

Faktor-Faktor Keputusan Nasabah menggunakan Produk Perbankan Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi

Afriantoni

Program Studi Manajemen, STIE-GK Muara Bulian – Jambi
Jl. Gajah Mada, Telp. (0743) 23022
Email : tony_afriantoni@yahoo.co.id

Abstract

This study aims to determine the factors of customer decisions in using Indonesian Islamic banking products. This type of research is research with quantitative data types. Sources of data in this study came from primary data and secondary data. The sample of this study was 100 respondents who were taken by survey, namely research that used a questionnaire as a research instrument. The method of analysis and the data uses a validity test, with a Likert scale approach. Based on the results of the tests carried out. From the results of the data validity test that r count $>$ r table of each service variable (X1), bank characteristics (X2), knowledge (X3), location (X4), it is explained that from each statement each variable is stated valid. The most influential factors are Bank Characteristics with an index of 4.77 (very good).

Keywords : Service, Characteristics, Knowledge, Location.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor-Faktor keputusan Nasabah dalam menggunakan produk perbankan bank syariah indonesia. Jenis penelitian ini adalah penelitian dengan jenis data kuantitatif. Sumber data pada penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. Sampel penelitian ini sebanyak 100 responden yang diambil dengan survey, yaitu penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian. Metode analisis dan datanya menggunakan uji validitas, dengan pendekatan skala liker. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan Dari hasil uji validitas data bahwa r hitung $>$ r tabel dari tiap variabel Pelayanan(X1), karakteristik Bank (X2), Pengetahuan (X3), Lokasi (X4), menerangkan bahwa dari beberapa tiap pernyataan tiap variabel tersebut dinyatakan valid. Faktor-faktor yang sangat berpengaruh adalah faktor Karakteristik Bank dengan indeks 4.77 (sangat baik).

Kata Kunci : Pelayanan, Karakteristik, Pengetahuan, Lokasi.

1. Pendahuluan

Perbankan syariah adalah sebagai lembaga intermediasi (intermediary institution), yaitu berfungsi menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk pembiayaan. Dalam melayani setiap nasabah, pihak bank mengutamakan pelayanan yang menyenangkan karena pelayanan menyenangkan akan menghasilkan kepuasan nasabah secara optimal. Untuk menghasilkan kepuasan nasabah secara optimal, pihak bank syariah senantiasa menyajikan kualitas pelayanan yang baik, disesuaikan dengan harapan dan kebutuhan nasabah sehingga akan tercipta loyalitas nasabah. Perbankan syariah mulai muncul di sejumlah negara Islam sebagai lembaga alternatif terhadap bank yang berbasis bunga. Karena bunga secara fiqih dikategorikan sebagai riba yang hukumnya haram. Bank syariah adalah bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah riba. Dengan demikian, penghindaran bunga yang dianggap riba merupakan salah satu tantangan yang dihadapi dunia Islam dewasa ini. Belakangan ini ekonom muslim telah mencurahkan perhatian besar guna menemukan cara untuk menggantikan sistem bunga dalam transaksi perbankan dan keuangan yang lebih sesuai dengan etika Islam. Oleh karena itu, smekanisme perbankan bebas bunga yang biasa



disebut dengan bank syariah didirikan. Perbankan syariah didirikan didasarkan pada alasan filosofi maupun praktik.

Perbankan syariah berkembang secara pesat di Indonesia, terutama setelah terjadi krisis moneter pada tahun 1997 dan 1998 yang disebabkan oleh kebijakan pemerintah yang menerapkan kebijakan mengambang (*free floating exchanging rate*) yang kemudian menjadikan Indonesia full-blowbanking crisis yang berdampak buruk bagi sektor keuangan dan sektor riil. Hal ini membuat perekonomian Indonesia makin terpuruk dibandingkan dengan negara Asia lainnya. Dengan terjadinya perubahan UU No. 7 tahun 1992 menjadi UU No.10 tahun 1998 memberikan peluang untuk Indonesia mendirikan bank dengan banking system, yaitu konvensional dan syariah yang menjadikan pelopor bank syariah pertama di Indonesia.

Menurut Drumond (2007:251) keputusan nasabah yaitu mengidentifikasi semua pilihan yang mungkin untuk memecahkan persoalan itu dan menilai pilihan-pilihan secara sistematis. Menurut Putri (2016:25) pengambilan keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang yang ditawarkan. Keputusan juga harus menjawab pertanyaan, tentang apa yang harus dilakukan dan apa yang dibicarakan dalam hubungannya dengan perencanaan.

Keputusan yang dibuat untuk menggunakan suatu produk atau jasa oleh nasabah muncul dari faktor-faktor tertentu, jenis produk-produk yang beragam di bank membuat nasabah mempunyai keputusan untuk menggunakan produk di bank. Berbagai kecenderungan beberapa konsep dari hasil penelitian mengidentifikasi perkembangan bank syariah dan banyaknya faktor – faktor dalam keputusan nasabah menggunakan produk perbankan syariah.

Bank Syariah di Kota Jambi banyak diminati oleh masyarakat, pada tahun 2020 jumlah nasabah berjumlah 37.420, pengguna produk perbankan syariah mempunyai harapan dapat dilayani oleh bank yang benar-benar sesuai syariah, oleh karna itu bank syariah tinggi akan minat dari masyarakat atas penggunaan produknya, mereka dapat melihat dengan mudah perbedaan yang signifikan antara produk perbankan syariah dengan produk dan transaksi konvensional, baik Bank Syariah maupun Bank Konvensional menawarkan begitu banyak fasilitas pelayanan, dan produk yang sangat memanjakan para nasabahnya.

Fenomena yang terjadi pada penelitian ini merupakan mayoritas masyarakat di Batang Hari beragama islam dan menurut syariat islam dalam urusan suku bunga pinjam meminjam sudah memiliki ketentuan tertentu yg telah di tetapkan, sedangkan beberapa bank yang ada di daerah Kota Jambimasih belum mengikuti aturan tersebut. Adapun persamaan yang mendasar dalam penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu ialah sama-sama meneliti tentang pengetahuan dan kualitas pelayanan, tetapi yang menjadi perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang penulis lakukan adalah peneliti menambahkan dua variabel bebas lainnya yaitu karakteristik bank, dan lokasi.

Penelitian ini meneliti tentang perilaku nasabah Bank Syari'ah Indonesia Kep Simp. IV Sipin dalam memutuskan menggunakan Produk Bank. Dengan memilih, mengatur, dan menginterpretasikan hal-hal terkait Bank, nasabah akan dapat merasakan bahwa mereka merasa puas atau tidak terhadap produk perbankan tersebut. Jika mereka merasa puas, maka mereka akan memilih untuk menggunakan produk perbankan ini dimasa depan, begitu juga sebaliknya. oleh karena itu, perilaku pengguna perbankan tepat untuk meneliti faktor keputusan pada diri nasabah.

Perbankan syariah adalah bank yang sistem pengoperasiannya tidak menggunakan bunga tetapi menggunakan sistem bagi hasil. Perbankan syariah merupakan lembaga perbankan yang tata cara operasionalnya dan produknya di kembangkan berlandaskan pada al-Qur'an dan Hadist Nabi Muhammad SAW. Ketiadaan bunga pada bank syariah merupakan karakteristik tersendiri dan merupakan representasi dari keharaman pada riba dala islam. Karakter inialh yang menjadikan sistem operasional yang di jalankan oleh perbankan syariah lebih unggul pada beberapa hal dari pada perbankan konvensional.



Menurut Kasmir (2011:367) Mengatakan pasal 1 ayat (13) dinyatakan prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana/pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang di nyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*Mudharabah*) pembiayaan berdasarkan penyertaan modal (*musyarakah*) prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*) atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*) atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang sewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).

Menurut Sutan Remy Shahdeiny (2007:3) Bank Syariah adalah lembaga yang berfungsi mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pembiayaan tanpa berdasarkan prinsip bunga, melainkan berdasarkan prinsip syariah. Menurut Undang-Undang No.21 tahun 2008, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha nya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

Menurut Karim (2006:97) pada dasarnya produk yang di tawarkan oleh perbankan syariah dapat di bagi menjadi 2 bagian yaitu, produk penghimpun dana (*funding*) produk penyaluran dana (*financing*).

Penghimpun dana dari masyarakat yang di lakukan oleh Bank Syariah melihat pada prinsip – prinsip yang ada pada Bank Syariah yaitu prinsip *wadiah* dan *mudharabah*. Prinsip ini sangat terkait dengan porsi pembagian hasil usaha yang akan di lakukan antara pemilik dana/deposan (*shahibul maal*) dengan Bank Syariah sebagai *mudharib*. Produk Perbankan Syariah di bidang penghimpun dana yaitu:

1. Giro adalah simpanan pada bank yang penarikannya dapat di lakukan setiap saat. Uang yang di simpan di rekening giro dapat di ambil setiap waktu setelah memenuhi berbagai persyaratan yang di tetapkan. Prinsip giro dalam Perbankan Syariah terdiri dari dua macam yaitu :
 - a. Berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*) penarikan yang di lakukan sewaktu-waktu akan sulit dilaksanakan karena sifat dari *mudharabah* yang memerlukan jangka waktu untuk menentukan untung rugi. Bila terjadi kerugian maka seluruh kerugian dipikul oleh *shahibul maal*, sedang *mudharib* kehilangan keuntungan (imbalan bagi-hasil) atas kerja yang di lakukan nya. Ada dua tipe mudharabah, yaitu muqayyadah (terikat) dan muthlaqah (tidak terikat).
 - b. Berdasarkan prinsip titipan (*wadiah*) dapat di artikan sebagai titipan murni dari satu pihak ke pihak lain. Baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan di kembalikan kapan saja si penitip menghendaki. Karena prinsip wadiahialah titipan yang dapat di ambil sewaktu-waktu dan tidak dapat mengasilkan keuntunga, maka produk yang dapat di terapkan untuk prinsip ini adalah giro dan tabungan.
2. Tabungan merupakan simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang di sepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang di persamakan dengan itu. Jika nasabah hendak mengambil simpanannya dapat datang langsung ke bank dengan membawa buku tabungan, slip penarikan, atau melalui fasilitas ATM.
3. Deposito, Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998, deposito merupakan simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank atau pada saat jatuh tempo. sehingga dalam Perbankan Syariah akan memakai prinsip *mudharabah*, dengan memberikan imbalan berupa bunga tetapi berupa bagi hasil, (*profir sharing*) sebesar nisbah yang telah di sepakati dari awal akad.
4. Faktor-Faktor Dalam Pengambilan Keputusan
Menurut Ghozali Mazki (2010:46) faktor dalam pengambilan keputusan akan dapat diketahui dengan melihat beberapa hal yang dapat menimbulkan dan mendorong pengambilan keputusan yaitu : faktor karakteristik bank, faktor pengetahuan, faktor pelayanan, faktor objek fisik bank.



Menurut Supranto dan Nandan Limakrisna (2011:17) faktor-faktor dalam keputusan nasabah yaitu (a) faktor eksternal, (sosial, produk, harga, tempat, promosi, pelayanan) (b) faktor internal, (motivasi, sikap dan budaya)

5. Faktor Kepribadian

Faktor kepribadian diartikan sebagai karakteristik seseorang yang berbeda dengan orang lain yang menyebabkan tanggapan yang relatif konsisten dan bertahan lama terhadap lingkungan.

2. Metode Penelitian

2.1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti. Pendekatan kualitatif yang dilakukan penulis dengan menggambarkan, menafsirkan dan melaporkan pelaksanaan pengembangan usaha home industry abon sesuai dengan penilaian aspek-aspek. Dan Kuantitatif adalah penelitian dalam bentuk angka-angka yang dilakukan untuk mengetahui bagaimana keputusan nasabah menggunakan produk perbankan bank syariah indonesia di kota Jambi.

2.2. Sumber Data

- a. Data Primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya. Data yang penulis ambil dari informasi lapangan melalui observasi dan wawancara lokasi penelitian, data primer yang dimaksud dalam penelitian ini adalah wawancara kepada pihak-pihak yang menggunakan jasa perbankan syariah.
- b. Data skunder, yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah segala data yang tidak berasal dari sumber data primer yang dapat memberikan dan melengkapi serta mendukung informasi terkait dengan obyek penelitian baik yang berbentuk buku, karya tulis, dan tulisan maupun artikel yang berhubungan dengan objek penelitian.

2.3. Instrumen Pengumpulan Data

a. Observasi

Dalam observasi ini, penulis terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Hartinis Yamin menyatakan bahwa “dalam observasi partisipatif peneliti mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi aktif dalam aktiivitas mereka.” Penelitian partisipatif ini kemudian dikhususkan lagi menjadi partisipasi pasif (*passive participation*) artinya peneliti datang ke tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. Dalam observasi ini, penulis melakukan pengamatan langsung objek yang diteliti.

b. Wawancara

Syamsudin dan Vismaia S. Damainti menyatakan wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Data yang diperoleh dengan cara melakukan wawancara atau tanya jawab langsung kepada pemimpin usaha home industri abon dengan maksud mendapat informasi tentang masalah yang terkait. Wawancara ini termasuk wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Langkah-langkah dalam wawancara menurut Lincoln dan Guba sebagaimana di kutip Sugiono terdiri dari 7 tahap, yaitu:

- 1) Menetapkan kepada siapa wawancara itu akan dilaksanakan.
- 2) Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan.
- 3) Mengawali atau membuka alur wawancara.
- 4) Melangsungkan alur wawancara.
- 5) Mengkonfirmasi ikhtisar hasil wawancara dan mengakhirinya.
- 6) Menuliskan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan.



7) Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh.

c. Kuisisioner

Kuesioner atau daftar pertanyaan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyusun pertanyaan-pertanyaan beserta jawaban yang menjadi pilihan responden yang telah disediakan, dan harus diisi oleh responden dengan cara memilih salah satu alternatif jawaban yang tersedia.

2.4. Populasi Dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal dan yang membentuk masalah pokok dalam suatu riset khusus. Populasi yang akan di teliti harus di definisikan dengan jelas sebelum penelitian di lakukan (Tjiptono, 2002:79). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Simp. IV Sipin tahun 2020 yaitu sebanyak 2450 nasabah.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari yang hendak di teliti dan mewakili karakteristik populasi. Menurut Ari Kunto (2000:105) apabila populasi penelitian berjumlah kurang dari 100 orang maka sampel yang di ambil adalah semuanya. Namun apabila populasi penelitian berjumlah lebih dari 100 maka sampel yang di ambil 10-15% atau 20-25% atau lebih. Jumlah nasabah BSI pada tahun 2020 berjumlah 2450 nasabah, karena keterbatasannya kesempatan untuk memperoleh sampel lebih banyak karena pandemi Covid-19 maka peneliti mengambil sampel sebanyak 10% dari populasi. jumlah nasabah BSI kantor cabang sebanyak $2450 \times 10\%$, maka di hasilkan sampel 245 nasabah.

Rumus yang di gunakan untuk pengambilan sampel adalah :

$$n = 10\% \times N$$

dimana n = Besar sampel.

N = Besar Populasi (Nasabah).

2.5. Analisa Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis deskriptif dan metode analisis kuantitatif. Analisis deskriptif adalah penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan se jelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap objek yang diteliti. Analisis kuantitatif adalah semua aturan dan cara yang dipakai sebagai alat dalam menarik kesimpulan yang berlaku dari data yang tersusun sebelumnya. Pendekatan kuantitatif yaitu analisis dengan mengumpulkan suatu model tertentu tujuannya untuk menguji hipotesis yang diajukan. Pendekatan kualitatif adalah mendeskripsikan hasil peneliti secara sistematis.

2.6. Metode Analisa

Skala Likert, menurut Sugiono (2011) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert variabel-variabel digunakan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel tersebut digunakan sebagai tolak ukur untuk instrument yang berupa pertanyaan dan jawaban, jawaban setiap item menggunakan skala likert yang mempunyai 5 tingkatan yaitu:

1. Sangat Tidak Setuju = (Skor 1)
2. Tidak Setuju = (Skor 2)
3. Cukup Setuju = (Skor 3)
4. Setuju = (Skor 4)
5. Sangat Setuju = (Skor 5)

Menurut Husein Umar (2001) alat analisa dilakukan dengan menggunakan nilai indeks yaitu dengan menentukan nilai besarnya kelas sebagai berikut :

Nilai Maksimum : 5

Nilai Minimum : 1

$$\text{Rentang Skala} = \frac{(\text{nilai maksimum} - \text{nilai minimum})}{\text{jumlah indeks}}$$

$$= \frac{(5-1)}{5}$$

$$= 0,8$$



2.7. Alat Analisa

Uji Validitas, menurut Ghazali (2009:49) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan Valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS. Teknik pengujian yang sering di gunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi bivariate person.

3. Hasil Penelitian

3.1. *Pelayanan, Karakteristik Bank, Pengetahuan, Lokasi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Simp. IV Sipin.*

1. Faktor Pelayanan

Dari penyebaran kuisisioner di lapangan maka di ketahui pelayanan pada Bank Syariah KCP Simp. IV Sipin yang dilakukan karyawan yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik berupa sopan santun yang ketika nasabah datang untuk menabung karyawan bank mengucapkan assalamualaikum terlebih dahulu ke nasabah ketika nasabah hendak pulang pihak bank yaitu satpam mengucapkan terimakasih dan assalamualaikum lalu membuka kan pintu dan menanyakan kebutuhan nasabah. Kemudian informasi yang di sampaikan pihak bank yaitu akurat dan tepat kepada nasabah dalam contoh ketika nasabah menanyakan informasi seputar syarat pembukaan blokiran ATM, dan kesigapan karyawan dalam menanggapi nasabah yang ingin melakukan transaksi menabung.

2. Faktor Karakteristik Bank

Dari penyebaran kuisisioner di lapangan maka di ketahui karaktersistik bank pada Bank Syariah Indonesia KCP Simp. IV Sipin yaitu dengan adanya sistem bagi hasil yang di lakukan bank syariah indonesia kcp Simp. IV Sipin seperti nasabah yang meminjam dana kepada bank yang dipergunakan untuk suatu usaha, lalu keuntungan dari usaha tersebut yang nantinya akan dibagi hasil untuk keuntungan pihak bank dan bebas riba seperti jika bank konvensional mendapatkan untung melalui bunga bank tetapi bank syariah mendapatkan keuntungan melalui bagi hasil, yang menjadikan nasabah memperhatikan unsur yang terbebas dari riba dan penyimpanan dana di bank sudah terjamin.

3. Faktor Pengetahuan

Dari penyebaran kuisisioner di lapangan tingkat pengetahuan pada diri nasabah mengenai suatu produk Bank, dan dengan adanya pengetahuan akan suatu Bank meningkatkan rasa percaya pada diri nasabah ketika menggunakan produk Bank Syariah Indonesia KCP Simp. IV Sipin.

4. Faktor Lokasi

Dari penyebaran kuisisioner akses lokasi yang mudah dijangkau oleh para nasabah yaitu yang berada di tempat yang strategis yakni berada di pusat kota, akan tetapi sarana parkir yang kurang memuaskan bagi nasabah. Lingkungan yang bersih dan mudah untuk mempromosikan suatu produk bank atau yang lainnya. Dan ekspansi atau tersedianya lahan yang luas jika suatu saat kantor bank tersebut ingin memperluas tempatnya.

5. Uji Validitas

Dalam uji validitas bahwa r hitung $>$ r tabel dari tiap variabel Pelayanan(X1), Karakteristik Bank (X2), Pengetahuan (X3), Lokasi (X4), dan Keputusan Nasabah (Y) menerangkan bahwa dari beberapa pernyataan tiap variabel tersebut dinyatakan **Valid**.

3.2. *Faktor-Faktor Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Perbankan Bank Syariah Indonesia Di Kota Jambi.*

1. Faktor pelayanan

Rata-rata indeks bahwa faktor keputusan nasabah (pelayanan) pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Simp. IV Sipin berada pada kategori baik, dengan rata-rata indeks 4.42.

2. Faktor karekteristik Bank



Rata-rata indeks tabel di atas membuktikan bahwa faktor keputusan nasabah (karakteristik bank) pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Simp. IV Sipin berada pada kategori Sangat baik, dengan rata-rata indeks 4.77.

3. Faktor Pengetahuan

Rata-rata indeks faktor keputusan nasabah (pengetahuan) pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Simp. IV Sipin berada pada kategori Cukup Baik, dengan rata-rata indeks 3.2.

4. Faktor Lokasi

rata-rata indeks faktor keputusan nasabah (Lokasi) pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Simp. IV Sipin berada pada kategori Baik dengan rata-rata indeks 3.50.

4. Penutup

4.1 Untuk Pelayanan, Karakteristik Bank, Pengetahuan, Lokasi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Simp. IV Sipin.

Dari hasil uji validitas data bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ dari tiap variabel Pelayanan(X1), karakteristik Bank (X2), Pengetahuan (X3), Lokasi (X4), menerangkan bahwa dari beberapa tiap pernyataan tiap variabel tersebut dinyatakan valid.

4.2 Tanggapan Nasabah Terhadap Faktor-Faktor Keputusan Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka beberapa pokok kesimpulan penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut, faktor Pelayanan dengan indeks 4.42 (baik), faktor Karakteristik Bank dengan indeks 4.77 (sangat baik), Pengetahuan dengan indeks 3.2 (cukup baik), dan Lokasi dengan indeks 3.50(baik) yang merujuk pada tabel skala likert,

5. Daftar Pustaka

- Andri Soemitra, 2009, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana.
- Ari Kunto. 2000. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali. 2009. " *Aplikasi Uji Validitas Dengan Program SPSS*". Semarang.
- Ghozali Mazki, 2010 . " Analisis Keputusan Nasabah " *Journal Of Indonesia Applied Economics*, Vol.4, h.54.
- Hartinis Yamin, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial Kualitatif dan Kuantitatif*, (Jakarta: Komplek Kejaksaan Agung, Cipaayung, 2009)
- Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006).
- Nuraeni Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2009).
- Nugroho J. Setiad, 2003, *Perilaku Konsumen*, Jakarta:Kencana
- Khotibul Umam. 2016, *Perbankan Syariah: Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya*. Jakarta: Rajawali Pers,
- Philip Kotler. 2005, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaa, Implementasi, dan Kontrol*.Jakarta: Erlangga,
- Suci Wulandari. 2003, *Memajukan Bank Syariah dengan Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta Senayan Abadi.
- Sugiyono. 2018, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Veithzal Rivai, Arviyan Arifin. 2010, *Islamic, Banking*, Jakarta: Bumi Askara.

