

**ANALISIS PERILAKU PREFERENSI NASABAH
BANK SYARIAH DALAM MENGGUNAKAN
JASA LAYANAN SETOR TUNAI
(Studi Kasus pada Bank Syariah di Kota Semarang)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 dalam Ilmu Ekonomi Islam**



Oleh:

**RETNANDI MEITA PUTRI
NIM 1605026113**

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2018**

Dr. Ari Kristin P, S.E., M.Si

Jl. Perintis Kemerdekaan No. 181 Puduk Payung, Banyumanik, Semarang

Dessy Noor Farida, S.E., M.Si., Ak., CA

Jl. Sunan Muria No 3 Perum Bukit Walisongo, Tambakaji, Ngaliyan, Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (Empat) Eksemplar

Hal : Naskah Skripsi

An. Sdri. Retnandi Meita Putri

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Walisongo

di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini kami kirim naskah skripsi saudara:

Nama : Retnandi Meita Putri

NIM : 1605026113

Judul Skripsi : Analisis Perilaku Preferensi Nasabah Bank Syariah dalam Menggunakan Jasa Layanan Setor Tunai (Studi Kasus pada Bank Syariah di Kota Semarang)

Dengan ini kami mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian harap menjadikan maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 4 Juni 2018

Pembimbing I

Dr. Ari Kristin P, S.E., M.Si

NIP. 19790512 200501 2 004

Pembimbing II

Dessy Noor Farida, S.E., M.Si., Ak., CA

NIP. 19791222 201503 2 001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan (024) 7601291 Fax 7624691 Semarang

PENGESAHAN

Nama : Retnandi Meita Putri
NIM : 1605026113
Judul Skripsi : Analisis Perilaku Preferensi Nasabah Bank Syariah dalam Menggunakan Jasa Layanan Setor Tunai (Studi Kasus pada Bank Syariah di Kota Semarang)

Telah dimunaqasyahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude/baik/cukup pada tanggal:

27 Juli 2018

Dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana (Strata Satu/S1) dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Semarang, 27 Juli 2018

Dewan Penguji

Ketua Sidang,

Heny Yuningrum, S.E., M.Si
NIP. 19810609 200710 2 005

Sekretaris Sidang,

Dr. Ari Kristin P, S.E., M.Si
NIP. 19790512 200501 2 004

Penguji I,

Choirul Huda, M.Ag
NIP. 19760109/200501 1 002



Penguji II,

Rahman El-Junusi, S.E., M.M
NIP. 19691118 200003 1 001

Pembimbing I,

Dr. Ari Kristin P, S.E., M.Si
NIP. 19790512 200501 2 004

Pembimbing II,

Dessy Noor Farida, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 19791222 201503 2 001

MOTTO

الأصل في المعاملة الإباحة إلا أن يدل دليل على تحريمها

Artinya: *“Hukum asal semua bentuk muamalah adalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya”* (Kaidah Fikih)

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan petunjuk, bimbingan dan kekuatan lahir batin kepada diri penyusun, sehingga skripsi ini dapat disusun sebagaimana mestinya. Shalawat dan salam semoga dilimpahkan oleh-Nya kepada junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW, para sahabat dan semua pengikutnya yang setia di sepanjang zaman. Aamiin.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk orang tua tercinta, Bapak M. Supawi dan Ibu Musripah beserta keluarga besar yang selalu memberikan kasih sayang dan doa di setiap waktunya serta arahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dosen pembimbing yang sangat sabar membimbing penulis, sahabat-sahabat yang telah membantu menyemangati dan menemani saat-saat dalam pengerjakan skripsi, dan teman-teman yang sama-sama berjuang dalam penyelesaian skripsi untuk wisuda.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 4 Juni 2018

Deklarator,



Retnandi Meita Putri

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi merupakan hal yang penting dalam skripsi karena pada umumnya banyak istilah Arab, nama orang, judul buku, nama lembaga dan lain sebagainya yang aslinya ditulis dengan huruf Arab harus disalin ke dalam huruf Latin. Untuk menjamin konsistensi, perlu ditetapkan satu transliterasi sebagai berikut:

A. Konsonan

| | | |
|--------|--------|-------|
| ء = ' | ز = z | ق = q |
| ب = b | س = s | ك = k |
| ت = t | ش = sy | ل = l |
| ث = ts | ص = sh | م = m |
| ج = j | ض = dl | ن = n |
| ح = h | ط = th | و = w |
| خ kh | ظ = zh | ه = h |
| د = d | ع = ' | ي = y |
| ذ = dz | غ = gh | |
| ر = r | ف = f | |

B. Vokal

اَ = a

اِ = i

اُ = u

C. Diftong

أَيُّ = ay

أَوْ = aw

D. Syaddah

Syaddah dilambangkan dengan konsonan ganda, misalnya الطَّبُّ *al-thibb*.

E. Kata Sandang (...ال)

Kata sandang (...ال) ditulis dengan *al-...* misalnya الصنّاعة = *al-shina 'ah*. *Al-* ditulis dengan huruf kecil kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

F. Ta' Marbutah

Setiap *ta' marbutah* ditulis dengan “h” misalnya الطَّبِيعِيَّةُ المَعِيشَةُ = *al-ma'isyah al-thabi'iyah*.

ABSTRAK

Industri perbankan syariah mengalami perkembangan dengan jumlah kantor yang semakin banyak. Namun kualitas layanan termasuk teknologi yang digunakan perbankan syariah belum sebaik dan secanggih perbankan konvensional. Teknologi yang masih tertinggal tersebut adalah *branchless banking* berupa ATM Setor Tunai. Hampir semua bank konvensional memiliki fasilitas ATM Setor Tunai. Namun hanya beberapa bank syariah yang memiliki fasilitas tersebut. Maka diperlukan penelitian mengenai perilaku preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai untuk mengetahui nasabah bank syariah lebih cenderung memilih menggunakan ATM Setor Tunai atau Teller dan faktor apa saja yang mempengaruhi preferensi tersebut. Melalui hasil penelitian ini bank syariah dapat mengambil kebijakan mengenai pengembangan layanan setor tunai yang dibutuhkan oleh nasabah bank syariah dan kebijakan lainnya agar bank syariah tidak semakin ketinggalan dengan bank konvensional.

Variabel yang digunakan untuk mengukur perilaku preferensi jasa layanan setor tunai adalah *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), motivasi, dan pendapatan. Metode penelitian yang digunakan adalah statistik deskriptif dan regresi logistik. Pengumpulan data pada penelitian ini berupa penyebaran kuesioner kepada 100 nasabah bank syariah di Kota Semarang yang pernah menggunakan ATM Setor Tunai dan Teller.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah bank syariah lebih memilih menggunakan ATM Setor Tunai daripada Teller. Variabel *reliability* (keandalan) memiliki pengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller. Uji hipotesis menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0.05. Variabel *assurance* (jaminan) memiliki pengaruh signifikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0.05. Variabel motivasi memiliki pengaruh signifikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,006 lebih kecil dari 0.05. Variabel pendapatan memiliki pengaruh secara signifikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,029 lebih kecil dari 0.05. Sedangkan variabel *tangible* (bukti fisik) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor

tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller. Nilai signifikansi variabel *tangible* sebesar 0,294 lebih besar dari 0.05.

Kata kunci: *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), motivasi, pendapatan, preferensi jasa layanan setor tunai

ABSTRACT

The industry of shariah banking is experiencing growth with increasing number of offices. But the quality of services including technology that used in shariah banking is not as good and sophisticated as conventional banking. The technology that still left behind is branchless banking in the form of ATM Cash Deposit. Almost all conventional banks have ATM Cash Deposit facility. However, only a few shariah banks have this facility. It is necessary to study about the behavior of customers preferences of shariah banks in using cash deposit services to find out that syariah bank customers are more likely to choose to use ATM Cash Deposit or Teller and what factors cause that preference. Through the results of this study syariah banks can take a policy on the development of cash deposit services required by customers of syariah banks and other policies so that shariah banks are not left behind with conventional banks.

The variables that used to measure the preferences behavior of cash deposit services are reliability, assurance, tangible (physical evidence), motivation, and income. The research method that used is descriptive statistics and logistic regression. Data collection in this research is distributing questionnaires to 100 customers of shariah banks in Semarang City who used ATM Cash Deposit and Teller.

The results showed that shariah bank customers prefer to use ATM Cash Deposit than Teller. Variable of reliability has a significant influence on the preferences of shariah bank customers in using cash deposit service through ATM Cash Deposit and Teller. Hypothesis test showed a significance value of 0.000 is smaller than 0.05. Variable of assurance has significant influence with the significance value of 0.000 less than 0.05. Variable of motivation has significant influence with significance value equal to 0.006 smaller than 0.05. Variable of income has a significant influence with the significance value of 0.029 is smaller than 0.05. While variable of tangible (physical evidence) does not have a significant influence on the preferences of shariah bank customers in using cash deposit service through ATM Cash Deposit and Teller. The significance value of tangible variable of 0.294 is bigger than 0.05.

Keywords: reliability, assurance, tangible (physical evidence), motivation, income, preferences of cash deposit services

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji senantiasa kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT, Tuhan Semesta Alam yang telah melimpahkan nikmat, rahmat, hidayah-Nya kepada kita semua. Dan atas karunia-Nya, sehingga kita masih diberikan kehidupan hingga saat ini. Semoga kita masih terus dilindungi, diberkahi dan diberikan kesehatan oleh Sang Pencipta agar kita masih bisa tetap bersujud kepada-Nya. Aamiin.

Shalawat beserta salam kita sampaikan kepada baginda besar kita, yang telah menuntun kita dari kegelapan zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh dengan kedamaian dan keberkahan dari Sang Khalik. Makhluk paling sempurna di sisi-Nya, yakni Rasulullah SAW yang dengan syafa'atnya kita mengharapkan keridhaan-Nya.

Dengan segenap rasa syukur dan kerendahan hati, penulis mengucapkan *Alhamdulillah* telah menyelesaikan sebuah karya ilmiah yang berupa skripsi yang berjudul “ANALISIS PERILAKU PREFERENSI NASABAH BANK SYARIAH DALAM MENGGUNAKAN JASA LAYANAN SETOR TUNAI (STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH DI KOTA SEMARANG)” dengan lancar dan tanpa hambatan yang berarti.

Penulis sadar bahwa terselesaikannya skripsi ini bukanlah hasil jerih payah penulis pribadi, akan tetapi karena adanya wujud akumulasi dari usaha dan bantuan, pertolongan, serta doa dari berbagai pihak yang

telah berkenan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, sudah seharusnya penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M. Ag., selaku rektor UIN Walisongo Semarang
2. Dr. H. Imam Yahya, M. Ag., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang
3. Dr. H. Ahmad Furqon, Lc., MA., selaku ketua jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
4. Dr. Ari Kristin P, S.E., M.Si dan Dessy Noor Farida, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku pembimbing yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan kepada penulis dengan penuh kesabaran sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.
5. Segenap dosen Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang beserta staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang sudah melayani dan memberikan sebagian ilmu mereka dengan penuh kesabaran.
6. Pimpinan Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional Jawa Tengah dan DIY yang telah mengizinkan penulis untuk meminta data terkait skripsi.
7. Kedua orangtua penulis, Bapak M. Supawi dan Ibu Musripah beserta segenap keluarga besar dan saudara penulis atas segala

doa, motivasi, dan bantuan yang tidak dapat penulis balas hanya lewat untaian kata-kata dalam tulisan ini

8. Sahabat-sahabat seperjuangan kelas transfer angkatan 2016
9. Sahabat-sahabat Ekonomi Islam semua angkatan
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah berupa skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka semua dengan balasan yang lebih baik dari apa yang mereka berikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu dengan rendah hati penulis meminta untuk kritik dan sarannya kepada pembaca agar di kemudian hari bisa tercipta karya ilmiah yang lebih baik. *Aamiin ya Rabbal 'Aalamiin.*

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, 4 Juni 2018

Penulis,

Retnandi Meita Putri
NIM 1605026113

DAFTAR ISI

| | |
|--|--------------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN MOTTO..... | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | v |
| HALAMAN DEKLARASI..... | vi |
| HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI..... | vii |
| HALAMAN ABSTRAK..... | ix |
| HALAMAN KATA PENGANTAR | xiii |
| HALAMAN DAFTAR ISI..... | xvi |
| HALAMAN DAFTAR TABEL..... | xviii |
| HALAMAN DAFTAR GAMBAR..... | xxii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 11 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 12 |
| 1.4 Sistematika Penulisan | 14 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Telaah Teori..... | 15 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 56 |
| 2.3 Hipotesis | 62 |
| 2.4 Kerangka Teori | 68 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 3.1 Jenis Penelitian dan Sumber Data..... | 70 |
| 3.2 Populasi dan Sampel..... | 72 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data..... | 75 |
| 3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran..... | 78 |
| 3.5 Teknik Analisis Data..... | 84 |

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|-----|
| 4.1 Penyajian Data..... | 92 |
| 4.2 Analisis Data dan Interpretasi Data..... | 100 |
| 4.3 Pembahasan..... | 133 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|---------------------|-----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 148 |
| 5.2 Saran..... | 150 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia Tahun 2007-
Oktober 2017
- Tabel 1.2 Perbandingan Presentase Transaksi Nasabah yang Menggunakan
Branchless Banking dan *Branch Banking*
- Tabel 1.3 Volume dan Jumlah Transaksi ATM Setor Tunai Tahun 2012-
2013
- Tabel 1.4 Bank Syariah yang Memiliki Fasilitas ATM Setor Tunai
- Tabel 3.1 Bank Syariah Cabang Semarang yang Memiliki Fasilitas ATM
Setor Tunai
- Tabel 3.2 Skor Pernyataan Variabel X1, X2, X3, dan X4
- Tabel 3.3 Skor Pernyataan Variabel X5
- Tabel 3.4 Skor Pernyataan Variabel Y
- Tabel 3.5 Variabel Penelitian dan Pengukuran
- Tabel 4.1 Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah
- Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur
- Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan
- Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Bank
- Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah
- Tabel 4.8 Preferensi Jasa Layanan Setor Tunai
- Tabel 4.9 Skor dan Kriteria Pemilih ATM Setor Tunai Berdasarkan
Variabel *Reliability* (Keandalan)

Tabel 4.10 Skor dan Kriteria Pemilih ATM Setor Tunai Berdasarkan Variabel *Assurance* (Jaminan)

Tabel 4.11 Skor dan Kriteria Pemilih ATM Setor Tunai Berdasarkan Variabel *Tangible* (Bukti Fisik)

Tabel 4.12 Skor dan Kriteria Pemilih ATM Setor Tunai Berdasarkan Variabel Motivasi

Tabel 4.13 Skor dan Kriteria Pemilih Teller Berdasarkan Variabel *Reliability* (Keandalan)

Tabel 4.14 Skor dan Kriteria Pemilih Teller Berdasarkan Variabel *Assurance* (Jaminan)

Tabel 4.15 Skor dan Kriteria Pemilih Teller Berdasarkan Variabel *Tangible* (Bukti Fisik)

Tabel 4.16 Skor dan Kriteria Pemilih Teller Berdasarkan Variabel Motivasi

Tabel 4.17 Tanggapan Responden yang Memilih ATM Setor Tunai pada Variabel *Reliability* (Keandalan)

Tabel 4.18 Tanggapan Responden yang Memilih Teller pada Variabel *Reliability* (Keandalan)

Tabel 4.19 Tanggapan Responden yang Memilih ATM Setor Tunai pada Variabel *Assurance* (Jaminan)

Tabel 4.20 Tanggapan Responden yang Memilih Teller pada Variabel *Assurance* (Jaminan)

Tabel 4.21 Tanggapan Responden yang Memilih ATM Setor Tunai pada Variabel *Tangible* (Bukti Fisik)

- Tabel 4.22 Tanggapan Responden yang Memilih Teller pada Variabel *Tangible* (Bukti Fisik)
- Tabel 4.23 Tanggapan Responden yang Memilih ATM Setor Tunai pada Variabel Motivasi
- Tabel 4.24 Tanggapan Responden yang Memilih Teller pada Variabel Motivasi
- Tabel 4.25 Pendapatan Nasabah Bank Syariah yang Memilih ATM Setor Tunai
- Tabel 4.26 Pendapatan Nasabah Bank Syariah yang Memilih Teller
- Tabel 4.27 Uji Validitas Variabel *Reliability* (Keandalan)
- Tabel 4.28 Uji Validitas Variabel *Assurance* (Jaminan)
- Tabel 4.29 Uji Validitas Variabel *Tangible* (Bukti Fisik)
- Tabel 4.30 Uji Validitas Variabel Motivasi
- Tabel 4.31 Uji Reliabilitas Variabel *Reliability* (Keandalan)
- Tabel 4.32 Uji Reliabilitas Variabel *Assurance* (Jaminan)
- Tabel 4.33 Uji Reliabilitas Variabel *Tangible* (Bukti Fisik)
- Tabel 4.34 Uji Reliabilitas Variabel Motivasi
- Tabel 4.35 Menilai Overall Fit Model Pertama
- Tabel 4.36 Menilai Overall Fit Model Kedua
- Tabel 4.37 Naglkerke R Square
- Tabel 4.38 Hosmer and Lameshow's Goodness of Fit Test
- Tabel 4.39 Matriks Matrikulasi
- Tabel 4.40 Pengujian Hipotesis

Tabel 4.41 Perilaku Preferensi Nasabah Bank Syariah dalam Menggunakan Jasa Layanan Setor Tunai pada ATM Setor Tunai dan Teller

Tabel 4.42 Ringkasan Penelitian Perilaku Preferensi Nasabah Bank Syariah dalam Menggunakan Jasa Layanan Setor Tunai

Tabel 4.43 Ringkasan Penelitian Variabel yang Mempengaruhi Perilaku Preferensi Nasabah Bank Syariah dalam Menggunakan Jasa Layanan Setor Tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller

DAFTAR GAMBAR

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Bank

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Tabel 4.6 Preferensi Jasa Layanan Setor Tunai

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner

Lampiran B Hasil Jawaban Responden

Lampiran C Hasil Output SPSS

Lampiran D Data Populasi Nasabah Bank Syariah Kota Semarang
Menurut OJK Kantor Regional 3 Jawa Tengah dan DIY

Lampiran E Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan syariah membawa kemaslahatan bagi peningkatan ekonomi dan pemerataan kesejahteraan. *Pertama*, bank syariah lebih dekat dengan sektor riil karena produk yang ditawarkan, khususnya dalam pembiayaan, senantiasa menggunakan *underlying* transaksi di sektor riil sehingga dampaknya lebih nyata dalam mendorong kebutuhan ekonomi. *Kedua*, tidak terdapat produk-produk yang bersifat spekulatif (*gharar*) sehingga mempunyai daya tahan yang kuat dan teruji ketangguhannya dari *direct hit* krisis keuangan global. Secara makro, perbankan syariah dapat memberikan daya dukung terhadap terciptanya stabilitas sistem keuangan dan perekonomian nasional. *Ketiga*, sistem bagi hasil (*profit loss sharing*) yang menjadi ruh perbankan syariah akan membawa manfaat yang lebih adil bagi semua pihak, baik bagi pemilik dana selaku deposan, pengusaha selaku debitur maupun pihak bank selaku pengelola dana.¹

Selain banyak kemaslahatan yang diciptakan, industri perbankan syariah juga mengalami perkembangan yang baik. Pada tahun 2007 sampai tahun 2011, industri perbankan syariah mampu menunjukkan akselerasi pertumbuhan yang tinggi dengan rata-rata

¹ Halim Alamsyah, *Perkembangan dan Prospek Perbankan Syariah Indonesia: Tantangan dalam Menyongsong MEA 2015*, Artikel Milad ke-8 Ikatan Ahli Ekonomi Islam (IAEI), 2015, hlm. 2.

sebesar 40.2% pertahun. Oleh karena itu perbankan syariah dijuluki sebagai “*the fastest growing industry*”.² Selain itu pada tahun 2005 sampai 2014 total aset juga mengalami pertumbuhan mencapai 36,1%.³ Sampai dengan Desember 2017, industri perbankan syariah semakin berkembang pada jaringan kantornya. Perbankan syariah telah mempunyai 13 Bank Umum Syariah (BUS), 21 Unit Usaha Syariah (UUS), dan jaringan kantor mencapai 2.169 kantor yang tersebar di hampir seluruh penjuru nusantara.⁴

Berikut ini data yang menunjukkan perkembangan perbankan syariah.

Tabel 1.1
Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia
Tahun 2007-2017

| Indikator | BUS | UUS | Jaringan Kantor |
|-----------|-----|-----|-----------------|
| 2007 | 3 | 26 | 597 |
| 2008 | 5 | 27 | 822 |
| 2009 | 6 | 25 | 998 |
| 2010 | 11 | 23 | 1.477 |
| 2011 | 11 | 24 | 1.737 |

² Ibid, hlm. 3.

³ Ari Kristin Prasetyoningrum, *Analisis Tingkat Kesehatan PT Bank BRISyariah Periode 2011-2014 dengan Menggunakan Metode CAMEL*, Jurnal Economica, Volume VII, Edisi 2, Oktober 2016, hlm. 1.

⁴ Statistik Perbankan Syariah, Desember 2017.

| | | | |
|------|----|----|-------|
| 2012 | 11 | 24 | 2.262 |
| 2013 | 11 | 23 | 2.588 |
| 2014 | 12 | 22 | 2.483 |
| 2015 | 12 | 22 | 2.301 |
| 2016 | 13 | 21 | 2.201 |
| 2017 | 13 | 21 | 2.169 |

Sumber: Statistik Perbankan Syariah Tahun 2007-2017

Peningkatan industri perbankan syariah tidak terlepas dari beberapa faktor yang secara signifikan menjadi pendorong, baik dalam kegiatan penghimpunan dana maupun penyaluran pembiayaan.⁵ Pertama, ekspansi jaringan kantor perbankan syariah mengingat kedekatan kantor dan kemudahan akses menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pilihan nasabah dalam membuka rekening di bank syariah. *Kedua*, gencarnya program edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai produk dan layanan perbankan syariah semakin meningkatkan kesadaran dan minat masyarakat. *Ketiga*, upaya peningkatan kualitas layanan (*service excellent*) perbankan syariah agar dapat disejajarkan dengan layanan perbankan konvensional. Salah satunya adalah pemanfaatan akses teknologi informasi, seperti layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *mobile banking* maupun *internet banking*. Untuk mendukung hal ini secara khusus bank Indonesia mendorong bank konvensional yang menjadi

⁵ Alamsyah, *Perkembangan...*, hlm. 3.

induk bank syariah agar mendorong pengembangan jaringan teknologi informasi bagi BUS dan UUS yang menjadi anak usahanya.

Namun peningkatan kualitas layanan termasuk teknologi yang digunakan perbankan syariah belum sebaik dan secanggih perbankan konvensional. Teknologi Sistem Informasi (TSI) perbankan adalah teknologi untuk mengolah data keuangan dan pelayanan jasa perbankan secara elektronik dengan menggunakan sarana komputer, telekomunikasi, dan sarana elektronik lainnya. Sebagaimana jurnal penelitian Abdurokhim yang mengemukakan bahwa sistem informasi transaksi dan pelayanan perbankan pada bank syariah dan bank konvensional belum setara. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, melalui indikator pembandingan sistem menyatakan bahwa posisi bank syariah masih tertinggal.⁶

Salah satu teknologi yang masih tertinggal adalah teknologi untuk *branchless banking*. *Branchless banking* adalah kegiatan menyediakan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain dan perlu didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi. Sementara itu *branchless banking* sangat dibutuhkan oleh nasabah bank.

Berikut ini data yang menunjukkan bahwa *branchless banking* sangat dibutuhkan oleh nasabah:

⁶ Abdurokhim, *Analisis Komparatif Penggunaan Sistem Informasi Perbankan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional*, Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia, Vol I No 1, 2016.

Tabel 1.2
Perbandingan Presentase Transaksi Nasabah yang Menggunakan
Branchless Banking dan *Branch Banking*
Tahun 2011-2016

| Tahun | Transaksi Financial Nasabah Bank | |
|-------|----------------------------------|-----------------------|
| | <i>Branchless Banking</i> | <i>Branch Banking</i> |
| 2011 | 64% | 36% |
| 2012 | 70% | 30% |
| 2013 | 78% | 22% |
| 2014 | 83.5% | 16.5% |
| 2015 | 86.6% | 13.4% |
| 2016 | 94% | 6% |

Sumber: *Annual Report Cimb Niaga 2011-2016*

Pada tabel 1.2 tersebut dari tahun 2011 sampai tahun 2016 menunjukkan bahwa transaksi finansial nasabah bank konvensional tersebut lebih sering dilakukan di *branchless banking*. Bahkan pada akhir tahun 2016, transaksi finansial nasabah di *branchless banking* tersebut mencapai 94%. Hal ini membuktikan bahwa transaksi nasabah bank konvensional tersebut hampir tidak dilakukan di kantor bank.

Salah satu jenis layanan *branchless banking* adalah ATM Setor Tunai. ATM Setor Tunai (*Cash Deposit Machine* atau CDM)

adalah mesin ATM yang dapat menerima setoran tunai.⁷ Melalui ATM tersebut nasabah dapat melakukan setor tunai kapan saja tanpa terikat waktu. Tidak perlu melakukan berbagai prosedur yang panjang sebagaimana yang dilakukan dalam layanan teller di bank.

Bank konvensional memiliki 115 bank dan 32.447 kantor.⁸ Hampir semua bank tersebut memiliki fasilitas ATM Setor Tunai. Bank yang memiliki fasilitas tersebut antara lain PT Bank Mandiri, Tbk; PT Bank Central Asia, Tbk; PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk; PT Bank Negara Indonesia, Tbk; dan Maybank Indonesia, Tbk. Berdasarkan data salah satu bank konvensional, transaksi yang terjadi di ATM Setor Tunai sangat besar. Berikut ini data tersebut, yaitu:

Tabel 1.3
Volume dan Jumlah Transaksi ATM Setor Tunai
Tahun 2012-2013

| Tahun | Volume Transaksi | Jumlah Transaksi |
|-------|------------------|------------------|
| 2012 | Rp 1.7 T | 1.2 juta |
| 2013 | Rp 6.2 T | 3.3 Juta |

Sumber: *Annual Report Cimb Niaga 2012-2013*

Tabel 1.3 tersebut menunjukkan bahwa pada tahun 2012, volume transaksi ATM Setor Tunai sebesar Rp 1.7 Triliun dan pada tahun 2013 naik sebesar 72% yaitu menjadi Rp 6.2 Triliun. Begitu

⁷ www.bnisyariah.co.id Diakses pada tanggal 21 Oktober 2017 pukul 09.29 WIB.

⁸ Statistik Perbankan Indonesia, Desember 2017.

pula dengan jumlah transaksi pada tahun 2012 sebesar 1.2 juta dan pada tahun 2013 naik sebesar 63.64% yaitu menjadi 3.3 juta.

Sedangkan perbankan syariah memiliki 34 bank yaitu 13 Bank Umum Syariah dan 21 Unit Usaha Syariah serta 2.169 kantor. Namun hanya empat bank syariah yang memiliki fasilitas ATM Setor Tunai. Empat bank syariah tersebut yaitu satu Bank Umum Syariah dan tiga Unit Usaha Syariah.

Berikut ini tabel bank syariah yang memiliki fasilitas ATM Setor Tunai:

Tabel 1.4

Bank Syariah yang memiliki Fasilitas ATM Setor Tunai

| No | Nama Bank |
|----|---------------------------|
| 1 | Bank BNI Syariah |
| 2 | Bank CIMB Niaga Syariah |
| 3 | Maybank Syariah Indonesia |
| 4 | Bank Danamon Syariah |

Sumber: Data Sekunder yang Diolah, 2018

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa hanya satu Bank Umum Syariah yang memiliki fasilitas ATM setor tunai sedangkan tiga Unit Usaha Syariah masih menginduk dengan bank konvensional yang memiliki fasilitas ATM setor tunai. Data tersebut menunjukkan bahwa perbankan syariah belum secara maksimal meningkatkan teknologi untuk memenuhi kebutuhan nasabah sebagaimana halnya yang telah dilakukan oleh perbankan konvensional.

Dengan keterbatasan fasilitas setor tunai di bank syariah ini, maka diperlukan penelitian mengenai perilaku preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan tersebut. Penelitian ini untuk mengetahui perilaku nasabah bank syariah lebih cenderung menggunakan ATM Setor Tunai atau layanan teller dalam melakukan setor tunai dan faktor-faktor apa saja yang menyebabkan nasabah bank syariah memilih jasa layanan tersebut.. Melalui hasil penelitian ini, maka bank syariah dapat mengambil kebijakan yang lebih lanjut mengenai pengembangan layanan setor tunai yang dibutuhkan oleh nasabah bank syariah. Selain itu untuk mengambil kebijakan lainnya terkait layanan bank syariah yang lebih baik agar tidak semakin ketinggalan dengan bank konvensional.

Perilaku preferensi jasa layanan syariah tidak terlepas dari pengukuran terhadap kualitas layanannya. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang populer dijadikan acuan dalam riset (penelitian) adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Ada lima dimensi SERVQUAL yang digunakan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).⁹

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman dan kawan-kawan, dari ke-5 dimensi kualitas jasa tersebut terdapat

⁹ Ririn Tri Ratnasari, Mastuti Aksa, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, Surabaya: Ghalia Indonesia, 2011, hlm. 107-109.

kepentingan relatif yang berbeda-beda. *Reliability* secara konsisten merupakan dimensi paling kritis kemudian tingkat ke-2 *assurance*, ke-3 *tangible*, ke-4 *responsiveness*, dan kadar kepentingan yang paling rendah adalah *emphaty*.¹⁰ Berdasarkan penelitian dan kadar kepentingan tersebut, maka peneliti mengambil *reliability* (keandalan) sebagai variabel independen pertama (X1), *assurance* (jaminan) sebagai variabel independen kedua (X2), dan *tangible* (bukti fisik) sebagai variabel independen ketiga (X3).

Selain itu berdasarkan wawancara dengan nasabah bank syariah, nasabah tersebut mengatakan bahwa transaksi di ATM setor tunai lebih mudah daripada melakukan transaksi di teller bank. Nasabah tidak perlu melakukan prosedur yang panjang untuk setor tunai. Untuk melakukan setor tunai di ATM cukup menggunakan kartu ATM. Sehingga nasabah tersebut lebih memilih ATM setor tunai daripada teller.¹¹ Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa untuk memilih jasa layanan setor tunai disebabkan karena adanya motivasi. Motivasi merupakan kondisi psikologis atau keadaan dalam diri seseorang yang akan membangkitkan atau menggerakkan dan membuat seseorang untuk tetap tertarik dalam melakukan kegiatan untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan.

Hasil wawancara tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurjannah. Hasil penelitian tersebut

¹⁰ Ibid, hlm. 110.

¹¹ Hasil wawancara dengan nasabah bank syariah pada 5 Januari 2018 pukul 09.30 WIB.

menunjukkan bahwa motivasi mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan ATM. Variabel motivasi berpengaruh karena adanya layanan dan kualitas yang baik dalam menggunakan ATM dan penyedia layanan memungut tarif rendah saat transaksi serta saldo minimal yang ditetapkan relatif rendah.¹² Dengan demikian, variabel motivasi dapat mempengaruhi nasabah dalam mengambil suatu keputusan. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti menggunakan variabel motivasi sebagai variabel independen yang keempat (X4).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Muhlis, pendapatan juga mempengaruhi nasabah dalam mengambil suatu keputusan. Tingkat pendapatan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap probabilitas menabung di bank syariah. Nasabah yang memiliki pendapatan paling tinggi memiliki kecenderungan probabilitas lebih tinggi memilih menabung lebih besar di bank syariah dibandingkan di bank konvensional.¹³ Tingkat pendapatan yang dimiliki oleh nasabah mempengaruhi jumlah yang akan disetorkan melalui jasa layanan setor tunai. Nasabah akan memilih jasa layanan setor tunai mana yang akan dipilih untuk melakukan setor tunai berdasarkan pendapatan yang dimiliki tersebut. Pendapatan merupakan jumlah penghasilan yang diterima oleh para

¹² Saniyyah Rana Nurjannah, *Pengaruh Motivasi, Persepsi, Pembelajaran, Kepercayaan, dan Brand terhadap Penggunaan ATM di BNI Syariah KC Yogyakarta*, Thesis (Skripsi), UIN Sunan Kalijaga, 2017, hlm. 89.

¹³ Muhlis, *Perilaku Menabung di Perbankan Syariah Jawa Tengah*, Thesis (PhD), Universitas Diponegoro, 2011, hlm. 287.

anggota masyarakat untuk waktu tertentu sebagai balas jasa atau faktor-faktor produksi yang telah disumbangkan. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti mengambil variabel pendapatan sebagai variabel independen yang kelima (X5).

Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “ANALISIS PERILAKU PREFERENSI NASABAH BANK SYARIAH DALAM MENGGUNAKAN JASA LAYANAN SETOR TUNAI (Studi Kasus pada Bank Syariah di Kota Semarang)”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana perilaku preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai?
2. Apakah variabel *reliability* (kendalan) berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller?
3. Apakah variabel *assurance* (jaminan) berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller?
4. Apakah variabel *tangible* (bukti fisik) berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller?
5. Apakah variabel motivasi berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller?

6. Apakah variabel pendapatan berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis perilaku preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai.
2. Untuk menganalisis pengaruh variabel *reliability* (keandalan) terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller.
3. Untuk menganalisis pengaruh variabel *assurance* (jaminan) terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller.
4. Untuk menganalisis pengaruh variabel *tangibles* (bukti fisik) terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller.
5. Untuk menganalisis pengaruh variabel motivasi terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller.

6. Untuk menganalisis pengaruh variabel pendapatan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini yaitu:

1. Secara akademisi, penelitian ini untuk menambah wawasan dan khasanah keilmuan bagi para akademisi, khususnya terkait dengan perilaku nasabah bank syariah dan teknologi layanan yang digunakan oleh bank syariah.
2. Secara teoritis, penelitian ini ditujukan sebagai sarana untuk mengembangkan pengetahuan dan teori yang diperoleh di perguruan tinggi guna disajikan sebagai bahan studi ilmiah dalam rangka penelitian lebih lanjut terutama yang berkaitan dengan perilaku nasabah bank syariah dan teknologi layanan yang digunakan oleh bank syariah.
3. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penyusun sendiri dan bagi para pelaku di bank syariah agar dapat mengembangkan produk dan layanan melalui teknologi yang lebih baik agar tidak ketinggalan dengan bank konvensional, serta bagi masyarakat umum sebagai informasi dalam mengetahui perilaku nasabah bank syariah dan teknologi layanan yang digunakan oleh bank syariah.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas serta mempermudah pembahasan, secara global skripsi ini disusun menjadi lima bab. Setiap bab akan diuraikan lagi menjadi sub-sub bab yang mana satu dengan yang lain saling berkaitan sehingga menjadi satu kesatuan yang utuh. Adapun sistematika penulisan skripsi ini, yaitu:

Bab I Pendahuluan, yaitu terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka, yaitu terbagi menjadi dalam beberapa sub bab yaitu berisi landasan teori, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu dan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian, yaitu berisi jenis penelitian dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan, variabel penelitian dan pengukuran, serta teknis analisis data.

Bab IV Hasil dan Pembahasan. Bab ini menunjukkan hasil dari analisis data dan menunjukkan hasil pengujian hipotesis-hipotesis menggunakan data yang diolah sesuai dengan metode yang sudah ditetapkan. Dalam bab ini data atau informasi yang telah diolah, dianalisis, dikaitkan dengan kerangka teoritik yang terdapat di dalam bab II sehingga jelas bagaimana data hasil penelitian dapat menjawab permasalahan dan tujuan pembahasan dalam kerangka pemikiran.

Bab V Kesimpulan dan Saran. Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Telaah Teori

2.1.1 Perilaku Konsumen

2.1.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen adalah proses yang dinamis yang mencakup perilaku konsumen individual, kelompok, dan anggota masyarakat yang secara terus menerus mengalami perubahan. Asosiasi Pemasaran Amerika mendefinisikan perilaku konsumen sebagai interaksi yang dinamis mengenai perasaan, kognisi, perilaku dan lingkungan dimana individu melakukan pertukaran dalam berbagai aspek di dalam kehidupannya.¹

Upaya yang dilakukan konsumen untuk mendapatkan barang dan jasa dapat diawali dengan upaya pencarian informasi, apakah melalui internet, tetangga atau menanyakan pada tenaga penjual. Jika produknya beresiko tinggi, maka konsumen akan mencari informasi lebih banyak untuk menghindari kesalahan dalam

¹Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen di Era Internet*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, hlm. 5.

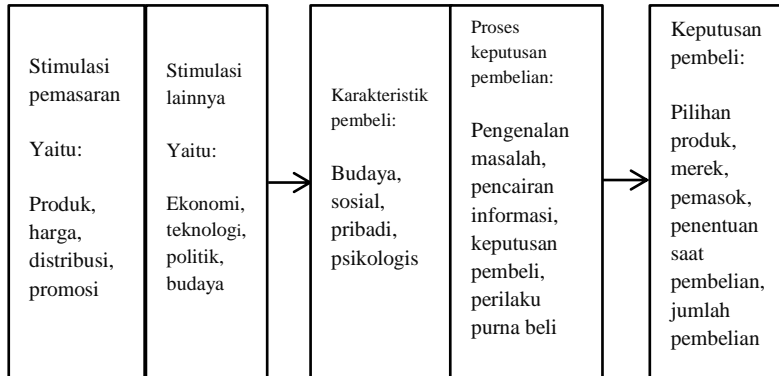
pengambilan keputusan. Jika konsumen yakin akan keunggulan manfaat dari suatu produk, maka konsumen akan membeli dan mengkonsumsi produk tersebut. Perilaku yang dilakukan konsumen tentu akan beragam sesuai dengan kondisi konsumen, situasi dan kondisi eksternal yang mempengaruhinya.

Dari pengertian di atas, perilaku konsumen merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh konsumen perorangan, kelompok maupun organisasi untuk menilai, memperoleh dan menggunakan barang-barang serta jasa melalui proses pertukaran atau pembelian yang diawali dengan proses pengambilan keputusan yang menentukan tindakan-tindakan tersebut.

2.1.1.2 Model Perilaku Konsumen

Untuk memahami perilaku konsumen, Kotler menawarkan sebuah model yang disebut “*Models of buyer behavior*”.²

² Thamrin Abdullah, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013, hlm. 112.



2.1.2 Preferensi

2.1.2.1 Pengertian Preferensi

Preference mempunyai makna pilihan atau memilih. Istilah preferensi digunakan untuk menggantikan kata *preference* dengan arti yang sama atau minat terhadap sesuatu. Preferensi merupakan suatu sifat atau keinginan untuk memilih. Preferensi konsumen didefinisikan sebagai selera subjektif (individu), yang diukur dengan utilitas dari berbagai barang dan jasa.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, preferensi adalah hak untuk didahulukan dan diutamakan daripada yang lain, pilihan yang lebih diprioritaskan, kecenderungan dan

kesukaan dalam memilih sesuatu.³ Preferensi konsumen adalah alasan seseorang yang lebih suka suatu jenis produk daripada jenis produk yang lain.⁴ Preferensi (*preference*) juga disebut sebagai sesuatu yang lebih diminati, suatu pilihan utama atau penilaian atas suatu hal dan memberi keuntungan yang lebih baik.⁵

Dapat disimpulkan bahwa preferensi adalah kecenderungan seseorang dalam memilih suatu produk yang didasarkan atas keinginan, kepentingan, dan selernya. Seorang konsumen diharapkan mampu membedakan setiap produk yang akan dihadapinya. Preferensi konsumen bersifat subyektif, dimana preferensi antara konsumen satu dengan yang lainnya tidaklah sama. Ketidak samaan ini disebabkan oleh perbedaan kepentingan dikarenakan banyak faktor.

³ Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*, Jakarta: Balai Pustaka, 2003, hlm. 894.

⁴ Pyndick Robert S. Daniel L. Rubinfeld. *Mikroekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2012, hlm. 72.

⁵ Ari Pradhanawati, *Potensi dan Preferensi terhadap Perilaku Memilih Pegadaian Syariah*, Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol. XII No. 1, Universitas Diponegoro, 2011, hlm. 3.

2.1.2.2 Prinsip Pilihan Rasional

Dalam membangun suatu teori perilaku konsumen dalam kaitannya dengan perilaku konsumen untuk memaksimalkan kepuasan, digunakan empat prinsip pilihan rasional, yaitu:⁶

1. Kelengkapan (*Completeness*)

Prinsip ini mengatakan bahwa setiap individu selalu dapat menentukan keadaan mana yang lebih disukainya di antara dua keadaan. Konsumen dapat membandingkan dan menilai semua produk yang ada. Bila A dan B ialah dua keadaan produk yang berbeda, maka individu selalu dapat menentukan secara tepat satu di antara kemungkinan yang ada. Dengan kata lain, untuk setiap dua jenis produk A dan B, konsumen akan lebih suka A daripada B, lebih suka B daripada A, suka akan keduanya, atau tidak suka akan keduanya. Preferensi ini mengabaikan faktor biaya dalam mendapatkannya.

⁶ M. Nur Rianto Al Arif, Euis Amalia, *Teori Mikroekonomi: Suatu Perbandingan Ekonomi Islam dan Ekonomi Konvensional*, Jakarta: Kencana, 2010, hlm 110-111.

2. Transitivitas (*Transitivity*)

Prinsip ini menerangkan mengenai konsistensi seseorang dalam menentukan dan memutuskan pilihannya bila dihadapkan oleh beberapa alternatif pilihan produk. Dimana jika seorang individu mengatakan bahwa “produk A lebih disukai daripada produk B”, dan “produk B lebih disukai daripada produk C”, maka ia pasti akan mengatakan bahwa “produk A lebih disukai daripada produk C”. Prinsip ini sebenarnya untuk memastikan adanya konsistensi internal di dalam diri individu dalam hal pengambilan keputusan. Hal ini menunjukkan bahwa setiap alternatif pilihan seorang individu akan selalu konsisten dalam memutuskan preferensinya atas suatu produk dibandingkan dengan produk lain.

3. Kesenambungan (*Continuity*)

Prinsip ini menjelaskan bahwa jika seorang individu mengatakan “produk A lebih disukai daripada produk B”, maka setiap keadaan yang mendekati produk A pasti juga akan lebih disukai daripada produk B. Jadi ada suatu kekonsistenan seorang

konsumen dalam memilih suatu produk yang akan dikonsumsinya.

4. Lebih banyak lebih baik (*The more is the better*)

Prinsip ini menjelaskan bahwa jumlah kepuasan akan meningkat, jika individu mengonsumsi lebih banyak barang atau produk tersebut. Hal ini bisa dijelaskan dengan kurva kepuasan konsumen dalam ilmu ekonomi hal ini dikenal dengan kurva indifference (*indifference curve*) yang semakin meningkat akan memberikan kepuasan yang lebih baik. Sehingga konsumen cenderung akan selalu menambah konsumsinya demi kepuasan yang akan didapat. Meskipun dalam peningkatan kurva indifference ini akan dibatasi oleh penghasilan (*budget constraint*).

2.1.2.3 Asumsi-Asumsi Lain Terkait dengan Preferensi

Asumsi-asumsi lain terkait dengan preferensi, yaitu:⁷

1. Kemonotonan yang kuat (*Strong Monotony*)

Asumsi ini menyatakan bahwa lebih banyak berarti lebih baik. Biasanya kita tidak

⁷ Adiwarman Karim, *Ekonomi Mikro Islami*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012, hlm. 53.

memerlukan asumsi sekuat ini. Asumsi ini dapat diganti dengan yang lebih lemah yakni *Local Nonsatiation*.

2. *Local Nonsatiation*

Asumsi ini menyatakan bahwa seorang dapat selalu berbuat lebih baik, sekecil apapun, bahkan bila ia hanya menikmati sedikit perubahan saja dalam keranjang konsumsinya.

3. Konveksitas ketat (*Strict Convexity*)

Asumsi ini menyatakan bahwa seseorang lebih menyukai yang rata-rata daripada yang ekstrim, tapi selain daripada makna ini, asumsi ini memiliki muatan ekonomis yang kecil. *Strict Convexity* merupakan generalisasi dari asumsi neoklasik tentang “*diminishing marginal rates of substitution*”

2.1.3 Etika Islam dalam Hal Konsumsi

Sebagaimana teori tentang perilaku konsumen di atas, maka dari sisi Islam perilaku konsumsien juga harus memiliki etika. Etika Islam dalam hal konsumsi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Tauhid (*Unity* atau Kesatuan)

Dalam perspektif Islam, kegiatan konsumsi dilakukan dalam rangka beribadah kepada Allah SWT, sehingga senantiasa berada dalam hukum Allah (syariah). Karena itu, orang mukmin berusaha mencari kenikmatan dengan menaati perintah-Nya dan memuaskannya sendiri dengan barang-barang dan anugerah yang diciptakan oleh Allah untuk umat manusia.

Konsumsi tidak hanya fungsi dari keinginan, nafsu, harga barang, dan pendapatan, tanpa memedulikan dimensi spiritual, kepentingan orang lain, dan tanggung jawab atas segala perilakunya, sehingga pada ekonomi konvensional manusia diartikan sebagai individu yang masih memiliki sifat *homo economicus*.

Etika tentang tauhid (*unity* atau kesatuan) terdapat dalam QS Adz-Dzaariyat: 56.

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ ﴿٥٦﴾

“Dan aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka mengabdikan kepada-Ku”. (QS Adz-Dzaariyat: 56)

2. Adil (*Equilibrium* atau Keadilan)

Islam membolehkan manusia untuk menikmati berbagai krunia kehidupan dunia yang disediakan Allah SWT. Etika tentang adil (*equilibrium* atau keadilan) terdapat dalam QS Al Baqarah: 168.

يَأْتِيهَا النَّاسُ كُلُّوْا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَلًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا

خُطُوَ الشَّيْطٰنِ ۚ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ ﴿١٦٨﴾

“*Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.*” (QS Al Baqarah: 168)

Pemanfaatan atas karunia Allah tersebut harus dilakukan secara adil sesuai dengan syariah, sehingga di samping mendapatkan keuntungan materiil juga merasakan kepuasan spiritual. Al Qur'an secara tegas menekankan norma perilaku ini baik untuk hal-hal yang bersifat materiil maupun spiritual untuk menjamin adanya kehidupan yang berimbang antara kehidupan dunia dan akhirat.

3. *Free Will* (Kehendak Bebas)

Alam semesta merupakan milik Allah, yang memiliki kemahakuasaan (kedaulatan) sepenuhnya dan kesempurnaan atas makhluk-makhluk-Nya. Manusia diberi kekuasaan untuk mengambil keuntungan dan manfaat sebanyak-banyaknya sesuai dengan kemampuannya atas barang-barang ciptaan Allah. Atas segala kehendak Allah, manusia dapat berkehendak bebas, namun kebebasan ini tidaklah berarti bahwa manusia terlepas dari *qadha* dan *qadar* yang merupakan hukum sebab akibat yang didasarkan pada pengetahuan dan kehendak Allah. Sehingga kebebasan dalam melakukan aktivitas haruslah tetap memiliki batasan agar jangan sampai menzalimi pihak lain. Sebagaimana QS Ar-Ra'ad: 11 sebagai berikut:

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

“Sesungguhnya Allah tidak merubah Keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.”
(QS Ar-Ra'ad: 11)

4. Amanah (*Responsibility* atau Pertanggung jawaban)

Manusia merupakan khalifah atau pengembal amanat Allah. Manusia diberi kekuasaan untuk melaksanakan tugas kekhilafahan ini dan untuk

mengambil keuntungan dan sebanyak-banyaknya atas ciptaan Allah. Dalam hal melakukan konsumsi, manusia dapat berkehendak bebas tetapi akan mempertanggung jawabkan atas kebebasan tersebut baik terhadap keseimbangan alam, masyarakat, diri sendiri maupun di akhirat kelak. Pertanggung jawaban muslim bukan hanya kepada Allah SWT namun juga kepada lingkungannya. Sebagaimana QS Al-An'am: 164 sebagai berikut:

وَلَا تَزِرُ وَازِرَةٌ وِزْرَ أُخْرَىٰ ۗ

“Dan tidaklah seorang membuat dosa melainkan kemudharatannya kembali kepada dirinya sendiri; dan seorang yang berdosa tidak akan memikul dosa orang lain.” (QS Al-An'am: 164)

5. Halal

Dalam rangka acuan Islam, barang-barang yang dapat dikonsumsi hanyalah barang-barang yang menunjukkan nilai-nilai kebaikan, kesucian, keindahan, serta akan menimbulkan kemashlahatan untuk umat baik secara materiil maupun spiritual.

كُلُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا رَزَقْنَاكُمْ وَلَا تَطْغَوْا فِيهِ فَيَحِلَّ عَلَيْكُمْ غَضَبِي ۗ

وَمَنْ تَحَلَّلَ عَلَيْهِ غَضَبِي فَقَدْ هَوَىٰ ﴿١٦٤﴾

orang-orang yang berlebih-lebihan.“ (QS Al-A’raaf: 31)⁸

2.1.4 Pengambilan Keputusan

2.1.4.1 Pengertian Pengambilan Keputusan

Keputusan adalah hasil pemecahan dalam suatu masalah yang harus dihadapi dengan tegas. Dalam Kamus Besar Ilmu Pengetahuan, pengambilan keputusan (*decision making*) didefinisikan sebagai pemilihan keputusan atau kebijakan yang didasarkan atas kriteria tertentu. Proses ini meliputi dua alternatif atau lebih karena seandainya hanya terdapat satu alternatif tidak akan ada satu keputusan yang akan diambil.⁹

Pengambilan keputusan merupakan salah satu bentuk perbuatan berfikir dan hasil dari suatu perbuatan itu disebut keputusan.¹⁰ Pengambilan keputusan dapat dianggap sebagai suatu hasil atau keluaran dari proses mental atau

⁸ M. Nur Rianto Al Arif, Euis Amalia, *Teori Mikroekonomi: Suatu Perbandingan Ekonomi Islam dan Ekonomi Konvensional*, Jakarta: Kencana, 2010, hlm. 86-91.

⁹ Dagun, M. Save, *Kamus Besar Ilmu Pengetahuan*, Jakarta: Lembaga Pengkajian Kebudayaan Nusantara (LPKN), 2006, hlm. 185.

¹⁰ Desmita, *Psikologi Perkembangan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008, hlm. 198.

kognitif yang membawa pada pemilihan suatu jalur tindakan di antara beberapa alternatif yang tersedia.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pengambilan keputusan adalah suatu proses pemikiran dari pemilihan alternatif yang akan menghasilkan suatu pilihan final.

2.1.4.2 Proses Pengambilan Keputusan

Proses psikologis dasar ini memainkan peran penting dalam memahami bagaimana konsumen secara aktual mengambil keputusan pembelian. Para sarjana pemasaran telah menyusun “model urutan tahap” proses keputusan pembelian. Para konsumen melewati lima tahap yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian.

Proses pembelian ini dimulai jauh sebelum pembelian aktual dilakukan dan memiliki dampak yang lama setelah itu.¹¹

¹¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi Dua Belas Jilid 1*, Jakarta: Indeks, 2009, hlm. 243-243.

1. Pengenalan masalah

Proses pembelian dimulai ketika pembeli mengenali masalah atau kebutuhan.

2. Pencarian informasi

Konsumen yang terangsang kebutuhannya akan terdorong untuk mencari informasi yang lebih banyak. Ada dua level rangsangan. Situasi pencarian informasi yang lebih ringan dinamakan penguatan perhatian. Pada level ini orang hanya sekedar lebih peka terhadap informasi produk. Pada level selanjutnya, orang itu mungkin mulai aktif mencari informasi yaitu mencari bahan bacaan, menelepon teman, dan mengunjungi toko untuk mempelajari produk tertentu.

Sumber informasi konsumen digolongkan ke dalam empat kelompok berikut ini:

- 1) Sumber pribadi yaitu keluarga, teman, tetangga, dan kenalan
- 2) Sumber komersial yaitu iklan, wiraniaga, penyalur, kemasan, dan penjaga di toko
- 3) Sumber publik yaitu media massa dan organisasi penentu peringkat konsumen

4) Sumber pengalaman yaitu penanganan, pengkajian, dan pemakaian produk.

3. Evaluasi alternatif

Terdapat beberapa proses evaluasi keputusan dan model-model terbaru yang memandang proses evaluasi konsumen sebagai proses yang berorientasi kognitif. Yaitu, model tersebut menganggap konsumen membentuk penilaian atas produk dengan sangat sadar dan rasional. Pertama, konsumen berusaha memenuhi kebutuhan. Kedua, konsumen mencari manfaat tertentu dari solusi produk. Ketiga, konsumen memandang masing-masing produk sebagai sekumpulan atribut dengan kemampuan yang berbeda-beda dalam memberikan manfaat yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan itu.

4. Keputusan pembelian

Setelah evaluasi alternatif, maka proses selanjutnya yaitu keputusan membeli atau tidak.

5. Perilaku pasca pembelian

Hal ini berhubungan dengan tingkat kepuasan. Dan mempengaruhi untuk

keputusan selanjutnya apakah akan menggunakan produk tersebut lagi atau tidak.

2.1.5 Jasa Layanan Setor Tunai

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau tidak.¹² Jasa merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Untuk melakukan setor tunai bisa dilakukan melalui layanan ATM Setor Tunai dan teller.

1. ATM Setor Tunai

ATM (*Automatic Teller Machine*) adalah sebuah perangkat komputerisasi yang digunakan oleh suatu lembaga keuangan (bank) dalam upaya menyediakan layanan transaksi keuangan.¹³ Melalui

¹² Ririn Tri Ratnasari, Mastuti Aksa, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, Surabaya: Ghalia Indonesia, 2011, hlm. 3.

¹³ Muchammad Fauzi, *Pengaruh Kinerja Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap Kepercayaan Partisipasi Relationship dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Jawa Tengah*, Jurnal *Economica*, Volume II, Edisi 1, Mei 2011, hlm. 66

mesin tersebut, nasabah dapat menabung, mengambil uang tunai, mentransfer dana antar rekening dan transaksi rutin. Namun tidak semua mesin ATM dapat melakukan semua transaksi, sehingga mesin ATM dibagi menjadi beberapa jenis antara lain ATM reguler, ATM Non Tunai, ATM Setoran Tunai, dan *ATM Drive Thru*.

ATM Setor Tunai (*Cash Deposit Machine* atau CDM) adalah mesin ATM yang dapat menerima setoran tunai dan *inquiry* saldo rekening. Selain itu dapat digunakan untuk berbagai pembayaran via online dan transfer baik antar bank maupun sesama bank. Secara fisik bentuk ATM Setoran Tunai hampir sama dengan ATM biasa, namun pada sisi depan terdapat lubang atau laci yang digunakan untuk meletakkan uang yang akan disetor. Untuk melakukan setoran tunai, nasabah harus menggunakan kartu ATM dan nomor PIN yang sama dengan yang digunakan pada mesin ATM biasa. Tidak memerlukan aktivasi atau membuat nomor PIN baru untuk transaksi ini. Saldo rekening akan ter-update secara *real time*.¹⁴ Dengan mesin ATM Setoran Tunai memungkinkan nasabah untuk melakukan setor tunai kapan saja tanpa terikat

¹⁴ www.bnisyariah.co.id Diakses pada tanggal 21 Oktober 2017 pukul 09.29 WIB.

waktu, karena mesin tersebut beroperasi 24 jam sehari dan 7 hari seminggu sampai Rp 10.000.000,- per hari. Setoran tunai yang dapat dilakukan dalam pecahan Rp 20.000,-, Rp 50.000,-, ataupun Rp 100.000,-.

2. Teller

Teller adalah petugas bank yang bekerja di *front line banking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan atau penarikan baik berupa transaksi tunai atau non-tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem bank. Teller adalah petugas bank yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat.¹⁵

Seorang teller harus dapat menghitung uang dengan cepat. Karena itu dalam menghitung biasanya mereka menggunakan minimal dua jari. Mereka pun harus bersikap ramah, selalu tersenyum dan bersifat informatif kepada nasabah. Teller memiliki tanggung jawab yang besar atas uang tunai dan transaksi yang diproses oleh teller.

¹⁵ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama Edisi Ke-1, 2014, hlm. 3.

Syarat-syarat untuk melakukan transaksi setoran tunai melalui teller, berupa:¹⁶

- 1) Uang tunai
- 2) Pengisian bukti setoran
- 3) Buku tabungan, jika setoran dilakukan dengan buku
- 4) Kartu identitas yang masih berlaku

Dalam menunjang pekerjaannya, teller harus memiliki peralatan-peralatan kerja, diantaranya adalah:

- 1) Komputer
- 2) *Money detector*, alat deteksi ultra violet, dan kaca pembesar untuk melakukan validasi atas keaslian mata uang
- 3) Kotak uang (*teller's box*) yang hanya dapat dibuka dengan menggunakan kunci pengaman yang setiap saat selalu berada dalam penguasaan teller yang bersangkutan.
- 4) Mesin penghitung uang untuk menghitung lembar uang
- 5) Mesin hitung yang dilengkapi kertas bukti (*tell-strook*)

¹⁶ Ibid, hlm. 24.

2.1.6 Kualitas Jasa

2.1.6.1 Pengertian Kualitas

Menurut *American Society for Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dan dengan kata lain kualitas suatu produk atau jasa adalah sejauh mana produk atau jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya.¹⁷

2.1.6.2 Pengertian Kualitas Jasa (*Service Quality*)

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang populer dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa yaitu, peralatan rumah tangga, reparasi, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon jarak jauh, perbankan ritel, dan pialang sekuritas.¹⁸

¹⁷ Ratnasari, *Teori...*, hlm. 103-104.

¹⁸ *Ibid*, hlm. 107

SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan atau diinginkan, maka layanan ini dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan. Dengan demikian *service quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh.

Terdapat lima dimensi SERVQUAL yang digunakan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).¹⁹ Namun *reliability*, *assurance*, dan *tangible* yang memiliki kadar kepentingan yang lebih tinggi dibandingkan *responsiveness* dan *emphaty*.

¹⁹ Ratnasari, *Teori...*, hlm. 107-109.

2.1.7 Keandalan (*reliability*)

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi tinggi.²⁰ Kinerja yang tepat waktu dalam hal ini seperti menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijadikan secara akurat sejak pertama kali, contohnya sebuah perusahaan barangkali memilih konsultan semata-mata berdasarkan reputasi. Apabila konsultan tersebut mampu memberikan apa yang diinginkan klien, klien tersebut akan puas dan membayar *fee* konsultasi. Namun apabila konsultan mewujudkan apa yang diharapkan klien, *fee* konsultasi tidak akan dibayar penuh.²¹

Menurut Tjiptono dan Chandra, *reliability* memiliki atribut, antara lain:²²

1. Menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan

²⁰ Ibid, hlm. 107-109.

²¹ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi, 2012, hlm. 174.

²² Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction Edisi Ketiga*, Yogyakarta: Andi, 2011, hlm. 232.

2. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan
3. Menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali
4. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan
5. Menyampaikan dokumen atau catatan tanpa kesalahan

2.1.8 Jaminan (*assurance*)

Assurance adalah jaminan atas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Jaminan atas pelayanan yang diberikan sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan. Selain itu, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, seperti menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan yang sungguh-sungguh .

Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan yang meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Komponen lain terdiri atas komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).²³

²³ Ibid.

Zeithmal dan Bitner mengungkapkan bahwa dimensi *assurance* atau jaminan merupakan gabungan dari dimensi:

1. Kompetensi

Kompetensi adalah keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki para karyawan untuk melakukan pelayanan.

2. Kesopanan

Kesopanan meliputi keramahan, sikap, dan perhatian para karyawan.

3. Kredibilitas

Kredibilitas meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi, dan sebagainya.

2.1.9 Bukti fisik (*tangibles*)

Pengertian bukti fisik adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan.

Bukti fisik (*tangibles*) ditunjukkan dari kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan kantor dan karyawan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (termasuk fasilitas komunikasi), serta

lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, fasilitas fisik, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya.²⁴

Bukti fisik biasanya berupa sarana dan pra sarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, *performance* pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

Tidak dipungkiri bahwa dalam suatu organisasi modern dan maju, pertimbangan dari para pengembang pelayanan senantiasa mengutamakan bentuk kualitas kondisi fisik yang dapat memberikan apresiasi terhadap orang yang memberi pelayanan. Bentuk fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk citra positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, dan menunjujkan suatu *performance* tampilan yang capak,

²⁴ Ratnasari, *Teori...*, hlm. 107-109.

berwibawa, dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan.

2.1.10 Motivasi

2.1.10.1 Pengertian Motivasi

Motivasi berasal dari bahasa Latin yang berbunyi *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia. Motivasi semakin penting agar konsumen mendapatkan tujuan yang diinginkan secara optimum.²⁵

Menurut Hamzah B Uno, motivasi adalah dorongan yang terdapat dalam diri seseorang untuk berusaha mengadakan perubahan tingkah laku yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhannya.²⁶ Motivasi juga merupakan pendorong suatu usaha yang disadari untuk mempengaruhi tingkah laku seseorang agar tergerak untuk bertindak melakukan sesuatu

²⁵ Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen: Persepektif Jontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2015, hlm. 25.

²⁶ Hamzah B. Uno, *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara, 2012, hlm. 3.

sehingga mencapai hasil atau tujuan tertentu. Sedangkan menurut Sudirman, motivasi dikatakan sebagai serangkaian usaha untuk menyediakan kondisi-kondisi tertentu sehingga seseorang mau dan ingin melakukan sesuatu.²⁷

Berdasarkan uraian di atas, pengertian motivasi adalah kondisi psikologis atau keadaan dalam diri seseorang yang akan membangkitkan atau menggerakkan dan membuat seseorang untuk tetap tertarik dalam melakukan kegiatan, baik itu internal maupun eksternal untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan.

2.1.10.2 Proses dan Unsur-Unsur Motivasi

Menurut Jeffrey, proses motivasi terjadi karena adanya kebutuhan, keinginan maupun harapan yang tidak terpenuhi yang menyebabkan timbulnya ketegangan. Pada tingkat tertentu ketegangan ini akan berubah menjadi hasrat yang mendorong individu melakukan suatu perilaku tertentu guna memenuhi kebutuhan dan keinginan tertentu. Di dalam melakukan perilaku inilah sangat dimungkinkan terjadi perbedaan konsumen yang satu dengan konsumen yang lain

²⁷ A. M. Sardiman, *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012, hlm. 75.

meskipun sebenarnya mereka memilih kebutuhan dan keinginan yang sama.²⁸

Unsur-unsur yang terlibat dalam proses motivasi, yaitu:

1. Kebutuhan

Setiap konsumen sebagai individu memiliki kebutuhan yang berbeda-beda. Kebutuhan ini ada yang bersifat fisiologik dan tidak dipelajari, tetapi ada juga yang bersifat dipelajari. Kebutuhan yang sifatnya fisiologik antara lain kebutuhan akan makanan, udara, air, pakaian, perlindungan serta kebutuhan seksual. Sedangkan kebutuhan yang dipelajari antara lain penghargaan diri, prestise, kekuasaan, dan lain-lain.

2. Perilaku

Perilaku merupakan aktivitas yang dilakukan individu dalam usaha memenuhi kebutuhan. Perilaku ini dapat diamati dalam bentuk pengambilan keputusan, pemilihan merek, dan penolakan terhadap suatu produk.

²⁸ Suryani, *Perilaku*,... hlm. 27.

3. Tujuan

Tujuan merupakan sesuatu yang akan dicapai oleh konsumen sebagai hasil atas perilaku yang dilakukan. Tujuan yang dipilih konsumen tergantung pengalaman pribadinya, kapasitas fisik, norma-norma, dan nilai budaya yang ada dan kemampuan untuk mencapai tujuan tersebut. Seorang konsumen dalam memenuhi kebutuhannya melakukan mobilitas yang tinggi membutuhkan kebutuhan akan sarana transportasi yang berupa mobil. Mobil apa yang akan dibeli, apakah mobil buatan Amerika, Jepang atau mobil Korea. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut akan dipilih berdasarkan kemampuan keuangan yang dimiliki dan pengalamannya terhadap suatu merek tertentu. Mungkin dia akan memilih mobil Jepang yang untuk mendapatkannya mudah dan dari segi keuangan juga memungkinkannya.²⁹

²⁹ Ibid, hlm. 28-29.

2.1.10.3 Jenis-Jenis Motivasi

Motivasi terbagi menjadi dua jenis, yaitu motivasi intrinsik dan ekstrinsik.

1. Motivasi intrinsik

Motivasi intrinsik adalah motivasi yang datangnya dari dalam diri seseorang. Motivasi ini terkadang muncul tanpa pengaruh apapun dari luar. Biasanya orang yang termotivasi secara intrinsik lebih mudah terdorong untuk mengambil tindakan. Bahkan mereka bisa memotivasi dirinya sendiri tanpa perlu dimotivasi orang lain. Semua itu terjadi karena ada prinsip tertentu yang mempengaruhi mereka.

Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi intrinsik yaitu:

a. Kebutuhan (*need*)

Seseorang melakukan aktivitas (kegiatan) karena adanya faktor-faktor kebutuhan baik biologis maupun psikologis.

b. Harapan (*expectancy*)

Seseorang dimotivasi oleh karena keberhasilan dan adanya harapan keberhasilan bersifat pemuasan diri

seseorang, keberhasilan dan harga diri meningkat dan menggerakkan seseorang ke arah pencapaian tujuan.

c. Minat

Minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa keinginan pada suatu hal tanpa ada yang menyuruh.

2. Motivasi ekstrinsik

Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang muncul karena pengaruh lingkungan luar. Motivasi ini menggunakan pemicu untuk membuat seseorang termotivasi. Pemicu ini bisa berupa uang, bonus, insentif, hadiah, gaji besar, jabatan, pujian, dan sebagainya. Motivasi ekstrinsik memiliki kekuatan untuk mengubah kemauan seseorang. Seseorang bisa berubah pikiran dari yang tidak mau menjadi mau berbuat sesuatu karena motivasi ini.

Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi ekstrinsik yaitu:

a. Dorongan keluarga

Dorongan keluarga adalah sikap, tindakan dan penerimaan keluarga terhadap anggotanya. Anggota keluarga

memandang bahwa orang yang bersifat mendukung selalu siap memberikan pertolongan dan bantuan jika diperlukan.

b. Lingkungan

Lingkungan adalah tempat dimana seseorang tinggal. Lingkungan dapat mempengaruhi seseorang sehingga dapat termotivasi untuk melakukan sesuatu. Selain keluarga, lingkungan juga mempunyai peran yang besar dalam memotivasi seseorang dalam merubah tingkah lakunya. Dalam sebuah lingkungan yang hangat dan terbuka, akan menimbulkan rasa kesetiakawanan yang tinggi

c. Imbalan

Seseorang dapat termotivasi karena adanya suatu imbalan sehingga orang tersebut ingin melakukan sesuatu.

2.1.11 Pendapatan

2.1.11.1 Pengertian Pendapatan

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pendapatan adalah hasil kerja (usaha atau

sebagainya).³⁰ Sedangkan pendapatan dalam kamus manajemen adalah uang yang diterima oleh perorangan, perusahaan, dan organisasi lain dalam bentuk upah, gaji, sewa, bunga, komisi, ongkos dan laba.³¹ Pendapatan seseorang juga dapat didefinisikan sebagai banyaknya penerimaan yang dinilai dengan satuan mata uang yang dihasilkan seseorang atau suatu bangsa dalam periode tertentu.³²

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pendapatan adalah sebagai jumlah penghasilan yang diterima oleh para anggota masyarakat untuk waktu tertentu sebagai balas jasa atau faktor-faktor produksi yang telah disumbangkan.

2.1.11.2 Macam-Macam Pendapatan

Setiap individu memiliki kebutuhan dan sumber pendapatan yang berbeda-beda. Pendapatan yang mereka peroleh dapat bersifat tetap dan tidak tetap (sampingan).

³⁰ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1998, hlm. 185.

³¹ BN, Marbun, *Kamus Manajemen*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2003, hlm. 230

³² Reksoprayitno, *Sistem Ekonomi dan Demokrasi Ekonomi*, Jakarta: Bima Grafika, 2004, hlm. 79.

Menurut Widodo, pendapatan dapat digolongkan menjadi tiga, yaitu:

1. Pendapatan berupa uang

Semua penghasilan berupa uang yang diterima sebagai balas jasa dan bersifat reguler.

2. Pendapatan berupa barang

Segala bentuk barang yang diterima atas upaya yang telah dilakukan sebagai balas jasa dan bersifat reguler.

3. Lain-lain

Penghasilan yang diterima selain dalam bentuk uang dan barang.

Sedangkan menurut Sudarsono, pendapatan dibagi menjadi tiga bagian, yaitu:

1. Pendapatan pokok

Pendapatan yang tiap bulan diharapkan diterima dari pekerjaan utama yang bersifat rutin. Seperti gaji pegawai, gaji karyawan, gaji guru, dan lain-lain.

2. Pendapatan sampingan

Pendapatan yang diperoleh dari pekerjaan di luar pekerjaan pokok. Tidak semua orang mempunyai pendapatan sampingan. Pendapatan ini bersifat tidak tetap.

3. Pendapatan lain-lain

Pendapatan yang berasal dari pemberian pihak lain, baik berupa barang maupun bentuk uang. Pendapatan ini bukan dari suatu usaha.³³

2.1.11.3 Kriteria Pendapatan

Berdasarkan penggolongannya, Badan Pusat Statistik tahun 2014 membedakan pendapatan menjadi 4 golongan, yaitu:³⁴

1. Golongan pendapatan sangat tinggi

Golongan pendapatan sangat tinggi adalah jika pendapatan rata-rata lebih dari Rp 3.500.000,- per bulan.

2. Golongan pendapatan tinggi

³³ Arinal Khasanah, *Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pendapatan, Motivasi, dan Promosi terhadap Keputusan menjadi Nasabah Lembaga Keuangan Syariah*, Skripsi, Salatiga, 2016, hlm. 17-18.

³⁴ Husny Rabista Luhung, *Pengaruh Pendapatan Orang Tua terhadap Alokasi Biaya Pendidikan Anak pada Pengrajin Tikar dengan Orientasi Orang Tua sebagai Variabel Intervening (Studi pada Home Industri Tikar tenun CV Andalan Lamongan)*, Skripsi, Surabaya, 2016, hlm. 11.

Golongan pendapatan tinggi adalah jika pendapatan rata-rata antara Rp 2.500.000,- sampai dengan 3.500.000,- per bulan.

3. Golongan pendapatan sedang

Golongan pendapatan sedang adalah jika pendapatan rata-rata antara Rp 1.500.000,- sampai dengan 2.500.000,- per bulan.

4. Golongan pendapatan rendah

Golongan pendapatan rendah adalah jika pendapatan rata-rata kurang dari Rp 1.500.000,- per bulan.

2.1.11.4 Faktor yang Mempengaruhi Pendapatan

Menurut Boediono, pendapatan seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

1. Jumlah faktor-faktor produksi yang dimiliki bersumber pada hasil-hasil tabungan tahun ini dan warisan atau pemberian
2. Harga per unit dari masing-masing faktor produksi, harga ini ditentukan oleh penawaran dan permintaan di pasar faktor produksi

3. Hasil kegiatan anggota keluarga sebagai pekerjaan sampingan³⁵

Tingkat pendapatan mempengaruhi tingkat konsumsi masyarakat. Hubungan antara pendapatan dan konsumsi merupakan suatu hal yang sangat penting dalam berbagai permasalahan ekonomi. Kenyataan menunjukkan bahwa pengeluaran konsumsi meningkat dengan naiknya pendapatan, dan sebaliknya jika pendapatan turun, pengeluaran konsumsi menurun. Tinggi rendahnya pengeluaran sangat bergantung kepada kemampuan keluarga dalam mengelola penerimaan atau pendapatannya.³⁶ Menurut Keynes, tidak semua pendapatan yang diperoleh masyarakat dibelanjakan untuk barang dan jasa, tetapi sebagian akan ditabungkan. Tingginya tingkat tabungan bergantung pada besar kecilnya pendapatan yang siap dibelanjakan atau dikonsumsi.³⁷

³⁵ Boediono, *Pengantar Ekonomi*, Jakarta, Erlangga, 2002, hlm. 150.

³⁶ Mahyu Danil, *Pengaruh Pendapatan terhadap Tingkat Konsumsi pada Pegawai Negeri Sipil di Kantor Bupati Kabupaten Bireuen*, Jurnal Ekonomika Universitas Almuslim Bireuen Aceh Vol IV No 7, hlm. 9.

³⁷ Abd. Kadir Arno, *Preferensi Guru dan Dosen dalam Menyimpan Dana pada Bank Syariah di Kota Palopo (Kajian pada Lembaga Pendidikan Islam)*, Jurnal Muamalah Vol IV No 1 April 2014, hlm. 104.

2.1.12 Bank Syariah

2.1.12.1 Pengertian Bank Syariah

Bank syariah adalah lembaga keuangan perbankan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah Islami. Berdasarkan pengertian tersebut, bank Islam berarti bank yang tata cara bermu'amalat secara Islam yakni mengacu kepada ketentuan Al-Qur'an dan Hadits. Dengan kata lain, bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syari'at.³⁸

Peristilahan hukum tentang perbankan dan bank telah dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Pengertian perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup

³⁸ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: AMPYKPN, 2002, hlm. 13.

kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sedangkan pengertian bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.³⁹

2.1.12.2 Jenis Bank Syariah

Bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat digolongkan dalam jenis sebagai berikut:

1. Bank Umum Syariah

Bank Umum Syariah adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran

2. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran

³⁹ Pasal 1 Ayat 1 UU No 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

3. Unit Usaha Syariah (UUS)

Unit Usaha Syariah yang selanjutnya disebut UUS. Adalah unit kerja dari kantor pusat Bank Umum Konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan Prinsip Syariah, atau unit kerja di kantor cabang dari suatu Bank yang berkedudukan di luar negeri yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah dan/atau unit syariah.

2.2 Penelitian Terdahulu

| No | Nama Penelitian dan Tahun Penelitian | Judul Penelitian | Variabel Penelitian yang Digunakan | Alat Analisis yang Digunakan | Hasil Penelitian |
|----|--------------------------------------|--|---|---|---|
| 1 | Saniyyah Rana Nurjannah (2017) | Pengaruh Motivasi, Persepsi, Pembelajaran, Kepercayaan | Variabel independen: Motivasi, Persepsi, Pembelajaran, Kepercayaan, | Alat analisis kuantitatif menggunakan lembar kuesioner, uji statistik | Variabel motivasi dan pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan |

| | | | | | |
|---|------------------------|---|--|--|--|
| | | an, dan Brand terhadap Penggunaan ATM di BNI Syariah KC Yogyakarta | dan Brand Variabel dependen: Penggunaan ATM | yang digunakan yaitu uji regresi linear berganda | sedangkan variabel persepsi, kepercayaan, dan brand tidak berpengaruh signifikan |
| 2 | Arinal Khasanah (2016) | Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pendapatan, Promosi, Motivasi, dan Promosi terhadap Keputusan menjadi Nasabah Lembaga Keuangan Syariah | Variabel independen: Pendidikan, Pendapatan, Motivasi, dan Promosi Variabel dependen: Keputusan menjadi Nasabah | Alat analisis kuantitatif menggunakan lembar kuesioner, uji statistik yang digunakan yaitu uji regresi linear berganda | Variabel pendidikan berpengaruh positif dan tidak signifikan, variabel pendapatan berpengaruh negatif dan signifikan, variabel motivasi berpengaruh positif dan signifikan, dan variabel promosi berpengaruh |

| | | | | | |
|---|--|--|---|---|--|
| | | | | | positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah. |
| 3 | Idfizati Merystiyayu Rahmadhania, (2014) | Analisis Perilaku Preferensi Nasabah dalam Melakukan Setor Tunai (Studi Layanan Teller dan Cash Deposit Machine PT Bank Swasta XXX Malang) | Variable independen: <i>reliability, tangibles, responsiveness, assurance, empathy</i> Variabel dependen: Preferensi nasabah dalam melakukan setor tunai | Alat analisis kuantitatif menggunakan lembar kuesioner, uji statistik yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas dan uji regresi logistik | Nasabah lebih memilih CDM daripada teller untuk melakukan setor tunai. Pemilihan CDM tersebut dipengaruhi oleh beberapa variabel, yaitu variabel <i>reliability, assurance, dan empathy</i> . Hal ini dikarenakan ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel <i>reliability, assurance,</i> |

| | | | | | |
|---|---------------|--|--|---|--|
| | | | | | dan <i>emphaty</i> terhadap preferensi nasabah dalam melakukan setor tunai. Sedangkan variabel <i>tangibles</i> dan <i>responsiveness</i> tidak berpengaruh. |
| 4 | Suadah (2015) | Studi Perbandingan Kepuasan Nasabah antara Setoran Manual dan Menggunakan Mesin Setoran Tunai pada Bank BCA Kota Banjarmasin | Variable independen: Layanan Setoran Manual dan Mesin Tunai Variabel dependen: Kepuasan Nasabah | Teknik pengumpulan data yang digunakan teknik observasi, wawancara, angket, dan dokumenter. Sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif | Pada aspek <i>tangible</i> , layanan CDM lebih memuaskan. Pada aspek <i>reliability</i> , layanan setoran manual lebih memuaskan. Pada aspek <i>responsiveness</i> , layanan setoran manual lebih memuaskan. |

| | | | | | |
|---|---------------|--|--|---|--|
| | | | | | Pada aspek <i>assurance</i> , layanan CDM lebih memuaskan. Sedangkan pada aspek <i>emphaty</i> , layanan setoran manual lebih memuaskan. |
| 5 | Muhlis (2011) | Perilaku Menabung di Perbankan Syariah Jawa Tengah | Variable independen: Religiuitas, Bagi Hasil, Bunga Tabungan, Pendapatan, Beban Tanggungan Keluarga, dan Kepercayaan Variabel dependen: Perilaku Menabung | Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket Sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah model OLS dan Logit dengan menggunakan software | Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Religiuitas, Bagi Hasil, Bunga Tabungan, Pendapatan, dan Kepercayaan berpengaruh positif terhadap perilaku nasabah menabung di |

| | | | | | |
|---|-------------|--|---|--|---|
| | | | | SPSS | Perbankan Syariah Jawa Tengah. Sedangkan variabel Beban Tanggungan Keluarga tidak berpengaruh positif. |
| 6 | Rita (2011) | Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa pada Loyalitas Pelanggan | Variabel independen: Reliabilitas, responsif, asuransi, empati, dan bukti fisik Variabel dependen: Loyalitas pelanggan | Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda | Semua variabel (reliabilitas, responsif, asuransi, empati, dan bukti fisik) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan |

2.3 Hipotesis

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Hipotesis ini juga diartikan sebagai suatu gambaran yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul.⁴⁰ Hipotesis yang di ajukan dalam penelitian ini adalah :

2.3.1 Pengaruh variabel *reliability* terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan teller

Salah satu faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah adalah *reliability*. *Reliability* atau yang disebut dengan keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Pendekatan kualitas pelayanan yang populer dijadikan acuan dalam penelitian yaitu model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dimensi *reliability* merupakan dimensi paling kritis untuk mengukur kualitas layanannya berdasarkan pertimbangan pelanggan dalam hal ini adalah nasabah.⁴¹

⁴⁰ Bambang Prasetyo, Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012, hlm. 76.

⁴¹ Ratnasari, Mastuti Aksa, *Teori...*

Menurut Rahmadhania, variabel *reliability* mempunyai pengaruh terhadap preferensi nasabah dalam melakukan setor tunai melalui *Cash Deposit Machine*. Variabel *reliability* memberikan pengaruh yang nyata terhadap variabel terikat.⁴²

Dari uraian tersebut, maka dinyatakan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM setor tunai dan teller.

2.3.2 Pengaruh variabel *assurance* terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan teller

Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Pendekatan kualitas pelayanan yang populer dijadikan acuan dalam penelitian yaitu model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dimensi *assurance* merupakan dimensi paling kritis

⁴² Idfizati Merystiyau Rahmadhania, *Analisis Perilaku Preferensi Nasabah dalam Melakukan Seor Tunai (Studi Layanan Teller dan Cash Deposit Machine PT Bank Swasta XXX Malang)*, Skripsi, Malang, 2014, hlm. 17.

kedua untuk mengukur kualitas layanannya berdasarkan pertimbangan pelanggan dalam hal ini adalah nasabah.⁴³ Semakin besar tingkat *assurance* maka preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM setor tunai dan teller juga akan semakin besar.

Menurut Rahmadhania, variabel *assurance* mempunyai pengaruh terhadap preferensi nasabah dalam melakukan setor tunai melalui *Cash Deposit Machine*.⁴⁴ Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Suadah menunjukkan bahwa dari aspek *assurance*, layanan mesin setoran tunai (ATM setor tunai) lebih memuaskan nasabah daripada layanan setoran manual (teller).⁴⁵

Dari uraian tersebut, maka dinyatakan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Variabel *assurance* berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM setor tunai dan teller.

⁴³ Ratnasari, Mastuti Aksa, *Teori,...*

⁴⁴ Rahmadhania, *Analisis,...*

⁴⁵ Suadah, *Studi Perbandingan Kepuasan Nasabah antara Setoran Manual dan Menggunakan Mesin Setoran Tunai pada Bank BCA Kota Banjarmasin*, Skripsi, Banjarmasin, 2015, hlm. 87.

2.3.3 Pengaruh variabel *tangibles* terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan teller

Tangibles atau bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti fisik ini berupa penampilan kantor dan karyawan, kemampuan sarana dan pra sarana fisik perusahaan serta lingkungan sekitarnya. Berdasarkan pendekatan kualitas pelayanan yang populer dijadikan acuan dalam penelitian yaitu model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dimensi *tangibles* merupakan dimensi paling kritis ketiga untuk mengukur kualitas layanannya berdasarkan pertimbangan pelanggan dalam hal ini adalah nasabah.⁴⁶ Semakin besar tingkat *tangibles* maka preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM setor tunai dan teller juga akan semakin besar. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Suadah, aspek *tangibles* dari layanan mesin setoran tunai (ATM setor tunai) lebih memuaskan nasabah daripada layanan setoran manual (teller).⁴⁷

⁴⁶ Ratnasari, Mastuti Aksa, *Teori,...*

⁴⁷ Suadah, *Studi,...* hlm. 83.

Dari uraian tersebut, maka dinyatakan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Variabel *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM setor tunai dan teller.

2.3.4 Pengaruh variabel motivasi terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan teller

Motivasi merupakan kondisi psikologis atau keadaan dalam diri seseorang yang akan membangkitkan atau menggerakkan dan membuat seseorang untuk tetap tertarik dalam melakukan kegiatan untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan. Semakin besar tingkat motivasi maka preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM setor tunai dan teller juga akan semakin besar. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurjannah. Variabel motivasi berpengaruh positif terhadap penggunaan ATM di BNI Syariah KC Yogyakarta.⁴⁸

Dari uraian tersebut, maka dinyatakan hipotesis sebagai berikut:

⁴⁸ Nurjannah, *Pengaruh...*, hlm. 89.

H4 : Variabel motivasi berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM setor tunai dan teller.

2.3.5 Pengaruh variabel pendapatan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan teller

Pendapatan adalah jumlah penghasilan yang diterima oleh para anggota masyarakat untuk waktu tertentu sebagai balas jasa atau faktor-faktor produksi yang telah disumbangkan. Semakin besar tingkat pendapatan nasabah maka mempengaruhi jumlah yang akan disetorkan dan hal tersebut akan mempengaruhi jasa layanan setor tunai mana yang akan digunakan untuk setor tunai. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhlis. Variabel pendapatan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap probabilitas menabung di bank syariah. Nasabah yang memiliki pendapatan paling tinggi memiliki kecenderungan probabilitas lebih tinggi memilih menabung lebih besar di bank syariah dibandingkan di bank konvensional.⁴⁹

Dari uraian tersebut, maka dinyatakan hipotesis sebagai berikut:

⁴⁹ Yahya, *Perilaku...*, hlm. 287.

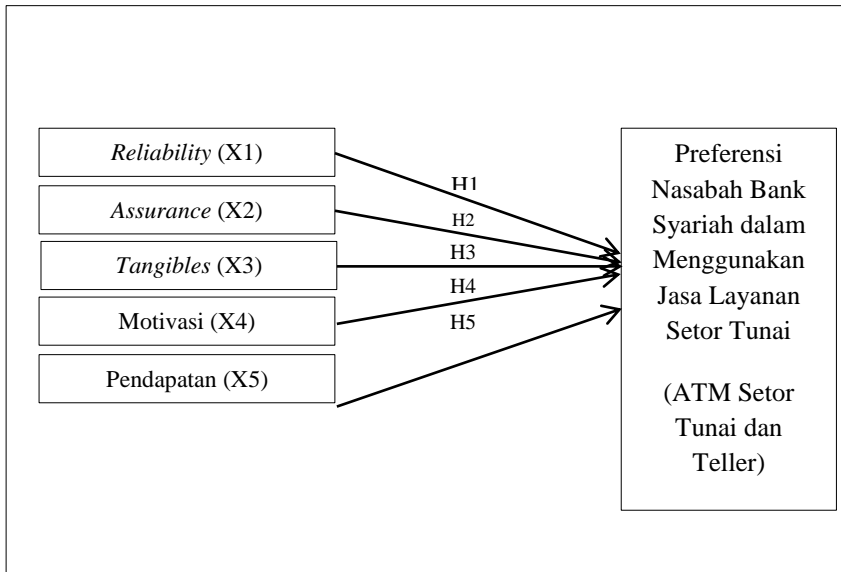
H5 : Variabel pendapatan berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM setor tunai dan teller.

2.4 Kerangka Teori

Berdasarkan pada dimensi kualitas jasa, terdapat 5 kriteria penentu kualitas jasa layanan yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Namun *reliability* secara konsisten merupakan dimensi paling kritis kemudian tingkat ke-2 *assurance*, dan ke-3 *tangible*. Mengacu pada penggambaran dimensi kualitas jasa pelayanan paling kritis yang diterima dan dirasakan oleh nasabah yang selanjutnya mempengaruhi perilaku preferensi nasabah tersebut dalam menggunakan jasa layanan setor tunai.

Selain ketiga faktor tersebut motivasi dan pendapatan juga mempengaruhi perilaku preferensi nasabah tersebut dalam menggunakan jasa layanan setor tunai. Untuk memilih jasa layanan setor tunai disebabkan karena adanya motivasi yang melatar belakangnya. Begitu pula dengan pendapatan. Tingkat pendapatan nasabah akan mempengaruhi jumlah yang akan disetorkan. Nasabah akan memilih jasa layanan setor tunai untuk melakukan setor tunai berdasarkan tingkat pendapatan nasabah.

Berdasarkan hal tersebut maka menghasilkan kerangka pemikiran teoritis yang digambarkan sebagai berikut:



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

3.1.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field study reseach*) yaitu pengamatan langsung ke obyek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dimana peneliti dapat menentukan hanya beberapa variabel saja dari obyek yang diteliti kemudian dapat membuat instrumen untuk mengukurnya.⁶³

3.1.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan.⁶⁴

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2008, hlm. 17.

⁶⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006, hlm. 129.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau obyek penelitian.⁶⁵ Data primer diperoleh langsung dari penyebaran daftar pertanyaan (kuesioner) kepada nasabah bank syariah di Kota Semarang.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder data yang kita butuhkan yang diperoleh dari literatur, jurnal, majalah, koran, dan lain-lain atau data-data yang berhubungan dengan penelitian.⁶⁶ Atau data yang berasal dari orang-orang kedua atau bukan data yang datang secara langsung, data ini mendukung pembahasan dan penelitian, untuk itu beberapa sumber buku atau data yang diperoleh akan membantu dan mengkaji secara kritis penelitian tersebut. Untuk memperoleh data ini peneliti mengambil sejumlah data *annual report* bank, buku-buku, brosur, jurnal, website, dan contoh penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

⁶⁵ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Prenada Kencana Group, 2005, hlm 132.

⁶⁶ Ibid.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁶⁷ Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank syariah di kota Semarang periode Desember 2017. Jumlah nasabah tersebut sebanyak 543.237 nasabah.⁶⁸

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi ini. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).⁶⁹

⁶⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008, hlm. 80.

⁶⁸ Hasil wawancara dengan Bayu Ariawan Bagian Informasi dan Dokumentasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Kantor Regional 3 Jawa Tengah dan DIY pada tanggal 14 Maret 2018 pukul 17.14 WIB.

⁶⁹ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2014, hlm. 62.

Teknik yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Slovin dengan rumus sebagai berikut:⁷⁰

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

n = sampel

N = populasi

e = perkiraan tingkat kesalahan (*margin of error*)

Dalam penelitian ini menggunakan perkiraan tingkat kesalahan (e) sebesar 10%. Maka perhitungannya:

$$n = \frac{543.237}{1+543.237(10\%^2)}$$

$$n = \frac{543.237}{1+543.237(0,01)}$$

$$n = \frac{543.237}{1+5.432,37}$$

$$n = \frac{543.237}{5.433,37}$$

$$n = 99,98$$

⁷⁰ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS Edisi Pertama*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2015, hlm 34.

$n = 100$ (dibulatkan)

Dalam penelitian ini teknik sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah responden yang terpilih menjadi anggota sampel atas dasar pertimbangan tertentu.⁷¹ Kriteria dalam penelitian ini yaitu:

1. Nasabah bank syariah Kota Semarang yang pernah menggunakan jasa layanan setor tunai
2. Nasabah di bank syariah Kota Semarang yang memiliki fasilitas ATM setor tunai
3. Menjadi nasabah aktif di bank syariah Kota Semarang \geq 1 tahun (sama dengan lebih dari 1 tahun)

Berikut ini daftar Bank Syariah Kota Semarang yang memiliki fasilitas ATM Setor Tunai.

Tabel 3.1

Bank Syariah cabang Semarang yang memiliki Fasilitas ATM Setor Tunai

| No | Nama Bank |
|----|---------------------------|
| 1 | Bank BNI Syariah |
| 2 | Bank CIMB Niaga Syariah |
| 3 | Maybank Syariah Indonesia |
| 4 | Bank Danamon Syariah |

Sumber: Data Sekunder yang Diolah, 2018

⁷¹ Sugiyono, *Statistika...*, hlm. 68.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode pengumpulan data melalui dua cara, yaitu:

3.3.1 Kuesioner (Angket)

Kuesioner atau angket yaitu daftar pertanyaan yang didistribusikan melalui pos untuk diisi dan dikembalikan atau dapat juga dijawab di bawah pengawasan peneliti.⁷² Kuesioner merupakan daftar pertanyaan atau pertanyaan tertutup atau terbuka yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner penelitian didistribusikan langsung kepada subyek penelitian yaitu nasabah bank syariah di Kota Semarang yang pernah menggunakan jasa layanan setor tunai.

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert, skala ordinal, dan skala nominal. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial ke dalam 5 poin skala dengan interval yang sama. Skala ini untuk variabel independen X1-X4. Berikut skor pernyataan kuesioner variabel tersebut, yaitu:⁷³

⁷² Arikunto, *Prosedur...*, hlm. 128.

⁷³ Siregar, *Metode...*, hlm. 26.

Tabel 3.2
Skor Pernyataan
Variabel X1, X2, X3, dan X4

| No | Pernyataan | Skor |
|----|-----------------------------------|------|
| 1 | Jawaban sangat setuju (SS) | 5 |
| 2 | Jawaban setuju (S) | 4 |
| 3 | Jawaban ragu-ragu (R) | 3 |
| 4 | Jawaban tidak setuju (TS) | 2 |
| 5 | Jawaban sangat tidak setuju (STS) | 1 |

Sumber: Sofiyani, 2013

Sedangkan untuk variabel independen X5 menggunakan skala ordinal. Skala ordinal adalah skala yang tidak hanya mengkategorikan variabel ke dalam kelompok, tetapi juga melakukan ranking terhadap kategori.⁷⁴ Berikut skor pernyataan kuesioner variabel tersebut, yaitu:

Tabel 3.3
Skor Pernyataan
Variabel X5

| No | Pernyataan | Skor |
|----|-----------------------------------|------|
| 1 | Golongan pendapatan sangat tinggi | 3 |
| 2 | tinggi | 2 |
| 3 | Golongan pendapatan tinggi | 1 |

⁷⁴ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi Edisi 7*, 2013, hlm. 4.

| | | |
|---|----------------------------|---|
| 4 | Golongan pendapatan sedang | 0 |
| | Golongan pendapatan rendah | |

Sumber: Data yang Diolah, 2018

Sedangkan untuk variabel dependen menggunakan skala nominal. Skala nominal adalah skala pengukuran yang menyatakan kategori atau kelompok dari suatu subyek.⁷⁵ Preferensi dalam menggunakan jasa layanan setor tunai yaitu terdiri dari ATM setor tunai dan teller. Kedua jenis layanan tersebut disebut kategori. Pemberian skor pada kategori tersebut dilakukan sebagai label kategori semata tanpa nilai intrinsik dan tidak memiliki arti apa-apa. Selain itu sebagai cara untuk mengelompokkan subyek ke dalam kelompok yang berbeda atau hanya untuk menghitung berapa banyak jumlah di setiap kategori. Berikut ini skor pernyataan kuesioner variabel dependen, yaitu:

Tabel 3.4
Skor Pernyataan
Variabel Y

| No | Pernyataan | Skor |
|----|-----------------|------|
| 1 | ATM Setor Tunai | 1 |
| 2 | Teller | 0 |

Sumber: Data yang diolah, 2018

⁷⁵ Ibid, hlm. 3-4.

3.3.2 Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.⁷⁶ Wawancara atau *interview* adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara.⁷⁷

3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran

1.4.1 Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau aspek dari orang maupun obyek yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel bebas (variabel *independent*)

Variabel bebas merupakan sejumlah gejala dengan berbagai unsur yang ada di dalamnya yang menentukan mempengaruhi adanya variabel-variabel terikat. Dalam hal ini yang menjadi variabel bebas adalah *reliability* (X1), *assurance* (X2), *tangible* (X3), motivasi (X4), dan pendapatan (X5).

2. Variabel tergantung (variabel *dependent*)

⁷⁶ Sugiyono, *Statistik...*, hlm. 130

⁷⁷ Arikunto, *Prosedur...*, hlm. 155.

Variabel tergantung merupakan sejumlah gejala dengan berbagai unsur atau faktor di dalamnya yang ada ditentukan dipengaruhi oleh adanya variabel lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai (Y).

1.4.2 Variabel Pengukuran

Pengukuran merupakan suatu proses deduktif. Peneliti berangkat dari suatu konstruksi, konsep, dan ide, kemudian menyusun perangkat ukur untuk mengamatinya secara empiris.⁷⁸

Berikut ini tabel variabel penelitian dan variabel pengukuran adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4

Variabel Penelitian dan Pengukuran

| Variabel Penelitian | Definisi | Indikator | Skala Pengukuran |
|-------------------------|--|---|--|
| <i>Reliability</i> (X1) | Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang | 1. Menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan 2. Dapat | Diukur melalui angket dengan menggunakan |

⁷⁸ Bambang Prasetyo, Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, 2012, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, hlm. 89.

| | | | |
|--------------------------|--|---|-----------------------|
| | dijanjikan secara akurat dan terpercaya. | diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan 3. Menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali 4. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan 5. Menyampaikan dokumen atau catatan tanpa kesalahan (Tjiptono dan Chandra: 2011) | n skala likert. |
| <i>Assurance</i> (X2) | Jaminan atas pelayanan yang diberikan | 1. Kredibilitas (<i>credibility</i>) 2. Keamanan | Diukur melalui angket |

| | | | |
|-------------------------|--|---|---|
| | kepada konsumen | (<i>security</i>) 3. Kepercayaan (Ratnasari: 2011) | dengan menggunakan skala likert |
| <i>Tangible</i> (X3) | Fasilitas fisik yang ditawarkan kepada konsumen | 1. Penampilan fisik 2. Sarana dan pra sarana fisik 3. Teknologi (Peralatan dan perlengkapan) 4. Fasilitas lainnya (Ratnasari: 2011) | Diukur melalui angket dengan menggunakan skala likert |
| Motivasi (X4) | Kondisi psikologis atau keadaan dalam diri seseorang yang akan membangkitkan atau menggerakkan | 1. Kebutuhan 2. Perilaku 3. Tujuan (Suryani: 2012) | Diukur melalui angket dengan menggunakan skala likert |

| | | | |
|-----------------|---|---|--|
| | dan membuat seseorang untuk tetap tertarik dalam melakukan kegiatan untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan | | |
| Pendapatan (X5) | Jumlah penghasilan yang diterima oleh seseorang untuk waktu tertentu sebagai balas jasa atau faktor-faktor produksi yang telah disumbangkan | Pendapatan yang diterima nasabah tiap bulan. 1) Golongan pendapatan sangat tinggi, yaitu rata-rata lebih dari Rp 3.500.000 per bulan 2) Golongan pendapatan tinggi, yaitu rata-rata antara Rp | Diukur melalui angket dengan menggunakan skala ordinal |

| | | | |
|---|---|---|--|
| | | <p>2.500.000 – Rp 3.500.000 per bulan</p> <p>3) Golongan pendapatan sedang, yaitu rata-rata antara Rp 1.500.000 – Rp 2.500.000 per bulan</p> <p>4) Golongan pendapatan rendah, yaitu rata-rata kurang dari Rp 1.500.000 per bulan</p> <p>(Luhung: 2016)</p> | |
| Preferensi nasabah dalam menggunakan jasa | Nasabah memilih salah satu dari pilihan layanan yang ada sesuai | <ol style="list-style-type: none"> 1. ATM Setor Tunai 2. Teller | Diukur melalui angket dengan menggunakan |

| | | | |
|-------------------------------|---|--|---------------------|
| layanan setor tunai (Y) | dengan kesukaan dan pertimbangan dalam menggunakan jasa layanan setor tunai | | n skala nominal. |
|-------------------------------|---|--|---------------------|

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel yang mempengaruhi variabel yang lain agar data yang dikumpulkan tersebut dapat bermanfaat maka harus diolah atau dianalisis sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam mengambil keputusan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan model regresi logistik. Analisis data yang diperoleh dalam penelitian ini akan menggunakan bantuan teknologi komputer dengan program SPSS 16. Sebelum melakukan model regresi logistik, maka diperlukan pengujian instrumen melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Setelah kedua uji tersebut dilakukan, maka dilakukan uji regresi logistik.

3.5.1 Statistik deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana

adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Analisis deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik responden dan jasa layanan setor tunai yang dipilih oleh nasabah bank syariah. Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner akan dikelompokkan pada tabel dan dipresentasikan berdasarkan jumlah responden.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut adalah sebagai berikut:⁷⁹

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Keterangan:

RS = rentang skala

n = jumlah sampel

m = jumlah jawaban tiap item

3.5.2 Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji

⁷⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2001, hlm. 89.

signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0.05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.⁸⁰

Koefisien korelasi item total dengan *Bivariate Pearson* (korelasi *Bivariate Pearson Product Moment*) dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut:⁸¹

$$r_{ix} = \frac{n\sum ix - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{[n\sum i^2 - (\sum i)^2][n\sum x^2 - (\sum x)^2]}}$$

Keterangan:

r_{ix} = koefisien korelasi item total (Bivariate Pearson)

i = skor item

x = skor total

n = banyaknya subyek

3.5.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan alat pengukur yang sama pula. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengambilan keputusan berdasarkan jika nilai

⁸⁰ Duwi Priyatno, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, Yogyakarta: MediaKom, 2010, hlm. 90.

⁸¹ Ibid, hlm. 91.

Alpha melebihi 0,6 maka pertanyaan variabel tersebut reliabel. Cara menghitung tingkat reliabilitas suatu data yaitu dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Adapun rumus penghitungannya:

$$\alpha = \frac{k \cdot r}{1 + (r - 1)k}$$

Dimana:

α = koefisien reliabilitas

k = jumlah item per-variabel x

r = mean korelasi antar item

3.5.4 Analisis Regresi Logistik

Regresi logistik adalah bagian dari analisis regresi yang digunakan ketika variabel dependen (respon) merupakan variabel diktonomi. Variabel diktonomi biasanya terdiri dari dua nilai, yang mewakili kemunculan atau tidak adanya suatu kejadian yang biasanya diberi angka 0 atau 1. Tidak seperti regresi linear biasa, regresi logistik tidak mengasumsikan hubungan antara variabel independen dan dependen secara linear.⁸²

Analisis regresi logistik ini digunakan untuk menguji apakah variabel-variabel *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), motivasi, dan pendapatan berpengaruh terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam

⁸² Agus Widarjono, *Analisis Multivariat Terapan dengan Program SPSS, AMOS, dan SMARTPLS*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2015, hlm. 110

menggunakan jasa layanan setor tunai . model regresi yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$\text{Ln} \frac{p}{1-p} = \beta_0 + \beta_1 + \beta_2 + \beta_3 + \beta_4 + \beta_5$$

Keterangan:

β_0 = Konstanta

β_1 = Reliability

β_2 = Assurance

β_3 = Tangible

β_4 = Motivasi

β_5 = Pendapatan

Langkah-langkah pengujian regresi logistik adalah sebagai berikut:

1. Menilai Overall Fit Model

Uji ini digunakan untuk menilai model yang telah dihipotesiskan telah fit atau tidak dengan data.

Hipotesis untuk menilai model fit adalah sebagai berikut:

H_0 : Model yang dihipotesiskan fit dengan data

H_1 : Model yang dihipotesiskan tidak fit dengan data

Dari hipotesis ini, agar model fit dengan data maka H_0 harus diterima. Statistik yang digunakan berdasarkan Likelihood. Likelihood L dari model adalah probabilitas bahwa model yang dihipotesiskan menggambarkan data input. Adanya pengurangan nilai awal -2Log L dengan nilai -2LogL pada langkah

berikutnya menggambarkan data input. Adanya pengurangan nilai antara nilai awal $-2\text{Log } L$ dengan nilai $-2\text{Log } L$. Pada langkah berikutnya menunjukkan bahwa model yang dihipotesiskan fit dengan data. penemuan likelihood ($-2\text{Log } L$) menunjukkan model regresi yang lebih baik dengan kata lain model yang dihipotesiskan fit dengan data.⁸³

2. Naglkerke R Square

Naglkerke R Square merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen mampu menjelaskan dan mempengaruhi variabel dependen. Nilai Naglkerke R Square bervariasi antara 1 (satu) sampai dengan 0 (nol). Jika nilai semakin mendekati 1 maka model dianggap semakin goodness of fit, sementara jika semakin mendekati 0 maka model dianggap tidak goodness of fit.⁸⁴

3. Hosmer and Lameshow's Goodness of Fit Test

Kelayakan model regresi dinilai dengan menggunakan Hosmer and Lameshow's Goodness of Fit Test. Hosmer and Lameshow's Goodness of Fit Test menjadi hipotesis nol bahwa data empiris cocok atau

⁸³ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19 Edisi 5*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001, hlm. 340.

⁸⁴ *Ibid*, hlm. 341.

sesuai dengan model (tidak ada perbedaan antara dengan data sehingga model data dikatakan fit). Adapun hasilnya:⁸⁵

- 1) Jika nilai statistik Hosmer and Lameshow's Goodness of Fit Test sama dengan atau kurang dari 0,05 maka hipotesis nol ditolak yang berarti ada perbedaan signifikan antara model dengan nilai observasinya sehingga Goodness fit model tidak baik karena model tidak dapat memprediksi nilai observasinya.
 - 2) Jika nilai statistik Homer and Lameshow's Goodness of Fit test lebih besar dari 0,05 maka hipotesis nol tidak dapat ditolak dan berarti model mampu memprediksi nilai observasinya atau dapat dikatakan model dapat diterima karena cocok dengan data observasinya.
4. Matriks Klasifikasi

Matriks klasifikasi menunjukkan nilai estimasi yang benar (correct) dan salah (incorrect). Pada kolom merupakan dua nilai prediksi dari variabel dependen. Pada baris menunjukkan nilai observasi sesungguhnya dari variabel dependen. Pada model yang sempurna,

⁸⁵ Ibid.

maka semua kasus akan berada pada diagonal dengan tingkat ketepatan peramalan 100%.⁸⁶

5. Pengujian hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi (α) 5%. Kriteria penerimaan atau penolakan didasari oleh nilai signifikan, yaitu:

H0 : Hipotesis ditolak apabila nilai signifikansi > 0,05

H1 : Hipotesis diterima apabila nilai signifikan < 0,05

⁸⁶ Ibid, hlm. 342

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Penyajian Data

4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian

Objek penelitian ini mengambil sampel pada bank syariah di Kota Semarang yang memiliki fasilitas ATM Setor Tunai. Setelah peneliti melakukan observasi dari 11 Bank Umum Syariah dan 8 Unit Usaha Syariah, terdapat empat bank syariah yang memiliki fasilitas ATM Setor Tunai. Empat bank syariah tersebut yaitu satu Bank Umum Syariah dan tiga Unit Usaha Syariah. Berikut ini tabel 11 Bank Umum Syariah dan 8 Unit Usaha Syariah dan Bank Syariah yang memiliki fasilitas ATM Setor Tunai, yaitu:

Tabel 4.1

Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah

| No | Bank |
|-------------------|---------------------------|
| Bank Umum Syariah | |
| 1 | Bank Muamalat Indonesia |
| 2 | Bank BRISyariah |
| 3 | Bank Jabar Banten Syariah |
| 4 | Bank BNI Syariah |
| 5 | Bank Syariah Mandiri |
| 6 | Bank Mega Syariah |

| | |
|--------------------|--|
| 7 | Bank Panin Dubai Syariah |
| 8 | Bank Syariah Bukopin |
| 9 | BCA Syariah |
| 10 | Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah |
| 11 | Maybank Syariah Indonesia |
| Unit Usaha Syariah | |
| 12 | Bank Danamon Indonesia |
| 13 | Bank Permata |
| 14 | Bank Maybank Indonesia |
| 15 | Bank CIMB Niaga |
| 16 | Bank OCBC NISP |
| 17 | Bank Sinarmas |
| 18 | Bank Tabungan Negara |
| 19 | BPD Jawa Tengah |

Sumber: OJK, Maret 2018

Tabel 4.2

Bank Syariah yang memiliki Fasilitas ATM Setor Tunai

| No | Bank |
|----|---------------------------|
| 1 | Bank BNI Syariah |
| 2 | Bank CIMB Niaga Syariah |
| 3 | Maybank Syariah Indonesia |
| 4 | Bank Danamon Syariah |

Sumber: Data Sekunder yang Diolah, 2018

4.1.2 Deskripsi Responden

Deskripsi data menjelaskan mengenai identitas dari nasabah bank syariah Kota Semarang yang diteliti. Deskripsi ini terdiri dari jenis kelamin, umur, pekerjaan, bank, dan lama nasabah menjadi responden.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden jenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan dengan responden jenis kelamin laki-laki. Sebagaimana dapat dilihat dalam tabel.

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

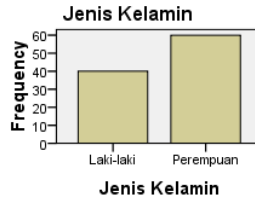
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Laki-laki | 40 | 40.0 | 40.0 | 40.0 |
| | Perempuan | 60 | 60.0 | 60.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa responden jenis kelamin laki-laki berjumlah 40 atau 40% sedangkan untuk responden jenis kelamin perempuan berjumlah 60 atau 60% dari keseluruhan responden yang berjumlah 100. Perbedaan jumlahnya akan terlihat lebih jelas melalui gambar di bawah ini.

Gambar 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Data mengenai umur responden, peneliti mengelompokkan menjadi empat kategori, yaitu usia kurang dari sama dengan 20 tahun, 21 tahun sampai 30 tahun, 31 tahun sampai 40 tahun, dan 41 tahun ke atas. Adapun mengenai usia nasabah bank syariah Kota Semarang yang menjadi responden, adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang dari sama dengan 20 tahun | 9 | 9.0 | 9.0 | 9.0 |
| | 21-30 tahun | 72 | 72.0 | 72.0 | 81.0 |
| | 31-40 tahun | 14 | 14.0 | 14.0 | 95.0 |
| | 41 tahun ke atas | 5 | 5.0 | 5.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

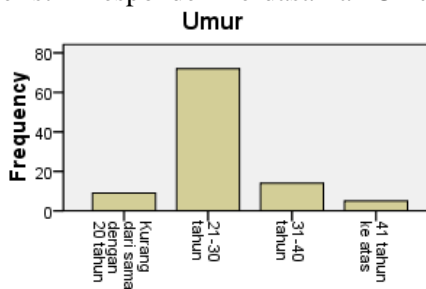
Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Dari tabel 4.4 di atas dapat diketahui tentang umur nasabah bank syariah Kota Semarang yang menjadi

responden. Umur responden yang menjadi sampel penelitian dari kurang dari sama dengan 20 tahun berjumlah 9 atau 9%, umur 21 sampai 30 tahun berjumlah 72 atau 72%, umur 31 sampai 40 tahun berjumlah 14 atau 14%, dan umur di atas 41 tahun berjumlah 5 atau 5%. Perbedaan jumlahnya akan terlihat lebih jelas melalui gambar di bawah ini.

Gambar 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur



3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Adapun mengenai pekerjaan nasabah bank syariah Kota Semarang yang menjadi responden adalah:

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Mahasiswa | 29 | 29.0 | 29.0 | 29.0 |
| Karyawan Swasta | 41 | 41.0 | 41.0 | 70.0 |
| Wiraswasta | 12 | 12.0 | 12.0 | 82.0 |

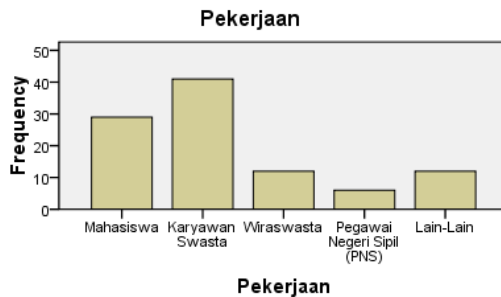
| | | | | |
|----------------------------|-----|-------|-------|-------|
| Pegawai Negeri Sipil (PNS) | 6 | 6.0 | 6.0 | 88.0 |
| Lain-Lain | 12 | 12.0 | 12.0 | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Dari tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa responden berdasarkan pekerjaan mahasiswa berjumlah 29 atau 29%, karyawan swasta berjumlah 41 atau 41%, wiraswasta berjumlah 12 atau 12%, Pegawai Negeri Sipil (PNS) berjumlah 6 atau 6%, dan lain-lain berjumlah 12 atau 12%. Perbedaan jumlahnya akan terlihat lebih jelas melalui gambar di bawah ini:

Gambar 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



4. Karakteristik Responden berdasarkan Bank

Adapun mengenai bank responden terdiri dari 4 bank yaitu BNI Syariah, CIMB Niaga Syariah, Danamon Syariah dan Maybank Syariah.

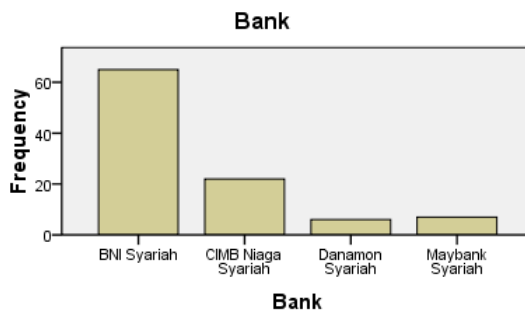
Tabel 4.6
Karakteristik Responden berdasarkan Bank

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid BNI Syariah | 65 | 65.0 | 65.0 | 65.0 |
| CIMB Niaga Syariah | 22 | 22.0 | 22.0 | 87.0 |
| Danamon Syariah | 6 | 6.0 | 6.0 | 93.0 |
| Maybank Syariah | 7 | 7.0 | 7.0 | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: Data Primer yang Diolah 2018

Dari tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa responden pada BNI Syariah berjumlah 65 atau 65%, CIMB Niaga Syariah berjumlah 22 atau 22%, Danamon Syariah berjumlah 6 atau 6%, dan Maybank Syariah berjumlah 7 atau 7%. Perbedaan jumlahnya akan terlihat lebih jelas melalui gambar di bawah ini.

Gambar 4.4
Karakteristik Responden berdasarkan Bank



5. Karakteristik Responden berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Karakteristik responden berdasarkan lama menjadi nasabah dibagi menjadi 1-3 tahun dan lebih dari 3 tahun.

Tabel 4.7

Karakteristik Responden berdasarkan Lama menjadi Nasabah

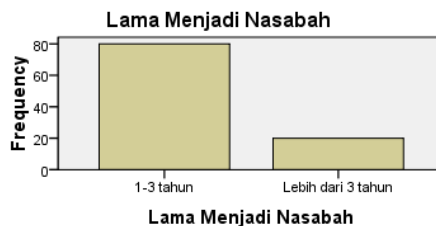
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1-3 tahun | 80 | 80.0 | 80.0 | 80.0 |
| | Lebih dari 3 tahun | 20 | 20.0 | 20.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Dari tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa lama menjadi nasabah selama 1-3 tahun berjumlah 80 atau 80% dan lebih dari 3 tahun berjumlah 20 atau 20%. Perbedaan jumlahnya akan terlihat lebih jelas melalui gambar di bawah ini.

Gambar 4.5

Karakteristik Responden berdasarkan Lama menjadi Nasabah



4.2 Analisis Data dan Interpretasi Data

4.2.1 Statistik Deskriptif

Melalui uji statistik deskriptif maka menghasilkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Preferensi Jasa Layanan Setor Tunai

Tabel 4.8

Preferensi Jasa Layanan Setor Tunai

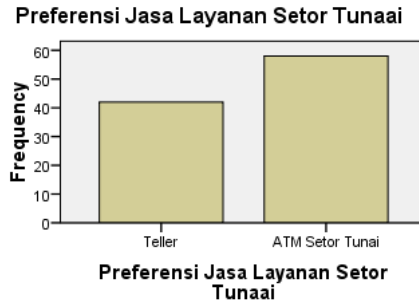
| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Teller | 42 | 42.0 | 42.0 | 42.0 |
| ATM Setor Tunai | 58 | 58.0 | 58.0 | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.8, preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai lebih banyak pada ATM Setor Tunai daripada Teller. Nasabah yang lebih memilih ATM Setor Tunai sebanyak 58 atau 58% dari total responden 100. Sedangkan nasabah yang memilih Teller hanya sebesar 42 atau 42%.

Perbedaan preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai akan lebih terlihat jelas melalui gambar di bawah ini:

Gambar 4.6
Preferensi Jasa Layanan Setor Tunai



2. Variabel *Reliability* (Keandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik), dan Motivasi

1) Perhitungan Skor dan Kriteria

Untuk menggambarkan tanggapan dan menguraikan secara rinci jawaban responden, data dikelompokkan dalam kategori skor dengan menggunakan rentang skala. Perhitungan ini hanya pada variabel yang menggunakan skala likert sehingga hanya empat variabel yaitu variabel *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), dan motivasi. Perhitungan skor tiap item pernyataan adalah sebagai berikut:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Keterangan:

RS = Rentang skala

n = Jumlah sampel

m= Jumlah jawaban tiap item

Perhitungan skor tiap item pernyataan dibedakan menjadi dua, yaitu berdasarkan ATM Setor Tunai dan Teller. Hal ini dikarekan jumlah pemilih kedua jasa layanan setor tunai tersebut berbeda. Perhitungan skor tiap item pernyataan ATM Setor Tunai adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} RS &= \frac{58(5-1)}{5} \\ &= \frac{232}{5} \\ &= 46.4 \end{aligned}$$

$$\text{Skor terendah} = 1 \times 58 = 58$$

$$\text{Skor tertinggi} = 5 \times 58 = 290$$

Jadi skor dan kriteria yang dihasilkan untuk pemilih ATM Setor Tunai yaitu:

- a. Variabel *Reliability* (Keandalan)

Tabel 4.9

Skor dan Kriteria Pemilih ATM Setor Tunai Berdasarkan Variabel *Reliability* (Keandalan)

| Skor | Kriteria |
|-------------|--------------------|
| 58-104.4 | Sangat Tidak Andal |
| 104.4-150.8 | Tidak Andal |
| 150.8-197.2 | Cukup Andal |
| 197.2-243.6 | Andal |
| 243.6-290 | Sangat Andal |

b. Variabel *Assurance* (Jaminan)

Tabel 4.10

Skor dan Kriteria Pemilih ATM Setor Tunai
Berdasarkan Variabel *Assurance* (Jaminan)

| Skor | Kriteria |
|-------------|-----------------------|
| 58-104.4 | Sangat Tidak Terjamin |
| 104.4-150.8 | Tidak Terjamin |
| 150.8-197.2 | Cukup Terjamin |
| 197.2-243.6 | Terjamin |
| 243.6-290 | Sangat Terjamin |

c. Variabel *Tangible* (Bukti Fisik)

Tabel 4.11

Skor dan Kriteria Pemilih ATM Setor Tunai
Berdasarkan Variabel *Tangible* (Bukti Fisik)

| Skor | Kriteria |
|-------------|----------------------------|
| 58-104.4 | Sangat Tidak Terfasilitasi |
| 104.4-150.8 | Tidak Terfasilitasi |
| 150.8-197.2 | Cukup Terfasilitasi |
| 197.2-243.6 | Terfasilitasi |
| 243.6-290 | Sangat Terfasilitasi |

d. Variabel Motivasi

Tabel 4.12

Skor dan Kriteria Pemilih ATM Setor Tunai
Berdasarkan Variabel Motivasi

| Skor | Kriteria |
|-------------|--------------------------|
| 58-104.4 | Sangat Tidak Termotivasi |
| 104.4-150.8 | Tidak Termotivasi |
| 150.8-197.2 | Cukup Termotivasi |
| 197.2-243.6 | Termotivasi |
| 243.6-290 | Sangat Termotivasi |

Sedangkan perhitungan skor tiap item pernyataan ATM Setor Tunai adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 RS &= \frac{42(5-1)}{5} \\
 &= \frac{168}{5} \\
 &= 33.6
 \end{aligned}$$

$$\text{Skor terendah} = 1 \times 42 = 42$$

$$\text{Skor tertinggi} = 5 \times 42 = 210$$

Jadi skor dan kriteria yang dihasilkan untuk pemilih Teller yaitu:

a. Variabel *Reliability* (Keandalan)

Tabel 4.13

Skor dan Kriteria Pemilih Teller Berdasarkan
Variabel *Reliability* (Keandalan)

| Skor | Kriteria |
|-------------|--------------------|
| 42-75.6 | Sangat Tidak Andal |
| 75.6-109.2 | Tidak Andal |
| 109.2-142.8 | Cukup Andal |
| 142.8-176.4 | Andal |
| 176.4-210 | Sangat Andal |

b. Variabel *Assurance* (Jaminan)

Tabel 4.14

Skor dan Kriteria Pemilih Teller Berdasarkan
Variabel *Assurance* (Jaminan)

| Skor | Kriteria |
|-------------|-----------------|
| 42-75.6 | Sangat Terjamin |
| 75.6-109.2 | Tidak Terjamin |
| 109.2-142.8 | Cukup Terjamin |
| 142.8-176.4 | Terjamin |
| 176.4-210 | Sangat Terjamin |

c. Variabel *Tangible* (Bukti Fisik)

Tabel 4.15

Skor dan Kriteria Pemilih Teller Berdasarkan
Variabel *Tangible* (Bukti Fisik)

| Skor | Kriteria |
|---------|---------------------------|
| 42-75.6 | Sangat Tidak Terasilitasi |

| | |
|-------------|----------------------|
| 75.6-109.2 | Tidak Terfasilitasi |
| 109.2-142.8 | Cukup Terfasilitasi |
| 142.8-176.4 | Terfasilitasi |
| 176.4-210 | Sangat Terfasilitasi |

d. Variabel Motivasi

Tabel 4.16

Skor dan Kriteria Pemilih Teller Berdasarkan
Variabel Motivasi

| Skor | Kriteria |
|-------------|--------------------------|
| 42-75.6 | Sangat Tidak Termotivasi |
| 75.6-109.2 | Tidak Termotivasi |
| 109.2-142.8 | Cukup Termotivasi |
| 142.8-176.4 | Termotivasi |
| 176.4-210 | Sangat Termotivasi |

2) Tanggapan Responden

Berdasarkan perhitungan skor dan kriteria pada tabel-tabel di atas maka diperoleh hasil tanggapan responden sebagai berikut:

a. Variabel *Reliability* (Keandalan)

Untuk mengetahui pendapat responden yang memilih ATM Setor Tunai maupun Teller dari aspek *reliability* (keandalan) dilihat melalui lima pernyataan berikut ini:

- a) Daya tampung kas setoran layanan yang memadai

- b) Jasa layanan yang dapat diandalkan untuk transaksi setor tunai
- c) Jasa layanan yang memiliki kemampuan dalam menghitung jumlah setoran secara cepat dan teliti
- d) Jam kerja pelayanan yang memadai
- e) Jasa layanan setor tunai memberikan bukti setoran tanpa kesalahan

Berdasarkan perhitungan tersebut maka diperoleh kriteria untuk mengukur jawaban responden pada variabel *reliability* (keandalan). Adapun hasil jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

- a) ATM Setor Tunai

Tabel 4.17

Tanggapan Responden yang Memilih ATM
Setor Tunai pada Variabel *Reliability*
(Keandalan)

| No Pernyataan | Jawaban | | | | | Jumlah Responden | Nilai Total | Kategori |
|------------------|------------|-----------|----------|----------|-----------|---------------------|----------------|-----------------|
| | STS (1) | TS (2) | R (3) | S (4) | SS (5) | | | |
| 1 | - | - | 3 | 34 | 21 | 58 | 250 | Sangat Andal |
| 2 | - | - | 3 | 27 | 28 | 58 | 257 | Sangat Andal |
| 3 | - | 1 | 4 | 26 | 27 | 58 | 253 | Sangat Andal |
| 4 | - | - | 2 | 34 | 22 | 58 | 252 | Sangat Andal |
| 5 | - | - | 5 | 34 | 19 | 58 | 246 | Sangat Andal |

| | | |
|----------------------|-------|--------------|
| Jumlah nilai skor | 1.258 | |
| Rata-rata total skor | 251,6 | Sangat Andal |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

b) Teller

Tabel 4.18

Tanggapan Responden yang Memilih Teller pada
Variabel *Reliability* (Keandalan)

| No Pernyataan | Jawaban | | | | | Jumlah Responden | Nilai Total | Kategori |
|----------------------|------------|-----------|----------|----------|-----------|---------------------|----------------|-----------------|
| | STS (1) | TS (2) | R (3) | S (4) | SS (5) | | | |
| 1 | - | - | - | 31 | 11 | 42 | 179 | Sangat Andal |
| 2 | - | - | - | 32 | 10 | 42 | 178 | Sangat Andal |
| 3 | - | - | 2 | 28 | 12 | 42 | 178 | Sangat Andal |
| 4 | - | - | 5 | 29 | 8 | 42 | 171 | Andal |
| 5 | - | - | 3 | 31 | 8 | 42 | 173 | Andal |
| Jumlah nilai skor | | | | | | | 879 | |
| Rata-rata total skor | | | | | | | 175,8 | Andal |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

b. Variabel *Assurance* (Jaminan)

Untuk mengetahui pendapat responden yang memilih ATM Setor Tunai maupun Teller dari aspek *assurance* (jaminan) dilihat melalui lima pernyataan berikut ini:

- a) Jasa layanan setor tunai memiliki keberagaman layanan yang berkualitas
- b) Jika terjadi kegagalan transaksi oleh sistem di jasa layanan setor tunai maka dapat dipertanggung jawabkan dengan baik oleh bank

- c) Jasa layanan setor tunai terbebas dari bahaya kejahatan saat melakukan transaksi
- d) Merasa tidak khawatir saat melakukan transaksi di jasa layanan setor tunai
- e) Privasi terjaga terkait jumlah uang yang disetorkan di jasa layanan setor tunai

Berdasarkan perhitungan tersebut maka diperoleh kriteria untuk mengukur jawaban responden pada *assurance* (jaminan). Adapun hasil jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

- a) ATM Setor Tunai

Tabel 4.19

Tanggapan Responden yang Memilih ATM Setor Tunai pada Variabel *Assurance* (Jaminan)

| No Pernyataan | Jawaban | | | | | Jumlah Respon den | Nilai Total | Kategori |
|----------------------|------------|-----------|----------|----------|-----------|-------------------------|----------------|----------|
| | STS (1) | TS (2) | R (3) | S (4) | SS (5) | | | |
| 1 | - | 4 | 9 | 33 | 12 | 58 | 227 | Terjamin |
| 2 | - | - | 14 | 37 | 7 | 58 | 225 | Terjamin |
| 3 | 1 | 1 | 23 | 24 | 9 | 58 | 213 | Terjamin |
| 4 | 1 | 1 | 13 | 37 | 6 | 58 | 219 | Terjamin |
| 5 | - | 2 | 4 | 37 | 15 | 58 | 239 | Terjamin |
| Jumlah nilai skor | | | | | | | 1.123 | |
| Rata-rata total skor | | | | | | | 224,6 | Terjamin |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

- b) Teller

Tabel 4.20

Jawaban Responden yang Memilih Teller pada Variabel *Assurance* (Jaminan)

| No Pernyataan | Jawaban | | | | | Jumlah Responden | Nilai Total | Kategori |
|----------------------|------------|-----------|----------|----------|-----------|---------------------|----------------|--------------------|
| | STS (1) | TS (2) | R (3) | S (4) | SS (5) | | | |
| 1 | - | - | 4 | 21 | 17 | 42 | 181 | Sangat Terjamin |
| 2 | - | - | 1 | 20 | 21 | 42 | 188 | Sangat Terjamin |
| 3 | - | - | 6 | 19 | 17 | 42 | 179 | Sangat Terjamin |
| 4 | - | - | 5 | 25 | 12 | 42 | 175 | Terjamin |
| 5 | - | 2 | 6 | 19 | 15 | 42 | 173 | Terjamin |
| Jumlah nilai skor | | | | | | | 896 | |
| Rata-rata total skor | | | | | | | 179,2 | Sangat Terjamin |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

c. Variabel *Tangible* (Bukti Fisik)

Untuk mengetahui pendapat responden yang memilih ATM Setor Tunai maupun Teller dari aspek *tangible* (bukti fisik) dilihat melalui lima pernyataan berikut ini:

- a) Penampilan ruangan layanan setor tunai bersih
- b) Tersedianya AC pada ruangan layanan setor tunai membuat ruangan menjadi nyaman
- c) Tersedianya ruang tunggu yang nyaman pada jasa layanan setor tunai
- d) Teknologi yang digunakan pada jasa layanan setor tunai sangat canggih
- e) Lokasi jasa layanan setor tunai strategi

Berdasarkan perhitungan tersebut maka diperoleh kriteria untuk mengukur

jawaban responden pada *tangible* (bukti fisik). Adapun hasil jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

a) ATM Setor Tunai

Tabel 4.21

Tanggapan Responden yang Memilih ATM Setor Tunai pada Variabel *Tangible* (Bukti Fisik)

| No Pernyataan | Jawaban | | | | | Jumlah Responden | Nilai Total | Kategori | |
|----------------------|---------|--------|-------|-------|--------|------------------|-------------|----------------------|---------------|
| | STS (1) | TS (2) | R (3) | S (4) | SS (5) | | | | |
| 1 | - | 1 | 6 | 37 | 14 | 58 | 238 | Terfasilitasi | |
| 2 | - | 1 | 1 | 34 | 22 | 58 | 251 | Sangat Terfasilitasi | |
| 3 | 1 | 6 | 11 | 28 | 12 | 58 | 218 | Terfasilitasi | |
| 4 | - | 1 | 2 | 40 | 15 | 58 | 243 | Terfasilitasi | |
| 5 | - | 2 | 11 | 32 | 13 | 58 | 230 | Terfasilitasi | |
| Jumlah nilai skor | | | | | | | | 1.180 | |
| Rata-rata total skor | | | | | | | | 236 | Terfasilitasi |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

b) Teller

Tabel 4.22

Tanggapan Responden yang Memilih Teller pada Variabel *Tangible* (Bukti Fisik)

| No Pernyataan | Jawaban | | | | | Jumlah Responden | Nilai Total | Kategori | |
|----------------------|---------|--------|-------|-------|--------|------------------|-------------|----------------------|---------------|
| | STS (1) | TS (2) | R (3) | S (4) | SS (5) | | | | |
| 1 | - | - | - | 28 | 14 | 42 | 182 | Sangat Terfasilitasi | |
| 2 | - | - | - | 24 | 18 | 42 | 186 | Sangat Terfasilitasi | |
| 3 | - | - | 4 | 28 | 10 | 42 | 174 | Terfasilitasi | |
| 4 | - | - | 8 | 25 | 9 | 42 | 169 | Terfasilitasi | |
| 5 | - | 1 | 7 | 28 | 6 | 42 | 165 | Terfasilitasi | |
| Jumlah nilai skor | | | | | | | | 876 | |
| Rata-rata total skor | | | | | | | | 175,2 | Terfasilitasi |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

d. Variabel Motivasi

Untuk mengetahui pendapat responden yang memilih ATM Setor Tunai maupun Teller dari aspek motivasi dilihat melalui enam pernyataan berikut ini:

- a) Jasa layanan setor tunai dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan
- b) Jasa layanan setor tunai dipilih yang aman dan nyaman
- c) Jasa layanan setor tunai dipilih yang cepat dan mudah
- d) Jasa layanan setor tunai digunakan untuk transfer ke rekening lain
- e) Jasa layanan setor tunai digunakan untuk menabung
- f) Jasa layanan setor tunai digunakan untuk melakukan pembayaran

Berdasarkan perhitungan tersebut maka diperoleh kriteria untuk mengukur jawaban responden pada variabel motivasi. Adapun hasil jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

- a) ATM Setor Tunai

Tabel 4.23

**Jawaban Responden yang Memilih ATM
Setor Tunai pada Variabel Motivasi**

| No Pernyataan | Jawaban | | | | | Jumlah Responden | Nilai Total | Kategori | |
|----------------------|------------|-----------|----------|----------|-----------|---------------------|----------------|-----------------------|-------------|
| | STS (1) | TS (2) | R (3) | S (4) | SS (5) | | | | |
| 1 | - | 1 | 2 | 37 | 18 | 58 | 246 | Sangat Termotivasi | |
| 2 | - | - | 4 | 29 | 25 | 58 | 253 | Sangat Termotivasi | |
| 3 | - | - | 1 | 34 | 23 | 58 | 254 | Sangat Termotivasi | |
| 4 | - | 3 | 9 | 32 | 14 | 58 | 231 | Termotivasi | |
| 5 | - | 1 | 2 | 34 | 21 | 58 | 249 | Sangat Termotivasi | |
| 6 | - | 3 | 12 | 30 | 13 | 56 | 227 | Termotivasi | |
| Jumlah skor | | | | | | | | 1.460 | |
| Rata-rata total skor | | | | | | | | 243,3 | Termotivasi |

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

b) Teller

Tabel 4.24

**Tanggapan Responden yang Memilih Teller pada
Variabel Motivasi**

| No Pernyataan | Jawaban | | | | | Jumlah Responden | Nilai Total | Kategori | |
|----------------------|------------|-----------|----------|----------|-----------|---------------------|----------------|-----------------------|-------------|
| | STS (1) | TS (2) | R (3) | S (4) | SS (5) | | | | |
| 1 | - | 2 | 1 | 32 | 7 | 42 | 170 | Termotivasi | |
| 2 | - | 1 | 3 | 23 | 15 | 42 | 178 | Sangat Termotivasi | |
| 3 | - | 1 | 1 | 29 | 11 | 42 | 176 | Sangat Termotivasi | |
| 4 | - | 5 | 5 | 24 | 8 | 42 | 161 | Termotivasi | |
| 5 | - | 1 | 2 | 26 | 13 | 42 | 177 | Sangat Termotivasi | |
| 6 | - | 6 | 5 | 24 | 7 | 42 | 158 | Termotivasi | |
| Jumlah nilai skor | | | | | | | | 1.020 | |
| Rata-rata total skor | | | | | | | | 170 | Termotivasi |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

3. Variabel Pendapatan

Pendapatan nasabah bank syariah yang memilih menggunakan ATM Setor Tunai dan Teller berbeda.

Pendapatan tersebut terbagi menjadi 4 golongan. Golongan pendapatan rendah yaitu rata-rata kurang dari Rp 1.500.000 per bulan, golongan pendapatan sedang yaitu rata-rata antara Rp 1.500.000 sampai dengan Rp 2.500.000 per bulan, golongan pendapatan tinggi yaitu rata-rata antara Rp 2.500.000 sampai dengan Rp 3.500.000 per bulan, dan golongan pendapatan sangat tinggi yaitu rata-rata lebih dari Rp 3.500.000 per bulan. Berikut ini perbedaannya:

Tabel 4.25

Pendapatan Nasabah Bank Syariah yang Memilih ATM
Setor Tunai

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Golongan Pendapatan Rendah | 17 | 29.3 | 29.3 | 29.3 |
| | Golongan Pendapatan Sedang | 20 | 34.5 | 34.5 | 63.8 |
| | Golongan Pendapatan Tinggi | 9 | 15.5 | 15.5 | 79.3 |
| | Golongan Pendapatan Sangat Tinggi | 12 | 20.7 | 20.7 | 100.0 |
| | Total | 58 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Pada pendapatan nasabah bank syariah yang memilih menggunakan ATM Setor Tunai dengan

golongan pendapatan rendah sebanyak 17 nasabah atau 29.3% dari total 58 nasabah, golongan pendapatan sedang sebanyak 20 nasabah atau 34.5%, golongan pendapatan tinggi sebanyak 9 nasabah atau 15.5% dan golongan pendapatan sangat tinggi sebanyak 12 orang atau 20.7%.

Sedangkan pendapatan nasabah bank syariah yang memilih menggunakan Teller, yaitu:

Tabel 4.26

Pendapatan Nasabah Bank Syariah yang Memilih Teller

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Golongan Pendapatan Rendah | 2 | 4.8 | 4.8 | 4.8 |
| Golongan Pendapatan Sedang | 8 | 19.0 | 19.0 | 23.8 |
| Golongan Pendapatan Tinggi | 22 | 52.4 | 52.4 | 76.2 |
| Golongan Pendapatan Sangat Tinggi | 10 | 23.8 | 23.8 | 100.0 |
| Total | 42 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Pada pendapatan nasabah bank syariah yang memilih menggunakan Teller dengan golongan pendapatan rendah sebanyak 2 nasabah atau 4.8% dari

total 42 nasabah, golongan pendapatan sedang sebanyak 8 nasabah atau 19%, golongan pendapatan tinggi sebanyak 22 nasabah atau 52.4% dan golongan pendapatan sangat tinggi sebanyak 10 orang atau 23.8%.

4.2.2 Uji Validitas

Uji validitas ini bertujuan untuk menguji tingkat ketepatan instrumen dalam mengukur variabel-variabel penelitian, apakah instrumen yang digunakan memenuhi syarat-syarat alat ukur yang baik atau tidak. Apabila instrumen penelitian tersebut memenuhi sifat valid dan reliabel, maka dikatakan baik atau sebaliknya.

Untuk tingkatan validitas dilakukan uji signifikan dengan membandingkan nilai r -hitung dengan r -tabel. Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 100, maka didapat nilai r -tabel sebesar 0.196. Kriteria pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikan 0.05 yaitu sebagai berikut:

1. Jika r hitung $\geq r$ tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0.05), maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
2. Jika r hitung $< r$ tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0.05), maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Setelah peneliti membagikan kuesioner kepada 100 responden, hasil olah data uji validitas menggunakan aplikasi SPSS 16 adalah sebagai berikut:

1. Variabel *Reliability* (Keandalan)

Tabel 4.27

Uji Validitas Variabel *Reliability* (Keandalan)

| Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|------------|----------|---------|------------|
| 1 | 0.731 | 0.196 | Valid |
| 2 | 0.616 | 0.196 | Valid |
| 3 | 0.693 | 0.196 | Valid |
| 4 | 0.540 | 0.196 | Valid |
| 5 | 0.558 | 0.196 | Valid |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai nilai r hitung $>$ r tabel sehingga pada taraf signifikansi 0.05 dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel *reliability* (keandalan) valid.

2. Variabel *Assurance* (Jaminan)

Tabel 4.28

Uji Validitas Variabel *Assurance* (Jaminan)

| Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|------------|----------|---------|------------|
| 1 | 0.758 | 0.196 | Valid |
| 2 | 0.684 | 0.196 | Valid |
| 3 | 0.859 | 0.196 | Valid |
| 4 | 0.759 | 0.196 | Valid |
| 5 | 0.481 | 0.196 | Valid |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai nilai r hitung $>$ r tabel sehingga pada taraf signifikansi 0.05 dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel *assurance* (jaminan) valid.

3. Variabel *Tangible* (Bukti Fisik)

Tabel 4.29

Uji Validitas Variabel *Tangible* (Bukti Fisik)

| Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|------------|----------|---------|------------|
| 1 | 0.740 | 0.196 | Valid |
| 2 | 0.656 | 0.196 | Valid |
| 3 | 0.693 | 0.196 | Valid |
| 4 | 0.666 | 0.196 | Valid |
| 5 | 0.663 | 0.196 | Valid |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai nilai r hitung $>$ r tabel sehingga pada taraf signifikansi 0.05 dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel *tangible* (bukti fisik) valid.

4. Variabel Motivasi

Tabel 4.30

Uji Validitas Variabel Motivasi

| Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|------------|----------|---------|------------|
| 1 | 0.651 | 0.196 | Valid |
| 2 | 0.805 | 0.196 | Valid |
| 3 | 0.750 | 0.196 | Valid |
| 4 | 0.745 | 0.196 | Valid |
| 5 | 0.678 | 0.196 | Valid |
| 6 | 0.769 | 0.196 | Valid |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai nilai r hitung $>$ r tabel sehingga pada taraf signifikansi 0.05 dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel motivasi valid.

4.2.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan alat pengukur yang sama pula. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengambilan keputusan berdasarkan jika nilai *Alpha* melebihi 0,6 maka pertanyaan variabel tersebut reliabel.

Setelah peneliti membagikan kuesioner kepada 100, hasil olah data uji reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS 16 adalah sebagai berikut:

1. Variabel *Reliability* (Keandalan)

Tabel 4.31

Uji Reliabilitas Variabel *Reliability* (Keandalan)

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .612 | 5 |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Dari tabel di atas nilai Cronbach Alpha sebesar $0.612 > 0.6$ maka dapat disimpulkan bahwa 5 pernyataan dari variabel *reliability* (keandalan) adalah reliabel.

2. Variabel *Assurance* (Jaminan)

Tabel 4.32

Uji Reliabilitas Variabel *Assurance* (Jaminan)

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .753 | 5 |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Dari tabel di atas nilai Cronbach Alpha sebesar $0.753 > 0.6$ maka dapat disimpulkan bahwa 5 pernyataan dari variabel *assurance* (jaminan) adalah reliabel.

3. Variabel *Tangible* (Bukti Fisik)

Tabel 4.33

Uji Reliabilitas Variabel *Tangible* (Bukti Fisik)

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .703 | 5 |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Dari tabel di atas nilai Cronbach Alpha sebesar $0.703 > 0.6$ maka dapat disimpulkan bahwa 5 pernyataan dari variabel *tangible* (bukti fisik) adalah reliabel.

4. Variabel Motivasi

Tabel 4.34

Uji Reliabilitas Variabel Motivasi

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .821 | 6 |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Dari tabel di atas nilai Cronbach Alpha sebesar $0.821 > 0.6$ maka dapat disimpulkan bahwa 6 pernyataan dari variabel motivasi adalah reliabel.

4.2.4 Uji Regresi Logistik

Dalam penelitian ini untuk menguji pengaruh variabel *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), motivasi, dan pendapatan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai harus melalui uji-uji dibawah ini:

1. Menilai Overall Fit Model

Uji ini digunakan untuk menilai model yang telah dihipotesiskan telah fit atau tidak dengan data. Hipotesis untuk menilai model fit adalah sebagai berikut:

H_0 : Model yang dihipotesiskan fit dengan data

H_1 : Model yang dihipotesiskan tidak fit dengan data

Dari hipotesis ini, agar model fit dengan data maka H_0 harus diterima. Statistik yang digunakan berdasarkan Likelihood. Likelihood L dari model adalah probabilitas bahwa model yang dihipotesiskan

menggambarkan data input. Adanya pengurangan nilai awal -2Log L dengan nilai -2LogL pada langkah berikutnya menggambarkan data input. Adanya pengurangan nilai antara nilai awal -2Log L dengan nilai -2Log L pada langkah berikutnya menunjukkan bahwa model yang dihipotesiskan fit dengan data. Penemuan likelihood (-2Log L) menunjukkan model regresi yang lebih baik dengan kata lain model yang dihipotesiskan fit dengan data.

Tabel 4.35

Menilai Overall Fit Model Pertama

Iteration History^{a,b,c}

| Iteration | | -2 Log likelihood | Coefficients |
|-----------|---|-------------------|--------------|
| | | | Constant |
| Step 0 | 1 | 136.059 | .320 |
| | 2 | 136.058 | .323 |
| | 3 | 136.058 | .323 |

a. Constant is included in the model.

b. Initial -2 Log Likelihood: 136.058

c. Estimation terminated at iteration number 3 because parameter estimates changed by less than .001.

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Tabel 4.36

Menilai Overall Fit Model Kedua

Iteration History^{a,b,c,d}

| Iteration | -2 Log likelihood | Coefficients | | | | | |
|-----------|-------------------|--------------|-------------|-----------|----------|----------|------------|
| | | Constant | Reliability | Assurance | Tangible | Motivasi | Pendapatan |
| Step 1 | 93.363 | -2.834 | .431 | -.363 | -.108 | .168 | -.429 |
| | 87.286 | -3.892 | .613 | -.582 | -.148 | .284 | -.565 |
| | 86.560 | -4.295 | .694 | -.695 | -.166 | .345 | -.608 |
| | 86.545 | -4.362 | .708 | -.715 | -.171 | .356 | -.613 |

| | | | | | | | |
|---|--------|--------|------|-------|-------|------|-------|
| 5 | 86.545 | -4.363 | .708 | -.715 | -.171 | .357 | -.614 |
| 6 | 86.545 | -4.363 | .708 | -.715 | -.171 | .357 | -.614 |

a. Method: Enter

b. Constant is included in the model.

c. Initial -2 Log Likelihood: 136.058

d. Estimation terminated at iteration number 6 because parameter estimates changed by less than .001.

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Hasil output tabel 4.35 untuk model yang hanya memasukkan konstanta menunjukkan nilai -2 Log L sebesar 136.058. Sedangkan output tabel 4.36 untuk model dengan konstanta dan variabel bebas menunjukkan nilai -2Log L sebesar 86.545. kedua nilai - 2 Log L mengalami penurunan menunjukkan bahwa Ho diterima. Dengan kata lain model yang dihipotesiskan fit dengan data.

2. Naglkerke R Square

Naglkerke R Square merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen mampu menjelaskan dan mempengaruhi variabel dependen. Nilai Naglkerke R Square bervariasi antara 1 (satu) sampai dengan 0 (nol). Jika nilai semakin mendekati 1 maka model dianggap semakin goodness of fit, sementara jika semakin mendekati 0 maka model dianggap tidak goodness of fit.

Tabel 4.37
Nagelkerke R Square

| Model Summary | | | |
|---------------|---------------------|----------------------|---------------------|
| Step | -2 Log likelihood | Cox & Snell R Square | Nagelkerke R Square |
| 1 | 86.545 ^a | .391 | .525 |

a. Estimation terminated at iteration number 6 because parameter estimates changed by less than .001.

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan hasil output tersebut, nilai Nagelkerke R Square sebesar 0.525. Angka ini menjelaskan bahwa variabel dalam penelitian ini mampu menjelaskan preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller sebesar 52.5%, sedangkan sisanya sebesar 47.5% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

3. Hosmer and Lameshow's Goodness of Fit Test

Kelayakan model regresi dinilai dengan menggunakan Hosmer and Lameshow's Goodness of Fit Test. Hosmer and Lameshow's Goodness of Fit Test menjadi hipotesis nol bahwa data empiris cocok atau sesuai dengan model (tidak ada perbedaan antara dengan data sehingga model data dikatakan fit). Adapun hasilnya:

- a) Jika nilai statistik Hosmer and Lameshow's Goodness of Fit Test sama dengan atau kurang dari

0,05 maka hipotesis nol ditolak yang berarti ada perbedaan signifikan antara model dengan nilai observasinya sehingga Goodness fit model tidak baik karena model tidak dapat memprediksi nilai observasinya.

- b) Jika nilai statistik Homer and Lameshow's Goodness of Fit test lebih besar dari 0,05 maka hipotesis nol tidak dapat ditolak dan berarti model mampu memprediksi nilai observasinya atau dapat dikatakan model dapat diterima karena cocok dengan data observasinya.

Tabel 4.38

Homer and Lameshow's Goodness of Fit test

| Hosmer and Lemeshow Test | | | |
|---------------------------------|------------|----|------|
| Step | Chi-square | Df | Sig. |
| 1 | 5.180 | 8 | .738 |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Tampilan output SPSS menunjukkan bahwa besarnya nilai statistik Homer and Lameshow's Goodness of Fit test sebesar 5.180 dengan probabilitas signifikansi 0,738 yang nilainya jauh di atas 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model dapat diterima.

4. Matriks Klasifikasi

Matriks klasifikasi menunjukkan nilai estimasi yang benar (correct) dan salah (incorrect). Pada kolom merupakan dua nilai prediksi dari variabel dependen. Pada baris menunjukkan nilai observasi sesungguhnya dari variabel dependen. Pada model yang sempurna, maka semua kasus akan berada pada diagonal dengan tingkat ketepatan peramalan 100%.

Tabel 4.39

Matriks Klasifikasi

Classification Table^a

| Observed | | | Predicted | | |
|----------|-------------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|--------------------|
| | | | Preferensi Jasa Layanan Setor Tunai | | Percentage Correct |
| | | | Teller | ATM Setor Tunai | |
| Step 1 | Preferensi Jasa Layanan Setor Tunai | Teller | 32 | 10 | 76.2 |
| | | ATM Setor Tunai | 10 | 48 | 82.8 |
| | | Overall Percentage | | | 80.0 |

a. The cut value is .500

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Hasil SPSS menunjukkan bahwa prediksi nasabah bank syariah yang memilih menggunakan ATM Setor Tunai sebesar 58 sedangkan hasil observasi hanya 48 jadi ketepatan klasifikasi 82,8% (48/58). Sedangkan prediksi nasabah bank syariah yang memilih menggunakan Teller sebesar 42, sedangkan hasil

observasi hanya 32 jadi ketepatan klasifikasi 76,2% (32/42) atau secara keseluruhan ketepatan klasifikasi adalah 80%.

5. Pengujian hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi (α) 5% atau 0,05. Kriteria penerimaan atau penolakan didasari oleh nilai signifikan, yaitu:

H_0 : Hipotesis ditolak apabila nilai signifikan > 0,05

H_1 : Hipotesis diterima apabila nilai signifikan < 0,05

Sebagaimana hasil output SPSS menunjukkan hasil berupa tabel di bawah ini:

Tabel 4.40

Pengujian Hipotesis

Variables in the Equation

| | | B | S.E. | Wald | Df | Sig. | Exp(B) |
|---------------------|-------------|--------|-------|--------|----|------|--------|
| Step 1 ^a | Reliability | .708 | .196 | 13.056 | 1 | .000 | 2.031 |
| | Assurance | -.715 | .191 | 14.067 | 1 | .000 | .489 |
| | Tangible | -.171 | .163 | 1.103 | 1 | .294 | .843 |
| | Motivasi | .357 | .129 | 7.670 | 1 | .006 | 1.429 |
| | Pendapatan | -.614 | .281 | 4.785 | 1 | .029 | .541 |
| | Constant | -4.363 | 3.669 | 1.414 | 1 | .234 | .013 |

a. Variable(s) entered on step 1: Reliability, Assurance, Tangible, Motivasi, Pendapatan.

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan hasil output tersebut menunjukkan persamaan regresi logistik sebagai berikut:

$$\text{Ln} \frac{p}{1-p} = -4,363 + 0,708 \text{ Reliability} - 0,715 \text{ Assurance} - 0,171$$

$$\text{Tangible} + 0,357 \text{ Motivasi} - 0,614 \text{ Pendapatan}$$

Atau

$$\begin{aligned} \frac{p}{1-p} &= e^{(-4,363 + 0,708 \text{ Reliability} - 0,715 \text{ Assurance} - 0,171 \text{ Tangible} \\ &\quad + 0,357 \text{ Motivasi} - 0,614 \text{ Pendapatan})} \\ &= e^{-4,363} + e^{0,708 \times \text{Reliability}} + e^{-0,715 \times \text{Assurance}} \\ &\quad + e^{-0,171 \times \text{Tangible}} + e^{0,357 \times \text{Motivasi}} + e^{-0,614 \times \text{Pendapatan}} \end{aligned}$$

Persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Jika *assurance*, *tangible*, motivasi, dan pendapatan dianggap konstan maka odds preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan ATM Setor Tunai akan naik dengan faktor 2,031 ($e^{0,708}$) untuk setiap unit kenaikan *reliability*. Dengan kata lain untuk setiap kali kenaikan *reliability* akan menunjukkan

kecenderungan preferensi nasabah bank menggunakan ATM Setor Tunai sebesar 2,031 kali lebih tinggi dibandingkan menggunakan Teller.

- 2) Jika *reliability*, *tangible*, motivasi, dan pendapatan dianggap konstan maka odds preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan ATM Setor Tunai akan turun dengan faktor 0,489 ($e^{-0,715}$) untuk setiap unit kenaikan *assurance*. Dengan kata lain untuk setiap kali kenaikan *assurance* akan menunjukkan kecenderungan preferensi nasabah bank menggunakan ATM Setor Tunai sebesar 0,489 kali lebih rendah dibandingkan menggunakan Teller. Hal ini berarti semakin tinggi *assurance* akan meningkatkan kecenderungan nasabah bank syariah memilih menggunakan Teller.
- 3) Jika *reliability*, *assurance*, motivasi, dan pendapatan dianggap konstan maka odds preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan ATM Setor Tunai akan turun dengan faktor 0,843 ($e^{-0,171}$) untuk setiap unit kenaikan *tangible*. Dengan kata lain untuk setiap kali kenaikan *tangible* akan menunjukkan kecenderungan preferensi nasabah bank menggunakan ATM Setor Tunai sebesar 0,843 kali lebih rendah dibandingkan menggunakan Teller. Hal ini berarti semakin tinggi

tangible akan meningkatkan kecenderungan nasabah bank syariah memilih menggunakan Teller.

- 4) Jika *reliability*, *assurance*, *tangible*, dan pendapatan dianggap konstan maka odds preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan ATM Setor Tunai akan naik dengan faktor 1,429 ($e^{0,357}$) untuk setiap unit kenaikan motivasi. Dengan kata lain untuk setiap kali kenaikan motivasi akan menunjukkan kecenderungan preferensi nasabah bank menggunakan ATM Setor Tunai sebesar 0,357 kali lebih tinggi dibandingkan menggunakan Teller.
- 5) Jika *reliability*, *assurance*, *tangible* dan motivasi dianggap konstan maka odds preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan ATM Setor Tunai akan turun dengan faktor 0,614 ($e^{-0,715}$) untuk setiap unit kenaikan pendapatan. Dengan kata lain untuk setiap kali kenaikan pendapatan akan menunjukkan kecenderungan preferensi nasabah bank menggunakan ATM Setor Tunai sebesar 0,614 kali lebih rendah dibandingkan menggunakan Teller. Hal ini berarti semakin tinggi pendapatan akan meningkatkan kecenderungan nasabah bank syariah memilih menggunakan Teller.

Dari hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan maka jawaban dari hipotesis yang telah dirumuskan adalah sebagai berikut:

1) Hipotesis 1 (H_1)

Berdasarkan tabel 4.40 di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 (5%). Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 (H_1) diterima, dengan kata lain variabel *reliability* (keandalan) berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller.

2) Hipotesis 2 (H_2)

Berdasarkan tabel 4.40 di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 (5%). Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 (H_2) diterima, dengan kata lain variabel *assurance* (jaminan) berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller.

3) Hipotesis 3 (H_3)

Berdasarkan tabel 4.40 di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi 0,294 lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05 (5%). Maka dapat disimpulkan

bahwa hipotesis 3 (H_3) ditolak, dengan kata lain variabel *tangible* (bukti fisik) tidak berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller.

4) Hipotesis 4 (H_4)

Berdasarkan tabel 4.40 di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi 0,006 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 (5%). Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 4 (H_4) diterima, dengan kata lain variabel motivasi berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller.

5) Hipotesis 5 (H_5)

Berdasarkan tabel 4.40 di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi 0,029 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 (5%). Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 5 (H_5) diterima, dengan kata lain variabel pendapatan berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller.

4.3 Pembahasan

Dengan melibatkan 100 responden, memberikan hasil mengenai perilaku preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller pada Bank Syariah di Kota Semarang. Hasil penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

4.3.1 Perilaku Preferensi Nasabah Bank Syariah dalam Menggunakan Jasa Layanan Setor Tunai

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari hasil rekapitulasi setiap pernyataan responden menunjukkan bahwa preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai lebih banyak pada ATM Setor Tunai daripada Teller. Nasabah bank syariah yang lebih memilih ATM Setor Tunai sebanyak 58 atau 58% dari total responden 100. Sedangkan nasabah bank syariah yang memilih Teller hanya sebesar 42 atau 42%. Perbedaan tersebut muncul dikarenakan nasabah bank syariah memiliki pandangan tersendiri terhadap faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih jasa layanan setor tunai tersebut. Perilaku preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai pada ATM Setor Tunai dan Teller adalah sebagai berikut:

Tabel 4.41
Perilaku Preferensi Nasabah Bank Syariah dalam
Menggunakan Jasa Layanan Setor Tunai pada ATM Setor
Tunai dan Teller

| Variabel | ATM Setor Tunai | Teller |
|-----------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| | Kriteria | |
| <i>Reliability</i> (Keandalan) | Sangat Andal | Andal |
| <i>Assurance</i> (Jaminan) | Terjamin | Sangat Terjamin |
| <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) | Memadai | Memadai |
| Motivasi | Termotivasi | Termotivasi |
| Pendapatan | Rata-Rata Golongan Pendapatan Sedang | Rata-rata Golongan Pendapatan Tinggi |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan aspek *reliability* (keandalan) menunjukkan bahwa nasabah bank syariah yang lebih memilih menggunakan ATM Setor Tunai memiliki tanggapan bahwa ATM Setor Tunai memiliki kriteria “Sangat Andal”. Dengan kata lain ATM Setor Tunai sangat memberikan kepercayaan dan kemampuannya kepada nasabah bank syariah. Kepercayaan dan kemampuan tersebut salah satunya adalah nasabah bank syariah sangat dapat memanfaatkan jam kerja pelayanan setor tunai kapan saja (24 jam) untuk setiap harinya. Sedangkan nasabah bank syariah yang memilih menggunakan Teller memiliki

tanggapan bahwa keandalan Teller memiliki kriteria “Andal”. Dengan kata lain Teller memberikan kepercayaan dan kemampuannya namun tidak seperti ATM Setor Tunai. Seperti halnya jam kerja pelayanan terbatas pada jam pelayanan kantor, tidak 24 jam seperti ATM Setor Tunai.

Berdasarkan aspek *assurance* (jaminan) menunjukkan bahwa nasabah bank syariah yang lebih memilih menggunakan ATM Setor Tunai memiliki tanggapan bahwa keamanan ATM Setor Tunai memiliki kriteria “Terjamin”. Dengan kata lain keamanan ATM Setor Tunai terjaga. Salah satunya dikarenakan tersedia CCTV yang mengawasi nasabah pada saat melakukan transaksi setor tunai. Sedangkan nasabah bank syariah yang memilih menggunakan Teller memiliki tanggapan bahwa keamanan Teller memiliki kriteria “Sangat Terjamin”. Hal ini dikarenakan keamanan di dalam Teller sangat terjaga karena tidak hanya tersedia CCTV yang mengawasi nasabah namun juga adanya petugas *security* yang kapan saja dapat membantu mengawasi dan menjaga nasabah dengan lebih baik.

Berdasarkan aspek *tangible* (bukti fisik), nasabah yang lebih memilih menggunakan ATM Setor Tunai maupun Teller sama-sama memiliki tanggapan bahwa bukti fisik ATM Setor Tunai dan Teller “Terfasilitasi”. Dengan kata lain bukti fisik ATM Setor Tunai dan Teller

sama-sama memfasilitasi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai tersebut. ATM Setor Tunai dan Teller memiliki teknologi yang sama canggihnya untuk memproses transaksi setor tunai. Selain itu letak kantor dan ATM berada pada posisi yang strategis untuk dapat dijangkau dengan mudah oleh nasabah. Kenyamanannya pun memadai karena sama-sama tersedia AC pada ruangan.

Berdasarkan aspek motivasi, nasabah yang lebih memilih menggunakan ATM Setor Tunai maupun Teller sama-sama memiliki tanggapan bahwa nasabah bank syariah “Termotivasi” menggunakan jasa layanan setor tunai tersebut. Nasabah bank syariah menggunakan kedua jasa tersebut karena memiliki suatu dorongan atau suatu penyebab yang sama yaitu pemenuhan kebutuhan. Melalui ATM Setor Tunai maupun Teller, nasabah bank syariah dapat menggunakannya untuk menabung, transfer ke rekening lain dan untuk melakukan pembayaran.

Berdasarkan aspek pendapatan menunjukkan bahwa nasabah bank syariah yang lebih memilih menggunakan ATM Setor Tunai memiliki “Rata-Rata Golongan Pendapatan Sedang”. Golongan pendapatan tersebut adalah Rp 2.500.000,- per bulan. Sedangkan nasabah bank syariah yang memilih menggunakan Teller memiliki “Rata-Rata Golongan Pendapatan Tinggi”.

Golongan pendapatan tersebut adalah Rp 2.500.000,- sampai Rp 3.500.000 per bulan. Nasabah bank syariah yang memiliki kedua golongan pendapatan yang berbeda tersebut akan melakukan perilaku setor tunai yang berbeda pula. Semakin besar tingkat pendapatan nasabah maka perilaku nasabah seperti setor tunai juga akan semakin besar. Nasabah yang berpendapatan tinggi akan melakukan setor tunai lebih banyak daripada nasabah yang berpendapatan sedang. Dengan melakukan setor yang lebih banyak tersebut maka nasabah akan memilih jasa layanan yang lebih aman yaitu Teller daripada ATM Setor Tunai.

4.3.2 Pengaruh Variabel *Reliability* (Keandalan) terhadap Preferensi Nasabah Bank Syariah dalam Menggunakan Jasa Layanan Setor Tunai

Hasil pengujian membuktikan bahwa variabel *reliability* (keandalan) memiliki pengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai. Hasil ini sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan. Sebagaimana uji hipotesis menunjukkan nilai signifikansi variabel *reliability* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0.05. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Ratnasari (2011) dimana *reliability* merupakan dimensi yang paling kritis untuk mengukur kualitas layanannya berdasarkan

pertimbangan pelanggan. Aspek *reliability* menjadi pertimbangan paling utama dalam menentukan suatu layanan yang akan dipilih oleh pelanggan.

Reliability atau yang disebut dengan keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Preferensi jasa layanan setor tunai yang berupa ATM Setor Tunai dan Teller memberikan pelayanan yang dapat diandalkan oleh nasabah. Daya tampung kas setoran ATM Setor Tunai dan Teller memadai, kemampuannya dalam menghitung jumlah setoran cepat dan teliti, dan memberikan bukti setoran tanpa kesalahan serta jam kerja pelayanan pada ATM Setor Tunai tersedia 24 jam dan Teller tersedia selama jam kerja kantor. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmadhania (2014). Variabel *reliability* mempunyai pengaruh terhadap preferensi nasabah dalam melakukan setor tunai.

Semakin besar *reliability* maka mengakibatkan nasabah bank syariah memiliki kecenderungan lebih memilih menggunakan ATM Setor Tunai. Nilai odds ratio sebesar 2,031 menunjukkan bahwa semakin tinggi faktor *reliability* akan meningkatkan kecenderungan nasabah bank syariah lebih memilih menggunakan ATM Setor Tunai sebesar 2,031 kali lebih tinggi dibandingkan dengan nasabah bank syariah yang memilih menggunakan Teller.

Semakin besar kemampuan jasa layanan setor tunai mengakibatkan nasabah bank syariah lebih memilih menggunakan ATM Setor Tunai. Hal ini dikarenakan kemampuan ATM Setor Tunai lebih baik dibandingkan Teller. Salah satunya seperti jam layanan yang diberikan selama 24 jam sedangkan jam kerja pelayanan Teller terbatas pada jam pelayanan kantor.

4.3.3 Pengaruh Variabel *Assurance* (Jaminan) terhadap Preferensi Nasabah Bank Syariah dalam Menggunakan Jasa Layanan Setor Tunai

Hasil pengujian membuktikan bahwa variabel *assurance* (jaminan) memiliki pengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai. Hasil ini sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan. Sebagaimana uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel *assurance* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0.05. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Ratnasari (2011) dimana *assurance* merupakan dimensi yang paling kritis kedua untuk mengukur kualitas layanannya berdasarkan pertimbangan pelanggan. Dimensi *assurance* menjadi pertimbangan pelanggan dalam menggunakan suatu jasa layanan setelah aspek keandalannya.

Assurance merupakan jaminan atas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Preferensi jasa layanan setor tunai yang berupa ATM Setor Tunai dan Teller memberikan jaminan terhadap nasabah. Jaminan tersebut meliputi keberagaman layanan yang berkualitas seperti tersedianya layanan untuk menabung, pembayaran, dan transfer ke rekening lain. Jika terjadi kegagalan transaksi oleh sistem maka dapat dipertanggung jawabkan dengan baik oleh bank, terbebas dari bahaya kejahatan saat melakukan transaksi karena tersedia kamera CCTV dan petugas keamanan yang mengawasi serta privasi nasabah terkait jumlah uang yang disetorkan terjaga. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmadhania (2014). Variabel *assurance* mempunyai pengaruh terhadap preferensi nasabah dalam melakukan setor tunai.

Semakin besar *assurance* maka mengakibatkan nasabah bank syariah memiliki kecenderungan lebih memilih menggunakan Teller. Nilai odd ratio sebesar 0,489 menunjukkan bahwa semakin tinggi faktor *assurance* akan meningkatkan kecenderungan nasabah bank syariah lebih memilih menggunakan Teller sebesar 0,489 kali lebih tinggi dibandingkan dengan nasabah bank syariah yang memilih menggunakan ATM Setor Tunai. Semakin besar jaminan jasa layanan setor tunai yang

diberikan mengakibatkan nasabah bank syariah lebih memilih menggunakan Teller. Hal ini dikarenakan keamanan di dalam Teller lebih terjaga karena tidak hanya tersedia CCTV yang mengawasi nasabah namun juga adanya petugas *security* yang kapan saja dapat membantu mengawasi dan menjaga nasabah secara lebih baik daripada ATM Setor Tunai yang hanya tersedia CCTV untuk keamanannya.

4.3.4 Pengaruh Variabel *Tangible* (Bukti Fisik) terhadap Preferensi Nasabah Bank Syariah dalam Menggunakan Jasa Layanan Setor Tunai

Hasil pengujian membuktikan variabel *tangible* (bukti fisik) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai. Hasil ini tidak sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan. Uji signifikansi variabel independen secara individual menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel *tangible* sebesar 0,294 lebih besar dari 0.05.

Tangible atau bukti fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti fisik ini berupa penampilan ruangan, tersedianya AC dan ruang tunggu, teknologi yang canggih dan lokasi yang strategis pada jasa layanan setor tunai bank syariah. Ketidak adanya pengaruh ini

disebabkan karena preferensi jasa layanan setor tunai antara ATM Setor Tunai dan Teller tidak jauh berbeda. Nasabah bank syariah menyatakan bahwa ATM Setor Tunai dan Teller memiliki teknologi yang sama-sama canggih, memberikan penampilan ruangan yang bersih, tersedia AC dan lokasi keduanya strategis untuk dapat dijangkau oleh nasabah bank syariah. Sedangkan perbedaannya hanya ruang tunggu yang tidak tersedia di ATM Setor.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Ratnasari (2011) dimana *tangible* merupakan dimensi yang paling kritis ketiga untuk mengukur kualitas layanannya berdasarkan pertimbangan pelanggan. *Tangible* seharusnya menjadi pertimbangan nasabah yang ketiga setelah aspek keandalan dan jaminannya.

4.3.5 Pengaruh Variabel Motivasi terhadap Preferensi Nasabah Bank Syariah dalam Menggunakan Jasa Layanan Setor Tunai

Hasil pengujian membuktikan variabel motivasi memiliki pengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai. Sebagaimana uji hipotesis bahwa nilai signifikansi variabel motivasi sebesar 0,006 lebih kecil dari 0.05. Hal ini sejalan

dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurjannah (2017) dimana variabel motivasi berpengaruh positif terhadap penggunaan ATM.

Motivasi merupakan kondisi psikologis atau keadaan dalam diri seseorang yang akan membangkitkan atau menggerakkan dan membuat seseorang untuk tetap tertarik dalam melakukan kegiatan untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan. Nasabah yang menggunakan jasa layanan setor tunai disebabkan karena adanya unsur pemenuhan kebutuhan. Kebutuhan tersebut antara lain setor tunai untuk menabung, transfer ke rekening lain, dan melakukan pembayaran. Selain itu karena adanya preferensi berupa ATM Setor Tunai dan Teller, nasabah bank syariah memilih salah satu diantaranya karena memilih jasa layanan atas pertimbangan yang aman dan nyaman maupun yang cepat dan mudah.

Semakin besar motivasi maka mengakibatkan nasabah bank syariah memiliki kecenderungan lebih memilih menggunakan ATM Setor Tunai. Nilai odd ratio sebesar 1,429 menunjukkan bahwa semakin tinggi faktor motivasi akan meningkatkan kecenderungan nasabah bank syariah lebih memilih menggunakan ATM Setor Tunai sebesar 1,429 kali lebih tinggi dibandingkan dengan nasabah bank syariah yang memilih menggunakan Teller. Semakin besar motivasi nasabah bank syariah mengakibatkan

nasabah lebih memilih menggunakan ATM Setor Tunai. Hal ini dikarenakan ATM Setor Tunai lebih memenuhi kebutuhan nasabah. ATM Setor Tunai lebih mudah dan cepat untuk transaksi setor tunai kapan pun nasabah butuhkan. Selain itu nasabah bank syariah tidak hanya dapat menabung melalui ATM Setor Tunai, melainkan juga dapat melakukan transaksi lain seperti transfer ke rekening lain dan melakukan suatu pembayaran.

4.3.6 Pengaruh Variabel Pendapatan terhadap Preferensi Nasabah Bank Syariah dalam Menggunakan Jasa Layanan Setor Tunai

Hasil pengujian membuktikan variabel pendapatan memiliki pengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan. Sebagaimana uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel pendapatan sebesar 0,029 lebih kecil dari 0.05. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhlis (2011) dimana variabel pendapatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap probabilitas menabung di bank syariah. Penelitian ini juga sejalan dengan Rivai (2000), dengan hasil kesimpulannya menyatakan bahwa pendapatan berpengaruh signifikan terhadap pilihan menabung di bank syariah.

Pendapatan yang dimiliki nasabah tersebut digunakannya untuk setor tunai melalui preferensi jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller baik itu untuk menabung, melakukan jasa pembayaran dan transfer ke rekening lain. Besar kecilnya pendapatan mempengaruhi preferensi jasa layanan setor tunainya. Hal ini sejalan dengan Keynes dalam Ardo (2014), tidak semua pendapatan yang diperoleh masyarakat dibelanjakan untuk barang dan jasa, tetapi sebagian akan ditabungkan. Tingginya tingkat tabungan bergantung pada besar kecilnya pendapatan.

Semakin besar pendapatan maka mengakibatkan nasabah bank syariah memiliki kecenderungan lebih memilih menggunakan Teller. Nilai odd ratio sebesar 0,541 menunjukkan bahwa semakin tinggi faktor pendapatan akan meningkatkan kecenderungan nasabah bank syariah lebih memilih menggunakan Teller sebesar 0,541 kali lebih tinggi dibandingkan dengan nasabah bank syariah yang memilih menggunakan ATM Setor Tunai. Hal ini dikarenakan dengan pendapatan yang besar tersebut maka nasabah akan menggunakan jasa tersebut untuk setor tunai dengan jumlah yang besar juga. Oleh karena itu nasabah akan memilih menggunakan jasa yang lebih aman yaitu teller.

4.3.7 Ringkasan Penelitian

Ringkasan hasil penelitian akan disajikan dalam tabel 4.42 tentang perilaku preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai dan tabel 4.43 tentang pengaruh variabel-variabel terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller. Ringkasan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.42

Ringkasan Penelitian

Perilaku Preferensi Nasabah Bank Syariah dalam Menggunakan Jasa Layanan Setor Tunai

| | |
|---|--|
| Perilaku Preferensi Nasabah Bank Syariah dalam Menggunakan Jasa Layanan Setor Tunai | Nasabah bank syariah lebih memilih menggunakan ATM Setor Tunai daripada Teller |
|---|--|

Tabel 4.43

Ringkasan Penelitian

Variabel yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Bank Syariah dalam Menggunakan Jasa Layanan Setor Tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller

| Variabel Independen (Bebas) | Variabel Dependen (Terikat) | Keterangan |
|--------------------------------|---------------------------------------|------------------------|
| <i>Reliability</i> (Keandalan) | Preferensi nasabah bank syariah dalam | Berpengaruh signifikan |

| | | |
|----------------------------------|---|------------------------------|
| | menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller | |
| <i>Assurance</i> (Jaminan) | Preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller | Berpengaruh signifikan |
| <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) | Preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller | Tidak berpengaruh signifikan |
| Motivasi | Preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller | Berpengaruh signifikan |
| Pendapatan | Preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller | Berpengaruh signifikan |

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai lebih memilih ATM Setor Tunai daripada Teller. Hal tersebut disebabkan nasabah bank syariah memiliki pandangan tersendiri mengenai kedua jasa layanan setor tunai tersebut. Nasabah bank syariah yang memilih menggunakan ATM Setor Tunai lebih memperhatikan pada aspek keandalannya. Sedangkan nasabah yang bank syariah yang memilih Teller lebih memperhatikan pada aspek jaminannya.
2. Variabel *reliability* (keandalan) memiliki pengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller. ATM Setor Tunai dan Teller memberikan pelayanan yang dapat diandalkan oleh nasabah. Daya tampung kas setoran ATM Setor Tunai dan Teller memadai, kemampuannya dalam menghitung jumlah setoran cepat dan teliti, dan memberikan bukti setoran tanpa kesalahan serta jam kerja pelayanan pada ATM Setor Tunai tersedia 24 jam dan Teller tersedia selama jam kerja kantor.
3. Variabel *assurance* (jaminan) memiliki pengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan

jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller. ATM Setor Tunai dan Teller memberikan jaminan terhadap nasabah. Jaminan tersebut meliputi keberagaman layanan yang berkualitas, jika terjadi kegagalan transaksi oleh sistem maka dapat dipertanggung jawabkan dengan baik oleh bank, terbebas dari bahaya kejahatan saat melakukan transaksi karena tersedia kamera CCTV dan petugas keamanan yang mengawasi serta privasi nasabah terkait jumlah uang yang disetorkan terjaga.

4. Variabel *tangible* (bukti fisik) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller. Ketidak adanya pengaruh ini disebabkan karena preferensi jasa layanan setor tunai antara ATM Setor Tunai dan Teller tidak jauh berbeda. Nasabah bank syariah menyatakan bahwa ATM Setor Tunai dan Teller memiliki teknologi yang sama-sama canggih, memberikan penampilan ruangan yang bersih, tersedia AC dan lokasi keduanya strategis untuk dapat dijangkau oleh nasabah bank syariah.
5. Variabel motivasi memiliki pengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller. Nasabah yang menggunakan jasa layanan setor tunai disebabkan karena adanya unsur pemenuhan kebutuhan. Kebutuhan tersebut antara lain setor tunai untuk menabung, transfer ke rekening lain, dan melakukan pembayaran. Selain itu karena adanya preferensi berupa ATM

Setor Tunai dan Teller, nasabah bank syariah memilih salah satu diantaranya karena memilih jasa layanan atas pertimbangan yang aman dan nyaman maupun yang cepat dan mudah.

6. Variabel pendapatan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller. Pendapatan yang dimiliki nasabah tersebut digunakannya untuk setor tunai. Besar kecilnya pendapatan tersebut mempengaruhi preferensi menggunakan jasa layanan setor tunainya.

5.2 Saran

Melihat keterbatasan dari penelitian ini, maka perlu dilakukan beberapa penelitian lanjutan sehingga dapat menjawab keterbatasan dari penelitian ini. Penulis akan memberikan beberapa saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi semua pihak. Saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Nasabah bank syariah memiliki layanan setor tunai berupa ATM Setor Tunai dan Teller, Namun tidak semua bank syariah yang memiliki layanan ATM Setor Tunai. Hal tersebut menyebabkan teknologi bank syariah ketinggalan jauh dengan teknologi bank konvensional. Oleh karena itu melalui hasil penelitian ini maka pihak bank dapat mengevaluasi kembali agar teknologi bank syariah harus segera ditingkatkan. Mengingat bahwa hasil penelitian menunjukkan nasabah bank syariah lebih memilih ATM Setor tunai daripada Teller.

2. Penelitian berikutnya diharapkan menggunakan sampel yang lebih banyak dan menggunakan variabel-variabel lain yang belum diteliti karena variabel-variabel dalam penelitian ini hanya mampu menjelaskan preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan setor tunai melalui ATM Setor Tunai dan Teller sebesar 52.5%.
3. Penelitian berikutnya juga diharapkan mengandung muatan Ekonomi Islam yang lebih baik seperti variabel kehati-hatian nasabah bank syariah terhadap besarnya resiko *cyber crime* yang dapat terjadi pada ATM Setor Tunai maupun variabel-variabel lainnya yang bermuatan Ekonomi Islam.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Abdurokhim. 2016. *Jurnal Ilmiah Indonesia: Analisis Komparatif Penggunaan Sistem Informasi Perbankan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional* Vol I No 1.
- Al Arif, M. Nur Rianto. Euis Amalia. 2010. *Teori Mikroekonomi: Suatu Perbandingan Ekonomi Islam dan Ekonomi Konvensional*. Jakarta: Kencana.
- Alamsyah, Halim. Artikel: *Perkembangan dan Prospek Perbankan Syariah Indonesia: Tantangan dalam Menyongsong MEA 2015, Milad ke-8 Ikatan Ahli Ekonomi Islam (IAEI)*.
- Alwi, Hasan. 2003. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arno, Abd. Kadir. 2014. *Jurnal Muamalah: Preferensi Guru dan Dosen dalam Menyimpan Dana pada Bank Syariah di Kota Palopo (Kajian pada Lembaga Pendidikan Islam)*, Vol IV No 1 April.
- BN, Marbun. 2003. *Kamus Manajemen*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Boediono. 2002. *Pengantar Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Bolang, Vinny Ribka. James D. D. Massie, Agus Supandi Soegoto. 2015. *Peran Pelayanan Teller dan Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado*.

- Bungin, M. Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Bungin, M. Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Kencana Group.
- Danil, Mahyu. *Pengaruh Pendapatan terhadap Tingkat Konsumsi pada Pegawai Negeri Sipil di Kantor Bupati Kabupaten Bireuen*. Jurnal Ekonomika Universitas Almuslim Bireuen Aceh Vol IV No 7.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1998. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Desmita. 2008. *Psikologi Perkembangan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fauzi, Muchammad. 2011. *Jurnal Economica: Pengaruh Kinerja Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap Kepercayaan Partisipasi Relationship dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Jawa Tengah*. Volume II Edisi 1 Mei 2011.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 Update PLS Regresi Edisi 5*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi Edisi 7*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI). 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama Edisi Ke-1.
- Karim, Adiwarmarman. 2012. *Ekonomi Mikro Islami*. Jakarta: Rajawali Pers.

Khasanah, Arinal. 2016. Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pendapatan, Motivasi, dan Promosi terhadap Keputusan menjadi Nasabah Lembaga Keuangan Syariah.

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Indeks.

Kotler, Philip 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi Dua Belas Jilid 1*. Jakarta: Indeks.

Kurniati. 2012. *Jurnal: Analisis Persepsi dan Preferensi Nasabah Muslim dan Nasabah Non Muslim terhadap Keputusan Memilih Perbankan Syariah di Provinsi DIY*, Volume II No 2 Desember 2012/1433 H.

Lubis, Siska Rahmadani. 2014. *Peranan Cash Deposit Machine (CDM) terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan pada PT Bank SUMUT Cabang Utama Medan.*

Luhung, Husny Rabista. 2016. *Pengaruh Pendapatan Orang Tua terhadap Alokasi Biaya Pendidikan Anak pada Pengrajin Tikar dengan Orientasi Orang Tua sebagai Variabel Intervening (Studi pada Home Industri Tikar tenun CV Andalan Lamongan)*. Skripsi: Surabaya.

Maski, Ghozali. 2007. *Analisis Keputusan Nasabah Menabung: Pendekatan Komponen dan Model Logistik Studi pada Bank Syariah di Malang*

Muhammad. 2000. *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press.

Muhammad. 2002. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: AMPYKPN.

Muhlis. 2011. *Disertasi: Perilaku Menabung di Perbankan Syariah Jawa Tengah*.

- Nurjannah, Saniyyah Rana. 2017. *Pengaruh Motivasi, Persepsi, Pembelajaran, Kepercayaan dan Brand terhadap Penggunaan ATM di BNI Syariah KC Yogyakarta.*
- Pradhanawati, Ari. 2011. *Potensi dan Preferensi terhadap Perilaku Memilih Pegadaian Syariah.* Bandung: Jurnal.
- Prasetyo, Bambang. Lina Miftahul Jannah. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Prasetyoningrum, Ari Kristin. 2016. *Jurnal Economica: Analisis Tingkat Kesehatan PT Bank BRISyariah Periode 2011-2014 dengan Menggunakan Metode CAMEL.* Volume VII Edisi 2 Oktober 2016.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS.* Yogyakarta: MediaKom.
- Putri, Selvie Sandwi. 2008. *Respon Nasabah terhadap Peran Teller dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Bank Harta Insan Karimah Ciledug)*
- Rahmadhania, Idfizati Merystiayu. 2014. *Analisis Perilaku Preferensi Nasabah dalam Melakukan Setor Tunai (Studi Layanan Teller dan Cash Deposit Machine PT Bank Swasta XXX Malang)*
- Ratnasari, Ririn Tri. Mastuti Aksa. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa.* Surabaya: Ghalia Indonesia.
- Reksoprayitno. 2004. *Sistem Ekonomi dan Demokrasi Ekonomi.* Jakarta: Bima Grafika.
- Robert S, Pyndick. Daniel L. Rubinfeld. 2012. *Mikroekonomi.* Jakarta: Erlangga.
- Sardiman, M. 2012. *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Save, Dagun M. 2006. *Kamus Besar Ilmu Pengetahuan*. Jakarta: Lembaga Pengkajian Kebudayaan Nusantara (LPKN).
- Setiadi, Nugroho J. 2015. *Perilaku Konsumen: Persepektif Jontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Siregar, Sofiyan. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Soemitra, Andri. 2009. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Statistik Perbankan Indonesia, Oktober 2017
- Statistik Perbankan Syariah 2007-2017
- Suadah. 2015. *Studi Perbandingan Kepuasan Nasabah antara Setoran Manual dan Menggunakan Mesin Setoran Tunai pada Bank BCA Kota Banjarmasin*.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sulthoni, Hasan. 2015. *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam: Teori dan Praktik*. STAI Muhammadiyah Tulungagung. Volume 02 Nomor 02 November

Suryani, Tatik. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sutanto, Herry. Khaerul Umam. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Loyalitas Prima*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality Satisfaction Edisi Ketiga*.

Uno, Hamzah B. 2012. *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara.

UU No 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

Wawancara dengan Bayu Ariawan Bagian Informasi dan Dokumentasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Kantor Regional 3 Jawa Tengah dan DIY pada tanggal 14 Maret 2018 pukul 17.14 WIB.

Wawancara dengan nasabah bank syariah pada 5 Januari 2018 pukul 09.30 WIB.

Widarjono, Agus. 2015. *Analisis Multivariat Terapan dengan Program SPSS, AMOS, dan SMARTPLS*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

www.bnisyariah.co.id diakses pada tanggal 21 Oktober 2017 pukul 09.29 WIB.

LAMPIRAN A
KUESIONER



KEMENTRIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Tlp/Fax. 7601291, 7624691
Semarang 50185

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr/i Nasabah Bank Syariah
di Semarang

Dengan Hormat,

Saya memberitahukan bahwa saya adalah mahasiswa Jurusan Ekonomi Islam di UIN Walisongo Semarang yang sedang mengadakan Skripsi dengan judul Analisis Perilaku Preferensi Nasabah Bank Syariah dalam Menggunakan Jasa Layanan Setor Tunai (Studi Kasus pada Bank Syariah di Kota Semarang)

Sehubungan dengan hal itu, saya memohon dengan hormat atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi angket (kuesioner) sebagaimana terlampir. Semua data tersebut hanya untuk penyusunan Skripsi bukan untuk dipublikasikan atau digunakan untuk kepentingan lainnya dan kerahasiaan identitas akan tetap terjaga. Peran Bapak/Ibu/Sdr/i sangat bermanfaat untuk penelitian saya.

Atas partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/i, saya sampaikan terima kasih.

Hormat Saya,

Retnandi Meita Putri

I. Pertanyaan Mengenai Data Pribadi Responden

Responden diharap menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut dengan memberi tanda \surd pada salah satu jawaban pada pilihan yang tersedia.

1. Nomor : (Diisi oleh peneliti)
2. Nama :
3. Alamat :
4. Jenis Kelamin Laki-laki Perempuan
5. Umur Kurang dari sama dengan 20 tahun
 31-40 tahun
 21-30 tahun
 41 tahun ke atas
6. Pekerjaan PNS Pegawai Swasta
 Mahasiswa Wiraswasta
 Lain-lain
7. Lama menjadi Nasabah 1-3 tahun
 Lebih dari 3 tahun
8. Bank BNI Syariah
 Maybank Syariah
 CIMB Niaga Syariah
 Danamon Syariah

II. Tanggapan Responden tentang Analisis Perilaku Preferensi Nasabah Bank Syariah dalam Menggunakan Jasa Layanan Setor Tunai (Studi Kasus pada Bank Syariah di Kota Semarang)

Petunjuk Pengisian:

1. Mohon jawab setiap item-pernyataan di bawah ini dengan memberi tanda \surd pada salah satu kolom jawaban yang tersedia.

2. Jika pada item pernyataan variabel terikat responden memberi tanda \surd pada nomor 1 yaitu memilih menggunakan jasa layanan ATM setor tunai, maka item pernyataan variabel bebas berlaku untuk ATM setor tunai.
3. Jika pada item pernyataan variabel terikat responden memberi tanda \surd pada nomor 2 yaitu memilih menggunakan jasa layanan teller, maka item pernyataan variabel bebas berlaku untuk teller

Keterangan Menjawab :

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

R : Ragu-ragu

Variabel Terikat

Perilaku Preferensi Nasabah Bank Syariah dalam Menggunakan Jasa Layanan Setor Tunai (Y)

| No | Pernyataan | Jawaban |
|----|---|---------|
| 1 | Saya memilih menggunakan jasa layanan ATM setor tunai untuk setor tunai | |
| 2 | Saya memilih menggunakan jasa layanan teller untuk setor tunai | |

Variabel Bebas

Variabel yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Bank Syariah dalam Menggunakan Jasa Layanan Setor Tunai (ATM Setor Tunai dan Teller)

A. *Reliability* / Keandalan (X1)

| No | Pernyataan | SS | S | R | TS | STS |
|----|---|----|---|---|----|-----|
| 1 | Daya tampung kas setoran layanan yang saya pilih tersebut memadai | | | | | |
| 2 | Jasa layanan yang saya pilih | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| | tersebut dapat diandalkan untuk transaksi setor tunai | | | | | |
| 3 | Jasa layanan yang saya pilih tersebut memiliki kemampuan dalam menghitung jumlah setoran secara cepat dan teliti | | | | | |
| 4 | Jam kerja pelayanan yang saya pilih tersebut memadai | | | | | |
| 5 | Jasa layanan yang saya pilih tersebut memberikan bukti setoran tanpa kesalahan | | | | | |

B. Assurance / Jaminan (X2)

| No | Pernyataan | SS | S | R | TS | STS |
|----|---|----|---|---|----|-----|
| 6 | Jasa layanan yang saya pilih tersebut memiliki keberagaman layanan yang berkualitas | | | | | |
| 7 | Jika terjadi kegagalan transaksi oleh sistem di jasa layanan yang saya pilih tersebut maka dapat dipertanggung jawabkan dengan baik oleh bank | | | | | |
| 8 | Jasa layanan yang saya pilih tersebut terbebas dari bahaya kejahatan saat saya melakukan transaksi | | | | | |
| 9 | Saya merasa tidak khawatir saat melakukan transaksi di jasa layanan yang saya pilih tersebut | | | | | |
| 10 | Privasi saya terjaga terkait jumlah uang yang disetorkan di jasa layanan yang saya pilih tersebut | | | | | |

C. Tangible / Bukti Fisik (X3)

| No | Pernyataan | SS | S | R | TS | STS |
|----|---------------------------------|----|---|---|----|-----|
| 11 | Penampilan ruangan layanan yang | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| | saya pilih tersebut sangat bersih | | | | | |
| 12 | Tersedianya AC pada ruangan layanan yang saya pilih tersebut membuat ruangan menjadi nyaman | | | | | |
| 13 | Tersedianya ruang tunggu yang nyaman pada jasa layanan yang saya pilih tersebut | | | | | |
| 14 | Teknologi yang digunakan pada jasa layanan yang saya pilih tersebut sangat canggih | | | | | |
| 15 | Lokasi jasa layanan yang saya pilih tersebut strategis | | | | | |

D. Motivasi (X4)

| No | Pernyataan | SS | S | R | TS | STS |
|----|---|----|---|---|----|-----|
| 16 | Saya membutuhkan jasa layanan setor tunai untuk memenuhi kebutuhan saya | | | | | |
| 17 | Saya memilih menggunakan jasa layanan setor tunai yang aman dan nyaman | | | | | |
| 18 | Saya memilih menggunakan jasa layanan setor tunai yang cepat dan mudah | | | | | |
| 19 | Saya menggunakan jasa layanan setor tunai untuk transfer ke rekening lain | | | | | |
| 20 | Saya menggunakan jasa layanan setor tunai untuk menabung | | | | | |
| 21 | Saya menggunakan jasa layanan setor tunai untuk melakukan pembayaran | | | | | |

E. Pendapatan (X5)

| No | Pernyataan | Jawaban |
|----|---|---------|
| 22 | Saya memiliki pendapatan rata-rata lebih dari Rp 3.500.000 per bulan | |
| | Saya memiliki pendapatan rata-rata antara Rp 2.500.000 sampai dengan Rp 3.500.000 per bulan | |
| | Saya memiliki pendapatan rata-rata antara Rp 1.500.000 sampai dengan Rp 2.500.000 per bulan | |
| | Saya memiliki pendapatan rata-rata kurang dari Rp 1.500.000 per bulan | |

LAMPIRAN B HASIL JAWABAN RESPONDEN

IDENTITAS RESPONDEN

| Respon den | Jenis Kelamin | Umur | Pekerjaan | Bank | Lama Menjadi Nasabah |
|---------------|------------------|------|-----------|------|-------------------------|
| 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 3 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| 4 | 1 | 1 | 4 | 0 | 1 |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 |
| 6 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 7 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 9 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 |
| 10 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | 0 | 1 | 4 | 0 | 1 |
| 12 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 |
| 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 14 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| 15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 16 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 17 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 19 | 1 | 1 | 4 | 0 | 0 |
| 20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 21 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |

| | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|
| 22 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 23 | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 |
| 24 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 26 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| 27 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| 28 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 29 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 30 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 31 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 32 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 33 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 34 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 35 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 36 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 37 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 |
| 38 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 39 | 1 | 1 | 1 | 3 | 0 |
| 40 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 |
| 41 | 1 | 1 | 4 | 0 | 1 |
| 42 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 43 | 0 | 1 | 4 | 1 | 0 |
| 44 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 45 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 46 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 47 | 0 | 2 | 2 | 0 | 1 |
| 48 | 0 | 2 | 2 | 0 | 1 |
| 49 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|
| 50 | 1 | 0 | 4 | 1 | 0 |
| 51 | 1 | 1 | 2 | 3 | 0 |
| 52 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 53 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 54 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 55 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 56 | 0 | 2 | 3 | 2 | 0 |
| 57 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 58 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 59 | 1 | 1 | 3 | 0 | 0 |
| 60 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 61 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 |
| 62 | 0 | 2 | 3 | 0 | 0 |
| 63 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 64 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 65 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 66 | 1 | 1 | 4 | 1 | 0 |
| 67 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 68 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 69 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 70 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| 71 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 |
| 72 | 1 | 2 | 3 | 0 | 0 |
| 73 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 74 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 75 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 76 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 77 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 78 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 79 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 |

| | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|
| 80 | 1 | 3 | 4 | 1 | 0 |
| 81 | 0 | 3 | 1 | 0 | 1 |
| 82 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 |
| 83 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| 84 | 0 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| 85 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| 86 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 87 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 88 | 1 | 2 | 4 | 3 | 0 |
| 89 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 |
| 90 | 1 | 1 | 4 | 1 | 0 |
| 91 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 92 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 |
| 93 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 94 | 1 | 3 | 3 | 0 | 1 |
| 95 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 |
| 96 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| 97 | 0 | 3 | 2 | 0 | 1 |
| 98 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| 99 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 100 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |

Keterangan:

Jenis Kelamin:

0 : Laki-laki
1 : Perempuan

Umur:

0 : Kurang dari
samadengan 20 tahun

- 1 : 21-30 tahun
- 2 : 31-40 tahun
- 3 : 41 tahun ke atas

Pekerjaan:

- 0 : Mahasiswa
- 1 : Karyawan swasta
- 2 : Wiraswasta
- 3 : Pegawai Negeri Sipil (PNS)
- 4 : Lain-lain

Bank:

- 0 : BNI Syariah
- 1 : CIMB Niaga Syariah
- 2 : Danamon Syariah
- 3 : Maybank Syariah

Lama menjadi Nasabah:

- 0 : 1-3 tahun
- 1 : Lebih dari 3 tahun

TANGGAPAN RESPONDEN

| Responden | Reliability | | | | | Jumlah | Responden | Assurance | | | | | Jumlah | Responden | Tangible | | | | | Jumlah |
|-----------|-------------|---|---|---|---|--------|-----------|-----------|---|---|---|---|--------|-----------|----------|---|---|---|---|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 15 |
| 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 18 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 20 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 6 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 8 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 19 | 8 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 8 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 9 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 20 | 9 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 21 | 9 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 11 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | 11 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 12 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 12 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 17 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 13 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | 13 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 14 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 21 | 14 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 14 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 22 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 17 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 17 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 21 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 18 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 19 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 19 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 19 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 17 |
| 20 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 20 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 21 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 21 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 21 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 20 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 22 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 22 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 23 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 | 23 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 24 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 25 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 19 | 25 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 13 | 25 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 18 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|---|----|
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 27 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 19 | 27 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 27 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 28 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 28 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 22 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 29 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 21 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 30 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 31 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 31 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 32 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 21 | 32 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 32 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 21 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 34 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 20 | 34 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 34 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 20 |
| 35 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | 35 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 35 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 36 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 | 36 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 | 36 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| 37 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 37 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 37 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 20 | 38 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 38 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 21 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 39 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 20 | 39 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 41 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 41 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 41 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 42 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 42 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 |
| 43 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 21 | 43 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 16 | 43 | 4 | 5 | 2 | 5 | 2 | 18 |
| 44 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 44 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| 45 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 45 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 45 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 46 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 48 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 49 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 49 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 |
| 50 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 50 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 50 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 16 |
| 51 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 51 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 21 | 51 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 52 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 | 52 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 20 | 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 53 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 53 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 19 |
| 54 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 54 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|---|----|
| 55 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 | 55 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 55 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 56 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 21 | 56 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 58 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 58 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 59 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 59 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 16 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 61 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 62 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 62 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 63 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 63 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 63 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 64 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 64 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 65 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 18 | 65 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 |
| 66 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 66 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 66 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 17 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 67 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 67 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 21 |
| 68 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 68 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 | 68 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 69 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 20 | 69 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 20 | 69 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 71 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 71 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 72 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 73 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 73 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 |
| 74 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 19 | 74 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 11 | 74 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 75 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 76 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 20 | 76 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 76 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 77 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 78 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 78 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 20 | 78 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 |
| 79 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 23 | 79 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 80 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 21 | 80 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 20 | 80 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 81 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 21 | 81 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 21 | 81 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 83 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 21 | 83 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 83 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|----|-----|---|---|---|---|---|----|-----|---|---|---|---|---|----|
| 84 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | 84 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 19 | 84 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 21 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 86 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 21 | 86 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 87 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 87 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 22 | 87 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 88 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 88 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 89 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 23 | 89 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 90 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 | 90 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 20 | 90 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 23 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 91 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 91 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 92 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 | 92 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 17 | 92 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 93 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 93 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 19 | 93 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 20 |
| 94 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 94 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 94 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 95 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 95 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 19 | 95 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 96 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 22 | 96 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 |
| 97 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | 97 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 23 | 97 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 98 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 98 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 21 | 98 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 19 |
| 99 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 99 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 99 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 100 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 100 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |

| Responden | Motivasi | | | | | | Jumlah | Responden | Pendapatan | Jumlah | Responden | Preferensi | Jumlah |
|-----------|----------|---|---|---|---|---|--------|-----------|------------|--------|-----------|------------|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | | | | |
| 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 22 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 26 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 28 | 3 | 2 | 2 | 3 | 0 | 0 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 0 | 0 | 4 | 1 | 1 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 5 | 2 | 2 | 5 | 0 | 0 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 6 | 1 | 1 | 6 | 0 | 0 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 7 | 2 | 2 | 7 | 0 | 0 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 8 | 1 | 1 | 8 | 1 | 1 |
| 9 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 22 | 9 | 1 | 1 | 9 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|----|----|---|---|----|---|---|
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 10 | 0 | 0 | 10 | 1 | 1 |
| 11 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 | 11 | 3 | 3 | 11 | 0 | 0 |
| 12 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 23 | 12 | 1 | 1 | 12 | 1 | 1 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 13 | 2 | 2 | 13 | 0 | 0 |
| 14 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 27 | 14 | 0 | 0 | 14 | 1 | 1 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 15 | 1 | 1 | 15 | 1 | 1 |
| 16 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 24 | 16 | 3 | 3 | 16 | 0 | 0 |
| 17 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 28 | 17 | 0 | 0 | 17 | 1 | 1 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 18 | 2 | 2 | 18 | 1 | 1 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 19 | 1 | 1 | 19 | 1 | 1 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 20 | 0 | 0 | 20 | 1 | 1 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 21 | 3 | 3 | 21 | 1 | 1 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 | 22 | 1 | 1 | 22 | 1 | 1 |
| 23 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 26 | 23 | 2 | 2 | 23 | 0 | 0 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 24 | 3 | 3 | 24 | 1 | 1 |
| 25 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 24 | 25 | 0 | 0 | 25 | 1 | 1 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 22 | 26 | 2 | 2 | 26 | 0 | 0 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 | 27 | 2 | 2 | 27 | 0 | 0 |
| 28 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 27 | 28 | 0 | 0 | 28 | 1 | 1 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 20 | 29 | 3 | 3 | 29 | 0 | 0 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 23 | 30 | 2 | 2 | 30 | 0 | 0 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 31 | 1 | 1 | 31 | 1 | 1 |
| 32 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 27 | 32 | 1 | 1 | 32 | 1 | 1 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 33 | 2 | 2 | 33 | 0 | 0 |
| 34 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 | 34 | 1 | 1 | 34 | 1 | 1 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 35 | 0 | 0 | 35 | 1 | 1 |
| 36 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 36 | 1 | 1 | 36 | 0 | 0 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 37 | 3 | 3 | 37 | 0 | 0 |
| 38 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 26 | 38 | 1 | 1 | 38 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|----|----|---|---|----|---|---|
| 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 39 | 1 | 1 | 39 | 1 | 1 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 40 | 1 | 1 | 40 | 1 | 1 |
| 41 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 24 | 41 | 0 | 0 | 41 | 1 | 1 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 42 | 0 | 0 | 42 | 0 | 0 |
| 43 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 26 | 43 | 0 | 0 | 43 | 1 | 1 |
| 44 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 20 | 44 | 1 | 1 | 44 | 0 | 0 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 45 | 2 | 2 | 45 | 0 | 0 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 46 | 1 | 1 | 46 | 0 | 0 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 47 | 3 | 3 | 47 | 0 | 0 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 48 | 3 | 3 | 48 | 1 | 1 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 27 | 49 | 1 | 1 | 49 | 0 | 0 |
| 50 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 | 50 | 0 | 0 | 50 | 1 | 1 |
| 51 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 51 | 2 | 2 | 51 | 1 | 1 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 52 | 1 | 1 | 52 | 1 | 1 |
| 53 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 17 | 53 | 3 | 3 | 53 | 1 | 1 |
| 54 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 25 | 54 | 0 | 0 | 54 | 1 | 1 |
| 55 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 24 | 55 | 3 | 3 | 55 | 1 | 1 |
| 56 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 | 56 | 2 | 2 | 56 | 1 | 1 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 22 | 57 | 3 | 3 | 57 | 1 | 1 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 58 | 0 | 0 | 58 | 1 | 1 |
| 59 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 59 | 3 | 3 | 59 | 0 | 0 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 22 | 60 | 2 | 2 | 60 | 1 | 1 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 61 | 0 | 0 | 61 | 1 | 1 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 22 | 62 | 3 | 3 | 62 | 1 | 1 |
| 63 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 63 | 3 | 3 | 63 | 1 | 1 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 64 | 2 | 2 | 64 | 1 | 1 |
| 65 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 14 | 65 | 2 | 2 | 65 | 0 | 0 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 66 | 1 | 1 | 66 | 1 | 1 |
| 67 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 26 | 67 | 2 | 2 | 67 | 0 | 0 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|----|----|---|---|----|---|---|
| 68 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 28 | 68 | 2 | 2 | 68 | 0 | 0 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 69 | 0 | 0 | 69 | 1 | 1 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 22 | 70 | 1 | 1 | 70 | 1 | 1 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 71 | 3 | 3 | 71 | 1 | 1 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 72 | 3 | 3 | 72 | 1 | 1 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 73 | 1 | 1 | 73 | 1 | 1 |
| 74 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 74 | 2 | 2 | 74 | 1 | 1 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 24 | 75 | 2 | 2 | 75 | 0 | 0 |
| 76 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 24 | 76 | 2 | 2 | 76 | 0 | 0 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 77 | 2 | 2 | 77 | 1 | 1 |
| 78 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 24 | 78 | 2 | 2 | 78 | 0 | 0 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 22 | 79 | 3 | 3 | 79 | 1 | 1 |
| 80 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 23 | 80 | 0 | 0 | 80 | 0 | 0 |
| 81 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 27 | 81 | 3 | 3 | 81 | 0 | 0 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 82 | 2 | 2 | 82 | 0 | 0 |
| 83 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 24 | 83 | 2 | 2 | 83 | 0 | 0 |
| 84 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 27 | 84 | 3 | 3 | 84 | 1 | 1 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 85 | 1 | 1 | 85 | 0 | 0 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 86 | 3 | 3 | 86 | 0 | 0 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 23 | 87 | 2 | 2 | 87 | 0 | 0 |
| 88 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 28 | 88 | 3 | 3 | 88 | 0 | 0 |
| 89 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 19 | 89 | 1 | 1 | 89 | 1 | 1 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 20 | 90 | 2 | 2 | 90 | 0 | 0 |
| 91 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 18 | 91 | 1 | 1 | 91 | 0 | 0 |
| 92 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 92 | 2 | 2 | 92 | 1 | 1 |
| 93 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 | 93 | 0 | 0 | 93 | 1 | 1 |
| 94 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 27 | 94 | 2 | 2 | 94 | 0 | 0 |
| 95 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 28 | 95 | 2 | 2 | 95 | 1 | 1 |
| 96 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 | 96 | 1 | 1 | 96 | 0 | 0 |
| 97 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 27 | 97 | 3 | 3 | 97 | 0 | 0 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|----|-----|---|---|-----|---|---|
| 98 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 24 | 98 | 1 | 1 | 98 | 1 | 1 |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 23 | 99 | 1 | 1 | 99 | 1 | 1 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 100 | 2 | 2 | 100 | 0 | 0 |

LAMPIRAN C

HASIL OUTPUT SPSS

Frequencies

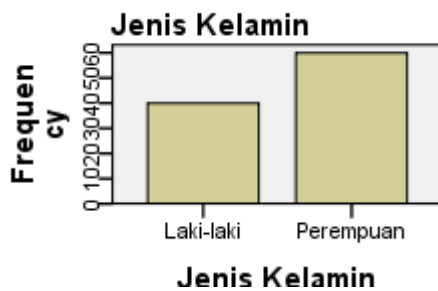
Statistics

Jenis Kelamin

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 100 |
| | Missing | 0 |

Jenis Kelamin

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Laki-laki | 40 | 40.0 | 40.0 | 40.0 |
| | Perempuan | 60 | 60.0 | 60.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |



Frequencies

Statistics

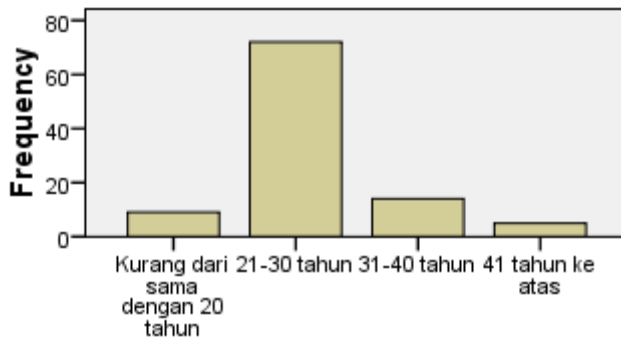
Umur

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 100 |
| | Missing | 0 |

Umur

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang dari sama dengan 20 tahun | 9 | 9.0 | 9.0 | 9.0 |
| | 21-30 tahun | 72 | 72.0 | 72.0 | 81.0 |
| | 31-40 tahun | 14 | 14.0 | 14.0 | 95.0 |
| | 41 tahun ke atas | 5 | 5.0 | 5.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Umur



Frequencies

Statistics

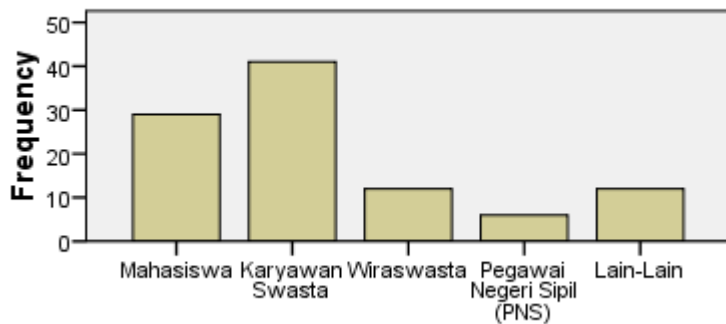
Pekerjaan

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 100 |
| | Missing | 0 |

Pekerjaan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Mahasiswa | 29 | 29.0 | 29.0 | 29.0 |
| | Karyawan Swasta | 41 | 41.0 | 41.0 | 70.0 |
| | Wiraswasta | 12 | 12.0 | 12.0 | 82.0 |
| | Pegawai Negeri Sipil (PNS) | 6 | 6.0 | 6.0 | 88.0 |
| | Lain-Lain | 12 | 12.0 | 12.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Pekerjaan



Pekerjaan

Frequencies

Statistics

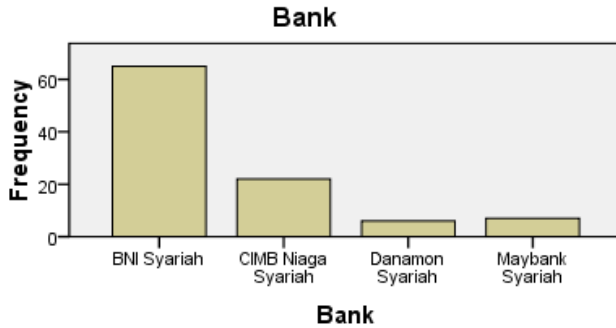
Bank

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 100 |
| | Missing | 0 |

Bank

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | BNI Syariah | 65 | 65.0 | 65.0 | 65.0 |
| | | | | | |

| | | | | |
|--------------------|-----|-------|-------|-------|
| CIMB Niaga Syariah | 22 | 22.0 | 22.0 | 87.0 |
| Danamon Syariah | 6 | 6.0 | 6.0 | 93.0 |
| Maybank Syariah | 7 | 7.0 | 7.0 | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |



Frequencies

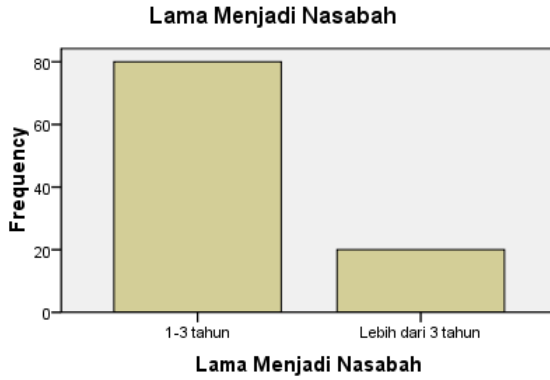
Statistics

Lama Menjadi Nasabah

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 100 |
| | Missing | 0 |

Lama Menjadi Nasabah

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1-3 tahun | 80 | 80.0 | 80.0 | 80.0 |
| | Lebih dari 3 tahun | 20 | 20.0 | 20.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |



Frequencies

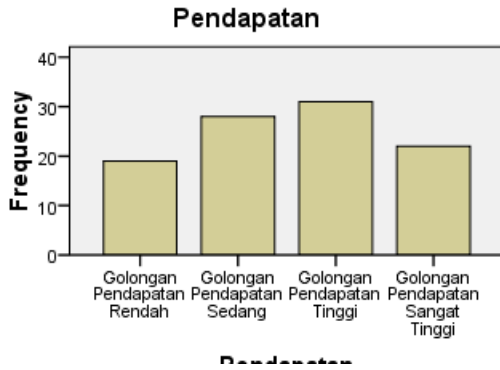
Statistics

Pendapatan

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 100 |
| | Missing | 0 |

Pendapatan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Golongan Pendapatan Rendah | 19 | 19.0 | 19.0 | 19.0 |
| | Golongan Pendapatan Sedang | 28 | 28.0 | 28.0 | 47.0 |
| | Golongan Pendapatan Tinggi | 31 | 31.0 | 31.0 | 78.0 |
| | Golongan Pendapatan Sangat Tinggi | 22 | 22.0 | 22.0 | 100.0 |
| Total | | 100 | 100.0 | 100.0 | |



Frequencies

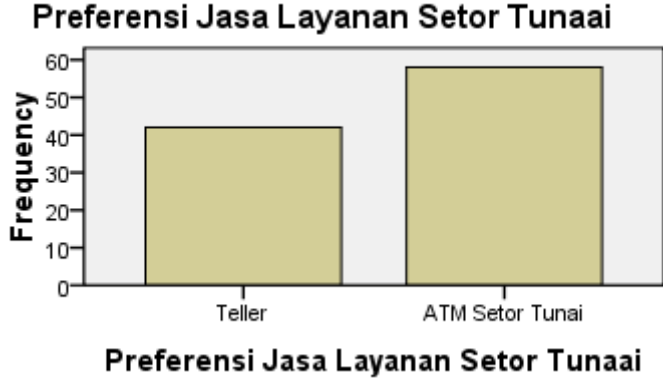
Statistics

Preferensi Jasa Layanan Setor
Tunai

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 100 |
| | Missing | 0 |

Preferensi Jasa Layanan Setor Tunai

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Teller | 42 | 42.0 | 42.0 | 42.0 |
| | ATM Setor Tunai | 58 | 58.0 | 58.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |



Correlations

Correlations

| | | X1_1 | X1_2 | X1_3 | X1_4 | X1_5 | Total_X1 |
|----------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
| X1_1 | Pearson Correlation | 1 | .429** | .402** | .218 | .294** | .731** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .029 | .003 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X1_2 | Pearson Correlation | .429** | 1 | .242* | .197* | .112 | .616** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .015 | .049 | .269 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X1_3 | Pearson Correlation | .402** | .242* | 1 | .194 | .259** | .693** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .015 | | .053 | .009 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X1_4 | Pearson Correlation | .218 | .197* | .194 | 1 | .083 | .540** |
| | Sig. (2-tailed) | .029 | .049 | .053 | | .410 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X1_5 | Pearson Correlation | .294** | .112 | .259** | .083 | 1 | .558** |
| | Sig. (2-tailed) | .003 | .269 | .009 | .410 | | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Total_X1 | Pearson Correlation | .731** | .616** | .693** | .540** | .558** | 1 |

| | | | | | | |
|-----------------|------|------|------|------|------|-----|
| Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

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

Correlations

| | | Correlations | | | | | |
|----------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|----------|
| | | X2_1 | X2_2 | X2_3 | X2_4 | X2_5 | Total_X2 |
| X2_1 | Pearson Correlation | 1 | .513** | .573** | .424** | .162 | .758** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .108 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X2_2 | Pearson Correlation | .513** | 1 | .569** | .349** | .051 | .684** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .612 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X2_3 | Pearson Correlation | .573** | .569** | 1 | .656** | .214* | .859** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .033 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X2_4 | Pearson Correlation | .424** | .349** | .656** | 1 | .264** | .759** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .008 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X2_5 | Pearson Correlation | .162 | .051 | .214* | .264** | 1 | .481* |
| | Sig. (2-tailed) | .108 | .612 | .033 | .008 | | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Total_X2 | Pearson Correlation | .758** | .684** | .859** | .759** | .481* | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

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

| | | | | | | | | |
|----------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X4_3 | Pearson Correlation | .387** | .745** | 1 | .425** | .378** | .480** | .750** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X4_4 | Pearson Correlation | .324** | .426** | .425** | 1 | .352** | .591** | .745** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X4_5 | Pearson Correlation | .439** | .495** | .378** | .352** | 1 | .397** | .678** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X4_6 | Pearson Correlation | .299** | .456** | .480** | .591** | .397** | 1 | .769** |
| | Sig. (2-tailed) | .002 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Total_X4 | Pearson Correlation | .651** | .805** | .750** | .745** | .678** | .769** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 100 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 100 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| | |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .612 | 5 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| X1_1 | 17.08 | 2.054 | .540 | .473 |
| X1_2 | 17.02 | 2.242 | .367 | .558 |
| X1_3 | 17.06 | 1.976 | .423 | .526 |
| X1_4 | 17.14 | 2.364 | .253 | .615 |
| X1_5 | 17.18 | 2.331 | .277 | .603 |

Scale Statistics

| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 21.37 | 3.124 | 1.768 | 5 |

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 100 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 100 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .753 | 5 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| X2_1 | 16.12 | 4.410 | .582 | .686 |
| X2_2 | 16.07 | 4.955 | .513 | .713 |
| X2_3 | 16.28 | 3.820 | .728 | .621 |

| | | | | |
|------|-------|-------|------|------|
| X2_4 | 16.25 | 4.553 | .602 | .681 |
| X2_5 | 16.08 | 5.529 | .220 | .810 |

Scale Statistics

| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 20.20 | 6.848 | 2.617 | 5 |

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 100 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 100 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .703 | 5 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| X3_1 | 16.36 | 3.465 | .581 | .610 |
| X3_2 | 16.19 | 3.731 | .474 | .652 |
| X3_3 | 16.64 | 3.162 | .408 | .692 |
| X3_4 | 16.44 | 3.623 | .469 | .651 |
| X3_5 | 16.61 | 3.473 | .425 | .669 |

Scale Statistics

| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 20.56 | 5.077 | 2.253 | 5 |

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 100 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 100 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .821 | 6 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| X4_1 | 20.64 | 7.142 | .509 | .808 |
| X4_2 | 20.49 | 6.454 | .706 | .769 |
| X4_3 | 20.50 | 6.960 | .650 | .785 |
| X4_4 | 20.88 | 6.147 | .578 | .798 |
| X4_5 | 20.54 | 6.998 | .540 | .803 |
| X4_6 | 20.95 | 5.967 | .608 | .792 |

Scale Statistics

| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 24.80 | 9.192 | 3.032 | 6 |

Logistic Regression

Case Processing Summary

| Unweighted Cases ^a | | N | Percent |
|-------------------------------|----------------------|-----|---------|
| Selected Cases | Included in Analysis | 100 | 100.0 |
| | Missing Cases | 0 | .0 |
| | Total | 100 | 100.0 |
| Unselected Cases | | 0 | .0 |
| Total | | 100 | 100.0 |

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

Dependent Variable Encoding

| Original Value | Internal Value |
|-----------------|----------------|
| Teller | 0 |
| ATM Setor Tunai | 1 |

Block 0: Beginning Block

Iteration History^{a,b,c}

| Iteration | | -2 Log likelihood | Coefficients |
|-----------|---|-------------------|--------------|
| | | | Constant |
| Step 0 | 1 | 136.059 | .320 |
| | 2 | 136.058 | .323 |
| | 3 | 136.058 | .323 |

a. Constant is included in the model.

b. Initial -2 Log Likelihood: 136.058

c. Estimation terminated at iteration number 3 because parameter estimates changed by less than .001.

Classification Table^{a,b}

| Observed | | Predicted | | |
|----------|-------------------------------------|-------------------------------------|-----------------|--------------------|
| | | Preferensi Jasa Layanan Setor Tunai | | Percentage Correct |
| | | Teller | ATM Setor Tunai | |
| Step 0 | Preferensi Jasa Layanan Setor Tunai | 0 | 42 | .0 |
| | ATM Setor Tunai | 0 | 58 | 100.0 |
| | Overall Percentage | | | 58.0 |

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is .500

Variables in the Equation

| | B | S.E. | Wald | df | Sig. | Exp(B) |
|-----------------|------|------|-------|----|------|--------|
| Step 0 Constant | .323 | .203 | 2.538 | 1 | .111 | 1.381 |

Variables not in the Equation

| | | | Score | df | Sig. |
|--------|--------------------|-------------|--------|----|------|
| Step 0 | Variables | Reliability | 4.562 | 1 | .033 |
| | | Assurance | 13.719 | 1 | .000 |
| | | Tangible | 1.272 | 1 | .259 |
| | | Motivasi | 2.105 | 1 | .147 |
| | | Pendapatan | 10.455 | 1 | .001 |
| | Overall Statistics | | 38.307 | 5 | .000 |

Block 1: Method = Enter

Iteration History^{a,b,c,d}

| Iteration | -2 Log likelihood | Coefficients | | | | | | |
|-----------|-------------------|--------------|-------------|-----------|----------|----------|------------|-------|
| | | Constant | Reliability | Assurance | Tangible | Motivasi | Pendapatan | |
| Step 1 | 1 | 93.363 | -2.834 | .431 | -.363 | -.108 | .168 | -.429 |
| | 2 | 87.286 | -3.892 | .613 | -.582 | -.148 | .284 | -.565 |
| | 3 | 86.560 | -4.295 | .694 | -.695 | -.166 | .345 | -.608 |
| | 4 | 86.545 | -4.362 | .708 | -.715 | -.171 | .356 | -.613 |
| | 5 | 86.545 | -4.363 | .708 | -.715 | -.171 | .357 | -.614 |
| | 6 | 86.545 | -4.363 | .708 | -.715 | -.171 | .357 | -.614 |

a. Method: Enter

b. Constant is included in the model.

c. Initial -2 Log Likelihood: 136.058

d. Estimation terminated at iteration number 6 because parameter estimates changed by less than .001.

Omnibus Tests of Model Coefficients

| | | Chi-square | Df | Sig. |
|--------|-------|------------|----|------|
| Step 1 | Step | 49.513 | 5 | .000 |
| | Block | 49.513 | 5 | .000 |
| | Model | 49.513 | 5 | .000 |

Model Summary

| Step | -2 Log likelihood | Cox & Snell R Square | Nagelkerke R Square |
|------|---------------------|----------------------|---------------------|
| 1 | 86.545 ^a | .391 | .525 |

a. Estimation terminated at iteration number 6 because parameter estimates changed by less than .001.

Hosmer and Lemeshow Test

| Step | Chi-square | Df | Sig. |
|------|------------|----|------|
| 1 | 5.180 | 8 | .738 |

Contingency Table for Hosmer and Lemeshow Test

| | Preferensi Jasa Layanan Setor Tunai = Teller | | Preferensi Jasa Layanan Setor Tunai = ATM Setor Tunai | | Total |
|----------|--|----------|---|----------|-------|
| | Observed | Expected | Observed | Expected | |
| Step 1 1 | 9 | 9.190 | 1 | .810 | 10 |
| 2 | 8 | 8.230 | 2 | 1.770 | 10 |
| 3 | 5 | 7.190 | 5 | 2.810 | 10 |
| 4 | 8 | 6.179 | 2 | 3.821 | 10 |
| 5 | 6 | 4.664 | 4 | 5.336 | 10 |
| 6 | 3 | 3.105 | 7 | 6.895 | 10 |
| 7 | 2 | 1.911 | 8 | 8.089 | 10 |
| 8 | 1 | .966 | 9 | 9.034 | 10 |
| 9 | 0 | .455 | 10 | 9.545 | 10 |
| 10 | 0 | .111 | 10 | 9.889 | 10 |

Classification Table^a

| Observed | Predicted | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------|--------------------|--|
| | Preferensi Jasa Layanan Setor Tunai | | Percentage Correct | |
| | Teller | ATM Setor Tunai | | |
| Step 1 Preferensi Jasa Layanan Setor Tunai Teller | 32 | 10 | 76.2 | |
| ATM Setor Tunai | 10 | 48 | 82.8 | |
| Overall Percentage | | | 80.0 | |

a. The cut value is .500

Variables in the Equation

| | B | S.E. | Wald | df | Sig. | Exp(B) |
|---------------------------------|-------|------|--------|----|------|--------|
| Step 1 ^a Reliability | .708 | .196 | 13.056 | 1 | .000 | 2.031 |
| Assurance | -.715 | .191 | 14.067 | 1 | .000 | .489 |
| Tangible | -.171 | .163 | 1.103 | 1 | .294 | .843 |

| | | | | | | |
|------------|--------|-------|-------|---|------|-------|
| Motivasi | .357 | .129 | 7.670 | 1 | .006 | 1.429 |
| Pendapatan | -.614 | .281 | 4.785 | 1 | .029 | .541 |
| Constant | -4.363 | 3.669 | 1.414 | 1 | .234 | .013 |

a. Variable(s) entered on step 1: Reliability, Assurance, Tangible, Motivasi, Pendapatan.

Correlation Matrix

| | Constant | Reliability | Assurance | Tangible | Motivasi | Pendapatan |
|-----------------|----------|-------------|-----------|----------|----------|------------|
| Step 1 Constant | 1.000 | -.621 | .038 | -.138 | -.236 | .004 |
| Reliability | -.621 | 1.000 | -.449 | -.223 | .223 | -.127 |
| Assurance | .038 | -.449 | 1.000 | -.192 | -.478 | -.095 |
| Tangible | -.138 | -.223 | -.192 | 1.000 | -.398 | .142 |
| Motivasi | -.236 | .223 | -.478 | -.398 | 1.000 | -.022 |
| Pendapatan | .004 | -.127 | -.095 | .142 | -.022 | 1.000 |

LAMPIRAN D

DATA POPULASI NASABAH BANK SYARIAH KOTA SEMARANG MENURUT OJK KANTOR REGIONAL 3 JAWA TENGAH DAN DIY



POSISI DESEMBER 2017

| | JUMLAH REKENING SYARIAH DANA PIHAK KETIGA | JUMLAH REKENING SYARIAH GIRO | JUMLAH REKENING SYARIAH TABUNGAN | JUMLAH REKENING SYARIAH DEPOSITO |
|-----------------------|---|---------------------------------------|---|-------------------------------------|
| 0991-Kota Semarang | 543,237 | 2,506 | 532,060 | 8,671 |

LAMPIRAN E

DOKUMENTASI PENELITIAN



Lokasi: Galeri ATM Maybank Mall Ciputra



Lokasi: Galeri ATM CIMB Niaga Ngaliyan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Retnandi Meita Putri
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Kendal, 16 Mei 1995
Status : Belum Menikah
Agama : Islam
Alamat : Tunggulrejo RT 2 RW 1 Kec.
Kendal Kab. Kendal

Riwayat Pendidikan Formal:

1. SD N Tunggulrejo Lulus Tahun 2007
2. SMP N 1 Kendal Lulus Tahun 2010
3. SMA N 2 Kendal Lulus Tahun 2013
4. DIII UIN Walisongo Lulus Tahun 2016

Pendidikan Non-Formal:

1. Training WPPE Pemasaran di BNI Sekuritas
2. Training WPPE Pemasaran di TICMI

Pengalaman Kerja:

1. Magang di BMT Al Hikmah Ungaran
2. Magang di BRISyariah KC Semarang

Pengalaman Organisasi:

1. KSPM (Kelompok Studi Pasar Modal) Walisongo
2. KNPI (Komite Nasional Pemuda Indonesia) Kota Kendal

Semarang, 28 Juni 2018

Retnandi Meita Putri