan berpengaruh terhadap keputusan menentukan bank, dengan persentase pengaruh yaitu 95%. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis awal ditolak dan Hipotesis alternatif diterima, sehingga diperoleh kesimpulan kualitas pelayanan dan pembagian hasil berpengaruh positif terhadap keputusan seseorang untuk menabung.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Miraza (2011) tentang menganalisis pengaruh kualitas produk dan pembagian hasil terhadap keputusan seseorang menabung, menyatakan variabel kualitas produk dan pembagian hasil secara simultan memiliki pengaruh signifikan pada keputusan seseorang menabung di Bank serta membuktikan bahwa pembagian hasil secara parsial memiliki pengaruh kuat dari pada kualitas produk.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik melaksanakan penelitian ini yang bertujuan memahami kenyataan tentang berapa besar pengaruh pembagian hasil dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BSM. Dikarenakan terdapat hasil yang berbeda pada beberapa penelitian terdahulu, peneliti hendak menganalisis lagi variabel tersebut pada objek berbeda dari studi terdahulu. Kemudian peneliti termotivasi untuk mengkaji apakah variabel-variabel tersebut mempunyai pengaruh terhadap variabel lain yaitu tingkat kepuasan nasabah BSM, sehingga penelitian ini mampu membantu pengoptimalan sistem bagi hasil dan kualitas layanan untuk para nasabah yang kemudian dapat mempengaruhi keputusan untuk mempercayakan bank syariah dalam mengelola dananya dan meningkatkan market share dari bank syariah.

## 2. METODOLOGI

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Mandiri KCP Hasan Basri Jalan Hasan Basri, Bandara Kec.Sungai Pinang, Kota Samarinda, Kalimantan Timur.

Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan yaitu kegiatan mengamati secara langsung dari objek penelitian untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Jenis Penelitian yang digunakan merupakan penelitian kausal komparatif. (Kuncoro, 2003:252) Studi kausal komparatif berusaha untuk menguji hubungan sebab akibat yang kemungkinan terjadi serta mengidentifikasi lagi aspek penyebabnya dengan data-data penelitian yang diperoleh. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang digunakan menguji variabel independen dan variabel dependen melalui satuan-satuan data dengan uji statistik.

Sampel pada studi ini merupakan seluruh nasabah pada Bank Syariah Mandiri Samarinda. Dari populasi yang sudah ada kemudian tahap selanjutnya adalah kegiatan mengambil sampel ditentukan dengan memakai teknik Purposive Sampling. purposive sampling ini merupakan teknik menentukan sampel melalui pertimbangan tertentu (Sugiyono,2013:85).

Sumber data penelitian berupa data primer yang didapatkan melalui kegiatan membagikan kuesioner pada responden penelitian meliputi seluruh nasabah Bank Syariah Mandiri.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini memakai kuesioner yang diisi individu atau perorangan. Pengumpulan data ini menyerahkan pengisian jawaban secara langsung pada responden baik membaca dan mengisi jawaban kuesioner secara apa adanya. Peran peneliti hanya menjelaskan tentang tujuan pengambilan data, memberi penjelasan pada poin yang belum dimengerti responden, sehingga jawaban dari kuesioner yang diberikan bisa diserahkan langsung pada peneliti sehabis selesai dilakukan pengisian. Kuesioner perorangan (personal) dipakai agar memperoleh informasi atau data mengenai aspek-aspek atau topik yang hendak dikaji pada suatu penelitian (Yugiarto, 2015).

Penelitian ini menggunakan hipotesis yang disajikan berikut ini :

- a. H1 : Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah Mandiri.
- b. H2 : Bagi hasil memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah Mandiri.
- c. H3 : Kualitas layanan dan bagi hasil memiliki pengaruh signifikan dan positif secara bersama-sama (simultan) terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah Mandiri.

## 2.1. Tabel

Tabel 1: Deskripsi Data Hasil Penyebaran Kuesioner

No.	Keterangan	Jumlah Kuisioner	Presentase
1	Kuesioner yang disebar	150	100%
2	kuesioner yang dapat diolah	100	67%
3	kuesioner yang tidak kembali	14	9%
4	kuesioner yang tidak dapat diolah	36	24%

*Sumber: Data yang Diolah Menggunakan SPSS Versi 21*

Dari hasil data diperoleh bahwa kuesioner diberikan kepada sebanyak 150 responden, Namun responden yang bersedia menjawabnya hanya 136 responden yang telah dibagikan, serta 14 kuisioner yang tidak terisi oleh responden. Dan hanya terdapat 100 data responden yang dapat diolah, dikarenakan sebanyak 36 data kuesioner yang tidak dapat diolah oleh peneliti di sebabkan karena data kuesioner tersebut tidak memenuhi kriteria penentuan pengambilan dan penentuan sampel penelitian.

Tabel 2: Deskripsi Data Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Laki-Laki	51	51%
Perempuan	49	49%
Jumlah	100	100%

*Sumber: Hasil olah data Menggunakan SPSS Versi 21*

Berdasarkan data dalam [Tabel 2](#) dapat diketahui dari sejumlah 100 partisipan yang mengisi kuesioner pada kegiatan ini didominasi paling banyak adalah jenis kelamin Laki-laki yaitu 51 responden (51%), sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 49 (49%).

Tabel 3 : Deskripsi Data Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah Responden	Presentase
< 20	0	0%
20-25	52	52%
26-30	30	30%
> 30	18	18%
Jumlah	100	100%

*Sumber: Hasil pengolahan data dengan bantuan SPSS Versi 21*

Data dalam [Tabel 3](#) menunjukkan dari keseluruhan jumlah 100 responden yang mengikuti kegiatan, diketahui bahwa sejumlah 52 orang atau sebesar (52%) berusia 20-25 tahun, 30 orang (30%) berumur 26-30 tahun, 18 responden atau sebesar (18%) berusia > 30 tahun. Dari perolehan data persentase ini, diketahui jika responden yang lebih banyak berpartisipasi pada kegiatan penelitian ini berusia sekitar 20-25 tahun.

Tabel 4 : Deskripsi Data Berdasarkan Agama

Agama	Jumlah Responden	Presentase
Islam	93	93%
Kristen Protestan	2	2%
Katolik	2	2%
Hindu	0	0
Buddha	2	2%
Konghucu	1	1%
	100	100%

Sumber: Hasil pengolahan data dengan bantuan SPSS Versi 21

Dari Tabel 4 diatas bisa diketahui dalam 100 responden terdapat 93 orang (93%) beragama Islam, 2 responden (2%) dari masing-masing agama Kristen Protestan, katolik, dan Budha, 1 responden ( 1 %) dari beragama Konghucu, sedangkan dari agama Hindu Yakni (0%).

Tabel 5 : Deskripsi Data Berdasarkan Pekerjaan

Status Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
Pelajar/Mahasiswa	14	14%
Karyawan Swasta	52	52%
Wirausahawan	12	12%
PNS	6	6%
Pegawai	11	11%
IRT	4	4%
Guru	1	1%
	100	100%

Sumber: Hasil pengolahan data dengan bantuan SPSS Versi 21

Berdasarkan Tabel 5 tersebut bisa diketahui dari 100 kuesioner terdapat nasabah dari kalangan pelajar sebanyak 14 responden (14%), karyawan Swasta 52 responden (52%), Wirausaha 12 responden (12%), dari kalangan PNS sebanyak 6 responden (6%), pegawai 11 responden (11%), IRT 4 responden (4%), dan dari guru 1 responden (1%). Kemudian bisa disimpulkan bahwa dari kalangan karyawan swasta lebih mendominasi yakni sebesar 52 responden (52%).

Tabel 6 : Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
----------	------------	----------	---------	------------

	y1	0,673	0,196	VALID
Y (keputusan Nasabah)	y2	0,650	0,196	VALID
	y3	0,649	0,196	VALID
	y4	0,725	0,196	VALID
	x1.1	0,885	0,196	VALID
X1 (Kualitas Pelayanan)	x1.2	0,800	0,196	VALID
	x1.3	0,811	0,196	VALID
	x1.4	0,690	0,196	VALID
	x2.1	0,564	0,196	VALID
X2 (Sistem Bagi Hasil)	x2.2	0,710	0,196	VALID
	x2.3	0,716	0,196	VALID
	x2.4	0,756	0,196	VALID

Sumber: Hasil pengolahan data dengan bantuan SPSS Versi 21

Ghozali (2011) menjelaskan bahwa, tingkat kevalidan ditentukan melalui angka koefisien signifikansi dari hasil uji statistik korelasi berganda dalam tabel *Correlations*. Berdasarkan Tabel 6 dapat disimpulkan bahwa semua variabel instrumen penelitian terhadap 100 responden dinyatakan valid. Hal ini bisa dilihat dari nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, dengan nilai  $r$  tabel yang telah ditentukan di tabel distribusi  $r$  *product moment* dengan taraf signifikansi 0,05 (5%) yaitu 0,196.

Tabel 7 : Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	r Tabel	Keterangan
Keputusan Nasabah (Y)	4	0,602	0,60	RELIABEL
Kualitas Pelayanan (X1)	4	0,797	0,60	RELIABEL
Bagi Hasil (X2)	4	0,633	0,60	RELIABEL

Sumber: Hasil olah data dengan bantuan SPSS Versi 21

Penentuan reliabilitas instrumen dapat diputuskan dengan membandingkan nilai *Alpha Cronbach*. Instrumen penelitian dinyatakan reliabel jika hasil pengukuran objek yang sama dilakukan beberapa kali menunjukkan hasil yang relatif serupa, dan menunjukkan kemiripan data. Menurut Ghozali (2011:48), Variabel penelitian dinyatakan memiliki reliabilitas baik apabila menunjukkan angka *Alpha Cronbach*  $>$  0,60. Dari Tabel 7 dapat dilihat nilai *Alpha Cronbach*  $>$   $r$  Tabel, maka bisa ditarik kesimpulan bahwa data tersebut reliabel.

Tabel 8 : Rekapitulasi Hasil Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Unstandardized Residual
N	100

Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.86932091
Most Extreme Differences	Absolute	.052
	Positive	.052
	Negative	-.052
Test Statistic		.052
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Tes terdistribusi normal

b. Dikalkulasi dari data.

*Sumber: Hasil olah data dengan bantuan SPSS Versi 21*

Uji normalitas dalam penelitian ini merupakan suatu metode tes prasyarat dalam model regresi dengan tujuan untuk menentukan apakah terdapat data variabel penelitian yang berpotensi mengganggu atau tidak dengan melihat normalitas data pada nilai residual (Ghozali, 2006). Dalam acuan sebagai pedoman menentukan keputusan digunakan uji normalitas data dengan persamaan *Kolmogorov Smirnov* berbantuan SPSS versi 21, yaitu melihat tingkat signifikansinya. Jika nilai signifikansi (Sig.) > 0,05 dapat ditentukan data penelitian terdistribusi secara normal, dan apabila nilai Sig. < 0,05 dapat ditentukan data penelitian tidak terdistribusi secara normal. Dari hasil Tabel 8. Menunjukkan output uji normalitas memiliki angka signifikansi Asymp.Sig yaitu 0,200, maka angka Asymp.Sig lebih besar dari batas penolakan (0,200 > 0,05), yang berarti sesuai pedoman penarikan keputusan di *kolmogorov smirnov* test dapat disimpulkan data pada penelitian ini terdistribusi secara normal.

Tabel 9 : Hasil Uji Multikolinieritas

coefficients <sup>a</sup>	
Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
.998	1.002
.998	1.002

*Sumber: Hasil olah data menggunakan SPSS Versi 21*

Pengujian multikolinieritas memiliki tujuan menentukan apakah dalam model regresi terdapat suatu hubungan di antara beberapa variabel bebas yang diteliti. Dasar pengambilan keputusan pada uji multikolinieritas ditentukan berdasarkan nilai Tolerance serta VIF pada hasil output SPSS versi 21. Apabila angka Tolerance > 0,10 serta angka VIF < 10,00, bisa disimpulkan multikolinieritas tidak terjadi pada variabel-variabel tersebut. Dari output tabel hasil tes multikolinieritas pada Tabel 9, diketahui bahwa nilai tolerance adalah 0,998 maka artinya (0,998 > 0,10) kemudian angka VIF adalah 1,1002 yang artinya (1,1002 < 10,00). Berdasarkan hasil uji tersebut bisa ditarik kesimpulan tidak terdapat indikasi terjadinya multikolinieritas terhadap semua variabel independen.

Tabel 10 : Uji Autokorelasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.442 <sup>a</sup>	.195	.178	1.888	1.791

a. Predictors: (Constant), x2, x1  
b. Dependent Variable: y

*Sumber: Hasil olah data dengan bantuan SPSS Versi 21*

Uji autokorelasi memiliki tujuan menentukan pada satu model regresi linier memiliki korelasi antar periode. Uji statistik yang dipakai dalam penelitian ini yaitu Durbin-Watson. Agar dapat menentukan terdapat atau tidak autokorelasi, dapat

dilaksanakan melalui perbandingan antara nilai uji *Durbin-Watson* (*DW*) dalam hasil output. Dari **Tabel 10**, diperoleh nilai output uji *DW* adalah 1,791. Sedangkan *DU* pada tabel adalah sebesar 1,715. Untuk mengetahui terdapat atau tidak indikasi autokorelasi bisa diputuskan berdasarkan ketentuan sebagai berikut :

- $0 < dw < dl$  = Terdapat autokorelasi
- $dl < dw < du$  = Tidak ada kesimpulan
- $4 - dl < dw < 4$  = Terdapat autokorelasi
- $4 - du < d < 4 - dl$  = Tidak ada Kesimpulan
- $du < dw < 4 - du$  = Tidak terdapat autokorelasi

Berdasarkan ketentuan diatas dapat dilihat nilai  $DU < DW < 4 - DU$ , yaitu  $1,715 < 1,791 < 2,285$ . Sehingga berdasarkan nilai yang dihasilkan, bisa ditarik kesimpulan tidak ada gejala autokorelasi yang terjadi dalam penelitian ini.

Tabel 11 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>		
Unstandardized Coefficients		
Model	B	Std. Error
1 (Constant)	6.936	1.938
Kualitas Pelayanan (x1)	.336	.080
Sistem Bagi Hasil (x2)	.218	.096

a. Variabel terikat "y"

Sumber: Hasil olah data dengan bantuan SPSS Versi 21

Prosedur menguji hipotesis dalam penelitian ini memakai analisis statistik regresi linier berganda, agar memudahkan ketika menganalisa data, maka software SPSS versi 21 digunakan sebagai alat untuk mengolah seluruh data dalam penelitian. Berdasarkan **Tabel 11** didapat Nilai konstanta sebesar 6,936 yang artinya apabila kualitas pelayanan dan Sistem bagi hasil = 0 dianggap konstan, maka nilai keputusan nasabah sebesar 6,936. Nilai koefisien regresi dari data kualitas pelayanan (X1) yaitu 0,336, yang berarti jika kualitas pelayanan ditingkatkan satu angka, maka keputusan nasabah akan meningkat juga sejumlah 0,336 satuan. Nilai koefisien dari kualitas pelayanan memiliki nilai positif atau variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Meningkatnya kualitas pelayanan akan mempengaruhi meningkatnya pula keputusan nasabah terhadap Bank Syariah Mandiri. Nilai koefisien pada variabel sistem bagi hasil (X2) adalah 0,218, yang berarti apabila sistem bagi hasil di tingkatkan satu satuan, keputusan nasabah mengalami kenaikan sebesar 0,218 satuan. Nilai koefisien dari Sistem bagi hasil bernilai positif artinya terdapat pengaruh yang positif di antara sistem bagi hasil dengan keputusan nasabah. Semakin meningkatnya Sistem bagi hasil maka semakin meningkat pula keputusan nasabah terhadap Bank Syariah Mandiri.

Tabel 12 : Hasil Uji t atau Uji Parsial

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
1 (Constant)	6.936	1.938		3.579	.001
Kualitas Pelayanan (x1)	.336	.080	.381	4.179	.000
Sistem bagi hasil (x2)	.218	.096	.206	2.264	.026

a. Variabel terikat "y"

Sumber: Hasil olah data dengan bantuan SPSS Versi 21

Uji parsial penelitian ini memakai *T-test* bertujuan menguji adakah variabel bebas atau variabel independen (X) memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel terikat (Y). Dalam hal ini acuan sebagai dasar pengambilan keputusan uji t yang dihitung menggunakan SPSS versi 21, yaitu melihat nilai signifikansi (Sig). sehingga diperoleh ketentuan apabila hasil t-hitung > t-tabel (1,984) dan angka signifikansi (Sig.) < 0,05, diperoleh keputusan terdapat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat dan hipotesis penelitian diterima. Dari data koefisien dalam Tabel 12 di atas menunjukkan hasil t hitung pada data kualitas layanan (X1) adalah 4,179 yang artinya t-hitung > t-tabel (4,179 > 1,984) menggunakan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05, maka bisa ditarik kesimpulan bahwa H1 diterima, yang artinya kualitas layanan mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah Mandiri. Selanjutnya, pada data Sistem bagi hasil (X2) menunjukkan hasil t-hitung yaitu 2,264 yang artinya (2,264 > 1,984) serta memakai taraf signifikansi 0,026 < 0,05, maka bisa disimpulkan Hipotesis 2 penelitian ini diterima, yang berarti sistem bagi hasil memiliki hubungan signifikan dan positif terhadap keputusan nasabah Bank Syariah Mandiri.

Tabel 13 : Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	83.818	2	41.909	11.751	.000 <sup>b</sup>
	Residual	345.942	97	3.566		
	Total	429.760	99			

a. Variabel terikat “y”

b. Prediktor: (konstan), x2, x1

Sumber: Hasil olah data dengan bantuan SPSS Versi 21

Pengujian tingkat simultan menggunakan Uji-F bertujuan mengetahui pengaruh secara bersamaan (simultan) dari seluruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Diketahui besarnya nilai F-tabel menggunakan taraf Sig. 0,05 serta F tabel= (n-k) yaitu (100-2)=98 sehingga di peroleh F-tabel adalah 3,09. Dalam hasil ini, acuan sebagai dasar pengambilan keputusan uji F yang dihitung menggunakan SPSS versi 21, yaitu melihat apabila hasil signifikansi (Sig.) < 0,05, hipotesis penelitian diterima serta apabila F-hitung > F-tabel (3,09), dapat diketahui ada pengaruh secara bersamaan (simultan) antara X1 dan X2 terhadap Y, atau bisa dikatakan hipotesis diterima. Berdasarkan tabel Anova 13 di atas menunjukkan angka Signifikansi adalah 0,000 yang artinya angka hasil (Sig.) < 0,05 dan nilai F hitung di atas sebesar 11,751, maka nilai F-hitung > F-tabel (11,751 > 3,09), jadi bisa disimpulkan Hipotesis 3 penelitian ini diterima, artinya variabel bebas kualitas pelayanan dan Sistem bagi hasil secara bersamaan (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap keputusan nasabah (variabel terikat) Bank Syariah Mandiri.

Tabel 14 : Hasil Uji Korelasi

Model Summary <sup>b</sup>									
		Std. Error of			Change Statistics				
		R	Adjusted R Square	the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
Model	R	Square	R Square	Estimate	Change	Change			
1	.442 <sup>a</sup>	.195	.178	1.888	.195	11.751	2	97	.000

a. Prediktor: (konstan), x2, x1

b. Variabel terikat “y”

Sumber: Hasil olah data dengan bantuan SPSS Versi 21

Uji korelasional pada penelitian ini bertujuan menguji tingkat hubungan antara variabel-variabel penelitian. Analisis statistik korelasional yang dipakai yaitu pearson correlation product moment yang dapat menghasilkan analisis seberapa kuat tingkat hubungan sebab akibat antar variabel dependen dan variabel independen. Adapun dasar acuan penentuan keputusan pada analisis statistik korelasi ini yaitu apabila nilai signifikansi F Change < 0,05, artinya dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian berkorelasi. Dari data pada Tabel 14 diketahui jika taraf signifikansi F Change sebesar 0,000 yang berarti nilai Sig. F Change < 0,05, sehingga bisa ditarik kesimpulan berbunyi kualitas layanan dan sistem bagi hasil secara simultan (bersamaan) berhubungan dengan variabel kepuasan nasabah. Adapun untuk melihat derajat hubungan korelasi antar variabel bebas dan terikat disajikan pada Tabel 15 :

Tabel 15 : Nilai Kriteria Hubungan Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
--------------------	------------------

± 0.80 - ±1.000	Sangat Kuat
± 0.60 - ± 0.799	Kuat
± 0.40 - ± 0.599	Sedang
± 0.20 - ± 0.399	Rendah
± 0.00 - ± 0.199	Sangat Rendah

Sumber : Sugiyono (2011:231)

Berdasarkan Tabel 14 Hasil uji korelasi di atas, bisa kita lihat nilai R (nilai koefisien korelasional) sebesar 0,442, maka bisa diambil kesimpulan derajat hubungan di antara kualitas layanan dengan variabel sistem bagi hasil terhadap variabel keputusan nasabah termasuk ke dalam kategori korelasi sedang.

Tabel 16 : Rekapitulasi Pengujian Determinasi (Adjusted R Square)

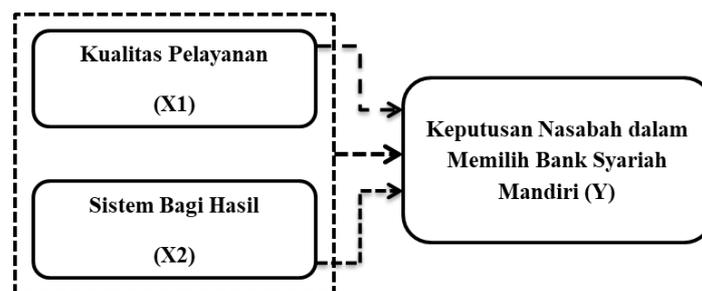
Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.442 <sup>a</sup>	.195	.178	1.888	1.791

- a. Prediktor: (Konstan), x2, x1
- b. Variabel terikat “y”

Sumber: Hasil olah data Menggunakan SPSS Versi 21

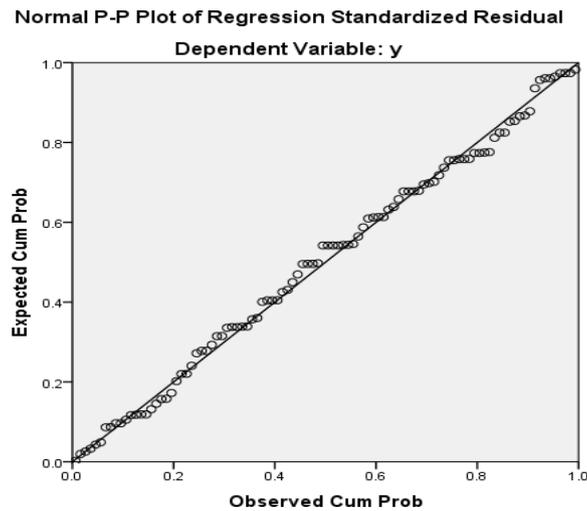
Uji Determinasi (R Square) bertujuan menguji berapa banyak persentase keseluruhan variabel bebas dapat mempengaruhi variabel terikat yang diteliti. Syarat yang hendaknya dipenuhi untuk menjelaskan angka koefisien determinasi yaitu nilai F pada uji statistik linear berganda menghasilkan kesimpulan berpengaruh secara signifikan. Berdasarkan Tabel 16, didapatkan angka koefisien determinasi (Adjusted R square) adalah 0,178 yang artinya tingkat berpengaruhnya variabel bebas (x1,x2) terhadap variabel terikat (Y) yaitu 17,8%. Kemudian tersisa sebanyak 82,2% dipengaruhi dari faktor lain di luar variabel-variabel penelitian yang diuji. Beberapa variable lainnya misalkan variabel kondisi sosial, budaya, Demografi, serta masih dimungkinkan terdapat lagi variabel lain yang dapat mempengaruhi nasabah untuk mengambil keputusan menggunakan produk Bank Syariah Mandiri.

**2.2. Gambar**



Gambar 1 : Kerangka Pikir

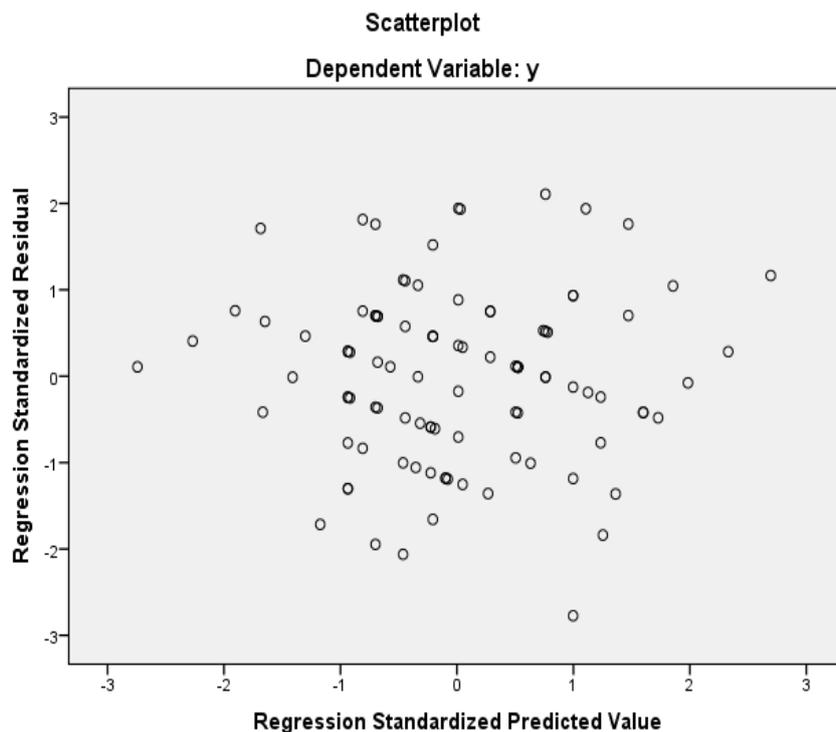
Bagan rangka berpikir adalah penyusunan alur berdasarkan runtutan teori yang dikaji pada bagian tinjauan pustaka, rangka berpikir hakikatnya adalah penggambaran sistematis yang disusun atas cara kerja teori untuk menyediakan solusi alternatif atau menyelesaikan permasalahan berdasarkan masalah-masalah yang diteliti. Hamid (2007:26) menjelaskan, rangka berpikir umumnya disusun berbentuk bagan, uraian deskripsi, maupun penggabungan antara dua hal tersebut. Agar mampu memberi pengaruh pada keputusan nasabah dalam menentukan produk, lembaga bank syariah (Y) hendaknya dapat merumuskan strategi atau rencana yang baik, terintegrasi, serta konsisten, salah satunya dengan cara memperbaiki dan menaikkan kualitas layanan (X1) dan melakukan pengoptimalan sistem bagi hasil (X2).



Gambar 2 : Uji Normalitas *P-Plot*

Sumber: Hasil olah data dengan bantuan SPSS Versi 21

Dari hasil Gambar 2 output uji normalitas menggunakan *P-Plot* dapat kita lihat bahwa poin-poin dalam grafik *P-Plot* menyebar mendekati atau ikut menempel pada garis diagonalnya. Maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan gambar output analisis statistik *P-Plot* tersebut, dapat diketahui data penelitian terdistribusi secara normal.



Gambar 3 : Hasil Uji Heteroskedastisitas *Scatterplots*

Sumber: Hasil olah data dengan bantuan SPSS Versi 21

Analisis statistik keheteroskedastisitan memiliki tujuan menentukan apakah pada pemodelan regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu analisis dengan analisis lainnya. Pada Gambar 3 termuat pola scatterplot, yang menampilkan poin-poin tersebar di bagian atas dan bawah skala 0 di sumbu Y, tidak berbentuk suatu pola yang nampak atau tersebar acak. Berdasarkan hasil tersebut, diketahui tidak terdapat indikasi keheteroskedastisitan dalam pemodelan regresi, maka model regresi memenuhi syarat kelayakan untuk digunakan menentukan prediksi keputusan nasabah Bank Syariah Mandiri terkait tingkat kualitas layanan dan sistem pembagian hasil.

### 2.3. Rumus

Dalam pengambilan sampel, menurut [Suliyanto \(2009\)](#) persamaan yang dipakai yaitu:

$$n = \frac{z^2}{4(moe)^2} \quad (1)$$

Keterangan :

- n : Banyaknya Sampel
- Z : Taraf distribusi normal di tingkat signifikansi 0,005 yaitu 1,96
- Moe : margin of error max, adalah tarah kesalahan maksimal.

Analisis regresi berganda adalah pengembangan bentuk regresi linier sederhana, memiliki tujuan yang sama dapat digunakan menentukan prediksi permintaan dimasa mendatang ([Siregar, 2012](#)). Persamaan regresi berganda yang dipakai yaitu :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 \quad (2)$$

Keterangan :

- Y = Keputusan Nasabah
- X1 = Kualitas layanan
- X = Sistem Bagi Hasil
- A = Intership atau Koefisien
- b<sub>1 2</sub> = Koefisien Regresi

### 3. HASIL DAN DISKUSI

Pembahasan hasil analisis maka dapat dibahas pembahasan sebagai berikut : kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan para nasabah menggunakan produk tabungan bank syariah akad mudharabah. Hasil tersebut dapat dilihat pada nilai t-hitung pada analisis uji-t yaitu 4,179 kemudian dibandingkan dengan t-tabel menggunakan taraf signifikansi 0,000 yaitu sebesar 1,984. Diketahui nilai t-hitung > t-tabel (4,179 > 1,984), dengan nilai signifikansinya (sig.) < 0,05, serta nilai koefisien regresi menunjukkan angka positif, Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan Hipotesis pertama (H1) dengan pernyataan “Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri”, diterima.

Variabel bagi hasil memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap pengambilan keputusan memilih produk tabungan mudharabah pada bank syariah. Hal tersebut dapat diketahui berdasarkan output nilai uji-t pada data variabel bagi hasil menunjukkan t-hitung yaitu 2,264, kemudian dibandingkan t-tabel 1,984 menggunakan tingkat signifikan 0,000. Dapat dilihat bahwa t-hitung > t-tabel (2,264 > 1,984), taraf signifikan sig. < 0,05, serta koefisien regresi menunjukkan angka positif, sehingga hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis kedua (H2) dengan pernyataan “Bagi hasil memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap putusan nasabah untuk menentukan menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri.”, diterima.

kualitas pelayanan dengan sistem bagi hasil secara simultan (bersamaan) terbukti memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk Bank syariah Mandiri. Kesimpulan tersebut dapat dilihat dari nilai F-hitung yaitu 11,751, dibandingkan dengan F-tabel 3,09 menggunakan taraf signifikan 0,000. Hasil tersebut menunjukkan F-hitung > F-tabel (11,751 > 3,09) dan angka sig. < 0,05, sehingga hasil penelitian ini menyatakan bahwa hipotesis berbunyi “Kualitas layanan dan sistem bagi hasil secara simultan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap putusan nasabah untuk menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri”, diterima.

### 4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa secara bersamaan (simultan) Kualitas Pelayanan dengan Sistem bagi hasil memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah menggunakan jasa bank syariah. Kesimpulan tersebut juga terbukti dari hasil uji-F. Kemudian secara parsial membuktikan melalui uji-t bahwa ada hubungan positif dan signifikan dari variabel kualitas layanan terhadap keputusan nasabah Bank Syariah Mandiri. Kemudian secara parsial terbukti Sistem bagi hasil mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap putusan nasabah untuk memilih Bank Syariah Mandiri.

**SARAN**

Dari temuan penelitian ini, peneliti memberikan saran untuk dapat digunakan oleh berbagai pihak yang memiliki kepentingan dalam penelitian ini. Adapun saran yang diberikan peneliti adalah sebagai berikut : dari hasil analisis penelitian ini mengenai kualitas layanan dan Sistem bagi hasil terhadap keseluruhan dapat dikatakan baik. Akan tetapi perusahaan Bank syariah Mandiri tetap harus mempertahankan kinerja pelayanannya agar para nasabah merasa puas dengan kinerja yang diberikan perusahaan sehingga kepuasan nasabah tersebut juga dapat berpengaruh terhadap citra positif perusahaan, sehingga dapat terus bersaing dengan perusahaan perbankan lainnya. Pada penelitian lanjutan perlu dilakukan penambahan variabel independen atau faktor lainnya yang mungkin bisa berpengaruh keputusan nasabah memilih produk tabungan mudharabah bank syariah. Penelitian lanjut juga diharapkan memilih model penelitian yang berbeda untuk mengkaji terkait dengan keputusan memilih produk bank syariah, seperti menggunakan jenis dan pendekatan penelitian lain, metode pengumpulan data dengan in depth interview pada karyawan, atau pun menggunakan responden dan data dari nasabah lain, jadi kajian data penelitian mendapatkan hasil yang bervariasi dibanding kuesioner tertutup dengan pilihan jawaban yang telah ditentukan. Selalu ciptakan inovasi-inovasi menarik dan bersifat mempermudah nasabahnya dalam menjangkau pelayanan di Era digital seperti sekarang. serta tetap mengedukasi masyarakat lewat iklan-iklan menarik tentang pentingnya menabung di suatu Bank Syariah.

**UCAPAN TERIMA KASIH**

Setelah terselesaikannya penelitian yang dilakukan, peneliti ingin memberikan ucapan terima kasih sebanyak-banyaknya pada orangtua dan mertua saya, anak dan isteri saya, dan tidak terlepas dari bimbingan serta dukungan banyak pihak dalam dukungan materil dan moril seperti seluruh Dosen, Karyawan, staff Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, dan terimakasih atas dukungan kepada seluruh teman-teman Manajemen Keuangan kelas A angkatan Tahun 2016 yang telah berjuang bersama-sama hingga Lulus bersama.

**REFERENSI**

- Abdul Hamid. "Buku Penulisan Skripsi", 2007.
- Al Arif, M. N. R., (2011). *"The Effect Of Macroeconomics Variable To The Profitsharing Yield Decision In Indonesia Islamic Banking Industry"*. *Economic Journal of Emerging Markets, Faculty of Economic Universitas Islam Indonesia* Volume 3, Issue 3, December 2011, page 235-244 Jakarta.
- Al Arif, M. N. R. (2011). *"The Effects Of Macroeconomic Variables On Profit-Sharing Yield Pricing"*. *Economic Journal Of Emerging Markets*, Desember 2011 3(3) 235 -244. Jakarta.
- Aryani, Dwi. dan Rosinta, Febrina. 2011. "Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan". *Jurnal Bisnis dan Birokrasi*.
- Daulay, Raihanah. 2006. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bagi hasil dan Keyakinan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Utama Medan". Tesis. Universitas Sumatera Utara Medan <http://www.respository.usu.ac.id> Edisi Kelima. Lina Shalim. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, R., Akhmad, S., & Machmud. (2015). *"Effects Of Service Quality, Customer Trust And Customer Religious Commitment On Customer Satisfaction And Loyalty Of Islamic Banks In East Java"*. *First draft: January, 20th 2015, Revision: March, 07th 2015, Accepted: March, 28th 2015 Al-Iqtishad: Vol. VII No. 2, Juli 2015*. Jawa Timur.
- Hidayat, S. E., Al-Bawardi, N. K. (2012). *"Non-Muslims' Perceptions Toward Islamic Banking Services in Saudi Arabia"*. *Journal of US-China Public Administration, ISSN 1548-6591 June 2012, Vol. 9, No. 6, 654-670*. Bahrain.
- Kishada, Z. M. EM. & Wahab, N. Ab. (2015). *"Influence of Customer Satisfaction, Service Quality, and Trust on Customer Loyalty in Malaysian Islamic Banking"*. *International Journal of Business and Social Science Vol. 6, No. 11; November 2015*, Negeri Sembilan Malaysia.
- Mudrajad Kuncoro. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Miraza. 2011. "Analisis Pengaruh Bagi Hasil Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pemabnatu Tanjung". Tesis. Universitas Sumatera Utara Medan <http://www.respository.usu.ac.id>
- Raihanah D. 2010. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil terhadap Keputusan Menabung Nasabah pada Bank Syariah Mandiri di kota Medan". *Jurnal Manajemen & Bisnis Vol 10 No. 01 April 2010 ISSN 1693-7619*
- Siregar, M.M., Ir. S., 2012. "Statistik parametrik untuk penelitian kuantitatif". Jakarta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. 2009. *Metode Riset Bisnis*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Sutedi, Adrian. 2009. *Perbankan Syariah Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*. Edisi Pertama. Jakarta : Ghalia Indonesia.

- Yaya, Rizal. 2014. Akuntansi Perbankan Syariah: Teori dan Praktek Kontemporer Berdasarkan PAPSI 2013. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Yogiarto, A. H. P., 2015. "Pengaruh Bagi Hasil, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan Mudharabah (Studi Kasus pada Nasabah Bank Muamalat Pekalongan)". Yogyakarta
- .