

ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK SYARIAH PADA BANK UMUM SYARIAH DI INDONESIA.

¹Lela Umi Farikha, ²Suryani Sri Lestari

Prodi Perbankan Syariah, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Semarang

E-mail: ¹lelaumi1234@gmail.com, ²aiti_239@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis signifikansi pengaruh variabel *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty, Responsiveness* Terhadap keputusan nasabah memilih bank Syariah, baik secara simultan maupun parsial.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Umum Syariah di kota Semarang. Dengan menggunakan Teknik pengambilan sampel *randome sampling* didapat 150 responden nasabah bank umum Syariah di kota Semarang yang layak untuk di analisis. Model analisis dalam penelitian ini menggunakan model analisis regresi linier berganda. Sedangkan teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan uji F, uji koefisien determinasi (R^2), dan uji t dengan menggunakan spss 24.0.

Berdasarkan pembuktian dan pengujian hipotesis penelitian menunjukkan *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih bank Syariah. Selanjutnya secara parsial *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty, dan Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih bank Syariah.

Kata kunci: keputusan nasabah, *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty, dan Responsiveness*.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) dan Bank-bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) sejak 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 dikarenakan bank konvensional diperbolehkan membuka unit usaha syariah. 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 adalah terletak pada praktik menjalankan operasional bisnisnya, dimana operasionalnya berbasis prinsip syariah, dan prinsip inilah yang menjadi daya tarik yang

tinggi bagi nasabah untuk memanfaatkan jasa bank syariah.

Sejalan dengan fatwa MUI nomer 1 tahun 2004 yang menyatakan bahwa bunga Bank Konvensional bersifat haram, maka dengan beroperasinya perbankan syariah diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam dunia perbankan. Perbedaan yang mendasar antara perbankan syariah dengan perbankan konvensional adalah adanya larangan riba (bunga). Pemrakarsa pendirian bank syariah di Indonesia dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 Agustus 1990. Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, maksudnya adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam. Perbankan syariah sebagai alternatif dari sistem perbankan konvensional yang diharapkan dapat menggerakkan sektor riil (*moneter based economy*), karena itu

perbankan syariah memerlukan pengaturan khusus. Aturan tersebut harus dapat menampung berbagai kepentingan tidak saja umat Islam, tetapi juga non muslim karena perbankan syariah bersifat universal. Falsafah dasar beroperasinya bank syariah yang menjiwai seluruh hubungan transaksinya adalah efisiensi, keadilan, dan kebersamaan. Efisiensi mengacu pada prinsip saling membantu secara sinergis untuk memperoleh keuntungan sebesar mungkin.

Prinsip utama perbankan syariah adalah bahwa aktivitasnya dilaksanakan atas larangan riba atau bunga dalam semua format transaksi, pelaksanaan bisnis, dan aktivitas perdagangan atas dasar laba yang sah dan adil, memberi zakat, larangan monopoli dan koperasi demi pengembangan bisnis untuk kepentingan masyarakat secara halal. Perkembangan perbankan syariah telah membuahkan berbagai prestasi, dari makin banyaknya produk dan layanan, hingga berkembangnya infrastruktur yang mendukung keuangan syariah. Bahkan di pasar global, Indonesia termasuk dalam sepuluh besar negara yang memiliki indeks keuangan syariah terbesar di dunia. Namun demikian, pertumbuhan keuangan syariah belum dapat mengimbangi pertumbuhan keuangan konvensional. Catatan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan, total penghimpunan dana bank umum konvensional pada tahun 2018 sudah mencapai Rp. 631.24 triliun. Sementara total penghimpunan dana perbankan syariah baru sebesar Rp. 241.99 triliun.

Namun di samping itu Penyaluran Dana Bank Syariah juga masih tertinggal jauh dari Bank Konvensional dan menunjukkan bahwa keuangan syariah Indonesia masih perlu terus dikembangkan sehingga dapat mengimbangi pertumbuhan keuangan konvensional dalam rangka membesarkan industri keuangan secara keseluruhan.

Perbankan syariah di Indonesia merupakan wadah bagi penduduk di negara Indonesia yang mayoritas beragama Islam dari kerancuan dalam proses bermuamalah, sehingga mereka terjaga dari keharaman bunga yang termasuk perbuatan riba. Pada kenyataannya minat masyarakat masih kurang untuk bertransaksi di bank syariah

sehingga nasabah bank syariah masih rendah dan jauh tertinggal jika dibandingkan dengan bank konvensional. Berikut persentase nasabah yang ada pada Bank Umum Syariah dan Bank Konvensional di Indonesia yang ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Persentase Nasabah Bank Umum Indonesia

Bank Umum Indonesia	Persentase nasabah
Bank umum syariah di indonesia	18,75 %
Bank konvensional	81,27 %

Sumber: <http://www.beritasatu.com> diakses 11 Juli 2018.

Otoritas jasa keuangan (OJK), menyatakan saat ini, total nasabah perbankan syariah mencapai sekitar 15 juta jiwa. Sementara itu, nasabah perbankan konvensional menyentuh sekitar 80 juta orang. Dibandingkan dengan bank konvensional, total nasabah bank syariah baru mencapai 18,75 persen, sedangkan bank konvensional mencapai 81,25 persen, data ini menunjukkan bahwa minat masyarakat masih kurang untuk bertransaksi di bank syariah sehingga nasabah bank syariah masih rendah dan jauh tertinggal jika dibandingkan dengan bank konvensional. Kepala Departemen Perbankan Syariah Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Ahmad Buchori mengungkapkan, rendahnya nasabah bank syariah terjadi karena banyak masyarakat yang beranggapan bank syariah belum selengkap, semodern, dan sebagus bank konvensional. Baik itu dalam layanan maupun produknya (<http://www.beritasatu.com> diakses 11 Juli 2018).

Kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing di dunia perbankan saat ini. Metode pengukuran kualitas layanan yang biasa

digunakan untuk mengukur kualitas pada perbankan konvensional serta banyak digunakan secara luas adalah metode SERVQUAL. Metode SERVQUAL didasarkan pada "Gap Model" yang dikembangkan oleh Parasuraman, *et al.* (1988, 1991, 1993, 1994). Metode SERVQUAL didasarkan pada lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Namun kelima dimensi kualitas layanan tersebut bersifat general (pengukuran kualitas untuk bank konvensional), sehingga jika diterapkan pada perusahaan yang memiliki karakteristik khusus seperti perbankan Islam perlu mendapatkan modifikasi. Keunikan bank syariah dalam hal *compliance* yaitu pemenuhan hukum Islam dalam operasionalnya tidak bisa disama ratakan dengan pengukuran yang sama dengan bank konvensional.

Othman dan Owen (2001) mengembangkan model pengukuran kualitas jasa untuk mengukur kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip syariah, khususnya bisnis perbankan syariah. Model ini disebut sebagai Model CARTER. Model CARTER merupakan suatu pengukuran kualitas layanan perbankan syariah dengan 6 dimensi yaitu: *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*, yang secara keseluruhan terdiri dari 34. Sehingga dapat diketahui bahwa perbedaan pengukuran kualitas pada model SERVQUAL milik Parasuraman dan model CARTER terletak pada dimensi *Compliance*. Dimensi *Compliance* ini memiliki arti kemampuan dari perusahaan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip ekonomi dan perbankan Islam.

Compliance (Kepatuhan) menurut Uswatun Hasanah (2013) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam melakukan operasional berdasarkan prinsip-prinsip syariah seperti prinsip tauhid, prinsip keseimbangan, prinsip kehendak bebas, dan prinsip pertanggung jawaban.

Assurance (Jaminan) menurut Uswatun Hasanah (2013) adalah jaminan keahlian yang dimiliki oleh para karyawannya, perusahaan menjamin bahwa mereka adalah

tenaga-tenaga yang ahli dibidangnya, mendapatkan pendidikan dan latihan yang tepat, berpengalaman, memiliki dedikasi yang baik, dan dapat memberikan hasil pelayanan dengan segera dan akurat bebas dari kesalahan, menjamin rasa aman, dan bebas dari risiko.

Reliability (Keandalan) menurut Uswatun Hasanah (2013) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Sedangkan Parasuraman *et al.* (1988: 23, dalam Abdel Fattah Mahmoud Al-Azzam, 2015) *reliability* adalah kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara *dependantly* dan akurat.

Tangibles (Bukti Fisik) menurut Uswatun Hasanah (2013) adalah berupa prasarana berwujud yang digunakan oleh perusahaan yang dapat dilihat dan dirasakan oleh para pelanggannya, misalnya fasilitas fisik berupa gedung, interior, perlengkapan dan peralatan yang digunakan untuk melayani pelanggan, sarana komunikasi dan prasarana pendukung lainnya. Sedangkan menurut Abdel Fattah Mahmoud Al-Azzam (2015) *tangibles* adalah fasilitas dan layanan perbankan yang ditawarkan oleh pemberi pinjaman kantor pusat bank Arab seperti yang dirasakan oleh pelanggan perbankan.

Empathy (Empati) menurut Uswatun Hasanah (2013) adalah kemudahan untuk melakukan hubungan secara pribadi, kekeluargaan dalam batas-batas menjunjung etika profesi. Seperti komunikasi yang baik, perhatian pribadi, mengenal nama dengan baik, memahami kebutuhan pelanggan, mau mengerti dan mendengarkan masalah-masalah. Sedangkan menurut Parasuraman *dkk.* (1985, dalam Abdel Fattah Mahmoud Al-Azzam, 2015) mendefinisikan empati sebagai perhatian yang diberikan perusahaan kepada perusahaannya atau klien yang dihadapi pelanggan.

Responsiveness (Daya Tanggap) menurut Uswatun Hasanah (2013) adalah respon karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan

penanganan atas keluhan pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman et al (1988, dalam Abdel Fattah Mahmoud Al-Azzam, 2015) didefinisikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Berdasarkan latar belakang di atas permasalahannya adalah bagaimana meningkatkan keputusan nasabah dengan pendekatan kualitas jasa (*compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, responsiveness*). Sehingga penelitian ini di fokuskan dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK SYARIAH PADA BANK UMUM SYARIAH DI KOTA SEMARANG”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian fenomena bisnis yang dimana perbandingan penyaluran dana, dana pihak ketiga, dan jumlah nasabah bank umum syariah dimana Bank Umum Syariah lebih rendah dibandingkan bank konvensional, serta keragaman hasil penelitian terdahulu oleh Chatrin Surya Wijayaningratri dan Budiyanto (2015), Uswatun Hasanah (2013), Abdillah Mundir, SE, MM (2009), dan Dr. Abdel Fattah Mahmoud Al-Azzam (2015), Amelia Sani (2013), Bindi Febry Idham (2013), Tran Van Quyet, et al (2015), Abdullah Hussein Al-Hashedi dan Sanad Ahmed Abkar (2017), Amelia Sani (2013), Harsi Annisa Destiana, dkk (2015), Agbemabiese George Cudjoe, et al (2015), Wael Rahhal (2015), Septin Puji Astuti, dkk (2009), Muiyati (2017) maka Melihat permasalahan ini sehingga penulis akan meneliti pengaruh *compliance, assurance, reliability, tangibles* dan *emphaty, dan responsiveness* terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah pada Bank Umum Syariah di Kota Semarang.

Berdasarkan fenomena bisnis di atas dan keragaman hasil penelitian di atas maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

Bagaimana signifikansi pengaruh *compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, dan responsiveness* secara simultan dan parsial terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah pada Bank Umum Syariah di Kota Semarang?

TINJAUAN PUSTAKA Bank Umum Syariah

Bank syariah merupakan bank yang beroperasi tanpa bunga. Bank syariah merupakan lembaga keuangan perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan pada Al-Quran dan Al-Hadist atau dalam operasionalnya sesuai dengan prinsip syariah (Sumar'in, 2012: 40). Perbankan syariah merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya (Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah Pasal 1). Bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Bank Umum Syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatan usahanya memberikan jasa layanan dengan prinsip syariah dalam lalu lintas pembayaran, sedangkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatan usahanya memberikan jasa layanan dengan prinsip syariah, akan tetapi tidak dalam lalu lintas pembayaran, terdapat pula UUS yang selanjutnya disebut Unit Usaha Syariah adalah unit kerja dari kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk atau kantor unit yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah (Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah).

Tujuan Dan Fungsi Bank Syariah

Tujuan dari perbankan syariah yaitu menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat (Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah). Sudarsono (2003: 39) menyatakan bahwa fungsi dan peran bank syariah tercantum dalam pembukaan standar akuntansi yang dikeluarkan oleh AAOFI (*Accounting and Auditing Organization For Islamic Financial Institution*), sebagai berikut:

1. Manajer investasi, bank syariah dapat mengelola investasi dana nasabah.

2. Investor, bank syariah dapat menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun dana nasabah yang dipercayakan kepadanya.
3. Penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran, bank syariah dapat melakukan kegiatan-kegiatan jasa-jasa layanan perbankan sebagaimana lazimnya.
4. Pelaksanaan kegiatan sosial, sebagai ciri yang melekat pada entitas keuangan syariah, bank Islam juga memiliki kewajiban untuk mengeluarkan dan mengelola (menghimpun, mengadministrasikan, mendistribusikan) zakat serta dana-dana sosial lainnya.

Prinsip Bank Syariah

Bank syariah beroperasi atas dasar konsep bagi hasil, dimana bank syariah tidak menggunakan bunga sebagai alat untuk memperoleh pendapatan maupun membebaskan bunga atas penggunaan dana dan pinjaman, karena bunga merupakan *riba* yang diharamkan. Bank syariah dapat menjalankan kegiatan usaha untuk memperoleh imbalan atas jasa perbankan lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah, karena dalam melakukan kegiatan usahanya bank syariah berasaskan prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian. Menurut Ikatan Akuntan Indonesia (2002: 2) menjelaskan bahwa sebuah transaksi sesuai dengan prinsip syariah bila telah memenuhi syarat transaksi tidak mengandung unsur kedzaliman, bukan *riba*, tidak membahayakan diri sendiri atau pihak lain, tidak ada penipuan atau *gharar*, tidak mengandung materi-materi yang diharamkan, dan tidak mengandung unsur judi.

Prinsip utama yang dianut oleh bank syariah adalah larangan *riba* dalam berbagai transaksi, menjalankan bisnis dan aktivitas perdagangan yang ada berbasis pada perolehan keuntungan yang sah menurut syariah serta memberikan zakat (Arifin, 2003: 15). Prinsip bank syariah sama dengan prinsip ekonomi Islam dimana menurut Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) kegiatan bank syariah merupakan implementasi dari prinsip ekonomi Islam dengan karakteristik sebagai berikut:

Pelarangan *riba* dalam berbagai bentuknya.

1. Tidak mengenal konsep nilai waktu dari uang atau *time value of money*.
2. Konsep uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas.
3. Tidak diperkenankan melakukan kegiatan yang bersifat spekulatif.
4. Tidak diperkenankan menggunakan dua harga untuk satu barang.

dengan pesatnya perkembangan bank syariah saat ini, maka kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing. Hal ini terjadi karena bank sebagai suatu perusahaan jasa, mempunyai ciri berupa mudah ditirunya suatu produk yang telah dipasarkan. Oleh karena itu bank syariah sudah sewajarnya dapat memberikan kualitas layanan yang prima sehingga mampu mendapatkan keunggulan kompetitif dari bank lain. Pendirian bank-bank syariah yang semakin menjamur menyebabkan persaingan antar bank syariah menjadi sangat ketat, sehingga memunculkan pertanyaan yang mendasar mengenai bagaimana kepuasan nasabah bank syariah, kemudian faktor-faktor apa yang mampu memberikan pengaruh kepuasan terbesar untuk nasabah dan bagaimana persepsi nasabah terhadap kepuasan di antara bank-bank syariah yang saat ini sedang berkembang. Nasabah merasakan perbedaan yang signifikan sehingga secara psikis akan lebih memilih pada suatu merek bank syariah ataukah nasabah merasakan tidak ada perbedaan antara layanan antara bank syariah satu dengan yang lain.

Kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing di dunia perbankan saat ini. Metode pengukuran kualitas layanan yang biasa digunakan untuk mengukur kualitas pada perbankan konvensional serta banyak digunakan secara luas adalah metode SERVQUAL. Metode SERVQUAL didasarkan pada "*Gap Model*" yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al. (1988, 1991, 1993, 1994). Metode SERVQUAL didasarkan pada lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Namun kelima dimensi kualitas layanan tersebut bersifat general (pengukuran kualitas untuk bank

konvensional), sehingga jika diterapkan pada perusahaan yang memiliki karakteristik khusus seperti perbankan Islam perlu mendapatkan modifikasi. Keunikan bank syariah dalam hal *compliance* yaitu pemenuhan hukum Islam dalam operasionalnya tidak bisa disama ratakan dengan pengukuran yang sama dengan bank konvensional.

Othman dan Owen (2001) mengembangkan model pengukuran kualitas jasa untuk mengukur kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip syariah, khususnya bisnis perbankan syariah. Model ini disebut sebagai Model CARTER. Model CARTER merupakan suatu pengukuran kualitas layanan perbankan syariah dengan 6 dimensi yaitu: *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*, yang secara keseluruhan terdiri dari 34. Sehingga dapat diketahui bahwa perbedaan pengukuran kualitas pada model SERVQUAL milik Parasuraman dan model CARTER terletak pada dimensi *Compliance*. Dimensi *Compliance* ini memiliki arti kemampuan dari perusahaan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip ekonomi dan perbankan Islam.

Keputusan Nasabah

Menurut Maski (2010) keputusan adalah pemilihan diantara alternatif-alternatif yang mengandung tiga pengertian yaitu: ada pilihan atas dasar logika atau pertimbangan, ada tujuan yang ingin dicapai, ada tujuan yang ingin dicapai, dan keputusan yang diambil semakin mendekati tujuan tersebut.

1. Ada pilihan atas dasar logika atau pertimbangan.
2. Ada beberapa alternatif yang harus dan dipilih salah satu yang terbaik.
3. Ada tujuan yang ingin dicapai, dan keputusan ini makin mendekati pada tujuan tersebut.

Lebih lanjut, keputusan adalah suatu pengakhiran daripada proses pemikiran tentang suatu masalah atau problema untuk menjawab pertanyaan apa yang harus diperbuat guna mengatasi masalah tersebut, dengan menjatuhkan pilihan pada suatu

alternatif. Pengambilan keputusan adalah suatu kelanjutan dari cara pemecahan masalah yang memiliki fungsi antara lain sebagai berikut:

- a. Pangkal permulaan dari semua aktivitas manusia yang sadar dan terarah, baik secara individual maupun secara kelompok, baik secara institusional maupun secara organisasional.
- b. Sesuatu yang bersifat *futuristic*, artinya bersangkutan paut dengan hari depan, masa yang akan datang, di mana efeknya atau pengaruhnya berlangsung cukup lama.
- c. Sedangkan tujuan pengambilan keputusan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:
 - 1) Tujuan yang bersifat tunggal.
 - 2) Tujuan yang bersifat ganda.

Menurut Yulianto (2010) dan Arifin, dkk (2014) yang menjadi alasan masyarakat untuk mau berhubungan dan menjadi nasabah bank Syariah adalah alasan keagamaan. Faktor-faktor lain yang mampu mempengaruhi pertimbangan konsumen untuk mau menjadi nasabah bank syariah adalah strategi pemasaran yang meliputi kebijakan produk, harga promosi, tempat dan saluran distribusi, pelayanan pegawai, proses pelayanan, dan bentuk fisik kantor bank syariah itu sendiri. Dengan adanya strategi pemasaran maka nasabah dapat terpengaruh untuk mau berhubungan dengan bank syariah dengan menjadi nasabah bank syariah. Indikator variabel keputusan nasabah menabung merujuk pada hasil penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

Y₁= Penggunaan produk (Yulianto dkk, 2010),

Y₂= Ketertarikan menjadi nasabah bank syariah (Yupitri dan Linda, 2012)

Y₃= Memilih menyimpan dana (Yulianto dkk, 2010).

Kualitas Jasa

Kualitas jasa menurut Wyckop (Tjiptono, 2000:54) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat

keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas seringkali disamakan dengan mutu pendapat demikian diperkuat dengan apa yang dikatakan dalam *American Society for Quality Control* (Kotler, 1997:1) bahwa mutu sama dengan kualitas dimana mutu adalah keseluruhan ciri dari atribut produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Compliance

Compliance menurut Uswatun Hasanah (2013) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam melakukan operasional berdasarkan prinsip-prinsip syariah, seperti prinsip *tauhid*, prinsip keseimbangan, prinsip kehendak bebas, dan prinsip pertanggung jawaban. *Compliance* digunakan untuk mengukur kualitas jasa bank Syariah.

Indikator dimensi *compliance* dalam penelitian ini merujuk hasil penelitian Othman and Owen (2001) yaitu sebagai berikut :

- X₁= Menjalankan sesuai dengan prinsip dan hukum Islam.
- X₂= Tidak ada pembayaran bunga bik untuk tabungan maupun pinjaman.
- X₃= Menerapkan ketentuan layanan produk secara islami.
- X₄= Kesempatan mendapatkan pinjaman bebas bunga.
- X₅= Menerapkan ketentuan bagi hasil keuntungan investasi.

Assurance

Jaminan keahlian yang dimiliki oleh para karyawannya, perusahaan menjamin bahwa mereka adalah tenaga-tenaga yang ahli dibidangnya, mendapatkan pendidikan dan latihan yang tepat, berpengalaman, memiliki dedikasi yang baik, dan dapat memberikan hasil pelayanan dengan segera dan akurat bebas dari kesalahan, bebas dari dari kecelakaan, dan menjamin rasa aman bebas dari resiko bank (Uswatun Hasanah, 2013).

Indikator dimensi *assurance* dalam penelitian ini merujuk hasil penelitian Othman and Owen (2001) yaitu sebagai berikut :

- X₁= karyawan yang sopan dan bersahabat.
- X₂= menyediakan saran/nasehat keuangan.

X₃= interior kantor dan ruang tunggu yang nyaman.

X₄= Bank Syariah menyediakan akses informasi rekening.

X₅= Manajemen yang memiliki pengetahuan yang luas.

Reliability

Menurut Uswatun Hasanah (2013) *reliability* atau keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Guna mendukung hal ini maka setiap karyawan bank sebaliknya diberikan pelatihan dan pendidikan guna meningkatkan kemampuannya.

Indikator dimensi *reliability* dalam penelitian ini merujuk hasil penelitian Othman and Owen (2001) yaitu sebagai berikut :

X₁= Memberikan layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat).

X₂ = Penyediaan produk dan layanan yang luas.

X₃ = Keamanan dalam bertransaksi yang terjamin.

X₄ = Waktu (jam) layanan yang optimal.

X₅ = Memberikan pelayanan tambahan (ketersediaan ATM).

Tangibles

Tangibles adalah berupa prasarana berwujud yang digunakan oleh perusahaan yang dapat dilihat dan dirasakan oleh para pelanggannya, misalnya fasilitas fisik berupa gedung, interior, perlengkapan dan peralatan yang digunakan untuk melayani pelanggan, sarana komunikasi dan prasarana pendukung lainnya (Uswatun Hasanah, 2013).

Indikator dimensi *tangibles* dalam penelitian ini merujuk hasil penelitian Othman and Owen (2001) yaitu sebagai berikut :

X₁= Tampilan kantor dan fasilitas fisik yang menarik.

X₂= Transaksi yang cepat dan efisien.

X₃= Jam Operasional Yang Jelas.

X₄= Menyediakan sekat-Sekat atau pembatas Loker yang Jelas.

X₅= Membeikan layanan tarik tunai dengan hak istimewa.

Empathy

Empathy adalah kemudahan untuk melakukan hubungan secara pribadi, kekeluargaan dalam batas-batas menjunjung etika profesi. Seperti komunikasi yang baik, perhatian pribadi, mengenal nama dengan baik, memahami kebutuhan pelanggan, mau mengerti dan mendengarkan masalah-masalah yang dihadapi pelanggan (Uswatun Hasanah, 2013).

Indikator dimensi *emphaty* dalam penelitian ini merujuk hasil penelitian Othman and owen (2001) yaitu sebagai berikut :

X₁= Lokasi yang mudah dijangkau.

X₂= Nama, reputasi dan citra yang Mudah dikenali.

X₃= Bank memiliki asset dan modal yang besar.

X₄= Penyediaan area parkir yang memadai.

X₅= Kerahasiaan data nasabah yang terjamin.

X₆= Manajemen yang menyakinkan.

X₇= Penyediaan produk dan pelayanan yang menguntungkan.

X₈= Penetapan tarif layanan yang rendah.

Responsiveness

Responsiveness (daya tanggap) adalah respon karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan atas keluhan pelanggan. Misalnya kesediaan untuk; segera memproses permohonan, melakukan pendaftaran, menganalisa, mendengarkan keluhan, menerima saran untuk melakukan perbaikan dan sebagainya (Uswatun Hasanah, 2013).

Indikator dimensi *emphaty* dalam penelitian ini merujuk hasil penelitian Othman and owen (2001) yaitu sebagai berikut:

X₁= Lokasi yang mudah dijangkau.

X₂= Nama, reputasi dan citra yang Mudah dikenali.

X₃= Bank memiliki asset dan modal yang besar.

X₄= Penyediaan area parkir yang memadai.

X₅= Kerahasiaan data nasabah yang terjamin.

X₆ = Manajemen yang menyakinkan.

X₇= Penyediaan produk dan pelayanan yang menguntungkan.

X₈= Penetapan tarif layanan yang rendah.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan suatu rancangan bagaimana penelitian akan dilakukan dengan metode tertentu. Metode penelitian merupakan cara kerja untuk dapat memahami suatu objek penelitian yang akan memandu penelitian tentang bagaimana urutan penelitian dilakukan yang juga meliputi teknik dan prosedur yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, akan diuji pengaruh *Compliance, Assurnce, Reliability, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness* terhadap Keputusan Nasabah pada Bank Umum Syariah di Indonesia.

Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014: 65) populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah tabungan Bank Umum Syariah di Semarang.

Sampel

Sampel merupakan sebagian dari elemen-elemen populasi. Peneliti, secara teknis umumnya mengalami kesulitan untuk melakukan sensus (*census*), jika jumlah elemen populasinya relatif banyak atau bahkan sulit dihitung. Kendala yang dihadapi peneliti umumnya masalah keterbatasan waktu, biaya dan tenaga yang tersedia. Peneliti, oleh karena itu, karena alasan praktis dapat meneliti sebagian dari elemen-elemen populasi sebagai sampel (*sample*). Anggota sampel disebut dengan subyek (*subject*) (Indriantoro dan Supomo, 2016:115-116).

Pada penelitian ini, penentuan jumlah sampel dilakukan berdasarkan kriteria yang dinyatakan oleh Roscoe (1975) dalam Ferdinand (2006), bahwa apabila menggunakan teknik analisis regresi, maka

jumlah sampel yang diambil ditentukan sebesar 25 kali jumlah variabel independen yang digunakan, seperti pada penjelasan berikut:

$$\text{Sampel} = n \times 25, \text{ Sampel} = 6 \times 25 = 150$$

Keterangan:

n= jumlah variabel independen

Penelitian ini menggunakan 6 variabel independen sehingga berdasarkan pernyataan Ferdinand (2006) tersebut diambil sampel sebanyak 150 nasabah Bank Umum Syariah di Kota Semarang.

Metode-metode pemilihan sampel secara garis besar dikelompokkan menjadi dua yaitu metode pemilihan sampel probabilitas dan metode pemilihan sampel nonprobabilitas. Metode pemilihan sampel probabilitas (*probability sampling method*) atau metode pemilihan sampel secara acak (*randomly sampling method*), yaitu terdiri atas metode-metode: *simple random sampling*, *systematic sampling*, *stratified random sampling*, *cluster sampling*, dan *area sampling*. Sedangkan Metode pemilihan sampel nonprobabilitas.

Kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden merupakan nasabah Bank Umum Syariah di Kota Semarang.
2. Responden telah menjadi nasabah tabungan Bank Umum Syariah di Kota Semarang minimal 6 bulan.
3. Responden aktif melakukan transaksi.

Jenis Data

Data menurut V. Wiratna Sujarweni (2014: 89) merupakan sekumpulan informasi yang diperoleh dari lapangan dan digunakan untuk bahan penelitian. Menurut Marzuki (2000: 55), data atau informasi yang dikumpulkan harus relevan dengan persoalan yang dihadapi, artinya data itu bertalian, berkaitan, mengena dan tepat. Sebelum pengumpulan data dilakukan, perlu diperhatikan:

1. Data yang diperlukan.
2. Sumber data.
3. Cara memperolehnya.
4. Jumlah yang tepat atau cukup memadai

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuisioner, wawancara, dan studi pustaka.

Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data kualitatif sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi (V. Wiratna Sujarweni, 2014: 33). Studi pustaka dalam penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan bahan-bahan yang diperoleh dari jurnal-jurnal penelitian terdahulu, literature-literatur, serta sumber lain seperti alamat *website* resmi Bank Umum Syariah di Indonesia yang dijadikan objek penelitian.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan untuk penelitian ini adalah SPSS *for Windows*, dimana digunakan untuk menganalisa dan menguji model hipotesis.

Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur salah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Pengujian validitas dari penelitian ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi software SPSS 22.00, maka kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pertanyaan tersebut valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir pertanyaan tersebut tidak valid

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2015). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,70.

Analisis Regresi Berganda

Menurut Gujarati (2003 dalam Ghozali, 2011:95) analisis regresi merupakan studi mengenai ketergantungan variabel dependen dengan satu atau lebih variabel

independen, dengan tujuan untuk mengestimasi dan/atau memprediksi nilai rata-rata variabel dependen, berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. Adapun persamaan bentuk matematis analisis regresi linear berganda menurut Rangkuti (1997, dalam Jaya, 2014) adalah:
$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen.

B = Konstanta atau *intercept* persamaan regresi.

b₁, b₂, b₃, b₄ = Koefisien regresi atau *slope* variabel independen.

X₁, X₂, X₃, X₄, X₅, X₆ = Variabel independen

e = *Error*

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah model regresi yang dibuat dapat digunakan sebagai alat prediksi yang baik. Uji asumsi klasik terdiri dari:

Uji Normalitas

Singgih Santoso (2015: 43) mengungkapkan bahwa uji normalitas adalah ingin mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan.

Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).

Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier berganda ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem autokorelasi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual atau satu pengamatan ke pengamatan lain.

Uji Linieritas

Menurut Singgih Santoso (2015: 51) uji linieritas adalah keadaan dimana hubungan antara variabel independen bersifat linier (garis lurus) dalam range variabel independen tertentu. Linieritas bisa diuji menggunakan *scatter plot* (diagram pencar) seperti yang digunakan untuk deteksi data outlier dengan memberi tambahan garis regresi.

Pengujian Hipotesis

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS for Windows, dimana digunakan untuk menganalisa dan menguji model hipotesis.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2006).

Uji Statistik t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2006).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan bank syariah di kota Semarang. Data pada penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan wawancara langsung kepada nasabah tabungan bank syariah di kota Semarang. Sesuai dengan perhitungan jumlah minimal sampel sebesar 115 responden, maka jumlah sample 150 responden telah memenuhi kriteria yang telah ditentukan.

Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

Profil responden menurut jenis kelamin digunakan untuk mengidentifikasi jumlah responden yang berjenis kelamin pria dan wanita. mayoritas sampel dalam penelitian ini

adalah responden dengan jenis kelamin wanita.

Profil Reponden Menurut Usia

responden dengan rentang usia 17-26 tahun merupakan sampel penelitian terbanyak.

Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Mayoritas sampel dalam penelitian ini adalah responden dengan tingkat pendidikan SMA.

Profil Responden Menurut Pekerjaan

Responden dengan pekerjaan PNS/karyawan merupakan sampel penelitian terbanyak.

Profil Responden Menurut Lamanya Menjadi Nasabah

Responden yang menjadi nasabah tabungan bank syariah di kota Semarang dengan rentang waktu 1-2 tahun, yaitu sejumlah 64 responden atau sebesar 42,7%.

Uji Validitas

Menurut Wijaya (2009 dalam Sarjono dan Julianita, 2011:35), validitas adalah bukti bahwa instrumen, teknik atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pernyataan. Menurut Wiyono (2011:112), uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan antar skor item dengan skor total item. Uji signifikansi dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan rtabel untuk *degree of freedom* ($df = n - 2$, n adalah jumlah sampel (Ghozali, 2011:53). Dalam penelitian ini, jumlah sampel $n = 100$, $df = 98$, dan $\alpha = 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa masing-masing indikator pertanyaan adalah valid. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Uji analisis regresi linear berganda terdiri dari pengembangan model regresi secara teoritis, estimasi model regresi, uji asumsi klasik, uji kelayakan model dan interpretasi model regresi.

Estimasi Model

Menurut Ghozali (2011:95) estimasi model regresi merupakan estimasi persamaan regresi berupa koefisien untuk masing-masing variabel independen. Koefisien ini diperoleh dengan cara memprediksi nilai variabel dependen dengan suatu persamaan. Dengan kata lain estimasi model regresi merupakan estimasi model regresi yang menentukan kemampuan variabel independen untuk memprediksi keberadaan variabel dependen. Kemampuan memprediksi ini ditunjukkan dari koefisien regresi untuk masing-masing variabel independen.

Di bawah ini merupakan Tabel hasil uji regresi linier berganda.

Tabel 2. Hasil uji regresi linier berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	-10.661	4.097
Compliance	.179	.047
Assurance	.103	.038
Reliability	.095	.038
Tangible	.212	.047
Emphaty	.109	.030
Responsiveness	.087	.043

Berdasarkan Tabel 2 di atas didapatkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$KN = -10.661 + 0,179 C + 0,103 A + 0,095 R + 0,212 T + 0,109 E + 0,043 R + e$$

Dimana:

KN = Keputusan Nasabah.

C = *Compliance*.

A = *Assurance*.

R = *Reability*.

T = *Tangible*..

E = *Emphaty*.

R = *Responsivness*.

$e = Error.$

Uji Asumsi Klasik

Menurut Ghozali (2011:96) analisis regresi linier berganda berdasarkan pada *OLS (Ordinary Least Squares)* merupakan metode yang digunakan untuk mengestimasi suatu garis regresi dengan jalan meminimalkan jumlah dari kuadrat kesalahan setiap observasi terhadap garis tersebut. Model regresi dari metode OLS merupakan model regresi yang memberikan estimator linier yang tidak bias atau memiliki ketepatan dan memberikan hasil terbaik yang *Best Linear Unbiased Estimator (BLUE)* jika memenuhi semua asumsi klasik. Berikut masing-masing pengujian dalam asumsi klasik, yang terdiri dari uji linieritas, uji normalitas, uji multikolonieritas, dan uji heterokedastisitas.

Uji Linieritas

Uji ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak, apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linier, kuadrat, atau kubik. Uji yang dilakukan adalah dengan menggunakan Uji Durbin Watson (Ghozali, 2011:166). Uji Durbin Watson uji ini biasanya dilakukan untuk melihat ada tidaknya autokorelasi dalam suatu model regresi. Uji ini digunakan untuk mengetahui model regresi yang digunakan linier atau kuadrat. Hasil uji D–W model utama linier adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin Watson
1	,602 ^a	,362	,336	1,749	1,826

Berdasarkan Tabel 3 di atas, karena D – W model utama 1,826 berada di atas dL =

1,6522 dengan du = 1,817220, maka dapat disimpulkan tidak ada autokorelasi positif pada model dan tidak salah spesifikasi. Jadi model regresi yang digunakan adalah model linier.

Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2011:160) uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini untuk menguji normalitas sebuah model regresi menggunakan analisis grafik dan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov (K-S)*.

Uji *Kolmogorov Smirov* dapat dilakukan untuk menguji apakah residual terdistribusi secara normal. Hasil Uji *Kolmogorov Smirov* tampak pada Tabel 4.

Tabel 4. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	150
Normal Parameters ^{a,b} Mean	,0000000
Std. Deviation	1,71363918
Most Extreme Absolute Differences	,088
Positive	,039
Negative	-,088
Kolmogorov-Smirnov Z	1,075
Asymp. Sig. (2-tailed)	,198

Pada hasil Uji *Statistik Non-Parametrik Kolomogorov-Smirnov (K-S)* di Tabel 4.18, diketahui nilai signifikansi sebesar 0,198 lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan

bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Multikolonieritas

Menurut Ghozali (2011:105) uji multikolonieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi yang ditentukan memiliki korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk menguji ada tidaknya multikolonieritas dapat diketahui dari besarnya nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 .

Tabel 5. Coefficients^a
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Compliance	,985	1,015
Assurance	,991	1,009
Reliability	,881	1,136
Tangible	,948	1,055
Emphaty	,891	1,122
Responsive ness	,958	1,044
Tangible	,948	1,055
Emphaty	,891	1,122
Responsive ness	,958	1,044

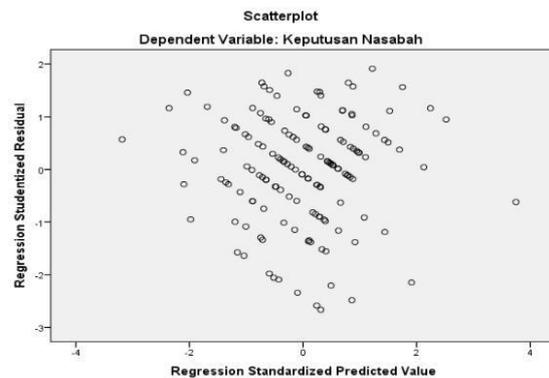
Menunjukkan bahwa tidak terdapat kolineritas pada penelitian ini, sehingga dapat disimpulkan dxata tidak multikol.

Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2011:139) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji

apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas, yaitu dengan melihat grafik *scatterplot*.

Gambar 1. grafik scatterplot



Gambar tersebut menunjukkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas karena titik-titik pada *scatterplot* menyebar secara acak, serta tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y.

Uji Kelayakan Model

Menurut Kuncoro (2001:97) uji kelayakan model merupakan ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual yang dapat diukur dari *goodness of fit*nya. Dalam penelitian ini uji kelayakan model diukur dari nilai statistik t, nilai statistik F, dan koefisien determinasinya.

Uji F

Uji F ini digunakan untuk menguji apakah model yang diajukan dalam penelitian ini layak sebagai model pemecah masalah penelitian. Kelayakan model ini ditunjukkan dari hasil uji simultan bahwa *compliance, ansurance, reability, tangible, empathy, dan responsiveness* berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji F dari hasil analisis data dalam penelitian ini adalah :

Tabel 6. ANOVAa

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	248,593	6	41,432	13,541	,000
Residual	437,547	143	3,060		
Total	686,140	149			

- b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah.
- c. Predictors: (Constant), Responsiveness, Emphaty, Assurance, Compliance, Tangible, Reliability.

Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa Fhitung (2909,218) > dari Ftabel (2,47), hal ini berarti bahwa model memiliki *goodness of fit* yang baik karena *compliance, ansurance, reability, tangible, empaty, dan responsiveness* berpengaruh simultan terhadap keputusan nasabah. Selain itu hasil di atas juga menunjukkan bahwa tingkat signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$, yang berarti bahwa pengaruh simultan *compliance, ansurance, reability, tangible, empathy, dan responsiveness* terhadap keputusan nasabah adalah signifikan. Dengan kata lain **hipotesis 1** yang menyatakan di duga bahwa *compliance, ansurance, reability, tangible, empathy, dan responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah **diterima**.

Uji t

Uji t merupakan uji kelayakan model yang ke dua yang menguji *compliance, ansurance, reability, tangible, empaty, dan responsiveness* secara individual. Uji t ini dilakukan untuk melihat seberapa jauh masing-masing variabel tersebut mampu menjelaskan keputusan nasabah. Ketika *compliance, ansurance, reability, tangible, empathy, dan responsiveness* secara individual mampu menjelaskan keputusan nasabah dengan baik maka model penelitian yang diajukan memiliki *goodness of fit* yang baik dilihat dari keberartian model

(signifikansi model) sebagai pemecah masalah penelitian.

Tabel 8. Coefficients^a

Model	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)		2,602	,010
Compliance	,259	3,844	,000
Assurance	,179	2,673	,008
Reliability	,177	2,482	,014
Tangible	,309	4,509	,000
Emphaty	,254	3,597	,000
Responsiveness	,137	2,010	,046

- a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah.

Berdasarkan Tabel 4.23 hasil uji t menunjukkan bahwa *compliance, ansurance, reability, tangible, empathy, dan responsiveness* memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah. Hal ini berarti bahwa model penelitian terbukti memiliki *goodness of fit* yang baik. Dilihat dari sisi signifikansinya, pengaruh *compliance, ansurance, reability, tangible, empathy, dan responsiveness* terhadap keputusan nasabah, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) *Compliance*

Hasil pengolahan data di atas menunjukkan bahwa nilai thitung > ttabel (3,844 > 1,976) dan signifikansinya di bawah 0,05 yaitu 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh *compliance* terhadap keputusan nasabah adalah positif signifikan. Dengan kata lain **hipotesis 2** yang menyatakan diduga bahwa *compliance* berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah **diterima**.

2) *Assurance*

Hasil pengolahan data di atas menunjukkan bahwa nilai thitung > ttabel (2,673 > 1,976) dan signifikansinya di bawah 0,05 yaitu 0,008. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh *ansurance* terhadap keputusan nasabah adalah positif signifikan. Dengan kata lain **hipotesis 3** yang menyatakan diduga bahwa *ansurance* berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah **diterima**.

3) *Reability*

Hasil pengolahan data di atas menunjukkan bahwa nilai thitung > ttabel (2,482 > 1,976) dan signifikansinya di bawah 0,05 yaitu 0,014. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh *Reability* terhadap keputusan nasabah adalah positif signifikan. Dengan kata lain **hipotesis 4** yang menyatakan diduga bahwa *Reability* berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah **diterima**.

4) *Tangible*

Hasil pengolahan data di atas menunjukkan bahwa nilai thitung > ttabel (4,509 > 1,976) dan signifikansinya di bawah 0,05 yaitu 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh jasa *Tangible* terhadap keputusan nasabah adalah positif signifikan. Dengan kata lain **hipotesis 5** yang menyatakan diduga bahwa *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah **diterima**.

5) *Empathy*

Hasil pengolahan data di atas menunjukkan bahwa nilai thitung > ttabel (3,597 > 1,976) dan signifikansinya di bawah 0,05 yaitu 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh jasa *empathy* terhadap keputusan nasabah adalah positif signifikan. Dengan kata lain **hipotesis 6** yang menyatakan diduga bahwa *empathy* berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah **diterima**.

6) *Responsiveness*

Hasil pengolahan data di atas menunjukkan bahwa nilai thitung > ttabel

(2,010 > 1,976) dan signifikansinya di bawah 0,05 yaitu 0,046. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh jasa *Responsiveness* terhadap keputusan nasabah adalah positif signifikan. Dengan kata lain **hipotesis 7** yang menyatakan diduga bahwa *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah **diterima**.

Uji Determinasi (R^2)

Ketika secara simultan dan signifikansi suatu model penelitian telah terbukti memiliki *goodness of fit* yang baik, maka langkah selanjutnya untuk melihat *goodness of fit model* adalah dengan uji R^2 .

Tabel 9. Model Summaryb

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin Watson
1	,602 ^a	,362	,336	1,749	1,826

- a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Emphaty, Assurance, Compliance, Tangible, Reliability.
- b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,336 (33,6%). Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian yang diajukan memiliki kelayakan yang tinggi karena variabel-variabel independen yang digunakan yaitu variabel *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *emphaty*, dan *responsiveness* mampu menjelaskan dengan baik keberadaan variabel dependennya yaitu keputusan nasabah.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Compliance*, *ansurance*, *reability*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness*

- secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah pada Bank Umum Syariah di Kota Semarang.
2. *Compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah pada Bank Umum Syariah di Kota Semarang.
 3. *Ansurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah memilih bank syariah pada Bank Umum Syariah di Kota Semarang.
 4. *Reability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah pada Bank Umum Syariah di Kota Semarang.
 5. *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah pada Bank Umum Syariah di Kota Semarang.
 6. *Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah pada Bank Umum Syariah di Kota Semarang.
 7. *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah pada Bank Umum Syariah di Kota Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, Muniaty, Umiyati Dan Riyan Apriansyah. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dengan Religious Behavior Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus Pada Produk Tabungan BNI Syariah). *Jurnal Liquidity*. Vol. 6. No. 2.
- Arifin, Zainul. 2003. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Alvabet.
- Al-Hashedi, Abdullah Hussein dan Sanad Ahmed Abkar. 2017. *The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction in Telecom Mobile Companies in Yemen*. *American Journal of Economics*. Vol. 7. No. 4.
- Bank Indonesia 1998, *Undang-Undang Republik Indonesia No 10 Tahun 1998 Lembaga Perbankan*.
- Bank Indonesia 2008, *Undang-Undang Republik Indonesia No 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah*.
- Cahyani, Putri Dwi. 2016. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol. 6. No. 2.
- Dendawijaya, Lukman. 2000. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Dendawijaya, Lukman. 2003. *Manajemen Perbankan*. Edisi Kedua. Jakarta: Ghalia.
- Destiana, Harsi Annisa, Iis Mariam dan Azwar. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Merchant Pada PT Bank Mandiri Persero Tbk Kantor Area Bekasi Jatiwaringin. *Jurnal Epigram*. Vol. 12. No. 1.
- Evi Yupiter Raina Linda Sari (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Medan. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Vol. 1, No. 1, Desember 2012*.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasanah, Uswatun. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Palu Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Jurnal Penelitian Ilmiah*. Vol. 1. No. 1.
- Jumlah Nasabah Bank Syariah dan Konvensional. <http://www.beritasatu.com> Diakses 11 Juli 2018.

- Sumar'in. 2012. **Konsep Kelembagaan Bank Syariah**. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sumarni, Murti dan Salamah Wahyuni. 2006. **Metodologi Penelitian Bisnis**. Yogyakarta: Andi Offset.
- Supardi. 2005. **Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis**. Yogyakarta: UII Press.
- Othman, AbdulQawi dan Lynn Owen. 2001. **Adopting And Measuring Customer Service Quality (Sq) In Islamic Banks: A Case Study In Kuwait Finance House**. *International Journal of Islamic Financial Services*. Vol. 3. No. 1.
- Otoritas Jasa Keuangan. 2018. **Statistik Perbankan Indonesia**. Vol. 16. No. 6.
- Wiroso. 2009. **Produk Perbankan Syariah**. Jakarta: LPFE Usakti.
- Zuhri, Ach. dan Rudy Haryanto. 2016. Dimensi CARTER Dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep **Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah**. Vol. 3. No.1.