

**PENGARUH PENGETAHUAN PRODUK SIMPANAN DAN PELAYANAN BANK
TERHADAP MINAT TRANSAKSI di BPRS ARTHA SURYA BAROKAH**

KOTA SEMARANG

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Gelar Sarjana Strata S.1

dalam Ilmu Perbankan Syariah



Diajukan oleh :

Ingrid Kusuma Darwanta

NIM 1905036058

PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG

2022



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JL. Prof. Dr. H. Hamka Kampus 3 Ngaliyan Semarang 50185. Telp./Fax. : (024) 7608454
Website : www.febi.walisongo.ac.id, Email : febi@walisongo.ac.id

PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini :

Nama : Ingrid Kusuma Darwanta

NIM : 1905036058

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul : **PENGARUH PENGETAHUAN PRODUK DAN PELAYANAN BANK
TERHADAP MINAT TRANSAKSI di BPRS ARTHA SURYA BAROKAH
KOTA SEMARANG**

Telah di ujikan dalam sidang *munaqosyah* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan LULUS dengan predikat cumlaude pada tanggal : **07 Juni 2023**.

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 tahun akademik 2022/2023

Semarang, 26 Juni 2023

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang,

Wasvith, Lc., M.E.I
NIP. 198204182015031002

Sekretaris Sidang,

Septiana Na'afi, M.S.I.
NIP. 198909242019032018

Penguji Utama I,

Irma Istiariani, M.Si.
NIP. 198807082019032013



Penguji II,

Sokhikhatul Mawadah, M.E.I
NIP. 198503272018012001

Pembimbing I,

Prof. Dr. H. Imam Yahya, M.Ag
NIP. 197004101995031001

Pembimbing II,

Septiana Na'afi, M.S.I.
NIP. 198909242019032018

PERSETUJUAN PEMBIMBING



.KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka (kampus III) Ngaliyan Telp/Fax (024) 7601291, 7624691, Semarang, Kode Pos 50185

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (Empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi

Ingrid Kusuma Darwanta

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama : Ingrid Kusuma Darwanta

NIM : 1905036058

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

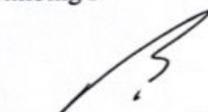
**Judul Skripsi : PENGARUH PENGETAHUAN PRODUK
SIMPANAN DAN PELAYANAN BANK TERHADAP MINAT
TRANSAKSI di BPRS ARTHA SURYA BAROKAH
KOTA SEMARANG**

Dengan ini kami mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 16 Mei 2023

Pembimbing I


Prof. Dr. H. Imam Yahya, M.Ag
NIP. 197004101995031001.

Pembimbing II


Septiana Na'afi, M.S.I
NIP. 198909242019032018

MOTTO

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ قَالَ: ثَلَاثٌ فِيهِنَّ الْبَرَكَهَةُ: الْبَيْعُ إِلَى أَجَلٍ، وَالْمُقَارَضَةُ، وَخَلْطُ الْبُرِّ بِالشُّعِيرِ
لِلْبَيْتِ لَا لِلْبَيْعِ (رواه ابن ماجه عن صهيب)

Nabi bersabda : “Ada tiga hal yang mengandung berkah: jual beli tidak secara tunai, muqaradhah (mudharabah), dan mencampur gandum dengan jewawut untuk keperluan rumah tangga, bukan untuk dijual.” (HR. Ibnu Majah dari Shuhaib).

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk

1. Kedua Orang tua dan keluarga saya, Bapak Darwanta dan Ibu Anis Setya Ariningsih serta keluarga saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya tanpa henti.
2. Pembimbing saya, Bapak Prof. Dr. H. Imam Yahya, M.Ag selaku Dosen Pembimbing I saya, dan Ibu Septiana Na'afi, M.S.I selaku dosen II saya. Yang sudah berkenan untuk meluangkan waktu, membimbing dan memberikan arahan dalam proses pembuatan skripsi ini.
3. Wali dosen Ibu Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag yang sudah memberikan arahan selama perkuliahan.
4. BPRS Artha Surya Barokah Kota Semarang, yang telah membantu saya dalam memberikan informasi terkait penelitian yang saya lakukan.
5. Teman – teman saya yang selalu mendukung dan membantu saya selama perkuliahan.
6. Semua pihak yang sudah membantu dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

DEKLARASI

Dengan kejujuran dan tanggung jawab saya Ingrid Kusuma Darwanta, menyatakan bahwa yang tertulis di dalam naskah skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis orang lain melainkan karya saya sendiri. Demikian juga pendapat atau karya orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dirujuk atau dikutip berdasarkan referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 16 Mei 2023

Deklarator



Ingrid Kusuma Darwanta

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah – Nya, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Produk Simpanan dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi di BPRS Artha Surya Barokah Kota Semarang”. Penyusunan skripsi ini guna untuk melengkapi salah satu syarat menyelesaikan program pendidikan S1 Program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari hambatan. Namun saya menyadari, bahwa kelancaran dalam penyusunan skripsi ini tidak lain berkat bantuan, dukungan, semangat, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan hidayah – Nya sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Imam Taufiq, M.Ag, selaku Rektor UIN Walisongo Semarang
3. Dr. H, Muhammad Saifullah, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
4. Heny Yuningrum, S.E., M.S.I selaku Kajar S1 Prbankan Syariah UIN Walisongo Semarang
5. Prof. Dr. H. Imam Yahya, M.Ag, selaku Dosen pembimbing I penulis
6. Septiana Na’afi, M.S.I selaku Dosen pembimbing II penulis.
7. Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag, selaku Dosen Wali penulis
8. Segenap dosen pengajar S1 Perbankan Syariah serta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo yang telah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan
9. Teman – teman dan semua pihak saya yang selalu mendukung dan membantu saya selama perkuliahan dan membantu dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan keberkahan dari Allah SWT. Pembuatan skripsi ini di susun dengan sebaik – baiknya. Namun, jika dalam pembuatan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak. Harapan penulis semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca.

Semarang, 16 Mei 2023

Inggrid Kusuma Darwanta

ABSTRAK

Lembaga keuangan syariah sudah berkembang pesat diikuti dengan minat masyarakat dari tahun ke tahun, selain bank umum syariah ada bank pembiayaan yang menganut sistem pembiayaan syariah yang memiliki beberapa produk simpanan terdiri dari tabungan dan deposito. Bank umum syariah dan Bank perkreditan rakyat syariah sama – sama memiliki produk simpanan, namun BPRS memiliki keunggulan yakni dalam sistem bagi hasil. BUS dan BPRS sama – sama memiliki kekuatan masing – masing dimana BUS memiliki modal yang kuat sedangkan BPRS memiliki kekuatan pada sistem bagi hasilnya. Namun kelebihan yang dimiliki BPRS saat ini, belum membuat banyak masyarakat yang menggunakan produk simpanan yang ada pada BPRS

Dengan menggunakan metode pendekatan kuantitatif melalui pengumpulan data menggunakan kuesioner, responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah nasabah BPRS Artha Surya Barokah Kota Semarang. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan produk simpanan dan pelayanan bank berperan penting dalam mempengaruhi minat nasabah untuk bertransaksi di BPRS Artha Surya Barokah Kota Semarang. Pengelola bank perlu meningkatkan pengetahuan nasabah tentang produk simpanan yang ditawarkan serta memberikan pelayanan yang berkualitas guna meningkatkan minat nasabah untuk bertransaksi.

Kata Kunci : Pengetahuan produk, Pelayanan, Minat Transaksi

ABSTRACT

Islamic financial institutions have developed rapidly followed by public interest from year to year. In addition to Islamic commercial banks, there are financing banks that adhere to the Islamic financing system which have several deposit products consisting of savings and time deposits. Islamic commercial banks and Islamic rural banks both have deposit products, but BPRS have an advantage, namely in the profit sharing system. BUS and BPRS both have their respective strengths where BUS has strong capital while BPRS has strength in the profit sharing system. However, the current advantages of BPRS have not made many people use the savings products available at BPRS

By using a quantitative approach method through data collection using a questionnaire, the respondents involved in this study were customers of BPRS Artha Surya Barokah Semarang City. Hypothesis testing was carried out using multiple linear regression analysis methods. Overall, this study shows that knowledge of deposit products and bank services plays an important role in influencing customer interest in making transactions at BPRS Artha Surya Barokah, Semarang City. Bank managers need to increase customer knowledge about the deposit products offered and provide quality services to increase customer interest in transactions.

Keywords : Product Knowledge, Service, Transaction Interest

TRANSLITERASI ARAB – LATIN

Pedoman penulisan transliterasi huruf Arab pada huruf Latin dalam skripsi ini mengacu pada surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Meteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I nomor : 158/1987 dan Nomor : 0543b/U/1987. Penyimpangan penulisan kata sandang (al-) disengaja secara konsisten agar sesuai teks Arabnya.

ا	A	ط	t}
ب	B	ظ	Z
ت	T	ع	‘
ث	S	غ	G
ج	J	ف	F
ح	H	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Z	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	Sy	ء	‘
ص	S	ي	Y
ض	D		

Bacaan Madd :

ã = a panjang

í = i panjang

ú = panjang

Bacaan Diftong :

au = وَا

ai = اِي

iy = اِي

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	3
MOTTO.....	4
PERSEMBAHAN.....	5
DEKLARASI.....	7
KATA PENGANTAR.....	8
ABSTRAK.....	9
<i>ABSTRACT</i>	10
TRANSLITERASI ARAB – LATIN.....	11
DAFTAR ISI.....	12
DAFTAR TABEL.....	14
DAFTAR GAMBAR.....	15
BAB I PENDAHULUAN.....	16
1.1 Latar Belakang.....	16
1.2 Rumusan Masalah.....	23
1.3 Tujuan Penelitian.....	23
1.4 Manfaat Penelitian.....	23
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	24
2.1 Landasan Teori.....	24
2.1.1 Theory of planned behaviour	24
2.1.1 Minat.....	25
2.1.2 Pengetahuan Produk.....	28
2.1.3 Pelayanan.....	32
2.2 Penelitian terdahulu.....	39
2.3 kerangka berfikir.....	44
2.4 Hipotesis.....	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	46
3.1 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	46
3.3 Populasi Dan Sampel.....	46
3.4 Definisi Oprasional variabel.....	47
3.5 Sumber Data.....	48
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.7 Instrumen Penelitian.....	49
3.8 Teknik analisis data.....	49
3.8.1.2 Uji Reabilitas.....	50
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	50
3.8.2.1 Uji Normalitas.....	51
3.8.2.2 Uji Multikolinieritas.....	51

3.8.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	51
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
3.8.4 Uji Hipotesis.....	52
3.8.4.1 Uji T.....	52
3.8.4.2 Uji F.....	53
3.8.4.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Gambaran Umum PT. BPRS Artha Surya Barokah.....	54
4.2 Karakteristik Responden.....	55
4.2.1 Tanggapan Responden.....	56
4.3 Analisis Data.....	60
4.3.1 Uji Kualitas data.....	60
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	62
4.3.3 Uji analisis linier berganda.....	65
4.3.4 Uji Hipotesis.....	66
4.4 Pembahasan penelitian.....	68
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah rekening dana pihak ketiga BUS.....	22
Tabel 2. Jumlah rekening dana pihak ketiga BPRS.....	22
Tabel 3 penelitian terdahulu.....	39
Tabel 4 jenis kelamin.....	55
Tabel 5 usia.....	56
Tabel 6 asal kota.....	56
Tabel 7 Tanggapan responden terhadap variabel Pengetahuan produk simpanan.....	57
Tabel 8 Tanggapan responden terhadap variabel Pelayanan.....	58
Tabel 9 Tanggapan responden terhadap variabel minat menabung.....	59
Tabel 10 Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 11 Hasil Uji Reabilitas.....	61
Tabel 12 Hasil Uji Normalitas.....	62
Tabel 13 Hasil Uji Multikolinieritas.....	63
Tabel 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	64
Tabel 15 Hasil Uji Analisis Linier berganda.....	65
Tabel 16 Hasil Uji R square.....	66
Tabel 17 Hasil Uji F.....	67
Tabel 18 Hasil Uji T.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Hasil uji normalitas.....	63
Gambar 2 Hasil uji heteroskedastisitas.....	65

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank syariah adalah bank yang melakukan sebuah kegiatan berdasarkan prinsip syariah, terdapat perjanjian atau akad antara bank dan nasabah. Hal ini yang menyebabkan adanya perbedaan antara bank syariah dengan bank konvensional, yakni tidak menggunakan sistem bunga melainkan bagi hasil, jual beli, dan prinsip lainnya sesuai dengan syariat Islam.¹ Karena bunga diyakini mengandung unsur riba yang diharamkan oleh Islam. Undang – Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, menjelaskan apa yang dimaksud dengan bank “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.² Hal ini menjelaskan bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dibidang keuangan yang segala aktivitasnya selalu berkaitan dengan keuangan.

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh lembaga keuangan bisa berupa menghimpun dana atau menyalurkan dana sekaligus. Kegiatan ini diperuntukan untuk investasi perusahaan, kegiatan konsumsi, dan kegiatan distribusi barang dan jasa. Bentuk lembaga keuangan sendiri dapat berupa lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah, memiliki peran sebagai perantara bagi masyarakat *surplus* dengan masyarakat *defisit* menggunakan prinsip – prinsip syariah. Peranan tersebut di wujudkan dalam bentuk sumber dana yang kemudian akan di alokasikan dalam kegiatan penyaluran dana.³

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 Ayat 13 tentang perbankan menyatakan apa yang dimaksud dengan prinsip syariah yakni: “Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*mudharabah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*). Atau dengan adanya pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*)”. Terdapat dua jenis lembaga keuangan yang ada di Indonesia yakni, Lembaga Keuangan Bank (LKB) dan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB). Asuransi, pegadaian, *leasing*, dll adalah merupakan contoh dari

¹ Kartika Marella Vanni dan Wahibur Rokhman, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Performing Financing Pada Perbankan Syariah Di Indonesia Tahun 2011-2016,” *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah* 5, no. 2 (2018): 306.

² Hutomo Rusdianto dan Chanafi Ibrahim, “Pengaruh Produk Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderating Di Pati,” *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah* 4, no. 1 (2017): 43.

³ Ana Zahrotun Nihayah dan Lathif Hanafir Rifqi, “Pandemi Covid-19 Implikasi Bagi Pembiayaan Bank Syariah Di Indonesia,” *Jurnal Ekonomika : Manajemen, Akuntansi, dan Perbankan Syaria’ah* 10, no. 1 (2021): 164–81, <https://doi.org/10.24903/je.v10i1.1281>.

Lembaga Keuangan Bukan Bank. Contoh Lembaga Keuangan Bank sendiri adalah bank sentral, bank umum dan bank perkreditan rakyat (BPR).

Bank sentral memiliki kekuasaan untuk mengawasi dan membina bank – bank Bank umum atau BPR sering juga disebut dengan bank komersial karena bank mencari laba atau bank yang melaksanakan kebijakan dari bank sentral. Dukungan dari pemerintah dalam membela lembaga keuangan karena mampu memberikan kontribusi yang baik bagi pertumbuhan ekonomi, membuat pertumbuhan lembaga keuangan di Indonesia menjadi luar biasa. Aspek yang paling menonjol dalam perkembangan ekonomi seperti ini ada pada sektor industri keuangan, karena masyarakat Indonesia sebagian besar berada di level menengah kebawah. Inilah yang memacu tingkat pertumbuhan lembaga keuangan khususnya syariah. Selain itu penduduk di negara Indonesia mayoritas beragama Islam, sehingga tidak menutup kemungkinan semakin berkembang pola pikir masyarakat untuk beralih ke sektor keuangan syariah.

Munculnya perbankan syariah di Indonesia pada tahun 1992 M dengan beroperasinya Bank Indonesia, yang bentuk operasionalnya sangat berbeda jauh dengan bank konvensional diharapkan jasa perbankan syariah bisa memenuhi kebutuhan penting umat Islam di Indonesia. Adanya larangan riba (bunga) yang menjadi perbedaan antara perbankan syariah dan perbankan konvensional.⁴ Di dalam Al – Qur'an riba disamakan dengan bunga yang hukumnya haram, seperti yang terdapat pada surat Al – Baqarah (2):275:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ
مِثْلُ الرِّبَا ۗ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۗ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى
اللَّهِ ۗ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۗ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya”.

⁴ E. Yupiter dan R. Sari, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Medan,” *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* 1, no. 1 (2012): 14867.

Selain surat Al – Baqarah ayat 275 terdapat variasi penjabaran dari para ulama salah satunya :

Tafsir Al – Muyassar / Kementrian Agama Saudi Arabia

“Sesungguhnya jual beli itu sama dengan praktek ribawi dalam kehalalan keduanya, karena masing-masing menyebabkan bertambahnya kekayaan.” Maka Allah mendustakan mereka dan menjelaskan bahwa Dia menghalalkan jual beli dan mengharamkan transaksi ribawi, karena dalam jual beli terdapat manfaat bagi orang-orang secara individual dan masyarakat, dan karena dalam praktek riba terkandung unsur pemanfaatan kesempatan dalam kesempatan, hilangnya harta dan kehancuran. Maka siapa saja yang telah sampai padanya larangan Allah terkait riba, lalu dia menghindarinya, maka baginya keuntungan yang telah berlalu sebelum ketetapan pengaraman. Tidak ada dosa atas dirinya padanya.

Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 pasal 1 ayat 12 tentang Perbankan Syariah menyatakan bahwa yang dimaksud dengan prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.⁵ Dari pengertian bank diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Bank Syariah adalah badan usaha yang menjalankan fungsi intermediasinya berdasarkan prinsip syariah atau dengan kata lain bank yang dalam aktivitasnya, baik penghimpunan dana maupun penyaluran dana memberikan imbalan atas dasar prinsip syariah.

Belum banyak masyarakat Indonesia yang beragama Islam yang mengetahui macam-macam produk dan keuntungan yang ditawarkan oleh perbankan Syariah, dibandingkan dengan bank konvensional. Berbeda dengan dengan produk produk perbankan konvensional dimana mereka telah lama memahami dengan baik produk-produk bank konvensional.⁶ Produk perbankan syariah memiliki potensi dipasarkan keberbagai segmen konsumen baik individual maupun korporasi, akan tetapi dalam relaitanya seringkali muncul masalah klasik yang dijumpai dikalangan masyarakat yaitu minimnya pengetahuan mereka mengenai produk perbankan Syariah.

Pengetahuan produk adalah kumpulan berbagai macam informasi mengenai produk, meliputi kategori produk, merek, terminology produk, atribut, fitur produk, harga dan kepercayaan mengenai produk. Pengetahuan produk juga mencakup penjelasan tempat dan waktu pembelian produk. Ketika konsumen memutuskan akan membeli suatu produk, maka ia akan menentukan dimana ia membeli produk tersebut dan kapan membelinya. Keputusan konsumen mengenai tempat pembelian produk akan sangat ditentukan oleh pengetahuannya.

⁵ Herry Sutanto dan Kharel Umam, *Manajemen Pemasaran bank Syariah*, 2013.

⁶ Sutam Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah: Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya*, Kencana (Jakarta, 2014).

Pengetahuan produk Minat merupakan dorongan penting, untuk nasabah mengenal produk atau menggunakan produk yang ada di perbankan syariah. Minat memiliki hubungan dengan aspek kognitif, efektif, dan motorik, dan merupakan sumber motivasi untuk melakukan sesuatu yang sedang diinginkan. Faktor yang harus diperhatikan untuk menarik minat nasabah adalah faktor kepuasan, hal ini bisa dilakukan dengan cara memberikan produk dan pelayanan yang baik.

Perbankan syariah menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam mengevaluasi produk yang ditawarkan. Karena dengan memiliki pengetahuan produk pada perbankan syariah seseorang memiliki kemampuan dalam membedakan produk mana yang baik atau buruk yang akan membentuk sikap positif atau negatif terhadap produk.⁷ Semua informasi terkait pengetahuan produk perbankan dipandang penting untuk dimiliki guna menunjang pengambilan keputusan pembelian pada perbankan syariah. Sebab, keinovasian produk yang ditawarkan dapat memberikan kesan terhadap calon konsumen.

Lembaga keuangan syariah sendiri sebenarnya tidak memiliki banyak perbedaan dengan lembaga keuangan konvensional, namun yang membedakan adalah didalam lembaga keuangan syariah terdapat prinsip hukum islam. Dimana saat melakukan kegiatan perbankan dan keuangan harus berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang sudah menetapkan dan memiliki wewenang terhadap fatwa di bidang syariah. Lembaga Keuangan syariah sendiri memiliki dua bentuk yakni, Lembaga bank dan Lembaga Keuangan syariah Non Bank. Lembaga Keuangan Syariah Bank adalah bank syariah yang memiliki prinsip syariah dalam menjalankan kegiatannya.

Minat merupakan dorongan penting, untuk nasabah mengenal produk atau menggunakan produk yang ada di perbankan syariah. Minat memiliki hubungan dengan aspek kognitif, efektif, dan motorik, dan merupakan sumber motivasi untuk melakukan sesuatu yang sedang diinginkan. Faktor yang harus diperhatikan untuk menarik minat nasabah adalah faktor kepuasan, hal ini bisa dilakukan dengan cara memberikan produk dan pelayanan yang baik. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) memiliki beberapa produk penghimpun dana yaitu deposito dan tabungan.⁸ Produk penghimpun dana yang dikembangkan dan ditawarkan oleh BPRS salah satunya adalah produk deposito mudharabah. Deposito mudharabah menggunakan prinsip – prinsip mudharabah yang sudah sesuai dengan ketentuan hukum syariah.

Deposito mudharabah adalah sebuah dana investasi yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah, yang didalamnya terdapat kerjasama antara dua pihak yang menjadikan pihak pertama

⁷ Samsul Anam Ani Nur FAidah, “Pengaruh Pengetahuan Produk Terhadap Perilaku Memilih Lembaga Keuangan Syariah Dengan Sikap Terhadap Produk Variabel Intervening,” *El-Qist* 8 (2018).

⁸ MM R. Agrosamdhya, SE, “BAURAN PEMASARAN UNTUK MENARIK MINAT NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK TABUNGAN PADA PT. BPRS FAJAR SEJAHTERA,” *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ekonomi* 05, no. 1 (2020): 112–23.

sebagai pemilik dana, dan yang kedua sebagai pengelola dana.⁹ Adanya jangka waktu dalam penempatan dananya, membuat dana deposito mudah diprediksi. Deposito memiliki ketentuan yang penarikannya hanya dapat dilakukan sesuai dengan jangka waktunya, dan sistem bunga yang telah ditentukan di awal. Sehingga nisbah bagi hasil yang diberikan oleh bank untuk deposito lebih tinggi, dibandingkan dengan tabungan mudharabah.¹⁰

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Artha Surya Barokah memiliki beberapa produk penghimpun dana yakni, Tabungan iB TIM, Tabungan iB TAM, Tabungan iB TARA, Tabungan iB TAMATUS, Tabungan iB Qurban, Tabungan iB TAHAROH, Tabungan iB UKHUWAH, dan produk simpanan berjangka berdasarkan prinsip mudharabah di BPRS Artha Surya Barokah adalah Deposito Investasi Mudharabah.¹¹ Selain memiliki produk yang baik, perusahaan jasa tidak akan terlepas dari sektor pelayanan karena setiap perusahaan memerlukan pelayanan yang unggul. Parasuraman dan Leonardo L. Berry (dalam Rudi Rinaldi, 2012:12) Secara garis besar ada lima unsur untuk menilai kualitas dan mutu pelayanan yang baik yaitu, kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan, dan penampilan. Oleh karena itu, lima unsur tersebut diharapkn bisa terpenuhi sehingga membuat nasabah merasapuas dan akan merekomendasikan kepada masyarakat lainnya, tentang bagaimana pelayanan yang sudah diberikan oleh bank tersebut. Hal ini bisa menjadi sebuah keuntungan bagi pihak bank yang akan membuat bank tersebut bisa mendapatkan calon nasabah baru.

Pelayanan adalah sebuah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan mendapatkan imbalan uang atau jasa. Menurut Fandy Tjiptono pelayanan sendiri bisa dilihat sebagai sebuah sistem yang terdiri dari dua komponen utama yakni, pelayanan yang bisa dilihat pelanggan maupun tidak bisa dilihat oleh pelanggan.¹² Bank Perkreditan Rakyat Syariah Artha Surya Barokah pada dasarnya adalah tempat untuk menghimpun dan menyalurkan dana yang berasal dari nasabah atau masyarakat. Masing – masing bank pasti memiliki SOP (Standar Oprasional Prosedur) tersendiri yang bertujuan untuk mendukung kegiatan bank tersebut agar berjalan dengan baik. Dalam melayani nasabah ada beberapa bagian yang diharuskan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah khususnya pada bagian *Frontliner* atau bagian yang biasanya berada di depan seperti *Teller* dan *Customer Service*. Baik atau buruknya pelayanan pada suatu bank dalam melakukan tugasnya salah satunya dapat dilihat dari *Frontliner* apakah sudah sesuai dengan standar oprasional yang berlaku, karena jika *Teller* dan *Customer Service* memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah hal ini bisa mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah itu sendiri.

⁹ Rismawati dan Siti Ita, “Pengaruh Sistem Bagi Hasil Deposito Mudharabah Terhadap Minat Nasabah Untuk Berinvestasi pada Bank Syariah,” *Ilmiah Akuntansi* 2, no. 1 (2014): 85–98.

¹⁰ *Ibid.*, 6

¹¹ BPRS Artha Surya Barokah, <https://bprсарthасuryаbarоkаh.com/>. Diakses pada 13 Februari 2023

¹² Fandy Tjiptono (2012:4)

Teller adalah kegiatan bank yang berada di *frontliner banking hall*, yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan nasabah saat akan melakukan transaksi secara langsung dalam bentuk penerimaan atau penarikan baik secara tunai maupun non tunai dan melakukan pembukuan dalam bentuk sistem bank. *Customer Service* adalah kegiatan yang bertujuan untuk, memberikan kepuasan terhadap nasabah melalui pelayanan yang telah diberikan dan memberikan informasi serta memberikan solusi atas keluhan produk yang sedang dihadapi oleh nasabah di bank tersebut.¹³

Hal ini mewajibkan setiap perusahaan jasa, harus bisa mengorganisasikan dan mengendalikan sistem kualitas jasa pelayanan sebaik mungkin agar pelayanan yang diberikan bisa memberikan kesan yang baik kepada nasabah. Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang bisa menyediakan produk dan jasa yang berkualitas, oleh karena itu perusahaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Lembaga keuangan syariah sendiri sebenarnya tidak memiliki banyak perbedaan dengan lembaga keuangan konvensional, namun yang membedakan adalah didalam lembaga keuangan syariah terdapat prinsip hukum islam yang dimana saat melakukan kegiatan perbankan dan keuangan harus berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang sudah menetapkan dan memiliki wewenang terhadap fatwa di bidang syariah. Lembaga Keuangan syariah sendiri memiliki dua bentuk yakni, Lembaga bank dan Lembaga Keuangan syariah Non Bank. Lembaga Keuangan Syariah Bank adalah bank syariah yang memiliki prinsip syariah dalam menjalankan kegiatannya.

Memiliki nasabah yang tetap adalah sebuah aset bank karena ini bisa meningkatkan keuntungan pada bank itu sendiri. Ketepatan nasabah dalam memilih sebuah produk perbankan juga harus diperhatikan, karena produk ini nantinya harus bisa memberikan keuntungan. Dalam dunia perbankan sumber dana terbesar bersumber dari kegiatan transaksi para nasabah. Hal ini menjadikan para lembaga keuangan membuat peraturan yang ketat untuk pengelola keuangan yang bersumber dari nasabah maupun masyarakat. membuat seluruh nasabah agar terus bertahan lebih menguntungkan dari pada harus berganti – ganti nasabah, karena biaya yang dikeluarkan untuk menarik nasabah baru biasanya akan berkali lipat dari biaya mempertahankan nasabah tetap. Faktor yang harus diperhatikan untuk menarik minat nasabah adalah faktor kepuasan, hal ini bisa dilakukan dengan cara memberikan produk dan pelayanan yang baik. Lembaga keuangan syariah sudah berkembang pesat diikuti dengan minat masyarakat dari tahun ke tahun, selain bank umum syariah ada bank pembiayaan yang menganut sistem pembiayaan syariah yang memiliki beberapa produk simpanan terdiri dari tabungan dan deposito. Bank umum syariah dan Bank perkreditan rakyat syariah sama – sama memiliki produk simpanan.

¹³ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hal 118

Tabel 1. Jumlah rekening dana pihak ketiga BUS

Tahun	2020	2021	2022	Maret 2023
Jumlah	11.988.110	12.423.929	16.139.394	16.864.903

Sumber : ojk.go.id

Tabel 2. Jumlah rekening dana pihak ketiga BPRS

Tahun	2020	2021	2022	Maret 2023
Jumlah	1.778.197	1.940.132	2.192.368	2.303.813

Sumber : ojk.go.id

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa, saat ini belum banyak masyarakat yang menggunakan produk simpanan yang ada pada BPRS, terlihat dari jumlah dari rekening dana pihak ketiga Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) mengalami perbedaan yang sangat signifikan, dimana jumlah rekening yang ada pada BUS lebih besar dari pada BPRS. Dalam penelitian Jasmin, dkk mengatakan BUS dan BPRS sama – sama memiliki kekuatan masing – masing dimana BUS memiliki modal yang kuat sedangkan BPRS memiliki kekuatan pada sistem bagi hasilnya. Namun dibandingkan dengan BUS, BPRS memiliki keunggulan yakni dalam sistem bagi hasil khususnya pada produk simpanan baik deposito maupun tabungan¹⁴

Penelitian yang dilakukan sebelumnya mengenai pengaruh pengetahuan produk dan pelayanan bank terhadap minat bertransaksi menunjukkan hasil yang berbeda – beda. Adanya perbedaan pada sampel, waktu penelitian, dan populasi yang diteliti menyebabkan munculnya ketidak konsistenan hasil penelitian yang serupa. Sebagai contoh, Skripsi Amalia Siregar (2020) yang berjudul “Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah Mandiri Payment Point” mengatakan bahwa, pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat bertransaksi. Penelitian Lola Angelia Adella, dan Dian Mulyaningtyas (2022) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan, Peningkatan Fasilitas E – Banking dan Kepuasan Nasabah” mengatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap nasabah. Skripsi Umi Nurrohmah Khasanah yang berjudul” Pengaruh kualitas produk, promosi, dan pelayanan terhadap minat nasabah pembiayaan ijarah di KSPS BMT BEE MASS NGRAMBE” mengatakan kualitas produk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah. Penelitian yang berjudul “Keualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah” Mengatakan Bahwa, Kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi nasabah. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian lebih jauh tentang pengaruh produk dan pelayanan bertransaksi di bank, khususnya pada BPRS Artha Surya Barokah Semarang. Maka penulis tertarik untuk mengambil judul

¹⁴ Jasmin Bunga Islami, Trisiladi Supriyanto, dan Lili Puspita Sari, “Analisis Perbandingan Efisiensi Pembiayaan BUS dengan BPRS di Jawa Barat Tahun 2017-2019,” *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance* 1, no. 2 (2021): 82–97, <https://doi.org/10.21154/etihad.v1i2.3205>.

“Pengaruh Pengetahuan Produk Simpanan dan Pelayanan Bank Terhadap Transaksi di BPRS Artha Surya Barokah Kota Semarang”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan produk simpanan terhadap minat nasabah bertransaksi di BPRS Artha Surya Barokah (kedungmundu) Kota Semarang?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah bertransaksi di BPRS Artha Surya Barokah (kedungmundu) Kota Semarang?
3. Bagaimana pengaruh pengetahuan produk simpanan dan pelayanan secara bersamaan terhadap minat nasabah bertransaksi di BPRS Artha Surya Barokah (kedungmundu) Kota Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. untuk mengetahui pengaruh pengetahuan produk simpanan terhadap minat nasabah bertransaksi di BPRS artha Surya Barokah (kedungmundu) Kota Semarang
2. untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah bertransaksi di BPRS artha Surya Barokah (kedungmundu) Kota Semarang
3. untuk mengetahui pengaruh pengetahuan produk simpanan dan pelayanan secara bersamaan terhadap minat nasabah bertransaksi di BPRS artha Surya Barokah (kedungmundu) Kota Semarang

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi BPRS Artha Surya Barokah, dari hasil penelitian ini harapannya adalah agar bisa mengetahui minat nasabah terhadap penggunaan produk simpanan yang sudah di sediakan dan pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabahnya.
2. Secara akademis, diharapkan dengan adanya penelitian ini bisa memberikan kontribusi kepada masyarakat, mengenai produk simpanan dan pelayanan yang diberikan oleh BPRS Artha Surya Barokah
3. Bagi peneliti, sebagai syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE), pada jurusan S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Theory of planned behaviour (teori perilaku rencana)

Theory of Planned Behavior (TPB) adalah pengembangan lanjutan dari Theory of Reasoned Action (TRA). Teori ini diusulkan oleh Icek Ajzen (1985) melalui artikelnya “*from intentions to actions*” : a theory of palnned behavior” Ajzen memperkenalkan teori ini dengan menambahkan komponen baru yaitu kontrol perilaku yang dirasakan. TPB menunjukkan bahwa orang-orang akan mengambil suatu keputusan atau bertindak ketika mereka yakin akan melakukannya dengan sukses atau sesuai harapan dan disetujui oleh orang sekitar. Didalam teori ini, terdapat tiga faktor yang mempengaruhi niat yaitu sikap terhadap perilaku (attitude toward behavior), norma-norma subyektif (subjective norm), dan kontrol perilaku yang dirasakan (perceived behavior control).

Teori ini mengibaratkan bahwa kontrol perilaku yang dirasakan memotivasi seseorang dalam bertindak. Artinya seseorang yang tidak mengerti dan tidak memiliki kesempatan untuk bertindak bisa saja tidak mempunyai niat perilaku yang kuat untuk bertindak. Teori ini beranggapan bahwa perilaku yang dirasakan mempunyai hubungan langsung terhadap perilaku. Tindakan tidak hanya didasari pada motivasi yang kuat untuk mempunyai niat, tetapi juga dapat bertindak secara langsung. TPB menjelaskan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi niat seseorang ada tiga. Sama halnya seperti keputusan pembelian, mereka cenderung melakukan pembelian menyangkut tiga faktor berikut:

1. Sikap terhadap perilaku (attitude toward behavior) Seseorang akan cenderung mencari informasi, mengevaluasi, dan memilah suatu produk sebelum melakukan pembelian. Apakah produk tersebut layak dibeli atau tidak.
2. Norma-norma subjektif (subjective norm) Seseorang cenderung akan bertindak atau mengambil keputusan untuk membeli ketika orang-orang disekitar menyetujui tindakannya. Pengaruh yang paling besar biasanya adalah lingkungan sekitar dan orang-orang yang dipercayainya. Jadi seseorang akan bertindak dengan mempertimbangkan pendapat orang lain juga.
3. Kontrol perilaku yang dirasakan (perceived behavior control) Perasaan seseorang akan mempengaruhi bagaimana mereka bertindak. Apa yang mereka butuhkan, inginkan, dan masih dapat dijangkaunya menjadi faktor dalam pembelian suatu produk.¹⁵

¹⁵ Imam Ghozali, 25 grand Thory Ilmu Manajemen, Akuntansidan Bisnis (Semarang: Yoga Pratama, 2014), 107 –

2.1.2 Minat

1. Pengertian minat

Minat adalah salah satu aspek psikis manusia yang bisa mendorong sesuatu agar bisa mencapai tujuan. Manusia yang biasanya memiliki minat terhadap suatu hal, akan cenderung memberikan perhatian yang lebih kepada hal tersebut.¹⁶ Prof. Dr. Iskandarwasid dan Dr. H. Dadang Sunendar mengatakan, minat merupakan sebuah perpaduan antara keinginan dan kemauan yang bisa berkembang. Minat merupakan salah satu faktor yang memiliki pengaruh penting mengenai preferensi nasabah dalam menabung.¹⁷

Minat dapat diartikan sebagai sebuah motivasi untuk mendorong seseorang untuk melakukan apa yang mereka inginkan bila mereka bebas memilih, bila mereka melihat bahwa sesuatu yang akan menguntungkan, mereka merasa berminat.¹⁸ Minat biasanya diimplementasikan sebagai keputusan atau pemilihan jasa atau produk didalam perbankan.¹⁹ Minat memiliki beberapa unsur penting yakni, unsur informasi dan pengetahuan tentang sebuah objek yang dituju, unsur kesenangan pada sebuah objek yang dituju, dan unsur hasrat ingin melakukan sesuatu agar bisa mencapai objek yang dituju. Dari beberapa penjelasan tersebut, dapat kita lihat bahwa minat memiliki pengaruh yang kuat pada manusia, sebagai dorongan untuk melakukan segala sesuatu agar bisa mewujudkan hal yang di inginkan.

2. Macam – macam minat

Minat memiliki peran penting tentang preferensi nasabah dalam menabung, sehingga minat bisa digolongkan menjadi beberapa macam antara lain :

a. Berdasarkan timbulnya, minat dibagi menjadi dua :

Minat primitif, yang timbul karena kebutuhan biologis seperti keinginan untuk makan, perasaan senang, nyaman, bebas. Minat kultural atau sosial, timbul karena adanya proses belajar karena minat ini tidak langsung muncul. Seperti keinginan untuk mempelajari sesuatu agar bisa mendapat pendidikan tinggi atau penghargaan dilingkungannya, yang tentunya memiliki arti berharga bagi dirinya.

b. Berdasarkan arahnya, minat dibedakan menjadi dua macam :

¹⁶ Undang Sudarsana, "Konsep Dasar Pembinaan Minat Baca," *Pembinaan Minat Baca*, 2014, 1–49.

¹⁷ Iskandar Wasid dan Dadang Sunendar, *Strategi Pembelajaran Bahasa* (Bandung, 2011).

¹⁸ Imam Yahya dan Retnandi Meita Putri, "Pengaruh Perubahan Biaya Transaksi Kartu Atm (Anjungan Tunai Mandiri) Pada Tabungan Faedah Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Di Brisyariah Kc Semarang," *Economica: Jurnal Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2016): 51–72.

¹⁹ Nurudin Nurudin, Johan Arifin, dan Anang Ma'ruf, "Pengaruh Tingkat Pendidikan, Literasi Keuangan Syariah, Dan Kebudayaan Terhadap Minat Menabung Santri Kota Semarang Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi," *EL MUDHORIB : Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah* 2, no. 1 (2021): 1–19, <https://doi.org/10.53491/elmudhorib.v2i1.79>.

Minat intrinsik, minat yang langsung berhubungan dengan aktivitas itu sendiri. Seperti seseorang yang belajar karena senang membaca bukan karena untuk mendapatkan pujian atau *reward*. Minat ekstrinsik, minat yang berhubungan dengan tujuan akhir dari sebuah kegiatan. Seperti keinginan seseorang yang belajar dengan tujuan agar bisa menjadi juara dikelasnya

- c. Berdasarkan cara mengungkapkannya, minat dibagi menjadi empat :

Expressed interest, minat yang dinyatakan dengan cara meminta kepada subjek untuk menyatakan atau menuliskan hal – hal dengan perasaan bahagia. *Manifest interest*, adalah minat yang dinyatakan melalui observasi langsung terhadap aktivitas yang dilakukan subjek. *Tested interest*, minat yang dinyatakan dengan cara menyimpulkan dari sebuah pengalaman, perasaan mampu (kepribadian) dan yang berasal dari luar mencakup lingkungan keluarga, sekolah dan masyarakat.²⁰

- d. Faktor yang mempengaruhi minat

- Faktor Internal

- a. Faktor budaya

Budaya merupakan sebuah nilai dasar dari keinginan dan sikap seseorang. Kelas budaya, subbudaya, dan sosial budaya sangat berpengaruh terhadap pembelian konsumen

- b. Faktor sosial

Selain faktor budaya, faktor sosial seperti kelompok referensi, keluarga, dan peran sosial juga mempengaruhi pembelian konsumen.

- c. Faktor pribadi

Keputusan konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi. Yang ada pada faktor pribadi adalah usia dan tahap dalam siklus hidup konsumen, pekerjaan dan keadaan ekonomi, kepribadian dan konsep diri, dan gaya hidup.

- d. Faktor psikologis

Pilihan seorang konsumen juga dipengaruhi oleh empat faktor psikologis, yakni motivasi, persepsi, belajar, kepercayaan dan sikap.²¹

- Faktor Eksternal

- a. Promosi

²⁰Yayat Suharyat, “(*) Dr. Yayat Suharyat, M.Pd., Dosen Fakultas Agama Islam – UNISMA Bekasi” 3 (2009).

²¹ Philip Kotler, dan Kevin Lane, *manajemen pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009).

Sebuah kegiatan yang dilakukan guna menginformasikan kepada nasabah dan bertujuan untuk mempengaruhi nasabah agar bisa memiliki permintaan atas jasa / produk yang ditawarkan.²²

b. Tempat

Lokasi yang digunakan oleh perusahaan, untuk melakukan kegiatan bertransaksi

c. Produk

Segala sesuatu yang ditawarkan pada masyarakat untuk dilihat

d. Harga

Merupakan satu – satunya faktor yang menghasilkan pendapatan, definisi harga sendiri ialah sejumlah uang yang memiliki fungsi sebagai alat tukar untuk memperoleh sebuah produk atau jasa.²³

e. Cara pembentukan minat nasabah

Pada dasarnya minat bisa dibentuk dalam hubungannya dengan objek. Yang bisa memiliki peran dalam pembentukan minat adalah oranglain, walaupun sebenarnya minat bisa timbul dari diri sendiri. Cara yang bisa dilakukan agar bisa membentuk minat nasabah adalah berikut :

- a. Memberikan informasi sebanyak – banyaknya
- b. Melakukan pendekatan terhadap nasabah
- c. Mencari perhatian dengan cara memberikan sebuah *reward*

f. Minat nasabah dalam konsep syariah

minat bisa diartikan sebagai keinginan, nasabah adalah seorang konsumen yang menyediakan dana dalam sebuah proses transaksi barang atau jasa. Dalam kamus bahasa Indonesia, minat memiliki arti “keinginan yang kuat dan kecenderungan hati yang sangat tinggi terhadap sesuatu.” Secara garis besar minat memiliki dua pengertian pertama, usaha dan kemampuan untuk mempelajari dan mencari sesuatu, kedua adanya dorongan dari seseorang untuk mencapai tujuan tertentu

Minat merupakan keinginan pribadi seseorang untuk melakukan hal tertentu sebelum hal tersebut dilaksanakan. Adanya minat untuk melakukan suatu keinginan, yang akhirnya akan menentukan apakah kegiatan tersebut dilakukan atau tidak. Kegiatan yang dilakukan inilah yang disebut sebagai perilaku.

²² Tri Astuti dan Rr. Indah Mustikawati, “Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah,” *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen* 2, no. 1 (2013): 182–9.

²³ Kotler, dan Amstrong, prinsip – prinsip pemasaran (2016)

Dengan demikian, perilaku adalah sebuah minat yang sudah terlaksanakan dalam bentuk tingkahlaku yang terlihat. Sebagaimana firman Allah SWT yang ada pada surat An – Najm ayat 39 :

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ

Artinya : “*dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya*”.

g. Indikator Minat

Setiap orang memiliki perbedaan dalam beberapa aspek kehidupan, seperti pada minatnya. Perbedaan ini dapat dilihat melalui hal – hal yang terlihat dari orang itu sendiri, indikator minat sendiri yakni :²⁴

- a. Adanya perhatian dan kesadaran terhadap suatu benda atau objek.
Apabila kita mencurahkan perhatian pada suatu benda atau obyek, maka kita akan menyadari benda itu sepenuhnya. Artinya pada saat itu hanya benda itulah yang paling kita sadari, dari pada benda-benda lain disekitarnya.
- b. Adanya perasaan (biasanya perasaan senang)
Perasaan berkaitan erat dengan pengenalan, dialami oleh setiap individu dengan rasa suka atau tidak suka, duka atau gembira dalam bermacam tingkatan.
- c. Adanya dorongan (Motivating force)
Dorongan untuk minat timbul pada diri individu berperan sebagai "Motivating Force" yaitu sebagai kekuatan yang akan mendorong untuk menuju sesuatu.
- d. Adanya sikap
Sikap bukanlah dibawa sejak lahir tetapi dipelajari dan dikembangkan melalui pengalaman-pengalaman yang di alami oleh individu. Oleh sebab itu tidaklah mengherankan apabila kualitas sikap dari segi intensitasnya berbeda-beda, karena daya atau kekuatan stimulasi dan keadaan fisik serta jiwa (emosi dan motivasi) individu tidak sama

2.1.3 Pengetahuan Produk

1. Pengetahuan

Pengetahuan adalah hasil dari tahu yang terjadi melalui proses sensoris khususnya mata dan telinga terhadap objek tertentu. Pengetahuan merupakan dominan yang sangat

²⁴ M Alisuf Sabri, *Pengantar Psikologi Umum & Perkembangan*, Pedoman Ilmu Jaya (Jakarta, 1993).

penting untuk terbentuknya perilaku terbuka (overt behavior). Perilaku yang didasari pengetahuan biasanya bersifat langgeng.²⁵

2. Produk

Menurut Kamus besar bahasa Indonesia, produk adalah sebuah barang atau jasa yang dibuat atau ditambah nilainya dalam proses produksi dan menjadi nilai akhir dari proses produksi itu.²⁶ Menurut Solomon dan Stuart, produk merupakan suatu barang yang memiliki sifat kentara, suatu jasa, sebuah ide, atau kombinasinya yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen atau partner bisnis melalui pertukaran²⁷.

Penjelasan dari beberapa pengertian produk diatas, dapat disimpulkan bahwa produk adalah sebuah barang / jasa yang dibuat untuk ditawarkan kepada pembeli di sebuah pasar.

3. Pengetahuan Produk

Pengetahuan produk adalah kumpulan berbagai informasi mengenai produk. Pengetahuan ini meliputi kategori produk, merek, terminology produk, atribut atau fitur produk, harga produk, dan kepercayaan mengenai produk. Pengetahuan produk dibagi menjadi tiga jenis diantaranya adalah sebagai berikut:²⁸

- a. Pengetahuan tentang karakteristik atau atribut produk. Atribut produk suatu produk dibagi menjadi atribut fisik dan atribut abstrak. Atribut fisik menggambarkan ciri-ciri fisik suatu produk, sedangkan atribut abstrak menggambarkan karakteristik subjektif dari suatu produk berdasarkan persepsi konsumen.
- b. Pengetahuan tentang manfaat produk. Konsumen akan merasakan dua jenis manfaat setelah mengonsumsi suatu produk yaitu manfaat fungsional (manfaat yang dirasakan konsumen secara psikologis) dan manfaat psikososial (yang menyangkut aspek psikologis seperti perasaan, emosi, dan suasana hati).
- c. Pengetahuan tentang kepuasan yang diberikan produk bagi konsumen. Pengetahuan tentang kepuasan yang diberikan oleh suatu produk juga tentu akan mempengaruhi keputusan pembelian.

Pengetahuan produk merupakan informasi-informasi terkait produk yang ditawarkan baik merek, kualitas, perbedaan dan keunggulan produk yang

²⁵ Sunaryo, *Psikologi Untuk Perawat* (Jakarta, 2004).

²⁶ Departemen pendidikan nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat bahasa*, h.899.

²⁷ Basu Swastha Dharmmesta, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta, 2014).

²⁸ M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen, Sikap dan Pemasaran*, Deepublish (Yogyakarta, 2018).

ditawarkan dengan produk lainnya serta manfaat dan kegunaan produk tersebut bagi konsumen.

4. Indikator Pengetahuan Produk²⁹

a. Kesadaran terhadap produk

Tingkat pengakuan nasabah terhadap suatu produk dengan namanya

b. Terminologi produk

Terminologi produk adalah pemeriksaan pengetahuan nasabah mengenai sifat objek

c. Atribut produk

Atribut produk adalah merupakan sebuah unsur penting yang dijadikan dasar pemilihan dalam pengambilan produk oleh nasabah

5. Simpanan

Simpanan merupakan sebuah dana yang dipercayakan masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro, deposito, tabungan dan lainnya yang disamakan dengan hal tersebut. Menurut Kasmir, simpanan merupakan uang nasabah yang dititipkan atau diinvestasikan ke bank. penyebutan lain dari simpanan adalah rekening atau *account*.

Pemilik dana disebut sebagai penyimpan yang akan diberikan imbalan atau jasa atas dana yang disimpan di bank tersebut. Imbalan jasa ini disebut sebagai bunga bank di bank konvensional dan bagi hasil di bank syariah. Besarnya sebuah imbalan jasa bunga bank atau bagi hasil, tergantung dari peraturan masing – masing setiap bank. Oleh karena itu, produk simpanan merupakan salah satu jenis jasa yang ditawarkan sebuah perusahaan untuk calon nasabahnya yang memiliki tujuan untuk menyimpan dana nasabah. Dana tersebut, akan dikelola oleh pihak bank, yang kemudian bisa diambil sewaktu – waktu atau sesuai waktu yang sudah disepakati di awal dan juga nasabah akan mendapatkan bagi hasil dari bank tersebut.³⁰

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai pengertian simpanan, dapat disimpulkan bahwa dana nasabah yang disimpan oleh pihak bank akan dikelola dan nasabah yang menyimpan dana tersebut akan memperoleh imbalan bunga bank atau bagi hasil.

Titipan wadiah merupakan titipan yang murni dari satu pihak kepada pihak lain, baik individu atau badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan. Dalam Islam, konsep menabung dapat dicermati pada QS. Al – Isra ayat 29 :

²⁹ Engel, et al (1996), Sambaddam & Kenneth (1995)

³⁰ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya* (Jakarta, 2014).

وَلَا تَجْعَلْ يَدَكَ مَغْلُولَةً إِلَىٰ عُنُقِكَ وَلَا تَبْسُطْهَا كُلَّ الْبَسْطِ فَتَقْعُدَ مَلُومًا مَّحْسُورًا

Artinya : “dan Janganlah kamu jadikan tanganmu terbelenggu pada lehermu (pelit) dan janganlah kamu terlalu mengulurkannya (boros) karena itu kamu menjadi tercel dan menyesal”.

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah SWT telah menurunkan firman – Nya kepada surat Al – Isra ayat 29, yang memiliki makna bahwa saat mengeluarkan harta tidak boleh pelit dan tidak boleh berlebihan. Islam juga sudah mengajarkan untuk berhemat dan bisa menyisakan uang untuk disimpan agar bisa digunakan untuk hal yang lebih bermanfaat.

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) memiliki jenis produk simpanan yang meliputi tabungan dan deposito dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Tabungan

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan sesuai dengan syarat – syarat yang sudah di sepakati antara bank dan nasabah, namun tidak bisa ditarik dengan cek, *bilyet giro*, maupun alat lainnya yang disamakan dengan hal tersebut. Dalam hal sarana penarikan juga tergantung dengan perjanjian yang sudah dibuat oleh keduanya, hal ini tergantung dengan persyaratan masing – masing bank atau menggunakan sarana yang mereka inginkan. Alat ini bisa digunakan sendiri – sendir atau secara bersamaan, alat yang sering digunakan adalah buku tabungan, slip setoran, kartu ATM, dan alat yang disamakan dengan hal tersebut.

Kegiatan perbankan yang pertama adalah menghimpun dana masyarakat, atau yang biasa dikenal sebagai *funding*. Menghimpun dana yakni, mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat. Bank yang berbasis syariah tidak mengenal istilah bunga dalam memberikan jasa kepada penyimpan maupun peminjam dana. Bank syariah memberikan jasa bank sesuai dengan prinsip syariah dan hukum islam berdasarkan prinsip bagi hasil.³¹

BPRS Artha Surya Barokah memiliki beberapa jenis tabungan yakni :³²

1. Tabungan Wadiah

Tabungan yang menggunakan prinsip wadiah, yang terdapat dalam tabungan wadiah ialah :

Tabungan iB TIM, tabungan iB Investasi Masyarakat yang memiliki setoran awal minimal Rp 20.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp 10.000

³¹ Khodijah Ishak dan Ida Afrida Ningsih, “Analisa Produk Tabungan BSM Dalam Menarik Minat Nasabah,” *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)* 1, no. 1 (2020): 43–52.

³² BPRS, Op.Cit, h.2.

Tabungan iB TAM, tabungan iB Aktivitas Masyarakat yang memiliki setoran awal minimal Rp 50.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp 25.000,-

Tabungan iB TARA, Tabungan anak dan remaja yang memiliki setoran awal minimal Rp 10.000,- dan selanjutnya minimal Rp 5.000,-

Tabungan iB Taharoh, tabungan haji dan umroh yang memiliki setoran awal minimal Rp 100.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp 50.000

2. Tabungan iB Tamatus, tabungan untuk jaminan masa tua yang memiliki ketentuan umum pertama, tabungan TAMATUS diperuntukan untuk masyarakat umum yang ingin dananya disimpan dengan aman dan dikelola secara syar'i sehingga terhindar dari riba, kedua tabungan TAMATUS merupakan tabungan yang dikelola menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah, ketiga nasabah akan mendapatkan bagi hasil dengan nisbah 40% dan pihak bank 60%, keempat tabungan TAMATUS bisa diambil setelah lima tahun atau sudah tidak bekerja lagi / pensiun / PHK dengan menunjukkan surat pengantar keterangan dari lembaga perusahaan tempatnya bekerja.
3. Tabungan iB Qurban, adalah tabungan yang memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah yang ingin ber qurban dengan cara menabung dan menyetorkan dana awal minimal Rp 50.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp 50.000,-
4. Tabungan iB UKHUWAH, adalah tabungan yang menggunakan prinsip mudharabah mutlaqah / akad bagi hasil. Tabungan UKHUWAH memiliki ketentuan setoran awal minimal Rp 100.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp 100.000,-

b. Deposito

Menurut Undang – undang No 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah yang dimaksud dengan deposito syariah adalah, investasi dana berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah dan pihak bank.

Mudharabah merupakan sebuah akad kerjasama usaha antara kedua pihak dimana pihak pertama sebagai pemilik dana yang menyediakan seluruh dana, sedangkan pihak kedua sebagai pihak pengelola. Keuntungan nantinya akan dibagi sesuai dengan kesepakatan, sedangkan kerugian dana hanya di tanggung oleh pemilik dana.³³ Persyaratan untuk membuka deposito adalah dengan mengisi formulir tabungan, melampirkan foto copy KTP / SIM / Kartu Pelajar / Identitas lainnya, setoran minimal Rp. 1.000.000, Biaya materai Rp. 10.000,-

³³ Rismawati dan siti, Op.Cit, h.4.

2.1.4 Pelayanan

1. Pengertian pelayanan

Secara etimologis, pelayanan ialah “sebuah usaha untuk melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang memiliki sifat tidak terlihat dan tidak dapat dimiliki.³⁴ Pelayanan adalah aspek yang memiliki pengaruh besar terhadap bank dalam usaha mendapatkan, mempertahankan nasabah serta meningkatkan penghimpunan dana pihak ketiga pada suatu bank.

Memenuhi kebutuhan nasabah secara maksimal, adalah keharusan sebuah bank agar bisa menjadikan nasabah merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi. Cara memberikan pelayanan yang baik adalah, dengan menyadari dan memenuhi keinginan nasabah dengan optimal. Adanya harga yang kompetitif dan pengiriman yang lebih cepat dari pada yang lain membuat pelanggan akan merasa puas dengan apa yang sudah kita berikan.

Bank harus memiliki sebuah standarisasi dalam memberikan suatu pelayanan, dan ini harus di jalankan oleh seluruh cabangnya. Hal ini bertujuan agar bank tersebut memiliki aturan khusus dan jelas mengenai sistem pelayanan nya. Pelayanan bank sendiri mencakup tata cara, perilaku serta kepuasan pengetahuan produk dan jasa dari pihak bank, sehingga saat menyampaikan sebuah informasi dan pemberian fasilitas atau jasa perbankan pada pihak nasabah bisa menjadi optimal dalam memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh nasabah.³⁵

Perbankan harus memberikan pelayanan yang baik, sesuai dengan tata cara yang sudah di sediakan. Tata cara perbankan juga merupakan suatu prosedur tetap yang harus dimiliki oleh setiap bank. Hal ini sangat penting karena, biasanya nasabah akan loyal kepada bank jika bank tersebut bisa memberikan kepuasan dalam melayani nasabahnya. Oleh karena itu, bank harus bisa membuat reputasi yang baik di mata nasabahnya. Karena dengan adanya reputasi baik ini, tidak menutup kemungkinan nasabah akan menyampaikan kepada nasabah yang lainnya terkait bagaimana pelayanan yang sudah diterima, hal ini bisa menjadi sebuah keuntungan bagi bank tersebut karena akan menambah jumlah nasabahnya.

Secara positif, pelayanan mempengaruhi perilaku menabung nasabah, karena pelayanan merupakan sumber kekuatan bagi bank untuk menarik nasabah. Dunia perbankan saat ini lebih memperhatikan pelayanan kepada nasabahnya, yang membuat mereka melakukan berbagai cara agar nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi di bank.

³⁴ Suhartoyo Suhartoyo, “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP),” *Administrative Law and Governance Journal* 2, no. 1 (2019): 143–54, <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>.

³⁵ Harahap, *Manajemen Bank* (Yogyakarta, 1992).

Bank dituntut untuk bisa menciptakan pelayanan yang baik secara maksimal untuk nasabahnya. Seperti dengan cara menganggap nasabah adalah seorang partner yang harus dihormati dan dihargai. Memberikan pelayanan yang maksimal akan membuat nasabah merasa aman dan percaya, untuk menyimpan dananya di bank tersebut. Hal ini bisa disimpulkan, bahwa pelayanan yang baik adalah sebuah keharusan yang harus dilakukan oleh perbankan agar bisa menarik minat nasabah untuk melakukan transaksi bersama – sama. Kepercayaan nasabah, pelayanan dan fasilitas bank secara positif memberikan pengaruh terhadap perilaku menabung nasabah.

Kepercayaan adalah sebuah faktor utama, bagi seorang nasabah dalam memilih bank yang akan dijadikan tempat untuk menabung. Hal ini mengharuskan bank untuk membuat nasabah menjadi yakin dan berfikir, bahwa bank yang mereka pilih sebagai tempat menabung adalah bank yang aman dan bisa dipercaya. Kualitas pelayanan juga memiliki peran yang penting dalam meyakinkan nasabah, untuk itu bank harus bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabahnya. Bank juga harus menyediakan fasilitas yang tentunya dibutuhkan oleh nasabah, demi menciptakan ke lancaran dan kenyamanan saat nasabah melakukan transaksi serta meningkatkan kepuasan mereka.

Hal ini membuktikan bahwa dalam operasional bank tidak boleh mengabaikan kepercayaan nasabah kepada banknya, pelayanan pegawai bank kepada nasabah, dan fasilitas bank harus diperhatikan, karena bank harus bisa menciptakan rasa percaya nasabah agar nasabah semakin yakin dengan bank yang dipilihnya karena ini akan berdampak pada loyalitas nasabah kepada bank tersebut.

2. Ciri pelayan yang baik

Pelayanan profesional adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh seseorang, yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain. Memiliki pandangan yang baik adalah keinginan semua bank, karena ini berarti nasabah akan menjadi konsumen yang setia terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Selain itu, bank juga berharap dari pelayanan yang sudah diberikan, nasabah juga bisa mempromosikan bank kepada masyarakat. Adapun ciri pelayanan yang baik :³⁶

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik. Konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

³⁶ Nurhadi Nurhadi, “Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah,” *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 2, no. 2 (2020): 137.

- b. Adanya karyawan yang baik. Kenyamanan konsumen tergantung pada petugas yang melayaninya, petugas dituntut untuk ramah, sopan, dan menarik. Selain itu petugas juga harus cepat tanggap dalam melayani nasabah
- c. Bertanggung jawab pada konsumen dari awal hingga selesai. Dalam menjalankan tugasnya setiap karyawan memiliki tanggung jawab untuk melayani dari awal hingga selesai.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani konsumen, diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tertentu dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.
- e. Mampu berkomunikasi, petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen. Artinya petugas harus mampu berkomunikasi menggunakan bahasa yang jelas dan mudah di mengerti oleh konsumen.
- f. Berusaha memenuhi kebutuhan konsumen. Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

3. Prinsip kualitas pelayanan

Menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perbankan, demi menyempurnakan kualitas pelayanan, dengan tujuan agar bisa menciptakan kepuasan terhadap nasabah. Perbankan harus bisa mengimplementasikan enam prinsip yang bermanfaat dalam menyempurnakan kualitas pelayanan. Prinsip tersebut ialah :³⁷

a. Kepemimpinan

Perbankan harus memiliki strategi dan komitmen dari manajemen pusat. Manajemen pusat memiliki peran untuk memimpin dan memberi arahan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen pusat, usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan tidak akan memberikan efek yang besar.

b. Pendidikan

Semua karyawan perbankan wajib mendapatkan pendidikan terkait kualitas pelayanan. Ada beberapa hal yang perlu menjadi perhatian dalam pendidikan tersebut adalah, bagaimana konsep kualitas sebagai strategi bisnis,

³⁷ Febby Gita Cahyani, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen," *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 5, no. 3 (2016): 1–19.

alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas

c. Perencanaan strategi

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

d. *Review*

Proses *review* adalah satu – satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku perusahaan. Proses ini memperlihatkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus - menerus terhadap usaha untuk mewujudkan tujuan kualitas.

e. Komunikasi

Proses komunikasi mempengaruhi strategi kualitas pelayanan di sebuah perusahaan, baik dengan pegawai, nasabah, maupun *stakeholder* lainnya.

f. Total *human reward*

Reward dan *recognition* merupakan hal yang penting dalam strategi kualitas. Setiap pegawai perprestai perlu diberi hadiah dan prestasinya harus di akui. Dengan cara ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki setiap pegawai bisa bertambah. Yang akan berdampak pada kontribusi peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaab, dan kepuasan loyalitas nasabah.

4. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang besar bagi sebuah bank, karena mampu menciptakan perilaku nasabah yang positif seperti membantu merekomendasikan bank terhadap masyarakat lainnya. Beberapa hal yang ada didalam kualitas pelayanan adalah :³⁸

- a. *Tangibles*, menunjukkan fasilitas fisik yang nyata termasuk penampilan produk
- b. *Reliability*, menunjukkan kesesuaian kualitas produk dengan dijanjikan
- c. *Responsiveness*, mengaraj pada kemauan produsen dalam menanggapi keluhan konsumen
- d. *Assurance*, menunjukkan adanya jaminan yang diberikan produsen terhadap produk yang dibeli oleh konsumen
- e. *Empathy*, kemampuan produsen sebagai individu yang memberikan perhatian kepada konsumen.

³⁸ NI Kadek Dwi Anggianti dan I Wayan Suardana, “Pengaturan Prinsip Kepercayaan Dalam Melakukan Transaksi Keuangan Pada Bank,” *Kerta SEMaya*, 2019, 1–15.

5. Indikator pelayanan³⁹

a. Kebijakan pelayanan

Indikator ini berfokus pada ketersediaan standar pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara Pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen Standar Pelayanan Publik (SPP) diatur dalam Pasal 21 UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik.

b. Profesionalisme SDM Penyelenggara

Indikator ini berfokus pada kompetensi pelaksana pelayanan publik sesuai jenis layanan yang diselenggarakan. Diharapkan ada kesesuaian jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan kompetensi pelaksana layanan. Pelaksana layanan yang kompeten diharapkan pula responsif dan sigap memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bagi pelaksana layanan yang bekerja sesuai dengan kompetensi, dibuatkan Kode Etik Pelaksana Layanan sebagai aturan perilaku dalam melayani masyarakat.

c. Sistem informasi pelayanan publik

Indikator ini berfokus pada sistem informasi berbasis elektronik dan non elektronik untuk informasi publik sebagai bentuk dukungan operasional pelayanan publik. Sistem informasi yang baik jika memuat informasi tentang profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja unit penyelenggara.

d. Inovasi

6. Manfaat pelayanan

Usaha dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada seorang nasabah, tentunya akan berdampak baik kepada bank. Wujud dari tanggung jawab sosial sebuah perusahaan ada pada pelayanannya, karena ini bisa memberikan keuntungan bagi bank. manfaat dari memberikan pelayanan yang baik adalah :

- a. Bertambahnya loyalitas nasabah
- b. Meningkatkan pangsa pasar
- c. Meningkatkan penjualan dan keuntungan
- d. Adanya *repeat order*

³⁹ <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--enam-jalan-menuju-kinerja-pelayanan-prima>, diakses pada Maret 2023

- e. Bertambahnya nasabah baru
- f. Mengurangi jumlah keluhan
- g. Meningkatkan produktifitas karyawan
- h. Menghemat biaya pemasaran dan budget promosi
- i. Meningkatkan reputasi perusahaan

7. Pelayanan dalam pandangan islam

Islam sudah mengajarkan kita, jika ingin memberikan suatu barang atau pelayanan, sebaiknya memberikan yang terbaik kepada oranglain. Seperti yang usdah dijelaskan didalam Qur'an surat Al – Baqarah ayat 267 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ
مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ
إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Artinya : *“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji”*

Dalam ekonomi konvensional, manusia boleh memilih tuntunan agama atau boleh juga mengabaikannya. Berbeda dengan ekonomi islam yang tidak boleh sembarangan mengambil keputusan, karena semuanya harus sesuai dengan ajaran Allah SWT melalui Al – Qur'an dan Hadist. Agar didalam pekerjaanya terdapat nilai ibadahnya, maka setiap umat muslim harus memiliki adab dan etika dalam bekerja agar pekerjaanya tidak sia – sia.

Islam sudah menetapkan kewajiban agama yang sudah dipasangkan dengan iman. Hubungan antara iman dan amal di sebuah pekerjaan sama seperti pohon dan akarnya. Karena salah satunya tidak mungkin berdiri tanpa satu sama lain. Islam mengajarkan kepada umat manusia agar saat melayani harus sesuai dengan prinsip – prinsip ekonomi islam, yakni :

a. Profesional

Seseorang yang sudah memiliki tanggung jawab dalam hidupnya, bekerja adalah kebutuhan hidup yang wajib. Karena bekerja mulianya sangat sama dengan ibadah lainya seperti shalat, haji atau membayar zakat. Allah SWT

sudah menjelaskan bahwa Allah akan menghargai orang yang giat bekerja, karena berarti ia sudah menjalankan salah satu kewajibannya. Islam menganjurkan untuk tetap bersikap adil dan profesional dalam pekerjaannya di bidang apapun, agar konsumen merasa puas dengan pelayanannya. *“Sesungguhnya, Allah telah mewajibkan atas kalian berusaha (bekerja) maka hendaklah kalam berusaha.”* (HR. Thabrani).

b. Ramah

Bersifat amanah harus dimiliki oleh setiap muslim, Rasulullah SAW memerintahkan kepada setiap umat muslim untuk selalu menjaga amanah yang sudah diberikan. *“Tunaikanlah amanat terhadap orang yang mengamanatimu dan janganlah berkhianat terhadap orang tersebut”*. (HR. Ahmad dan Abu dawud) Gambaran orang – orang yang tidak menjaga amanahnya sama seperti orang yang tidak beriman dan tidak memiliki agama. Maka dari itu sifat amanah harus dimiliki oleh setiap umat muslim.

c. Memelihara etos kerja

Seseorang dikatakan profesional jika orang tersebut melakukan pekerjaannya dengan ikhlas dan bahagia, Dia juga harus memiliki etos kerja yang tinggi.

Dorongan utama seorang muslim dalam bekerja adalah, saat aktifitas kerjanya dalam pandangan islam bernilai ibadah. Karena bekerja adalah salah satu kewajiban dan hasil usaha yang didapatkan oleh seorang muslim dari kerja kerasnya dinilai sebagai penghasilan yang mulia. Agar kebutuhan hidup terpenuhi, maka seseorang harus berusaha dan bersungguh – sungguh untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. *“Tidaklah seorang di antara kamu makan suatu makanan lebih baik dari pada memakan hasil keringat sendiri.”* (HR. Baihaqi).

2.2 Penelitian terdahulu

Tabel 3 penelitian terdahulu

Peneliti	Judul	Hasil penelitian	Perbedaan
Dedy Trisnadi, Agus Kusumaramdhani ⁴⁰	“Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Layanan	Kualitas produk tabungan berpengaruh positif terhadap	1. Populasi yang digunakan oleh peneliti

⁴⁰ Dedy Trisnadi dan Agus Kusumaramdhani, “Layanan Terhadap Minat Menabung Kembali Di Bank X,” n.d., 1–8.

	Terhadap Minat Menabung Kembali di Bank X (studi kasus PT Bank X cabang Bintaro)	minat nasabah bertransaksi	sekarang adalah nasabah BPRS Artha surya Barokah Kota Semarang Sedangkan peneliti dedy trisnadi menggunakan nasabah Bank Pt Bank X dibintaro 2. Penelitian sekarang terdapat uji kualitas data, sedangkan penelitian dedy trisnadi sebaliknya
Ummi Nurrohmah Khasanah ⁴¹	Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, dan Pelayanan terhadap Minat Nasabah Pembiayaan Ijarah di Ksps BMT BEE MASS NGRAMBE	Kualitas produk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah	1 lokasi yang digunakan oleh penelitian sekarang adalah di BPRS Artha surya Barokah Kota Semarang, sedangkan lokasi yang digunakan oleh peneliti Ummi nurrohmah Khasanah adalah di salah satu cabang

⁴¹ Pengaruh Kualitas Produk et al., "KSPS BMT BEE MASS NGRAMBE SKRIPSI Oleh : Umi Nurrohmah Khasanah NIM : 210717113 Dosen Pembimbing :," 2021.

			<p>dari KSPS BMT BEE MASS Ngawi</p> <p>2.sampel yang digunakan oleh peneliti ekarang adalah 103 orang sedangkan yang digunakan oleh peneliti Ummi adalah 96 orang</p>
Bagja Sumantri ⁴²	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah	kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap minat nasabah	<p>1. Peneliti yang sekarang menggunakan metode penelitian pendekatan kuantitatif, sedangkan peneliti Bagja Sumantri menggunakan penelitian asosiatif kasual</p>
Suci Wulandari ⁴³	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Bertransaksi di Masa Pandemi Pada PT. BPRS	Kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap minat nasabah dalam bertransaksi	<p>1. sampel yang digunakan peneliti sekarang 103 orang, sedangkan peneliti Suci</p>

⁴² Bagja Sumantri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Terhadap minat Dan Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah," *Jurnal Economia* 10, no. 2 (2014): 141–47.

⁴³ Suci Wulandari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Bertransaksi Di Masa Pandemi Pada PT. BPRS Carana Kiat Andalas KC Padang Panjang," 2021.

	carana Kiat Andalas KC.Padang Panjang		Wulandari 85 orang
Abdul Haris Romdhoni dn Dita Ratna Sari ⁴⁴	Pengaruh pengetahuan kualitas pelayanan produk, dan religious terhadap minat nasabah untuk menggunakan produk simpanan pada lembaga keuangan mikro syariah	Kualitas pelayanan tidak pengaruh signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan produk simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah	peneliti sekarang tidk menggunakan variabel religious
Indra Ramadona Harahap	Analisis pengaruh lokasi dan pelayanan terhadap minat nasabah menggadaikan emas di pegadaian cabang Lubuk pakam	Peneliti menyatakan bahwa variabel lokasi dan pelayanan secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggadaikan emas di pegadaian Lubuk pakam	Peneliti sekarang tiak menggunakan variabel Lokasi, peneliti sekarang melakukan penelitian pada BPRS

⁴⁴ Dita, abdul “Pengaruh pengetahuan kualitas pelayanan produk, dan religious terhadap minat nasabah untuk menggunakan produk simpanan pada lembaga keuangan mikro syariah” 2018

Rizkiana ⁴⁵	Pengaruh pengetahuan ilmu ekonomi islam, keluarga, dan teknolog trhadap minat menabung di Bank Syariah (studi pada perangkat desa di Kecamatan Wonosari Kabupaten Klaten)	Pengetahuan ekonomi islam tidak berpengaruh terhadap minat nasabahmenabung di bank syariah	Sampel yang digunakan peneliti terdahulu adalah pada perangkat desa kecamatan wonosari kabupaten klaten, sedangkan peneliti saat ini adalah nasabah BPRS ASB kota semarang
Arif Jalaludin ⁴⁶	Pengaruh pengetahuan konsumen mengenai perbankan syariah terhadap keputusan menjadi nasabah tabungan wadi'ah	Secara parsial pengetahuan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung	sampel yang digunakan oleh peneliti arif adalah nasabah PT Bank syariah mandiri ciamis, sedangkan peneliti sekarang pada nasabah BPRS ASB
Ayun Sekar Widowati ⁴⁷	Pengaruh pengetahuan produk tabungan, repurtasi Bank, dan presepsi nasabah mengenai suku bunga simpanan	Pengetahuan produk tabungan berpengaruh positif terhadap keputusan menabung	

⁴⁵ Gunawan Bayu Tirtana, "Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Keluarga serta pengetahuan produk perbankan Syariah terhadap minat menabung di Bank Syariah pada Perangkat Desa Di Kecamatan Wonosari Kabupaten Gunungkidul" 1 (2019): 105–12.

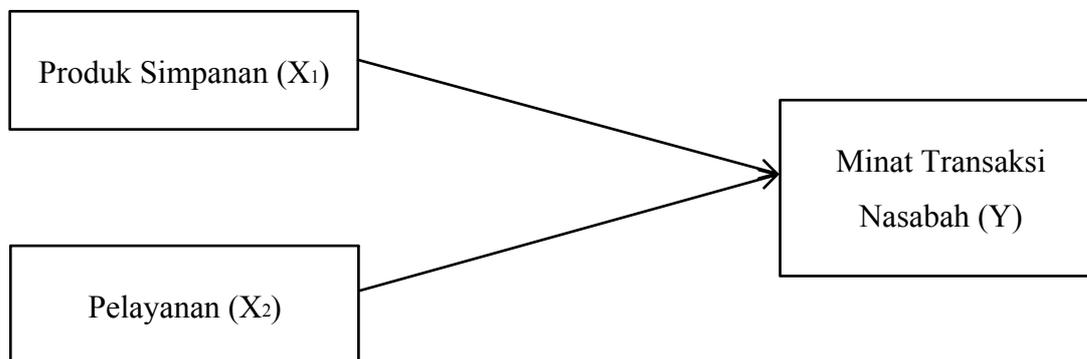
⁴⁶ Arif Jalaluddin, "Pengaruh Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah Terhadap Menjadi Nasabah Tabungan Wadiah," *Ekonomologi* 2, no. April (2015): 98.

⁴⁷ Ayun Sekar Widowati dan RR Indah Mustikawati, "Pengaruh Pengetahuan Produk Tabungan, Reputasi Bank, Dan Persepsi Nasabah Mengenai Suku Bunga Simpanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah," *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen* 7, no. 2 (2018).

	terhadap keputusan menabung nasabah		
--	--	--	--

2.3 kerangka berfikir

Kerangka berfikir adalah sebuah konsep pemecahan suatu masalah, yang sudah diidentifikasi atau di rumuskan. Melalui uraian dalam kerangkga berfikir, peneliti bisa menjelaskan secara luas terkait variabel – variabel yang diteliti.⁴⁸ Maka penulis membuat kerangka berfikir sebagai berikut :



2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan yang masih lemah kebenarannya dan masih perlu dibuktikan faktanya. Maka dari itu, suatu hipotesis yang dikemukakan oleh peneliti bukanlah suatu jawaban yang benar secara mutlak, akan tetapi dipakai sebagai jalan ununtuk mengatasi permasalahan yang ada dan masih harus dibuktikan kebenarannya.⁴⁹ Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang telah diajukan oleh peneliti, yang telah dijelaskan pada tinjauan Pustaka, dan harus diteliti kebenarannya, apakah hipotesis ini dinyatakan ditolak atau diterima.⁵⁰ Selanjutnya hipotesisi ini akan diuji oleh peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif.

Berdasarkan pemikiran diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. hipotesis pengaruh pengetahuan produk simpanan terhadap minat transaksi di BPRS Artha Surya Barokah Kota Semarang.

⁴⁸ Arif, Sukuryadi, dan Fatimaturrahmi, “Pengaruh Ketersediaan SumbBelajar di Perpustakaan Sekolah Terhadap Motivasi Belajar Siswa pada Mata Pelajaran IP Terpadu SMP Negeri 1 Praya Barat,” *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan* 1, no. 2 (2017): 108–16.

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2014), hal. 72

⁵⁰ Djuharie, O Setiawan, *Peoman skripsi – Tesis – disertasi*, Bandung : Yrama widya, 2001

Pengetahuan produk dapat dijelaskan sebagai sebuah kumpulan berbagai macam informasi, mengenai sebuah produk. Seperti dengan mengetahui tentang karakteristik produk, manfaat dari produk, pengetahuan kepuasan yang sudah diberikan oleh produk itu sendiri terhadap konsumen. *Theori Planned Behavior* menjelaskan faktor yang dapat mempengaruhi minat salah satunya, sikap terhadap perilaku seseorang yang akan mencari informasi, mengevaluasi, dan memilih suatu produk sebelum melakukan pembelian. Penelitian yang dilakukan oleh, ayun sekar widowati mengatakan jika pengaruh pengetahuan produk tabungan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menabung.⁵¹

H₁ : pengetahuan produk simpanan berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi di BPRS Artha Surya Barokah Kota Semarang (X1)

2. hipotesis pengaruh pelayanan terhadap minat transaksi di BPRS Artha Surya Barokah Kota Semarang.

Pelayanan merupakan sebuah usaha yang diberikan kepada nasabah, yang memiliki tujuan untuk mendukung suatu kegiatan agar berjalan dengan baik. Sehingga hal ini mewajibkan setiap perusahaan, harus bisa mengendalikan sistem kualitas pelayanannya sebaik mungkin agar bisa meninggalkan kesan baik terhadap nasabah dan nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan. *Theori Planned Behavior* juga menjelaskan faktor yang dapat mempengaruhi minat salah satunya pada, kontrol perilaku yang dirasakan. Perasaan yang seseorang rasakan akan mempengaruhi, bagaimana mereka akan bertindak. Hal ini berpengaruh pada pembelian suatu produk. Penelitian yang dilakukan oleh Bagja Sumantri mengatakan jika kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap minat nasabah.⁵²

H₂ : pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi di BPRS di BPRS Artha Surya Barokah Kota Semarang

⁵¹ Ayun, Op. Cit

⁵² Bagja, Op. Cit

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif, yang memiliki tujuan untuk menguji teori. Metode kuantitatif adalah sebuah metode penelitian yang bersifat induktif, objektif, dan ilmiah yang datanya bisa diperoleh berupa angka – angka dan analisis menggunakan statistik.⁵³ Dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif analisis, yakni penelitian yang memaparkan data yang sudah di dapatkan di lapangan kemudian akan di analisis, menggunakan pendekatan landasan teori yang ada sebagai pegangan dalam menganalisis. Berdasarkan tingkat alamiah tempat penelitian, metode yang akan digunakan adalah metode survey yang bertujuan untuk mendapatkan data yang alamiah (bukan buatan) dengan cara menyebar kuesioner (angket), wawancara, dan observasi. Penulis memilih lokasi penelitian di PT.BPRS Artha Surya Barokah, yang bertempat di Jl. Kedungmundu No.134, Tandang, Kec. Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah. Karena, BPRS Artha Surya Barokah menerima penghargaan sebagai Bank Pembiayaan Rakyat Syariah terbaik dari Anugerah Syariah Reoublik pada November 2022.

3.3 Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari sebuah objek penelitian, yang menjadi sumber data penelitian. Objek penelitiannya dapat berupa manusia, hewan, tumbuhan, gejala, nilai, sikap hidup, dan lainnya.⁵⁴ Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada PT. BPRS Artha Surya Barokah, yang dihitung pada tahun 2022 berjumlah 14.813 orang nasabah.

2. Sampel

Merupakan suatu sub kelompok dari populasi yang dipilih untuk digunakan dalam penelitian.⁵⁵ Pada penelitian ini, peneliti mengambil sampel dengan menggunakan Rumus Slovin.

Keterangan :

⁵³ M.Pd.I Iwan Hermawan, S.ag., *metodologi penelitian pendidikan*, 2019.

⁵⁴ M.pd Arfatin Nurrahmah, dkk Pengantar Statistika 1, 2021.

⁵⁵ M.M Amirullah, SE., "Populasi Dan Sampel," *populasi dan sampel*, 2015.

n = jumlah sampel

N = ukuran populasi

e = nilai kritis = 10% (0,1)

Untuk menghitung beberapa sampel yang akan di ambil adalah sebagai berikut :

$$= 99,32$$

Dari hasil rumus diatas, jumlah sampel yang di tentukan adalah 99 orang nasabah yang aktif pada PT.BPRS Artha Surya Barokah.

3.4 Definisi Oprasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen dan variabel dependen. Menurut Sugiyono, variabel independen adalah variabel yang dapat mempengaruhi atau yang menjadikan variabel terikat.⁵⁶ Yang menjadi variabel independen disini ialah, pengetahuan produk simpanan (X1), pelayanan (X2). Sedangkan variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Maka yang menjadi variabel dependen ialah minat transaksi (Y).

Tabel 4 Devinisi variabel dan indikator

Variabel Penelitian	Definisi Oprasional Variabel	Indikator	Alat Ukur
Minat Transaksi (Y)	Sebuah motivasi untuk mndorong seseorang untuk melakukan apa yang mereka inginkan ⁵⁷	1. Adanya perhatian dan kesadaran terhadap suatu objek 2. timbulnya sebuah perasaan 3. Adanya dorongan 4. Adanya sikap ⁵⁸	Variabel diukur menggunakan skala 1 – 5 yaitu sangat tidak setuju dan sangat tidak setuju
Pengetahuan produk simpanan (X1)	Kumpulan berbagai informasi mengenai sebuah produk ⁵⁹	1. Kesadaran produk 2. Terminologi produk 3. Karakteristik /	Variabel diukur menggunakan skala 1 – 5 yaitu sangat tidak setuju dan

⁵⁶ Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&d*, edisi 2, Bandung : Alfabeta, 2019, cetakan 1, h 16

⁵⁷ Op.Cit, fandy Tjiptono, (2012 :4)

⁵⁸ Op.Cit, akisuf Sabri

⁵⁹ Op.cit, M. Anang Firmansyah

		atribut produk ⁶⁰	sangat tidak setuju
Pelayanan (X2)	Sebuah usaha yang dilakukan dan ditawarkan untuk memenuhi kegiatan seseorang ⁶¹	1. Kebijakan pelayanan 2. Profesionalisme SDM Penyelenggara 3. Sitem informasi pelayanan publik 4. inovasi ⁶²	Variabel diukur menggunakan skala 1 – 5 yaitu sangat tidak setuju dan sangat tidak setuju

3.5 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, adalah dengan cara menyebarkan kuesioner. Kuesioner adalah sebuah teknik pengumpulan data yang dilakukan pneliti dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.⁶³ Jika responden yang sedang diteliti sangat banyak dan lingkupnya luas, maka teknik yang cocok untuk diterapkan adalah menggunakan kuesioner.

Pada kuesionee isinya berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup dan terbuka. Kuesioner tersebut digunakan untuk mengumpulkan data primer. Dalam hal ini pernyataan atau pertanyaan kuesioner berkaitan dengan pengaruh pengetahuan produk simpanandan pelayanan terhdap minat nasabah bertransaksi di BPRS.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti memerlukan sebuah data yang akurat sebaai hasil akhir dari penelitian, agar bisa mendapatkan data yang bisa akurat peneliti melakukan beberapa teknik pengumpulan data, sebagai beriku :

1. Observasi

Observasi adalah sebuah metode untuk menganalisis dengan melakukan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung. Observasi adalah pengamatan langsgng atau tidak langsung yang dilakukan oleh penulis terhadap objek yang diteliti yakni PT BPRS ARTHA SURYA BAROKAH.

⁶⁰ Op.Cit, Engel, et al (1996)

⁶¹ Op.Cit, Suhartoyo

⁶² <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--enam-jalan-menuju-kinerja-pelayanan-prima>

⁶³ Stanley Lameshow, David, dkk, 1997, hal.38

2. Angket kuesioner Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh sebuah informasi dari responden mengenai hal – hal yang mereka tahu.⁶⁴

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

3.7 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah sebuah alat bantu yang dipilih dan akan digunakan peneliti dalam kegiatan mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis. Instrumen yang akan digunakan di dalam penelitian ini adalah angket melalui *Google Form*. Penyusunan instrumen penelitian dituangkan dalam bentuk butir – butir pertanyaan dan pernyataan. Metode skala likert bergradasi lima digunakan dalam butir pertanyaan dan pernyataan yang ada pada kuesioner untuk mnentukan kepuasan nasabah terhadap jasa pelayanan.

3.8 Teknik analisis data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini akan dianalisis menggunakan metode :

3.8.1 Uji kualitas data

3.8.1.1 Uji Validitas

Kata validitas itu berasal dari kata *Validity* yang artinya instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.⁶⁵ Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan atau pernyataan yang diajukan mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur dalam kuesioner tersebut. Pengambilan keputusan bahwa suatu pernyataan atau pertanyaan valid atau tidaknya yaitu dengan menggunakan uji validitas dengan cara mengkorelasi skor dari tiap butir atau poin pernyataan dengan total skor. Jadi jika hasil tingkat validitasnya tinggi maka instrument tersebut valid namun jika instrument tidak valid bisa dikatakan bahwa instrument tersebut tingkat validitasnya rendah. Pada

⁶⁴.Enceng Yana dan Neneng Nurjanah, “pengaruh lingkungan keluarga dan lingkungan sekolah terhadap prestasi belajar siswa pada mata pelajaran ekonomi di kelas XI SMA Negeri 1 Ciledug,” *edunomic* 2.

penelitian ini penulis menggunakan kriteria dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Apabila nilai r hitung > dari r tabel maka dapat dikatakan pernyataan tersebut valid. Dan juga bisa dilihat dari hasil signifikasinya kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan, pernyataan tersebut valid.

66

3.8.1.2 Uji Reabilitas

Reabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataannya sudah konsisten dari waktu ke waktu. Pengukuran reabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu, pengukuran ulang (*repeated Measurei*) atau pengukuran sekali saja (*One Shot*).⁶⁷ Penelitian ini menggunakan pengukuran sekali kemudian hasilnya dibandingkan dengan pernyataan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pernyataan. Untuk mengukur, pada penelitian agar bisa dikatakan reliabel dengan uji statistik Cronbach Alpha pada SPSS 20 suatu konstruk dikatakan jika nilai Cronbach Alpha >0,60.⁶⁸

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah, pengujian pada variabel penelitian dengan model regresi. Apakah didalam variabel dan model regresinya terjadi kesalahan atau penyakit. Berikut macam – macam uji asumsi klasik :

⁶⁶ Ghozali Imam, Aplikasi analisis Multivariate Dengan Program SPSS, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), H.52

⁶⁷ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (Semarang, 2013). h.53

⁶⁸ *Ibid*, h.48

3.8.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang digunakan untuk menilai sebaran data Uji normalitas merupakan uji yang digunakan untuk menilai sebaran data dari sebuah variabel apakah data itu normal atau tidak.⁶⁹ Sedangkan model regresi yang baik seharusnya data berdistribusi normal. Dalam penelitian ini penulis menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan cara melihat nilai signifikansinya, apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal.⁷⁰ Dan Grafik P-P Plot untuk menguji kenormalan data, yakni dengan cara membaca sebaran titik titik berada disekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal atau tidak, jika titik titik ini berada disekitaran garis diagonal maka data tersebut normal.⁷¹

3.8.2.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Karena, model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas didalam model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) nilai tolerance yang besarnya diatas 0,1 dan VIF dibawah 10, dan sebaliknya. Hal ini menunjukkan bahawa tidak ada multikolinieritas diantara variabel bebasnya.⁷²

3.8.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas akan digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu adanya ketidak samaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Tidak adanya gejala heteroskedastisitas merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam model regresi. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas menggunakan glejser, bertujuan untuk mengkorelasikan nilai residual dengan masing – masing variabel independen, dengan ketentuan jika signifikansi korelasi lebih kecil dari 0,1 maka model terregresi terjadi masalah heteroskedastisitas.⁷³

⁶⁹ Priyatno, D, "Buku Saku Analisis Data degan SPSS:, Cetakan 1, (Yogyakarta : Mediakom, 2011), Hlm.277

⁷⁰ Ibid, h.278

⁷¹ Ibid, h.289

⁷² Ibid, h. 289

⁷³ ALINI ANGGUN EKA PRATIWI, "Pengaruh Total Assets Turnover, Net Profit Margin Dan Return on Equity Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Food and Beverage Yang Listing Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2009-2011," *e-Journal. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi.*, 2014, 5–24.

3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel minat dihubungkan dengan variabel fasilitas dan pelayanan. :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Minat

a = Konstanta

X1 = Fasilitas

X2 = Pelayanan

b = Koefisien Regresi

e = Kesalahan Prediksi

3.8.4 Uji Hipotesis

3.8.4.1 Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui secara parsial masing – masing variable independent berpengaruh terhadap variable dependen yang di uji pada tingkat signifikan 0,05 (5%). Untuk uji t penelitian ini membandingkan antara t hitung dengan t tabel dengan taraf signifikansi 0,05 (5%). Untuk melihat kriteria yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut :⁷⁴

- a. Jika nilai signifikansi $t > 0,05$ maka, H_0 diterima dan H_1 ditolak. Menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan secara parsial antara variable vevasa dengan variable terikat
- b. Jika nilai signifikansi t lebih kecil dari 0,05 maka, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Menunjukkan bahwa memiliki pengaruh signifikan secara parsial antara variable bebas terhadap variable terikat

⁷⁴ Ghozali, I ‘Aplikas Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 23’. Edisi 8, Semarang, Universitas diponegoro, 2016.

3.8.4.2 Uji F

Uji F (uji simultan) berfungsi untuk mengetahui apakah seluruh variable bebas memiliki pengaruh terhadap variable terikat. Uji F bisa digunakan dengan melihat koefisien regresi variable bebas dengan tingkat kesalahan 5%. Dengan penjelasan sebagai berikut :⁷⁵

1. Jika nilai signifikansi $F > 0,05$ artinya H_0 diterima H_1 ditolak, sehingga bisa dikatakan bahwa tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variable terikat.
2. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ artinya H_0 ditolak H_1 diterima, sehingga bisa dikatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variable bebas terhadap variable terikat.

3.8.4.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen pengaruh produk, jasa pelayanan (X_1, X_2) secara bersamaan terhadap variabel dependen (Y). Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi akan semakin kuat, dan sebaliknya jika nilai semakin mendekati 0 maka hubungannya akan semakin lemah.⁷⁶

⁷⁵ Gujarti dan Dawn C, Porter Damodar N, Dasar – dasar ekonometrika Raden Carlos Mangunsong,) Jakarta: Salemba empat, edisi 5), 2012

⁷⁶ Ibid

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum PT. BPRS Artha Surya Barokah

4.1.1 Sejarah berdirinya Bank Perkreditan Rakyat syariah Artha Surya Barokah Kota Semarang⁷⁷

Majelis ekonomi pimpinan wilayah Muhammadiyah Jawa Tngah membangun PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Artha Surya dengan NPWP 02.69.7991.1 – 508.000 yang beralamat di jalan singosari Raya No. 33 Kota Semarang. Perusahaan ini berdiri pada tanggal 3 agustus 2012, pada tanggal 16 september 2002 tim pendiri BPRS Artha Surya Barokah melakukan pengajuan permohonan persetujuan prinsip pendirian Bank Perkreditan Rakyat, menggunakan prinsip Syariah dengan nomor surat 010/116/ASB/XI/2002 kepada Bank Indonesia Semarang.

Rancangan akta pendirian dan anggaran dasar PT. BPRS Artha Surya Barokah Semarang disesuaikan dengan surat edaran (SE) Direktur bank indonesia No. 32/36/Kep/DIR tanggal 12 Mei 1999. Akta No. 17 tanggal 24 Mei 2002 berisi tentang pendirian perseroan terbatas yang didirikan oleh 21 orang dengan modal awal sebesar 4 Milyar Rupiah dan modal tersebut disetorkan sejumlah 1 Milyar rupiah dari 22 orang pemegang saham. Akta No. 8 tanggal 8 Agustus 2002 berisi tentang keluar masuknya persero dan dua orang keluar dariperseroan. Selanjutnya dibuat akta No. 31 tanggal 31 Mei 2003 mengenai perubahan Direksi dan Dewan Pengawas Syariah, ermasuk keterangan tentang pemegang saham sejumlah 1000 lembar dengan total nominal sebanyak 1 Milyar Rupiah.

Permohonan ijin Bank Perkreditan Rakyat berdasarkan prinsip BPRS Artha Surya Barokah pada tanggal 8 November 2003 dengan No. Surat 142/226/ASB/XI/2003 ditunjukkan kepada Dewan Gubernur Bank Indonesia U.P. Tujuan Muhammadiyah mendirikan ini, dikarenakan melihat adanya peluang intern Muhammadiyah yang membutuhkn sumber modal sekaligus lembaga keuangan syariah dalam pengelolaa keuangan dan potensi ekonomi umat utamanya sektor Usaha Kecil Menengah yang membutuhkan lembaga keuangan yang mudah diakses sebagai teman dalam mengembangkan usaha. Selain itu, lahan dakwah dibidang ekonomi ini tidak kalah pentingnya dibandingkan dengan bidang – bidang yang lain.⁷⁸

⁷⁷ Buku agenda BPRS Artha Surya Barokah Semarang,hal 10

⁷⁸ Buku Agenda BPRS Artha Surya Barokah Semarang, hal 10

4.1.2 Visi dan Misi PT BPRS Artha Surya Barokah

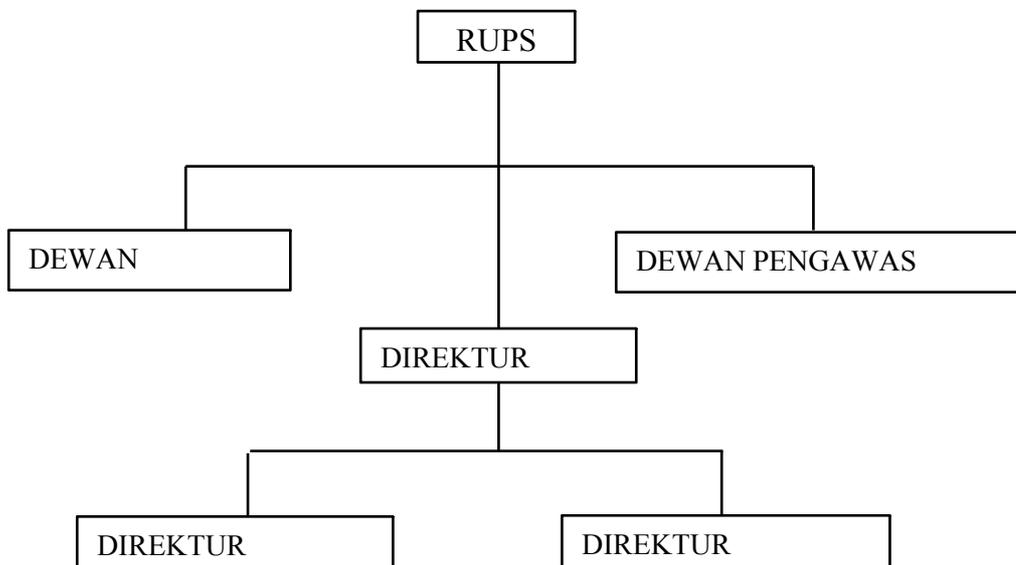
Visi

Bank Syariah Regional Jawa Tengah yang unggul dan terpercaya

Misi

1. Lembaga intermediasi yang berpegang teguh pada prinsip syariah dengan pengelolaan yang profesional
2. Menjadi bagian dalam mewujudkan kemandirian ekonomi dan kesejahteraan umat
3. Menjadi bagian dakwah Muhammadiyah dalam mewujudkan masyarakat Islam yang sebenar – benarnya

4.1.3 Struktur Organisasi PT BPRS Artha Surya Barokah Semarang



4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dilakukan untuk 103 responden yang merupakan nasabah khusus PT. BPRS Artha Surya Barokah. Karakteristi responden dibagikan mengikuti jenis kelamin, umur, asal kota. Adapun kaakteristik responden nasabah adalah sebagai berikut :

Tabel 5 jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki- laki	31	30,1%
2	Perempuan	72	69,9%
Total		103	100%

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki – laki berjumlah 31 orang dengan persentase 30,1%, dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 72 orang dengan presentase 69,9%.

Tabel 6 usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	20 – 21	17	16,5%
2	22 – 24	21	20,4%
3	25 -27	11	10,7%
4	28 – 30	6	5,8%
5	31 – 33	12	11,7%
6	34 – 36	4	3,9%
7	37 – 39	8	7,8%
8	>= 40	24	23,3
Total		103	100%

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat jika jumlah responden yang berusia 20-21.9 tahun berjumlah 17 orang dengan presentase 16,5%, ber usia 22-24.9 tahun berjumlah 21 dengan presentase 20.4%, ber usia 25-27.9 tahun berjumlah 11 dengan presentase 10.7%, berusia 28-30.9 tahun berjumlah 6 dengan presentase 5.8%, ber usia 31-33.9 tahun berjumlah 12 dengan presentase 11.7%, ber usia 34-36.9 tahun berjumlah 4 dengan presentase 3.9, ber usia 37-39.9

Tabel 7 asal kota

No	Asal Kota	Jumlah	Presentase
1	Semarang	72	69,9%
2	Demak	31	30,1%
Total		103	100%

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat jika jumlah responden yang ber asal dari Kota Semarang adalah 72 orang dengan presentase 69.9% dan responden yang berasal dari Kota Demak adalah 31 orang dengan presentase 30.1%.

4.2.1 Tanggapan Responden

Tanggapan responden terhadap kuesioner yang telah di bagikann diukur menggunakan skala *likert* dengan skala 5 skor yakni skor 1 sangat tidak setuju, skor 2 tidak setuju, skor 3 kurang setuju, skor 4 setuju, dan skor 5 sangat setuju. Penglompokan pendapat di kuesioner ini adalah berdasarkan

nilai skor rata – rata yaitu diantara 1,00 sampai 2,60 adalah dianggap rendah, skor diantara 2,61 sampai 4,20 pula dianggap sederhana, skor 4,21 hingga 6,00 dianggap tinggi (sugiyono,2012:73)

1. Tanggapan responden pada variabel produk simpanan

Variabel produk simpanan di penelitian ini, memiliki 4 item pertanyaan. Berikut hasil dari tanggapan responden terhadap masing masing pertanyaan dapat dilihat dalam tabel 4.4 sebagai berikut :

Tabel 8 Tanggapan responden terhadap variabel Pengetahuan produk simpanan

No	Item pertanyaann	STS	TS	KS	S	SS	Rata – rata
P1	Saya mengetahui apa saja Produk simpanan (Tabungan&Deposito) yang ada di BPRS ASB	0	3,0	12,0	55,0	33,0	4,15
P2	Saya mengetahui produk simpanan (Tabungan & Deposito) di BPRS ASB sesuai dengan syariat islam	0	4,0	12,0	60,0	27,0	4,07
P3	Saya mengetahui produk simpanan (Tabungan & Deposito) di BPRS ASB menggunakan sistem bagi hasil	1,0	4,0	14,0	52,0	32,0	4,07
P4	produk simpanan (Tabungan & Deposito) di BPRS ASB sesuai dengan kebutuhan nasabah	1,0	3,0	16,0	20,0	33,0	4,08

Sumber : Data primer (diolah),2023

Dapat dilihat melalui tabel 4.4 bahwa mayoritas responden setuju, jika produk simpanan yang ada pada PT BPRS Artha Surya Barokah menjadi pendorong bagi responden terhadap minat

bertransaksi adalah *item* Saya mengetahui apa saja Produk simpanan (Tabungan & Deposito) di BPRS ASB, P1 (M = 4,15) ; *item* saya mengetahui produk simpanan (Tabungan & Deposito) di BPRS ASB sesuai dengan syariat islam, P2 (M = 4,07) ; *item* Saya mengetahui produk simpanan (Tabungan & Deposito) di BPRS ASB menggunakan sistem bagi hasil, P3 (M = 4,07) ; *item* Saya mengetahui produk simpanan (Tabungan & Deposito) di BPRS ASB banyak menawarkan keuntungan, P4 (M = 4,08).

2. Tanggapan responden pada variabel pelayanan

Variabel pelayanan di dalam penelitian ini terdapat 4 item pertanyaan, adapun hasil dari tanggapan responden terhadap masing – masing pertanyaan dapat dilihat melalui tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel 9 Tanggapan responden terhadap variabel Pelayanan

No	Item Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS	Rata – rata
Q1	Karyawan BPRS ASB cepat dan tanggap dalam melayani nasabah	2,0	1,0	12,0	54,0	34,0	4,14
Q2	Karyawan BPR ASB dapat dipercaya bahwa memiliki komitmen dalam bidang keuangan	2,0	1,0	13,0	53,0	34,0	4,13
Q3	Karyawan BPR ASB selalu memberikan informasi terbaru mengenai produk dan layanan bank kepada nasabah	2,1	1,0	14,0	57,0	29,0	4,07
Q4	Karyawan BPR ASB selalu berpenampilan bersih dan rapi serta ramah dalam melayani nasabah	2,0	1,0	8,0	57,0	35,0	4,18

Sumber : Data primer (diolah), 2023

Dapat dilihat melalui tabel 4.5 menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju jika pelayanan menjadi salah satu alasan bagi responden untuk bertransaksi adalah *item* Karyawan BPRS ASB cepat dan tanggap dalam melayani nasabah, Q1 (M = 4,14) ; *item* Karyawan BPR ASB dapat dipercaya bahwa memiliki komitmen dalam bidang keuangan, Q2 (M = 4,13) ; *item* Karyawan BPR ASB selalu memberikan informasi terbaru mengenai produk dan layanan bank kepada nasabah, Q3 (M = 4,07) ; *item* Karyawan BPR ASB selalu berpenampilan bersih dan rapi serta ramah dalam melayani nasabah Q4 (M = 4,18)

3. Tanggapan responden pada variabel minat bertransaksi

Variabel minat bertransaksi di dalam penelitian ini berisi 4 item pertanyaan. Adapun hasil dari tanggapan responden dari masing – masing pertanyaan dapat dilihat didalam tabel 4.6 sebagai berikut :

Tabel 10 Tanggapan responden terhadap variabel minat menabung

No	Item Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS	Rata – rata
Y1	Saya tertarik ntuk bertransaksi di BPRS Asb karena percaya dengan kinerja bank	1,0	3,0	15,0	51,0	33,0	4,09
Y2	Saya tidak menunda untuk menggunakan produk simpanan yang ditawarkan oleh BPRS ASB	0	7,0	20,0	44,0	32,0	3,98
Y3	Saya tertarik untuk melakukan transaksi di BPRS ASB karena adanya kebutuhan atau tujuan yang harus saya capai	0	4,0	11,0	53,0	35,0	4,16
Y4	Dengan saya	0	4,0	15,0	52,0	32,0	4,09

melakukan transaksi di BPRS ASB karena keputusan saya terhadap BPRS ASB							
---	--	--	--	--	--	--	--

Sumber : Data primer (diolah),2023

Dapat dilihat melalui tabel 4.6 menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju terhadap minat bertransaksi adalah *item* Saya mengerti bagaimana BPRS ASB beroperasi, Y1 (M = 4,09) ; *item* Saya merasa senang dan aman menyimpan dana di BPRS ASB, Y2 (M = 3,98) ; *item* Saya memilih BPRS ASB untuk menyimpan dana karena sudah sesuai dengan prinsip – prinsip syariah, Y3 (M = 4,16) ; *item* Dengan menjadi nasabah di BPRS ASB saya mendapatkan kemudahan bertransaksi, Y4 (4,09).

4.3 Analisis Data

4.3.1 Uji Kualitas data

4.3.1.1 Uji Validitas

uji validitas dipakai untuk mengukur sah atau valid tidaknya sebuah data, variable bisa dikatakan valid jika nilai R hitung > R table.⁷⁹ R table dapat dilihat dari df N-2 dan taraf signifikansi 5% atau 0,05 yaitu 0,1937.

Tabel 11 Hasil Uji Validitas

Variable	Corrected Item-Total Correlation	R Tabel	R Tabel
X1(PRODUK SIMPANAN)			
X1.1	.856	0.1937	Valid
X1.2	.852	0.1937	Valid
X1.3	.886	0.1937	Valid
X1.4	.843	0.1937	Valid
X2(PELAYANAN)			
X2.1	.886	0.1937	Valid
X2.2	.905	0.1937	Valid

⁷⁹ Ghozali, Op.Cit H.52

X2.3	.878	0.1937	Valid
X2.4	.880	0.1937	Valid
Y(MINAT TRANSAKSI)			
Y.1	.872	0.1937	Valid
Y.2	.905	0.1937	Valid
Y.3	.878	0.1937	Valid
Y.4	.880	0.1937	Valid

Berdasarkan data pada tabel 4.6, dapat dilihat bahwa setiap indikator pertanyaan dari variable bahwa nilai r hitung $>$ r table (0.1937), maka bisa dinyatakan bahwa penelitian ini valid atau sah sehingga bisa digunakan pada tahap berikutnya.

4.3.1.2 Uji Reabilitas

Penelitian ini, menggunakan uji reabilitas yang bertujuan untuk menguji seberapa konsisten satu atau lebih alat ukur untuk mengukur suatu konsep. Pengukuran yang dilakukan dalam uji reabilitas ini menggunakan uji reabilitas *Cronbach alpha* yang dimana dapat dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach alpha* $>$ 0,600.⁸⁰ Berikut hasil uji reabilitas menggunakan program SPSS 20

Tabel 12 Hasil Uji Reabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	4

Reliability Statistics

⁸⁰ Imam Ghozali, Op.Cit, H.48

Cronbach's Alpha	N of Items
,890	4

Dapat dilihat dari tabel 4,7 diketahui bahwa semua variabel nilai *Cronbach alpha* > 0,6. Dengan uraian bahwa variable X1 (produk simpanan) dengan nilai *Cronbach alpha*, 0,880 > 0,6, variable X2 (pelayanan) dengan nilai *Cronbach alpha* 0,910 > 0,6, dan variable Y (minat transaksi) dengan nilai *Cronbach alpha* 0,890 > 0,6. Maka bisa disimpulkan jika penelitian ini reliable dan bisa digunakan.

4.3.2 Uji Asumsi Klasik

4.3.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menganalisis data variable agar bisa mengetahui normal atau tidaknya suatu data. Penelitian ini menggunakan uji statistik yakni uji kolmogorov-smirnov dengan melihat signifikansi 5% atau 0,05. Jadi variable bisa dikatakan normal jika nilai signifikansi > 0,05 dan jika nilai signifikansi <0,05 dinyatakan tidak normal.⁸¹ Berikut adalah hasil dari uji normalitas menggunakan uji kolmogorov-smirnov berdasarkan SPSS 20

Tabel 13 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		29
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,66080950
Most Extreme Differences	Absolute	,139
	Positive	,121
	Negative	-,139
Kolmogorov-Smirnov Z		,750
Asymp. Sig. (2-tailed)		,627

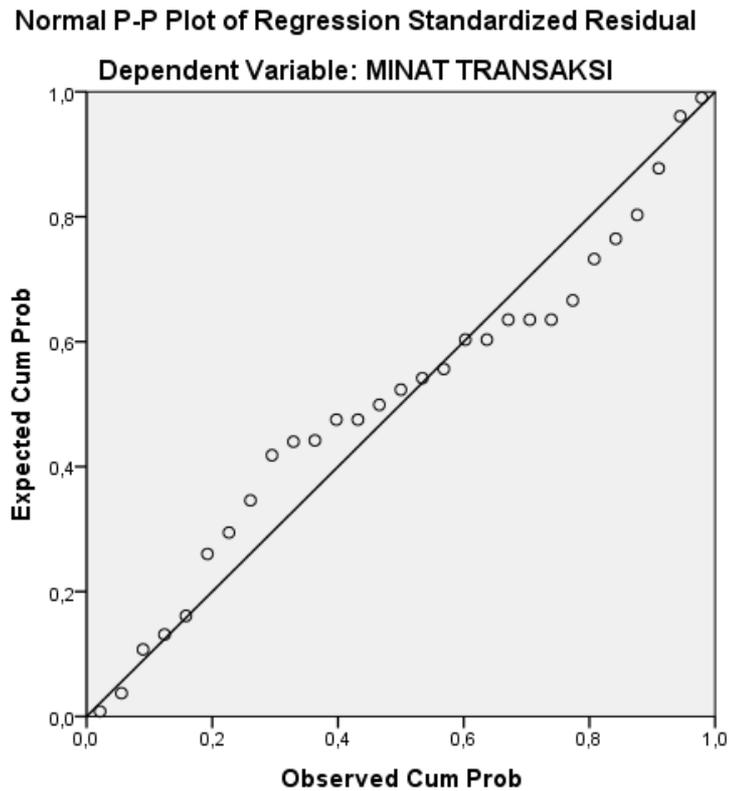
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Data dari tabel 4.8 menunjukkan jika nilai signifikansi dari variable produk simpanan, pelayanan, dan minat bertransaksi adalah 0,672 > 0,05, maka bisa dikatakan penelitian tersebut normal dan bisa dilanjutkan ke tahap berikutnya.

⁸¹ Priyatno D, Op.Cit, H. 289

Uji normalitas yang dilakukan berikutnya menggunakan uji grafik P-Plot, yang bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya sebuah data. Apabila data atau titik –titik di dalam grafik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat dikatakan jika data tersebut normal dan sebaliknya.



Gambar 1 Hasil uji normalitas

Pada gambar 1 menunjukkan jika grafik normalitas P-Plot normal, hal ini bisa dilihat bahwa titik – titik diatas menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut.

4.3.2.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas memiliki fungsi untuk menguji, apakah terdapat gejala multikolinieritas diantara variable bebas. Suatu model regresi dapat dinyatakan baik jika terjadi gejala multikolinieritas, untuk mengetahui adanya multikolinieritas dapat dilihat melalui nilai tolerance dan VIF. Apabila nilai tolerance >0,10 atau nilai VIF 10 maka nilainya menunjukkan tidak terjadinya multikolinieritas, begitu juga sebaliknya.⁸²

Tabel 14 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF

⁸² Priyatno D, Op.Cit, H. 289

	(Constant)		
1	PRODUK SIMPANAN (X1)	,981	1,019
	PELAYANAN (X2)	,981	1,019

a. Dependent Variable : Y (MINAT BERTRANSAKSI)

Pada tabel 4.8 dapat diketahui bahwa variable bebas mempunyai nilai tolerance $> 0,10$ dan VIF. Denganuraian variable X1 (Produk simpanan) dengan nilai tolerance $0,981 > 0,10$ dan nilai VIF $1,019 < 10$, variable X2 (Pelayanan) dengan nilai tolerance $0,981 > 0,10$ dan nilai VIF $1,019 < 10$. Sehingga bisa disimpulkan jika penelitian ini tidak terkena multikolinieritas.

4.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas berfungsi untuk mengetahui hubungan antar variable dependen apakah terjadi gejala heteroskedastisitas. Dalam uji heteroskedastisitas ini menggunakan uji glejser dengan cara meregresi nilai residual terhadap variabel independen. Jika signifikansi kurang dari 5% atau 0,05 dapat dinyatakan adanya gejala heteroskedastisitas, begitu pula sebaliknya.⁸³

Tabel 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas

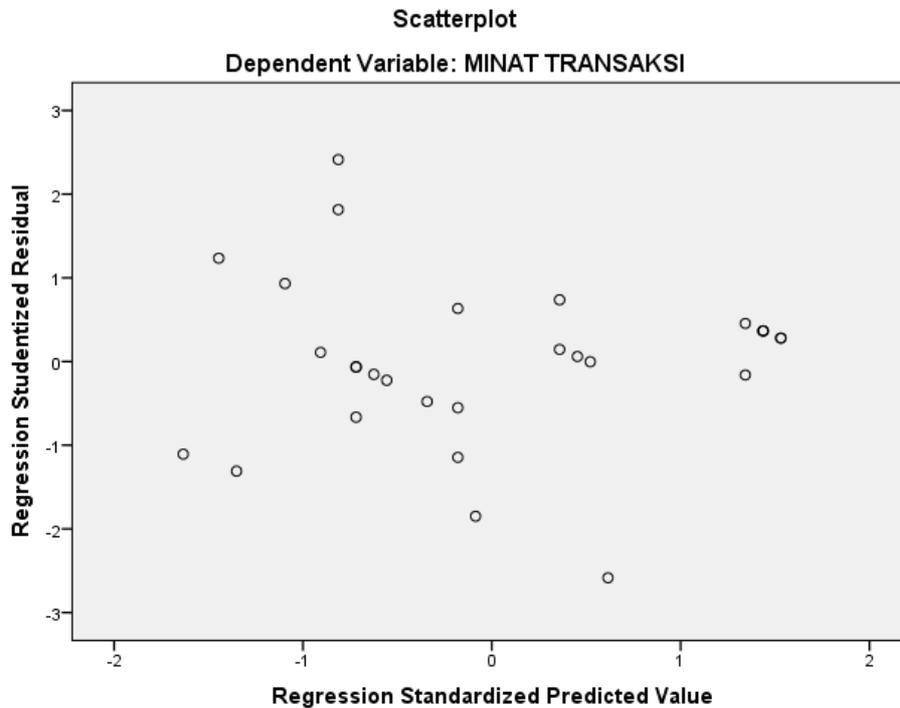
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1,588	,762		2,083	,040
	PRODUK SIMPANAN	,018	,059	,045	,313	,755
	PELAYANAN	-,063	,060	-,150	-1,050	,296

a. Dependent Variable: RES2

Pada hasil tabel uji heteroskedastisitas, terdapat hasil dari uji glejser yakni nilai signifikansi dari semua variable yaitu $> 0,05$, dengan penjelasan nilai signifikansi variable X1 (produk simpanan) $0,755 > 0,05$, nilai signifikansi variable X2 (pelayanan) $0,296 > 0,05$, oleh karna itu dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas

⁸³ Alini, Op.Cit. H.24



Gambar 2 Hasil uji heteroskedastisitas

pada gambar 2 hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan hasil grafik Scatterplot jika titik – titik menyebar dan menjauh dari sumbu X dan Y (titik 0) dan tidak membentuk suatu pola tertentu, maka bisa dikatakan hasil pengujian dalam penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

4.3.3 Uji analisis linier berganda

Uji analisis linier berganda ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variable produk simpanan dan pelayanan dengan minat bertransaksi di BPRS ASB. Uji analisis linier berganda ini menggunakan persamaan garis regresi. Hasil dari analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS 20 sebagai berikut :

Tabel 16 Hasil Uji Analisis Linier berganda

Coefficients^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1,682	1,077		1,561	,122
	PRODUK SIMPANAN (X1)	,442	,083	,439	5,299	,000
	PELAYANAN (X2)	,455	,085	,442	5,340	,000

a. Dependent Variable: MINAT TRANSAKSI (Y)

Berdasarkan tabel 16 menunjukkan hasil dari persamaan linier berganda dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan

Y : Minat bertransaksi menggunakan e – money berbasis server

a : Konstanta

b₁ : Produk simpanan X1

x₁ : Kemudahan Penggunaan

b₂ : Pelayanan X2

x₂ : Literasi Keuangan

e : Error

$$Y = 1,682 + 0,442 + 0,455$$

Hasil intepretasi dari persamaan regresi linier berganda yakni :

- a. Nilai konstanta adalah 1,682, artinya jika variable independent (produk tabungan, pelayanan), bernilai 0 maka variable dependen (minat bertransaksi) mengalami kenaikan sebesar 1,682
- b. Nilai koefisien regresi variable X1 (produk simpanan) adalah 0,442, artinya jika variable X1 mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka minat menggunakan produk tabungan meningkat sebesar 0,442. Semakin mudah memahami produk simpanan pada BPRS ASB maka semakin tinggi pula minat nasabah melakukan transaksi
- c. Nilai koefisien regresi variable X2 (pelayanan) mengalami kenaikan sebesar 0,455, bisa diartikan jika variable X2 (pelayanan) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan , maka minat nasabah melakukan transaksi di BPRS ASB semakin tinggi. Semakin baik pelayanan pada BPRS ASB maka akan semakin tinggi pula minat nasabah bertransaksi.

4.3.4 Uji Hipotesis

4.4.1 Uji R Square

Tujuan dari pengujian koefisien determinasi (uji R square), untuk mengetahui presentasi pengaruh variable independen (pengaruh produk simpanan, pelayanan) X1,X2 secara bersamaan terhadap variable dependen (minat bertransaksi) Y. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi akan semakin kuat, dan sebaliknya jika nilai semakin mendekati 0 maka hubungannya akan semakin lemah.⁸⁴

Tabel 17 Hasil Uji R square

Model Summary^b

⁸⁴ Gujarti, Op.Cit

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,817 ^a	,668	,661	1,19927

a. Predictors: (Constant), PELAYANAN (X2), PRODUK SIMPANAN (X1)

b. Dependent Variable: MINAT TRANSAKSI (Y)

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui jika hasil nilai adjusted R square yakni 0,661 atau 66,1% artinya, hubungan antar variable independnet memiliki pengaruh bersama sama terhadap dijelaskan oleh variable lain diluar penelitian ini.

4.3.4.2 Uji F

Uji F (uji simultan) berfungsi untuk mengetahui apakah seluruh variable bebas memiliki pengaruh terhadap variable terikat. Uji F bisa digunakan dengan melihat koefisien regresi variable bebas dengan tingkat kesalahan 5%. Dengan penjelasan sebagai berikut :

- Jika nilai signifikasi $F > 0,05$ artinya H_0 diterima H_a ditolak, sehingga bisa dikatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variable bebas terhadap variable terikat.
- Jika nilai signifikasi $< 0,05$ artinya H_0 ditolak H_a diterima, sehingga bisa dikatan bahwa tedapat pengaruh secara simultan antara variable bebas terhadap variable terikat.

Tabel 18 Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	65,527	2	32,763	11,030	,000 ^b
Residual	77,232	26	2,970		
Total	142,759	28			

a. Dependent Variable: MINAT TRANSAKSI

c. Predictors: (Constant), PELAYANAN, PRODUK SIMPANAN

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui jika hasil uji F dengan nilai 11,030 dan nilai signifikasi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak H_a diterima, ini menunjukkan jika terdapat pengaruh secara simultan atau bersama – sama antara produk simpanan dan pelayana terhadap minat bertransaksi di BPRS ASB

4.3.4.3 Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui secara parsial masing – masing variable independent berpengaruh terhadap variable dependen yang di uji pada tingkat signifikan 0,05 (5%). Untuk uji t penelitian ini membandingkan antara t hitung dengan t tabel dengan taraf signifikansi 0,05 (5%). Untuk melihat kriteria yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut :

- b. Jika nilai signifikansi $t > 0,05$ maka, H_0 diterima dan H_1 ditolak. Menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan secara parsial antara variable vevasa dengan variable terikat
- c. Jika nilai signifikansi t lebih kecil dari 0,05 maka, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Menunjukkan bahwa memiliki pengaruh signifikan secara parsial antara variable bebas terhadap variable terikat⁸⁵

Tabel 19 Hasil Uji T

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,682	1,077		1,561	,122
	PRODUK SIMPANAN (X1)	,442	,083	,439	5,299	,000
	PELAYANAN (X2)	,455	,085	,442	5,340	,000

a. Dependent Variable: MINAT TRANSAKSI (Y)

Dapat dilihat pada tabel 4.13 diketahui hasil nilai uji t dan nilai signifikansi yakni dengan penjelasan variable X1 (produk simpanan) dengan nilai uji t sebesar 5,299 dengan tanda positif dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara produk simpanan dengan minat bertransaksi.

Pada variable X2 (pelayanan) dengan nilai uji t sebesar 5,340 dengan tanda positif dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Yang artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara produk simpanan dengan minat bertransaksi.

4.4 Pembahasan penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk, bagaimana pengaruh produk simpanan dan pelayanan terhadap minat bertransaksi pada nasabah BPRS Artha Surya Barokah Kota Semarang.

1. Pengaruh pengetahuan produk simpanan terhadap minat nasabah bertransaksi di BPRS Artha Surya Barokah.

⁸⁵ Ghozali, Op.Cit

Hasil dari pengujian ini adalah bahwa produk simpanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi di BPRS Artha Surya Barokah. Ini didukung dengan hasil dari uji analisis regresi linier berganda variable X1 (produk simpanan) mempunyai nilai koefisien sebesar 0,442. Jika variable X1 mengalami kenaikan 1 satuan, maka minat nasabah bertransaksi meningkat sebesar 0,442. Lalu dibuktikan dari hasil pengujian uji t pada tabel 4.13 diketahui jika variabel X1 memiliki nilai t sebesar 5,299 dengan tingkat signifikansi 0,000. Maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $5,299 > 1,983$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Jadi bisa dikatakan jika variable X1 (produk simpanan) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variable Y (minat transaksi). Sehingga hipotesis pertama bisa di terima.

Hal ini bisa diartikan jika semakin nasabah mengetahui tentang produk simpanan yang ada di BPRS Artha Surya Barokah maka semakin bertambahnya minat nasabah dalam melakukan transaksi. Hal ini dibuktikan dengan, tanggapan responden pada indikator, saya mengetahui apa saja produk simpanan yang ada pada BPRS ASB, saya mengetahui produk simpanan di BPRS Asb sesuai dengan sariat islam, saya mengetahui produk simpanan di BPRS ASB menggunakan sistem bagi hasil. *Theori Planned Behavior* menjelaskan faktor yang dapat mempengaruhi minat salah satunya, sikap terhadap perilaku seseorang yang akan mencari informasi, mengevaluasi, dan memilih suatu produk sebelum melakukan pembelian. Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian Dedy trisnadi, Agus Kusumaramdhani yang menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi. Dengan penjelasan jika produk semakin baik maka minat menabung akan semakin meningkat

2. Pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah bertransaksi di BPRS Artha Surya Barokah

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi di BPRS Artha Surya Barokah. Ini didukung oleh hasil dari uji analisis regresi linier berganda variable X2 (pelayanan) memiliki nilai koefisien sebesar 0,455. Jika variable X2 mengalami kenaikan 1 satuan, maka minat nasabah bertransaksi meningkat sebanyak 0,455. Lalu dibuktikan dari hasil pengujian uji t pada tabel 4.13 diketahui jika variabel X2 memiliki nilai t sebesar 5,340 dengan tingkat signifikansi 0,000. Maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $5,340 > 1,983$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Jadi bisa dikatakan jika variable X2 (pelayanan) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variable Y (minat transaksi). Sehingga hipotesis kedua bisa di terima. Hal ini bisa diartikan jika semakin baik pelayanan yang diberikan oleh BPRS Artha Surya Barokah maka akan meningkatkan minat nasabah dalam melakukan transaksi. *Theori Planned Behavior* juga menjelaskan faktor yang dapat mempengaruhi minat salah satunya pada, kontrol perilaku yang dirasakan. Perasaan yang seseorang rasakan akan mempengaruhi, bagaimana

mereka akan bertindak. Hal ini berpengaruh pada pembelian suatu produk. Penelitian yang dilakukan oleh Bagja Sumantri mengatakan jika kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap minat nasabah Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Bagja Sumantri yang mengatakan jika kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif secara signifikan terhadap minat transaksi.

3. Variable produk simpan dan pelayanan secara bersamaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam melakukan transaksi sebesar 66,8%, sedangkan 33,2% ditentukan oleh faktor – faktor lainnya seperti kenyamanan nasabah untuk parkir, ruang tunggu dan lainnya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil hipotesis dari penelitian yang dilakukan tentang pengaruh produk simpanan dan pelayanan terhadap minat nasabah bertransaksi di BPRS Artha Surya Barokah Kota Semarang, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengetahuan produk simpanan memiliki pengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi, hal ini ditunjukkan dengan respon positif dari nasabah BPRS Artha Surya Barokah Kota Semarang. Selain itu BPRS Artha Surya Barokah juga menyediakan berbagai macam produk tabungan dan deposito yang sesuai kebutuhan nasabah dan tentunya sesuai dengan syariat Islam. Jadi bisa dikatakan dari berbagai macam produk yang disediakan oleh BPRS Artha Surya Barokah Kota Semarang bisa meningkatkan minat nasabah dalam melakukan transaksi
2. Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap minat nasabah bertransaksi, hal ini ditunjukkan dengan respon positif dari nasabah BPRS Artha Surya Barokah Kota Semarang. Selain itu BPRS Artha Surya Barokah juga telah memberikan pelayanan yang baik sehingga hal ini bisa meningkatkan minat nasabah dalam melakukan transaksi.
3. Diketahui bahwa variabel produk simpanan dan pelayanan secara bersamaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam melakukan transaksi sebesar 66,8%, sedangkan 33,2% ditentukan oleh faktor – faktor lainnya seperti kenyamanan nasabah untuk parkir, ruang tunggu dan lainnya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi lembaga perbankan maupun non perbankan
Diketahui bahwa variabel X1 (pengaruh produk simpanan) X2 (pelayanan) sama – sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam melakukan transaksi. Sehingga perlunya pihak perbankan maupun non perbankan semakin meningkatkan berbagai pelayanan dan jenis produk simpanan agar nasabah bisa semakin merasa nyaman, aman dan senang sehingga bisa semakin meningkatkan keinginan nasabah dalam melakukan transaksi

2. Bagi peneliti yang akan datang

Harapanya bisa melakukan penelitian dengan menambahkan variable yang bisa memberikan pengaruh yang lebih besar, Serta bisa menambahkan metode penelitian agar bisa mendapatkan hasil yang lebih objektif, terhadap minat nasabah bertransaksi di lembaga perbankan maupun non perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah, SE., M.M. "Populasi Dan Sampel." *populasi dan sampel*, 2015.
- Anggianti, NI Kadek Dwi, dan I Wayan Suardana. "Pengaturan Prinsip Kepercayaan Dalam Melakukan Transaksi Keuangan Pada Bank." *Kerta SEmaya*, 2019, 1–15.
- Ani Nur FAidah, Samsul Anam. "Pengaruh Pengetahuan Produk Terhadap Perilaku Memilih Lembaga Keuangan Syariah Dengan Sikap Terhadap Produk Variabel Intervening." *El-Qist* 8 (2018).
- Arfatin Nurrahmah, M.pd. *Pengantar Statistika 1*, 2021.
- Arif, Sukuryadi, dan Fatimaturrahmi. "Pengaruh Ketersediaan SumbBelajar di Perpustakaan Sekolah Terhadap Motivasi Belajar Siswa pada Mata Pelajaran IP Terpadu SMP Negeri 1 Praya Barat." *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan* 1, no. 2 (2017): 108–16.
- Astuti, Tri, dan Rr. Indah Mustikawati. "Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah." *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen* 2, no. 1 (2013): 182–98.
<https://doi.org/10.21831/nominal.v2i1.1655>.
- Cahyani, Febby Gita. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 5, no. 3 (2016): 1–19.
- Dharmmesta, Basu Swastha. *Manajmen Pemasaran*. Yogyakarta, 2014.
- Firmansyah, M. Anang. *Perilaku Konsumen, Sikap dan Pemasaran*. Deepublish. Yogyakarta, 2018.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang, 2013.
- Harahap. *Manajemen Bank*. Yogyakarta, 1992.
- Herry Sutanto dan Kharel Umam. *Manajemen Pemasaran bank Syariah*, 2013.
- Ishak, Khodijah, dan Ida Afrida Ningsih. "Analisa Produk Tabungan BSM Dalam Menarik Minat Nasabah." *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)* 1, no. 1 (2020): 43–52.
<https://doi.org/10.46367/jps.v1i1.199>.
- Islami, Jasmin Bunga, Trisiladi Supriyanto, dan Lili Puspita Sari. "Analisis Perbandingan Efisiensi Pembiayaan BUS dengan BPRS di Jawa Barat Tahun 2017-2019." *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance* 1, no. 2 (2021): 82–97. <https://doi.org/10.21154/etihad.v1i2.3205>.
- Iwan Hermawan, S.ag., M.Pd.I. *metodologi penelitian pendidikan*, 2019.

- Jalaluddin, Arif. "Pengaruh Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah Terhadap Menjadi Nasabah Tabungan Wadiah." *Ekonomologi* 2, no. April (2015): 98.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*. Jakarta, 2014.
- Kotler, Philip, Keller, dan Kevin Lane. *manajemen pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Nurhadi, Nurhadi. "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah." *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 2, no. 2 (2020): 137. <https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>.
- Nurudin, Nurudin, Johan Arifin, dan Anang Ma'ruf. "Pengaruh Tingkat Pendidikan, Literasi Keuangan Syariah, Dan Kebudayaan Terhadap Minat Menabung Santri Kota Semarang Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi." *EL MUDHORIB : Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah* 2, no. 1 (2021): 1–19. <https://doi.org/10.53491/elmudhorib.v2i1.79>.
- PRATIWI, ALINI ANGGUN EKA. "Pengaruh Total Assets Turnover, Net Profit Margin Dan Return on Equity Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Food and Beverage Yang Listing Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2009-2011." *e- Journal. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi.*, 2014, 5–24.
- Produk, Pengaruh Kualitas, D A N Pelayanan, Terhadap Minat, Nasabah Pada, Pembiayaan Ijarah, dan Moh Faizin. "KSPS BMT BEE MASS NGRAMBE SKRIPSI Oleh : Umi Nurrohmah Khasanah NIM : 210717113 Dosen Pembimbing :," 2021.
- R. Agrosamdhyo, SE, MM. "BAURAN PEMASARAN UNTUK MENARIK MINAT NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK TABUNGAN PADA PT. BPRS FAJAR SEJAHTERA." *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ekonomi* 05, no. 1 (2020): 112–23.
- Rismawati, dan Siti Ita. "Pengaruh Sistem Bagi Hasil Deposito Mudharabah Terhadap Minat Nasabah Untuk Berinvestasi pada Bank Syariah." *Ilmiah Akuntansi* 2, no. 1 (2014): 85–98.
- Rusdianto, Hutomo, dan Chanafi Ibrahim. "Pengaruh Produk Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderating Di Pati." *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah* 4, no. 1 (2017): 43. <https://doi.org/10.21043/equilibrium.v4i1.1837>.
- Sabri, M Alisuf. *Pengantar Psikologi Umum & Perkembangan*. Pedoman II. Jakarta, 1993.
- Sjahdeini, Sutam Remy. *Perbankan Syariah: Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya*. Kencana. Jakarta, 2014.
- Sudarsana, Undang. "Konsep Dasar Pembinaan Minat Baca." *Pembinaan Minat Baca*, 2014, 1–49.
- Suhartoyo, Suhartoyo. "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(PTSP).” *Administrative Law and Governance Journal* 2, no. 1 (2019): 143–54.

<https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>.

Suharyat, Yayat. “(*) Dr. Yayat Suharyat, M.Pd., Dosen Fakultas Agama Islam – UNISMA Bekasi” 3 (2009).

Sumantri, Bagja. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Terhadapminat Dan Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah.” *Jurnal Economia* 10, no. 2 (2014): 141–47.

Sunaryo. *Psikologi Untuk Perawat*. Jakarta, 2004.

Tirtana, Gunawan Bayu. “Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Keluarga serta pengetahuan produk perbankan Syariah terhadap minat menabung di Bank Syariah pada Perangkat Desa Di Kecamatan Wonosari Kabupaten Gunungkidul” 1 (2019): 105–12.

Trisnadi, Dedy, dan Agus Kusumaramdhani. “Layanan Terhadap Minat Menabung Kembali Di Bank X,” n.d., 1–8.

Vanni, Kartika Marella, dan Wahibur Rokhman. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Performing Financing Pada Perbankan Syariah Di Indonesia Tahun 2011-2016.” *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah* 5, no. 2 (2018): 306. <https://doi.org/10.21043/equilibrium.v5i2.2776>.

Wasid, Iskandar, dan Dadang Sunendar. *Strategi Pembelajaran Bahasa*. Bandung, 2011.

Widowati, Ayun Sekar, dan RR Indah Mustikawati. “Pengaruh Pengetahuan Produk Tabungan, Reputasi Bank, Dan Persepsi Nasabah Mengenai Suku Bunga Simpanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah.” *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen* 7, no. 2 (2018). <https://doi.org/10.21831/nominal.v7i2.21643>.

Wulandari, Suci. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Di Masa Pandemi Pada PT. BPRS Carana Kiat Andalas KC Padang Panjang,” 2021. <https://repo.iainbatusangkar.ac.id/xmlui/handle/123456789/23891>.

Yahya, Imam, dan Retnandi Meita Putri. “Pengaruh Perubahan Biaya Transaksi Kartu Atm (Anjungan Tunai Mandiri) Pada Tabungan Faedah Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Di Brisyariah Kc Semarang.” *Economica: Jurnal Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2016): 51–72. <https://doi.org/10.21580/economica.2016.7.1.1032>.

Yana, Enceng, dan Neneng Nurjanah. “pengaruh lingkungan keluarga dan lingkungan sekolah terhadap prestasi belajar siswa pada mata pelajaran ekonomi di kelas XI SMA Negeri 1 Ciledug.” *edunomic* 2 (2014). <https://doi.org/10.31857/s013116462104007x>.

Yana, Enceng, dan Dan Neneng Nurjanah. "PENGARUH LINGKUNGAN KELUARGA DAN LINGKUNGAN SEKOLAH TERHADAP PRESTASI BELAJAR SISWA PADA MATA PELAJARAN EKONOMI DI KELAS XI IPS SMA NEGERI 1 CILEDUG KABUPATEN CIREBON," 2014.

Yupitri, E., dan R. Sari. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Medan." *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* 1, no. 1 (2012): 14867.

Zahrotun Nihayah, Ana, dan Lathif Hanafir Rifqi. "Pandemi Covid-19 Implikasi Bagi Pembiayaan Bank Syariah Di Indonesia." *Jurnal Ekonomika : Manajemen, Akuntansi, dan Perbankan Syari'ah* 10, no. 1 (2021): 164–81. <https://doi.org/10.24903/je.v10i1.1281>.

<https://bprsarthasuryabarokah.com/>. Diakses pada 13 Februari 2023

<https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--enam-jalan-menuju-kinerja-pelayanan-prima>. Diakses pada 27 Maret 2023

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ingrid Kusuma Darwanta
Tempat, Tanggal Lahir : Boyolali, 22 Mei 2001
NIM : 1905036058
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Semester : VIII (Genap)
Tahun Ajaran : 2019/2020
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Plamongan Indah, Pedurungan Kota Semarang

LADAFTAR PUSTAKA

- Amirullah, SE., M.M. "Populasi Dan Sampel." *populasi dan sampel*, 2015.
- Anggianti, NI Kadek Dwi, dan I Wayan Suardana. "Pengaturan Prinsip Kepercayaan Dalam Melakukan Transaksi Keuangan Pada Bank." *Kerta SEmaya*, 2019, 1–15.
- Ani Nur FAidah, Samsul Anam. "Pengaruh Pengetahuan Produk Terhadap Perilaku Memilih Lembaga Keuangan Syariah Dengan Sikap Terhadap Produk Variabel Intervening." *El-Qist* 8 (2018).
- Arfatin Nurrahmah, M.pd. *Pengantar Statistika 1*, 2021.
- Arif, Sukuryadi, dan Fatimaturrahmi. "Pengaruh Ketersediaan SumbBelajar di Perpustakaan Sekolah Terhadap Motivasi Belajar Siswa pada Mata Pelajaran IP Terpadu SMP Negeri 1 Praya Barat." *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan* 1, no. 2 (2017): 108–16.
- Astuti, Tri, dan Rr. Indah Mustikawati. "Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah." *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen* 2, no. 1 (2013): 182–98.
<https://doi.org/10.21831/nominal.v2i1.1655>.
- Cahyani, Febby Gita. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 5, no. 3 (2016): 1–19.
- Dharmmesta, Basu Swastha. *Manajmen Pemasaran*. Yogyakarta, 2014.
- Firmansyah, M. Anang. *Perilaku Konsumen, Sikap dan Pemasaran*. Deepublish. Yogyakarta, 2018.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang, 2013.
- Harahap. *Manajemen Bank*. Yogyakarta, 1992.
- Herry Sutanto dan Kharel Umam. *Manajemen Pemasaran bank Syariah*, 2013.
- Ishak, Khodijah, dan Ida Afrida Ningsih. "Analisa Produk Tabungan BSM Dalam Menarik Minat Nasabah." *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)* 1, no. 1 (2020): 43–52.
<https://doi.org/10.46367/jps.v1i1.199>.
- Islami, Jasmin Bunga, Trisiladi Supriyanto, dan Lili Puspita Sari. "Analisis Perbandingan Efisiensi Pembiayaan BUS dengan BPRS di Jawa Barat Tahun 2017-2019." *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance* 1, no. 2 (2021): 82–97. <https://doi.org/10.21154/etihad.v1i2.3205>.
- Iwan Hermawan, S.ag., M.Pd.I. *metodologi penelitian pendidikan*, 2019.

- Jalaluddin, Arif. "Pengaruh Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah Terhadap Menjadi Nasabah Tabungan Wadiah." *Ekonomologi* 2, no. April (2015): 98.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*. Jakarta, 2014.
- Kotler, Philip, Keller, dan Kevin Lane. *manajemen pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Nurhadi, Nurhadi. "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah." *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 2, no. 2 (2020): 137. <https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>.
- Nurudin, Nurudin, Johan Arifin, dan Anang Ma'ruf. "Pengaruh Tingkat Pendidikan, Literasi Keuangan Syariah, Dan Kebudayaan Terhadap Minat Menabung Santri Kota Semarang Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi." *EL MUDHORIB : Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah* 2, no. 1 (2021): 1–19. <https://doi.org/10.53491/elmudhorib.v2i1.79>.
- PRATIWI, ALINI ANGGUN EKA. "Pengaruh Total Assets Turnover, Net Profit Margin Dan Return on Equity Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Food and Beverage Yang Listing Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2009-2011." *e- Journal. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi.*, 2014, 5–24.
- Produk, Pengaruh Kualitas, D A N Pelayanan, Terhadap Minat, Nasabah Pada, Pembiayaan Ijarah, dan Moh Faizin. "KSPS BMT BEE MASS NGRAMBE SKRIPSI Oleh : Umi Nurrohmah Khasanah NIM : 210717113 Dosen Pembimbing :," 2021.
- R. Agrosamdhyo, SE, MM. "BAURAN PEMASARAN UNTUK MENARIK MINAT NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK TABUNGAN PADA PT. BPRS FAJAR SEJAHTERA." *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ekonomi* 05, no. 1 (2020): 112–23.
- Rismawati, dan Siti Ita. "Pengaruh Sistem Bagi Hasil Deposito Mudharabah Terhadap Minat Nasabah Untuk Berinvestasi pada Bank Syariah." *Ilmiah Akuntansi* 2, no. 1 (2014): 85–98.
- Rusdianto, Hutomo, dan Chanafi Ibrahim. "Pengaruh Produk Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderating Di Pati." *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah* 4, no. 1 (2017): 43. <https://doi.org/10.21043/equilibrium.v4i1.1837>.
- Sabri, M Alisuf. *Pengantar Psikologi Umum & Perkembangan*. Pedoman II. Jakarta, 1993.
- Sjahdeini, Sutam Remy. *Perbankan Syariah: Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya*. Kencana. Jakarta, 2014.
- Sudarsana, Undang. "Konsep Dasar Pembinaan Minat Baca." *Pembinaan Minat Baca*, 2014, 1–49.
- Suhartoyo, Suhartoyo. "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(PTSP).” *Administrative Law and Governance Journal* 2, no. 1 (2019): 143–54.

<https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>.

Suharyat, Yayat. “(*) Dr. Yayat Suharyat, M.Pd., Dosen Fakultas Agama Islam – UNISMA Bekasi” 3 (2009).

Sumantri, Bagja. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Terhadapminat Dan Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah.” *Jurnal Economia* 10, no. 2 (2014): 141–47.

Sunaryo. *Psikologi Untuk Perawat*. Jakarta, 2004.

Tirtana, Gunawan Bayu. “Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Keluarga serta pengetahuan produk perbankan Syariah terhadap minat menabung di Bank Syariah pada Perangkat Desa Di Kecamatan Wonosari Kabupaten Gunungkidul” 1 (2019): 105–12.

Trisnadi, Dedy, dan Agus Kusumaramdhani. “Layanan Terhadap Minat Menabung Kembali Di Bank X,” n.d., 1–8.

Vanni, Kartika Marella, dan Wahibur Rokhman. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Performing Financing Pada Perbankan Syariah Di Indonesia Tahun 2011-2016.” *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah* 5, no. 2 (2018): 306. <https://doi.org/10.21043/equilibrium.v5i2.2776>.

Wasid, Iskandar, dan Dadang Sunendar. *Strategi Pembelajaran Bahasa*. Bandung, 2011.

Widowati, Ayun Sekar, dan RR Indah Mustikawati. “Pengaruh Pengetahuan Produk Tabungan, Reputasi Bank, Dan Persepsi Nasabah Mengenai Suku Bunga Simpanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah.” *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen* 7, no. 2 (2018). <https://doi.org/10.21831/nominal.v7i2.21643>.

Wulandari, Suci. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Di Masa Pandemi Pada PT. BPRS Carana Kiat Andalas KC Padang Panjang,” 2021. <https://repo.iainbatusangkar.ac.id/xmlui/handle/123456789/23891>.

Yahya, Imam, dan Retnandi Meita Putri. “Pengaruh Perubahan Biaya Transaksi Kartu Atm (Anjungan Tunai Mandiri) Pada Tabungan Faedah Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Di Brisyariah Kc Semarang.” *Economica: Jurnal Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2016): 51–72. <https://doi.org/10.21580/economica.2016.7.1.1032>.

Yana, Enceng, dan Neneng Nurjanah. “pengaruh lingkungan keluarga dan lingkungan sekolah terhadap prestasi belajar siswa pada mata pelajaran ekonomi di kelas XI SMA Negeri 1 Ciledug.” *edunomic* 2 (2014). <https://doi.org/10.31857/s013116462104007x>.

Yana, Enceng, dan Dan Neneng Nurjanah. "PENGARUH LINGKUNGAN KELUARGA DAN LINGKUNGAN SEKOLAH TERHADAP PRESTASI BELAJAR SISWA PADA MATA PELAJARAN EKONOMI DI KELAS XI IPS SMA NEGERI 1 CILEDUG KABUPATEN CIREBON," 2014.

Yupitri, E., dan R. Sari. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Medan." *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* 1, no. 1 (2012): 14867.

Zahrotun Nihayah, Ana, dan Lathif Hanafir Rifqi. "Pandemi Covid-19 Implikasi Bagi Pembiayaan Bank Syariah Di Indonesia." *Jurnal Ekonomika : Manajemen, Akuntansi, dan Perbankan Syari'ah* 10, no. 1 (2021): 164–81. <https://doi.org/10.24903/je.v10i1.1281>.

<https://bprsarthasuryabarokah.com/>. Diakses pada 13 Februari 2023

<https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--enam-jalan-menuju-kinerja-pelayanan-prima>. Diakses pada 27 Maret 2023

Lampiran-lampiran

A. Kuesioner

Petunjuk

Mohon diisi dengan memberikan skala tanda centang pada salah satu skala 1 s.d 5.

Dengan keterangan sebagai berikut :

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat setuju

Identitas responden

- Jenis kelamin
- Usia
- Asal kota

► Rekapitan seluruh responden variabel pengetahuan produk simpanan

No	Item pertanyaann	STS	TS	KS	S	SS	Rata - rata
P1	Saya mengetahui apa saja Produk simpanan (Tabungan&Deposito) yang ada di BPRS ASB	0	3,0	12,0	55,0	33,0	4,15
P2	Saya mengetahui produk simpanan (Tabungan & Deposito) di BPRS ASB sesuai dengan syariat islam	0	4,0	12,0	60,0	27,0	4,07
P3	Saya mengetahui produk simpanan (Tabungan & Deposito) di BPRS ASB menggunakan	1,0	4,0	14,0	52,0	32,0	4,07

	sistem bagi hasil						
P4	produk simpanan (Tabungan & Deposito) di BPRS ASB sesuai dengan kebutuhan nasabah	1,0	3,0	16,0	20,0	33,0	4,08

► Rekapitulasi seluruh responden variabel pelayanan

No	Item Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS	Rata - rata
Q1	Karyawan BPRS ASB cepat dan tanggap dalam melayani nasabah	2,0	1,0	12,0	54,0	34,0	4,14
Q2	Karyawan BPR ASB dapat dipercaya bahwa memiliki komitmen dalam bidang keuangan	2,0	1,0	13,0	53,0	34,0	4,13
Q3	Karyawan BPR ASB selalu memberikan informasi terbaru mengenai produk dan layanan bank kepada nasabah	2,1	1,0	14,0	57,0	29,0	4,07
Q4	Karyawan BPR ASB selalu berpenampilan bersih dan rapi serta ramah dalam melayani nasabah	2,0	1,0	8,0	57,0	35,0	4,18

► Rekapitulasi seluruh responden variabel minat transaksi

No	Item Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS	Rata – rata
Y1	Saya tertarik untuk bertransaksi di BPRS Asb karena percaya dengan kinerja bank	1,0	3,0	15,0	51,0	33,0	4,09
Y2	Saya tidak menunda untuk menggunakan produk simpanan yang ditawarkan oleh BPRS ASB	0	7,0	20,0	44,0	32,0	3,98
Y3	Saya tertarik untuk melakukan transaksi di BPRS ASB karena adanya kebutuhan atau tujuan yang harus saya capai	0	4,0	11,0	53,0	35,0	4,16
Y4	Dengan saya melakukan transaksi di BPRS ASB karena keputusan saya terhadap BPRS ASB	0	4,0	15,0	52,0	32,0	4,09

► Data hasil responden

X1 (PENGARUH PENGETAHUAN PRODUK SIMPANAN)				TOTAL X1
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
5	5	5	5	20
4	4	5	4	17

5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	3	4	15
3	4	4	3	14
4	5	4	5	18
4	4	4	4	16
3	3	4	4	14
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
3	4	5	5	17
3	4	3	4	14
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	5	5	18
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	4	4	5	17
4	4	4	5	17
3	4	5	4	16
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	3	15
4	4	5	2	15
4	4	4	4	16
5	4	5	4	18
5	4	5	4	18
4	3	4	3	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16

5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
5	5	5	5	20
3	4	3	4	14
5	4	5	5	19
4	5	4	5	18
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
5	4	4	5	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
4	3	3	3	13
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	4	5	5	19
4	4	4	4	16
4	3	4	3	14
4	3	3	4	14
3	4	3	4	14
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
5	5	5	5	20
3	3	3	5	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	5	4	18
5	5	5	5	20
4	5	4	4	17
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	4	5	5	19
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	3	15
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16

5	2	4	4	15
3	4	4	4	15
5	4	4	5	18
5	5	3	3	16
4	4	5	3	16
4	4	4	4	16
4	3	4	4	15

X2 (PELAYANAN)				TOTAL X2
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
5	5	5	5	20
4	4	4	5	17
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
5	5	5	5	20
3	4	4	4	15
4	4	5	4	17
4	3	5	4	16
4	4	4	4	16
3	4	4	3	14
3	3	4	4	14
5	4	5	5	19
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	5	5	18
3	4	3	4	14
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
4	5	4	4	17
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
4	4	4	5	17
5	5	4	5	19
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
5	5	3	4	17
4	4	4	4	16

5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	5	5	18
4	3	3	4	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	4	5	19
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
5	5	5	4	18
4	4	5	4	17
5	5	4	5	19
5	4	5	4	18
5	5	4	5	19
4	5	4	5	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
3	3	4	4	14
4	4	4	4	16
4	5	5	4	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
3	3	5	5	16
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
2	3	4	5	14
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
4	4	3	4	15
3	3	3	4	13
4	4	5	5	18
4	3	3	3	13
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16

4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
5	4	5	5	19
4	4	4	4	16
4	5	4	3	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	3	3	5	15
5	4	4	5	18
4	5	4	4	17
3	3	3	5	14
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
4	4	5	5	18

Y (MINAT BERTRANSAKSI)				TOTAL Y
Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
3	5	4	5	17
4	5	4	3	16
4	5	4	5	18
4	4	4	4	16
3	4	3	4	14
5	5	5	5	20
4	4	4	2	14
4	5	5	5	19
3	4	4	4	15
4	4	5	4	17
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
5	4	5	4	18
5	4	5	4	18
5	4	5	5	19
5	5	5	5	20
4	3	4	5	16
4	4	4	4	16

4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	4	5	4	18
5	5	4	5	19
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	5	4	18
4	3	4	4	15
5	4	4	5	18
3	4	3	4	14
4	4	4	4	16
3	4	5	5	17
4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
5	5	4	5	19
5	4	5	4	18
3	5	3	3	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	3	4	4	15
4	4	5	4	17
4	4	5	4	17
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
3	4	4	3	14
4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	3	4	3	15
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12

3	3	5	4	15
3	4	5	3	15
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	3	4	4	15
5	5	5	5	20
3	4	4	3	14
4	4	3	3	14
5	5	4	4	18
4	3	4	3	14
3	3	5	5	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
4	5	5	3	17
4	3	4	5	16
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	5	4	4	17
4	4	5	3	16
4	4	4	4	16
5	2	4	5	16
4	5	3	4	16
4	4	4	5	17
5	2	3	4	14
3	3	4	4	14
4	4	4	4	16
4	3	4	3	14

► Uji Validitas

Variable	Corrected Item-Total Correlation	R Tabel	R Tabel
----------	--	---------	---------

X1(PRODUK SIMPANAN)			
X1.1	.856	0.1937	Valid
X1.2	.852	0.1937	Valid
X1.3	.886	0.1937	Valid
X1.4	.843	0.1937	Valid
X2(PELAYANAN)			
X2.1	.886	0.1937	Valid
X2.2	.905	0.1937	Valid
X2.3	.878	0.1937	Valid
X2.4	.880	0.1937	Valid
Y(MINAT TRANSAKSI)			
Y.1	.872	0.1937	Valid
Y.2	.905	0.1937	Valid
Y.3	.878	0.1937	Valid
Y.4	.880	0.1937	Valid

► Uji Reabilitas

► **Reliability
Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	4

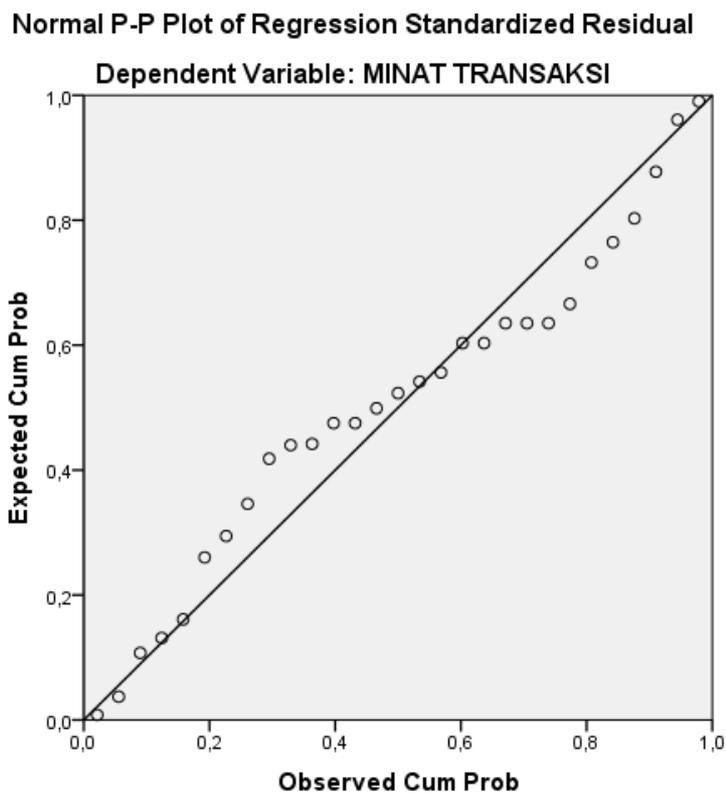
► Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		29
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,66080950
Most Extreme Differences	Absolute	,139
	Positive	,121
	Negative	-,139
Kolmogorov-Smirnov Z		,750
Asymp. Sig. (2-tailed)		,627

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



► Uji multikolinieritas

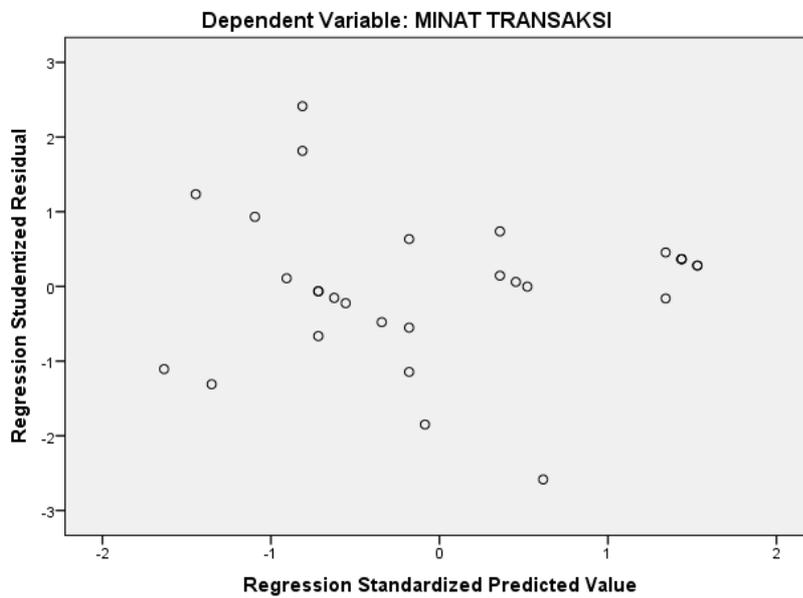
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	PRODUK SIMPANAN (X1)	,981	1,019
	PELAYANAN (X2)	,981	1,019

► Uji heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,588	,762		2,083	,040
	PRODUK SIMPANAN	,018	,059	,045	,313	,755
	PELAYANAN	-,063	,060	-,150	-1,050	,296

Scatterplot



➤ Analisis linier berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,682	1,077		1,561	,122
PRODUK SIMPANAN (X1)	,442	,083	,439	5,299	,000
PELAYANAN (X2)	,455	,085	,442	5,340	,000

a. Dependent Variable: MINAT TRANSAKSI (Y)

➤ Uji R square

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,817 ^a	,668	,661	1,19927

a. Predictors: (Constant), PELAYANAN (X2), PRODUK SIMPANAN (X1)

b. Dependent Variable: MINAT TRANSAKSI (Y)

► Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	65,527	2	32,763	11,030	,000 ^b
	Residual	77,232	26	2,970		
	Total	142,759	28			

a. Dependent Variable: MINAT TRANSAKSI

a. Predictors: (Constant), PELAYANAN, PRODUK SIMPANAN

► Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,682	1,077		1,561	,122
	PRODUK SIMPANAN (X1)	,442	,083	,439	5,299	,000
	PELAYANAN (X2)	,455	,085	,442	5,340	,000

a. Dependent Variable: MINAT TRANSAKSI (Y)

 **Kak Dinda N.BPRS**
online

Perkenalkan Saya Ingrid kusuma darwanta (1905036058) Mahasiswi Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang. Dalam rangka menyelesaikan skripsi atau tugas akhir dengan judul "Produk simpanan dan pelayanan bank terhadap minat transaksi di BPRS Artha Surya Barokah Kota Semarang". Memohon kesediaan teman-teman untuk mengisi kuesioner ini dengan memberikan penilaian secara jujur dan terbuka. Adapun kriteria dalam pengisian kuesioner kali ini adalah:

1. Nasabah BPRS Artha Surya Barokah
2. Menggunakan produk simpanan (Tabungan & Deposito) BPRS Artha Surya Barokah

Kuesioner ini bersifat ilmiah sehingga data yang diperoleh tidak akan dipergunakan untuk kepentingan yang lain. Terimakasih kepada responden yang sudah berpartisipasi mengisi kuesioner ini.
Wassalamualaikum Wr. Wb.

LINK KUESIONER

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeafrEtQd-7nd0WbfaOF4HhR0W5nBfagPAXkeyOAJ_ZXBx0w/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0

 **Kak Marsheilla N.BPRS**
terakhir dilihat hari ini pukul 07.48

Assalamualaikum Wr. Wb.
Perkenalkan Saya Ingrid kusuma darwanta (1905036058) Mahasiswi Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang. Dalam rangka menyelesaikan skripsi atau tugas akhir dengan judul "Produk simpanan dan pelayanan bank terhadap minat transaksi di BPRS Artha Surya Barokah Kota Semarang". Memohon kesediaan teman-teman untuk mengisi kuesioner ini dengan memberikan penilaian secara jujur dan terbuka. Adapun kriteria dalam pengisian kuesioner kali ini adalah:

1. Nasabah BPRS Artha Surya Barokah
2. Menggunakan produk simpanan (Tabungan & Deposito) BPRS Artha Surya Barokah

Kuesioner ini bersifat ilmiah sehingga data yang diperoleh tidak akan dipergunakan untuk kepentingan yang lain. Terimakasih kepada responden yang sudah berpartisipasi mengisi kuesioner ini.
Wassalamualaikum Wr. Wb.

LINK KUESIONER

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeafrEtQd-7nd0WbfaOF4HhR0W5nBfagPAXkeyOAJ_ZXBx0w/

 **B Husna N.BPRS**

Perkenalkan Saya Ingrid kusuma darwanta (1905036058) Mahasiswi Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang. Dalam rangka menyelesaikan skripsi atau tugas akhir dengan judul "Produk simpanan dan pelayanan bank terhadap minat transaksi di BPRS Artha Surya Barokah Kota Semarang". Memohon kesediaan teman-teman untuk mengisi kuesioner ini dengan memberikan penilaian secara jujur dan terbuka. Adapun kriteria dalam pengisian kuesioner kali ini adalah:

1. Nasabah BPRS Artha Surya Barokah
2. Menggunakan produk simpanan (Tabungan & Deposito) BPRS Artha Surya Barokah

Kuesioner ini bersifat ilmiah sehingga data yang diperoleh tidak akan dipergunakan untuk kepentingan yang lain. Terimakasih kepada responden yang sudah berpartisipasi mengisi kuesioner ini.
Wassalamualaikum Wr. Wb.

LINK KUESIONER

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeafrEtQd-7nd0WbfaOF4HhR0W5nBfagPAXkeyOAJ_ZXBx0w/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0

 **Kak Tiara N.BPRS**
online

Perkenalkan Saya Ingrid kusuma darwanta (1905036058) Mahasiswi Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang. Dalam rangka menyelesaikan skripsi atau tugas akhir dengan judul "Produk simpanan dan pelayanan bank terhadap minat transaksi di BPRS Artha Surya Barokah Kota Semarang". Memohon kesediaan teman-teman untuk mengisi kuesioner ini dengan memberikan penilaian secara jujur dan terbuka. Adapun kriteria dalam pengisian kuesioner kali ini adalah:

1. Nasabah BPRS Artha Surya Barokah
2. Menggunakan produk simpanan (Tabungan & Deposito) BPRS Artha Surya Barokah

Kuesioner ini bersifat ilmiah sehingga data yang diperoleh tidak akan dipergunakan untuk kepentingan yang lain. Terimakasih kepada responden yang sudah berpartisipasi mengisi kuesioner ini.
Wassalamualaikum Wr. Wb.

LINK KUESIONER

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeafrEtQd-7nd0WbfaOF4HhR0W5nBfagPAXkeyOAJ_ZXBx0w/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0

< 6  **P. Dwi N. BPRS**
terakhir dilihat hari ini pukul 23.58  

Assalamualaikum Wr. Wb.
Perkenalkan Saya Ingrid kusuma darwanta (1905036058) Mahasiswi Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang. Dalam rangka menyelesaikan skripsi atau tugas akhir dengan judul "Produk simpanan dan pelayanan bank terhadap minat transaksi di BPRS Artha Surya Barokah Kota Semarang". Memohon kesediaan teman-teman untuk mengisi kuesioner ini dengan memberikan penilaian secara jujur dan terbuka. Adapun kriteria dalam pengisian kuesioner kali ini adalah:

1. Nasabah BPRS Artha Surya Barokah
2. Menggunakan produk simpanan (Tabungan & Deposito) BPRS Artha Surya Barokah

Kuesioner ini bersifat ilmiah sehingga data yang diperoleh tidak akan dipergunakan untuk kepentingan yang lain. Terimakasih kepada responden yang sudah berpartisipasi mengisi kuesioner ini.
Wassalamualaikum Wr. Wb.

LINK KUESIONER

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeaafEtQd-7nd0WbfaOF4HhR0W5nBfagPAXkeyOAJ_ZXBx0w/

< 6  **B One N. BPRS**
terakhir dilihat hari ini pukul 23.58  

Assalamualaikum Wr. Wb.
Perkenalkan Saya Ingrid kusuma darwanta (1905036058) Mahasiswi Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang. Dalam rangka menyelesaikan skripsi atau tugas akhir dengan judul "Produk simpanan dan pelayanan bank terhadap minat transaksi di BPRS Artha Surya Barokah Kota Semarang". Memohon kesediaan teman-teman untuk mengisi kuesioner ini dengan memberikan penilaian secara jujur dan terbuka. Adapun kriteria dalam pengisian kuesioner kali ini adalah:

1. Nasabah BPRS Artha Surya Barokah
2. Menggunakan produk simpanan (Tabungan & Deposito) BPRS Artha Surya Barokah

Kuesioner ini bersifat ilmiah sehingga data yang diperoleh tidak akan dipergunakan untuk kepentingan yang lain. Terimakasih kepada responden yang sudah berpartisipasi mengisi kuesioner ini.
Wassalamualaikum Wr. Wb.

LINK KUESIONER

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeaafEtQd-7nd0WbfaOF4HhR0W5nBfagPAXkeyOAJ_ZXBx0w/

< 8  **B Siti N. BPRS**
terakhir dilihat hari ini pukul 07.47  

Assalamualaikum Wr. Wb.
Perkenalkan Saya Ingrid kusuma darwanta (1905036058) Mahasiswi Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang. Dalam rangka menyelesaikan skripsi atau tugas akhir dengan judul "Produk simpanan dan pelayanan bank terhadap minat transaksi di BPRS Artha Surya Barokah Kota Semarang". Memohon kesediaan teman-teman untuk mengisi kuesioner ini dengan memberikan penilaian secara jujur dan terbuka. Adapun kriteria dalam pengisian kuesioner kali ini adalah:

1. Nasabah BPRS Artha Surya Barokah
2. Menggunakan produk simpanan (Tabungan & Deposito) BPRS Artha Surya Barokah

Kuesioner ini bersifat ilmiah sehingga data yang diperoleh tidak akan dipergunakan untuk kepentingan yang lain. Terimakasih kepada responden yang sudah berpartisipasi mengisi kuesioner ini.
Wassalamualaikum Wr. Wb.

LINK KUESIONER

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeaafEtQd-7nd0WbfaOF4HhR0W5nBfagPAXkeyOAJ_ZXBx0w/

< 6  **B Ulfah N. BPRS**
terakhir dilihat hari ini pukul 23.57  

Assalamualaikum Wr. Wb.
Perkenalkan Saya Ingrid kusuma darwanta (1905036058) Mahasiswi Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang. Dalam rangka menyelesaikan skripsi atau tugas akhir dengan judul "Produk simpanan dan pelayanan bank terhadap minat transaksi di BPRS Artha Surya Barokah Kota Semarang". Memohon kesediaan teman-teman untuk mengisi kuesioner ini dengan memberikan penilaian secara jujur dan terbuka. Adapun kriteria dalam pengisian kuesioner kali ini adalah:

1. Nasabah BPRS Artha Surya Barokah
2. Menggunakan produk simpanan (Tabungan & Deposito) BPRS Artha Surya Barokah

Kuesioner ini bersifat ilmiah sehingga data yang diperoleh tidak akan dipergunakan untuk kepentingan yang lain. Terimakasih kepada responden yang sudah berpartisipasi mengisi kuesioner ini.
Wassalamualaikum Wr. Wb.

LINK KUESIONER

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeaafEtQd-7nd0WbfaOF4HhR0W5nBfagPAXkeyOAJ_ZXBx0w/

 **Kak Ali N.BPRS**
terakhir dilihat hari ini pukul 23.52

Perkenalkan Saya Ingrid kusuma darwanta (1905036058) Mahasiswi Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang. Dalam rangka menyelesaikan skripsi atau tugas akhir dengan judul "Produk simpanan dan pelayanan bank terhadap minat transaksi di BPRS Artha Surya Barokah Kota Semarang". Memohon kesediaan teman-teman untuk mengisi kuesioner ini dengan memberikan penilaian secara jujur dan terbuka. Adapun kriteria dalam pengisian kuesioner kali ini adalah:

1. Nasabah BPRS Artha Surya Barokah
2. Menggunakan produk simpanan (Tabungan & Deposito) BPRS Artha Surya Barokah

Kuesioner ini bersifat ilmiah sehingga data yang diperoleh tidak akan dipergunakan untuk kepentingan yang lain. Terimakasih kepada responden yang sudah berpartisipasi mengisi kuesioner ini.
Wassalamualaikum Wr. Wb.

LINK KUESIONER

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeafrEtQd-7nd0WbfaOF4HhR0W5nBfagPAXkeyOAJ_ZXBx0w/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0

 **Kak Daffa N.BPRS**
online

Assalamualaikum Wr. Wb.
Perkenalkan Saya Ingrid kusuma darwanta (1905036058) Mahasiswi Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang. Dalam rangka menyelesaikan skripsi atau tugas akhir dengan judul "Produk simpanan dan pelayanan bank terhadap minat transaksi di BPRS Artha Surya Barokah Kota Semarang". Memohon kesediaan teman-teman untuk mengisi kuesioner ini dengan memberikan penilaian secara jujur dan terbuka. Adapun kriteria dalam pengisian kuesioner kali ini adalah:

1. Nasabah BPRS Artha Surya Barokah
2. Menggunakan produk simpanan (Tabungan & Deposito) BPRS Artha Surya Barokah

Kuesioner ini bersifat ilmiah sehingga data yang diperoleh tidak akan dipergunakan untuk kepentingan yang lain. Terimakasih kepada responden yang sudah berpartisipasi mengisi kuesioner ini.
Wassalamualaikum Wr. Wb.

LINK KUESIONER

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeafrEtQd-7nd0WbfaOF4HhR0W5nBfagPAXkeyOAJ_ZXBx0w/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0

 **P Darwanta N.BPRS**
terakhir dilihat hari ini pukul 07.46

Assalamualaikum Wr. Wb.
Perkenalkan Saya Ingrid kusuma darwanta (1905036058) Mahasiswi Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang. Dalam rangka menyelesaikan skripsi atau tugas akhir dengan judul "Produk simpanan dan pelayanan bank terhadap minat transaksi di BPRS Artha Surya Barokah Kota Semarang". Memohon kesediaan teman-teman untuk mengisi kuesioner ini dengan memberikan penilaian secara jujur dan terbuka. Adapun kriteria dalam pengisian kuesioner kali ini adalah:

1. Nasabah BPRS Artha Surya Barokah
2. Menggunakan produk simpanan (Tabungan & Deposito) BPRS Artha Surya Barokah

Kuesioner ini bersifat ilmiah sehingga data yang diperoleh tidak akan dipergunakan untuk kepentingan yang lain. Terimakasih kepada responden yang sudah berpartisipasi mengisi kuesioner ini.
Wassalamualaikum Wr. Wb.

LINK KUESIONER

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeafrEtQd-7nd0WbfaOF4HhR0W5nBfagPAXkeyOAJ_ZXBx0w/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0

 **P Hanan N.BPRS**
terakhir dilihat hari ini pukul 07.51

Assalamualaikum Wr. Wb.
Perkenalkan Saya Ingrid kusuma darwanta (1905036058) Mahasiswi Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang. Dalam rangka menyelesaikan skripsi atau tugas akhir dengan judul "Produk simpanan dan pelayanan bank terhadap minat transaksi di BPRS Artha Surya Barokah Kota Semarang". Memohon kesediaan teman-teman untuk mengisi kuesioner ini dengan memberikan penilaian secara jujur dan terbuka. Adapun kriteria dalam pengisian kuesioner kali ini adalah:

1. Nasabah BPRS Artha Surya Barokah
2. Menggunakan produk simpanan (Tabungan & Deposito) BPRS Artha Surya Barokah

Kuesioner ini bersifat ilmiah sehingga data yang diperoleh tidak akan dipergunakan untuk kepentingan yang lain. Terimakasih kepada responden yang sudah berpartisipasi mengisi kuesioner ini.
Wassalamualaikum Wr. Wb.

LINK KUESIONER

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeafrEtQd-7nd0WbfaOF4HhR0W5nBfagPAXkeyOAJ_ZXBx0w/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0