

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah. Bank syariah di Indonesia didirikan karena adanya keinginan masyarakat, terutama masyarakat beragama Islam yang menilai bahwa bunga bank merupakan hal yang haram. Penilaian tersebut diperkuat dengan pendapat para ulama di Indonesia yang diwakili oleh fatwa MUI yang menyatakan bahwa bunga bank sama dengan riba dan hukumnya haram dalam syariah Islam¹. Seiring dengan berjalannya waktu, perbankan syariah di Indonesia tumbuh dan berkembang dengan pesat. Hal tersebut dapat kita lihat pada tabel 1.1 tingkat pertumbuhan jumlah kantor bank syariah di Indonesia dari tahun 2016-2018 terakhir.

Tabel 1.1
Tingkat Pertumbuhan Bank Syariah Di Indonesia
Data Statistik Otoritas Jasa Keuangan (OJK)
Tahun 2016-2018

Jenis Bank	2016	2017	2018
Bank Umum Syariah			
Jumlah Bank	13	13	14
Jumlah Kantor	1869	1825	1868
Unit Usaha Syariah			
Jumlah Bank Umum Konvensional yang Memiliki UUS	21	21	20
Jumlah Kantor UUS	332	344	347
BPRS			
Jumlah Bank	163	167	168
Jumlah Kantor	446	441	457

Sumber : Data Statistik Perbankan Syariah Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

¹ Veithzel Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking*, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2010), hal.31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Table 1.1 dapat dilihat perkembangan bank syariah menjadi menarik untuk diamati bila dikaitkan dengan tujuan awal berdirinya bank syariah. Tujuan utama dari pendirian lembaga keuangan syariah ini adalah tiada lain sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya berlandaskan syariah Islam, dan dari tabel diatas juga dapat dilihat adanya persaingan tersebut menuntut masyarakat untuk lebih selektif memilih lembaga perbankan yang seseuai dengan kebutuhan dan keinginan dalam menunjang aktivitas ekonominya².

Praktiknya, mengetahui perilaku konsumen dan menganalisis setiap pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen tidaklah mudah. Banyak faktor yang mempengaruhinya antara lain faktor internal yang berasal dari dalam diri konsumen itu sendiri dan faktor eksternal yang itu rangsangan yang dilakukan oleh pihak bank dan lingkungan sekitar³. Menurut Kotler (1996) secara teoritis keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen terhadap barang yang ditawarkan sangat dipengaruhi oleh : 1) harga, 2) produk, 3), pelayanan, 4) lokasi perusahaan, maka dari itu perusahaan harus tanggap terhadap apa yang harus dilakukan terkait dengan kelangsungan hidup usahanya, karena konsumen akan semakin selektif dalam melakukan pembelian untuk memenuhi kebutuhannya, untuk itu perusahaan harus mempengaruhi pembeli untuk bersedia membeli barang-barang atau produk yang ditawarkan perusahaan tersebut⁴.

² www.ojk.go.id, *Data Dan Statistik Perbankan Syariah November 2018*, Diakses Januari 2019

³ Nikmah Ro'alma, *Pengaruh Religiusitas Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Wonocolo Surabaya*, (Surabaya:UIN Sunan Ampel, 2015), digilib.uinsby.ac.id diakses pada 15 januari 2016, hal. 4

⁴ Kadek Ria Marsika, Ketut Dunia, Luh Indrayani, *Pengaruh Lokasi dan Harga Terhadap Keputusan Berbelanja pada Mini Market Sastra Mas Tabanan* (Singaraja, Univeristas Pendidikan Ganesha, 2014), Vol. 04 No. 01, diakses tahun 2014.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Strategi lokasi atau tempat adalah salah satu determinan yang paling penting dalam perilaku konsumen juga untuk memnetukan sebuah keputusan, untuk melaksanakan penjualan tersebut dibutuhkan suatu tempat atau lokasi yang strategis yang mudah diakses oleh konsumen. Perusahaan harus memilih lokasi strategis dalam mendapatkan tempat di suatu kawasan atau daerah yang dekat dengan keramaian dan aktivitas masyarakat. Karena apabila terjadi kesalahan dalam memilih lokasi atau tempat akan berpengaruh besar pada kelangsungan hidup pemilik siklus jual beli secara terus menerus⁵. Berikut adalah tingkat pertumbuhan nasabah PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan dalam produk tabungan *islamic banking* (iB) dhuha haji :

Tabel 1.2
Rekapitulasi Pertumbuhan Nasabah
Produk Tabungan *Islamic Banking* (iB) Dhuha Haji
PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan
Tahun 2016 – 2018

No	Produk	Tahun	Target	Realisasi	Persentase Perbandingan Target/Realisasi (%)
1	(iB)	2016	50	8	16%
2	Dhuha	2017	50	48	96%
3	Haji	2018	50	23	46%

Sumber : PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan

Dari tabel diatas terlihat pertumbuhan nasabah tabungan *Islamic Banking* (iB) Dhuhah Haji yang di minta mengalami pertubahan setiap tahunnya pada tahun 2016 jumlah nasabah produk tabungan *Islamic Banking* (iB) Dhuha Haji 8 nasabah atau 16%, tahun 2017 jumlah nasabah produk

⁵Jeni Raharjani, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Belanja (Studi Kasus Pada Pengaruh unique Selling Proposition Terhadap Keputusan Pembelian)*, (Semarang, Perpustakaan Ekestensi FE UNDIP, 2010) Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi, Vol.2 No.1, eprints.undip..ac.id, diakses 21 Juni 2010, hal. 10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tabungan *Islamic Banking* (iB) Dhuha Haji 84 nasabah atau 96%, hingga tahun 2018 jumlah nasabah produk tabungan *Islamic Banking* (iB) Dhuha Haji mengalami penurunan kembali sebanyak 23 nasabah atau 46%. Ini berarti setiap tahunnya jumlah nasabah yang mengajukan tabungan *Islamic Banking* (iB) Dhuha Haji tingkat yang fluktuatif.⁶

Untuk mengetahui perbandingan tingkat pertumbuhan nasabah berikut beberapa data tingkat pertumbuhan nasabah yang memiliki kategori yang sama diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1.3
Perbandingan Tingkat Pertumbuhan Nasabah
Produk Tabungan *Islamic Banking* (iB) Dhuha Haji
PT. Bank Riau Kepri Capem Petapahan
Tahun 2016 – 2018

Produk	Tahun	Target	Realisasi	Persentase Perbandingan Target/Realisasi (%)
(iB) Dhuha Haji Bank Riau Kepri Capem Petapahan	2016	50	28	56%
	2017	100	77	77%
	2018	180	149	82%

Sumber: PT. Bank Riau Kepri Capem Petapahan

Tabel 1.3 diatas dapat dilihat perbandingan tingkat pertumbuhan nasabah antara PT. Bank Riau Kepri Capem Petapahan memiliki tingkat pertumbuhan yang berbeda pencapaiannya dimana disetiap tahunnya PT. Bank Riau Kepri Capem Petapahan mengalami peningkatan dilihat pada tabel menunjukkan tahun 2016 jumlah nasabah tabungan *Islamic Banking* (iB) Dhuha Haji 28 nasabah atau 56%, tahun 2017 jumlah nasabah tabungan

⁶ Document dan Wawancara, 15 Februari 2019

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Islamic Banking (iB) Dhuha Haji 77 nasabah atau 77%, hingga tahun 2018 jumlah tabungan *Islamic Banking* (iB) Dhuha Haji 180 nasabah atau 82%⁷.

Adapun peranan bank Islam bagi masyarakat. *Pertama*, sebagai lembaga penyimpanan dana (tempat menabung), bank Islam menerapkan sistem bagi hasil (*mudharabah*) kepada nasabah yang menabung uangnya di bank⁸. *Kedua*, sebagai lembaga pembiayaan (*Investasi*), sebagai lembaga tempat masyarakat dapat memperoleh pembiayaan untuk keperluan peningkatan usaha ataupun untuk pemenuhan kebutuhan yang sifatnya konsumtif⁹. *Ketiga*, sebagai lembaga pemberi jasa (*service*), bank Islam juga melayani jasa perbankan Islam¹⁰.

Ujang Sumarwan menyatakan bahwa agama memiliki pengaruh yang kuat dalam kehidupan penduduk di Indonesia. Agama merupakan faktor pembentuk perilaku pembelian bagi konsumen di Indonesia. Hubungan ekonomi dengan agama itu sangat berpengaruh terhadap perilaku seseorang, mulai dari pola bekerja, konsumsi, dan penerimaan dan penolakan sebuah produk, dan menemukan hal-hal yang baru.¹¹ Hal tersebut telah mempengaruhi bagaimana sikap, persepsi, dan gaya hidup seseorang beragama sebagai konsumen¹². Faktanya banyak kelompok nasabah banyak memutuskan untuk menjadi nasabah perbankan syariah karena faktor *religiusitasnya*. Menurut Muhammad dan Mizerski (2010) komitmen beragama merupakan salah satu

⁷ *Documen dan Wawancara* 16 Februari 2019

⁸ Ujang Sumarwan *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, (Bogor:Ghalia Indonesia, 2001), Cet.02, Ed.02. hal. 211

⁹ *Ibid*, hal. 221

¹⁰ *Ibid*, hal. 223

¹¹ Muhammad, *Psikologi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hal. 154

¹² *Ibid*, hal. 200

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

faktor yang penting yang mempengaruhi konsumen di pasar, yang menunjukkan sejauh mana satu orang menganut nilai-nilai yang stabil dan pragmatis, *religiusitas* sering diistilahkan komitmen keagamaan bervariasi dari individu satu dengan individu lainnya. Sementara orang-orang *religius* sangat mengikuti prinsip-prinsip agama mereka, berkomitmen kuat pada ajaran agama dan asosiasi kelompok. Dengan demikian, perbedaan derajat kepatuhan individu untuk berkomitmen pada agama secara langsung berdampak pada perilaku pilihan di pasar¹³. Fakta bahwa nasabah perbankan syariah tidak hanya terdiri dari orang-orang muslim tetapi juga ada nasabah non-muslim. Perilaku *religius* berpengaruh terhadap minat konsumen membeli produk-produk tertentu yang sesuai dengan ajaran agamanya¹⁴.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah, citra ini dibangun melalui kualitas produk dan kualitas pelayanan dan kualitas keamanan. Dalam melayani nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan.¹⁵ telah dianggap sebagai keuntungan strategis bagi organisasi untuk mendapatkan kesuksesan dan bertahan dalam dunia bisnis. Kualitas pelayanan adalah akar dari kepuasan pelanggan, layanan pelanggan merupakan bagian integral dari setiap segi perbankan dan menentukan masa depan dari setiap

¹³ Handyani, Sri Darwin, Eka Agustin, Imanuella, *Pengaruh Religiusitas Terhadap Perilaku Memilih Bank Syariah Melalui Kepercayaan Merek*, (Mataram: Jurnal Distribusi, 2018) Vol. 06, No. 02 diakses bulan september 2018, distribusi.unram.ac.id, hal. 50

¹⁴ Yoiz Shofwa, *Pengaruh Kualitas Produk dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Produk Simpanan Pada BSM Cabang Purwokerto*, (Purwokerto: eI-Jizya Jurnal Ekonomi Islam/Economic Journall, 2016) Vol.05,No.01, diakses pada juni 2016, ejournal.iainpurwokerto.ac.id, hal. 192

¹⁵ Kasmir S.E., M.M, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), Ed. 05, hal. 216

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

organisasi perbankan. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Kotler bahwa kebanyakan pelanggan tidak lagi bersedia menerima dan menoleransi kinerja kualitas yang biasa saja¹⁶. Dengan demikian proses pengambilan keputusan dipengaruhi oleh *input* yang diterima nasabah. *Input* berupa faktor eksternal yang terdiri dari usaha-usaha yang dilakukan oleh pemasar perbankan melalui bauran pemasaran dan lingkungan sosial budaya, serta kondisi psikologis nasabah¹⁷.

PT. Bank Riau Kepri akan menjadi mitra usaha untuk mendorong pertumbuhan daerah sebagai bank kebanggaan masyarakat Riau dan Kepulauan Riau. Mandat yang diamanatkan *shareholder* kepada Bank Riau Kepri. Kemudian prinsip pembentukan Bank Riau Kepri Syariah, yang kemudian ditetapkan melalui Unit Usaha Syariah. Pendirian PT. Bank Riau Kepri Syariah diawali dengan melakukan *restrukturisasi* organisasi di PT. Bank Riau Kepri, dengan membentuk Unit Usaha Syariah pada tanggal 1 Oktober 2002.

Salah satu produk PT. Bank Riau Kepri Syariah adalah Tabungan iB Dhuha yaitu produk tabungan haji yang dirancang khusus untuk membantu nasabah merencanakan ibadah haji reguler (melalui *SISKOHAT*). Mewujudkan niat suci nasabah menuju tanah suci. Tabungan iB Dhuha hadir dalam dua *skim* syariah yaitu simpanan yang bersifat titipan/*wadiah* (Dhuha bebas) sehingga nasabah bebas kapan saja merencanakan waktu keberangkatan haji atau umrah serta bebas menentukan nominal setoran berdasarkan kemampuan

¹⁶ Vika Aulisia, *Pengaruh Produk, Pelayanan, dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Bank Syariah (Studi Kasus Pada BNI Syariah Bandar Lampung)*, (Lampung: UIN Raden Intan, 2017), hal. 10

¹⁷ Prof. Dr. Dra Tatik Suryani, Psi., M.M, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017) Ed.1 hal. 92

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan simpanan dengan kontrak bagi hasil atau *mudharabah* antar bank dan nasabah (Dhuha terencana) dimana nasabah akan memperoleh porsi *nisbah* (bagi hasil) dari keuntungan usaha bank. Namun, waktu keberangkatan serta jumlah setoran perbulan telah direncanakan sesuai dengan keinginan nasabah¹⁸.

Sedangkan ibadah haji sendiri merupakan salah satu ibadah murni yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu, kewajiban ini diperkuat dalam rukun Islam yang kelima. Karena haji merupakan kewajiban, maka setiap orang mampu apabila tidak melaksanakannya ia berdosa, dan apabila dilakukan ia mendapat pahala. Haji hanya diwajibkan sekali seumur hidup, ini berarti bahwa apabila seseorang telah melakukan haji yang pertama maka selesailah kewajibannya (QS. Al-Imran Ayat 96)¹⁹.

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا وَهُدًى لِّلْعَالَمِينَ ﴿٩٦﴾

Artinya: Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah Dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (Tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.²⁰

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas Nasional yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomer 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, sebagaimana telah di ubah Undang-Undang

¹⁸ PT. BANK RIAU KEPRI SYARIAH, *Produk*,

https://www.bankriaukepri.co.id/riau_syariah/overview

¹⁹ Dra. Hj. Syafrida, M. Ag – Nurhayati Zein, S. Ag., M. Sy, *Fikih Ibadah*, (Pekanbaru: CV. Mutiara Pesisir Sumatra, 2015), hal. 149

²⁰ Raja Abdullah bin Abdul Aziz Ali Sa'ud, *Al-Qur'an dan Terjemahan (Wakaf Dari Pelayanan Tanah Suci)*, (Jakarta: Kementerian Agama RI).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nomer 34 tahun 2009 yang harus diupayakan peningkatan pelayanan dan penyempurnaan sistem manajemennya sehingga dapat berjalan tertib, lancar dan aman serta sesuai dengan tujuan syariah. Dalam hal pendaftaran haji itu sendiri melalui *SISKOHAT* (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) yang dioperasikan secara bersambung (*online*) dengan bank penerima ONH, sehingga bisa memberikan pelayanan yang prima serta kepastian kepada pendaftar calon jama'ah haji bahwa yang bersangkutan sudah sah terdaftar sebagai calon haji²¹.

Berawal dari kondisi diatas, merupakan suatu hal yang menarik untuk ditelaah, diteliti dan dicermati faktor hal apa yang mempengaruhi keputusan masyarakat muslim di pasar Flamboyan Kecamatan Tapung menggunakan bank syariah khususnya produk *Islamic Banking* (iB) Dhuha Haji di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan. Mengingat banyaknya hal yang mempengaruhi, maka dalam penelitian ini memfokuskan pada variabel lokasi, *religiusitas*, dan kualitas pelayanan. Berdasarkan penjelasan diatas penulis tertarik untuk malakukan penelitian dangan judul **“Pengaruh Lokasi, Religiusitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Produk Tabungan *Islamic Banking* (iB) Dhuha Haji di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan”**.

²¹ Imuss, *Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau*, riau.kemenag.go.id/artikel/42843/Implementasi-Sistem-Informasi-Dan-Komputerisasi-Haji-Terpadu-SISKOHAT-Pada-Kantor-Wilayah-Kementerian-Agama-Provinsi-Riau. Diakses Kamis, 1 Maret 2018

C. Rumusan Masalah

1. Apakah lokasi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam produk tabungan *Islamic Banking* (iB) Dhuha Haji di Bank Riau Kepri Capem Flamboyan?
2. Apakah *religiusitas* berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam produk tabungan *Islamic Banking* (iB) Dhuha Haji di Bank Riau Kepri Capem Flamboyan?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam produk tabungan *Islamic Banking* (iB) Dhuha Haji di Bank Riau Kepri Capem Flamboyan?
4. Apakah lokasi, *religiulitas*, dan kualitas pelayanan apakah berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam produk tabungan *Islamic Banking* (iB) Dhuha Haji di Bank Riau Kepri Capem Flamboyan?
5. Bagaimana prespektif ekonomi syariah mengenai lokasi, *religiusitas*, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam produk tabungan *Islamic Banking* (iB) Dhuha Haji dan Umrah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan?

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dibicarakan, maka penulis membatasi permasalahan penelitian ini pada “Pengaruh Lokasi, *Religiusitas*, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Produk Tabungan *Islamic Banking* (iB) Dhuha Haji di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan”.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian untuk mengetahui :

- a. Lokasi perusahaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk *Isamic Banking* (iB) Dhuha Haji di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan.
- b. *Religiusitas* berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk *Isamic Banking* (iB) Dhuha Haji di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan.
- c. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk *Isamic Banking* (iB) Dhuha Haji di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan.
- d. Lokasi, *religiusitas*, dan kualitas pelayanan apakah berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk *Isamic Banking* (iB) Dhuha Haji dan Umrah di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan.
- e. Tinjauan ekonomi syariah mengenai lokasi, *religiusitas*, kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam produk tabungan *Islamic Banking* (iB) Dhuha Haji di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan.

2. Manfaat Penelitian

Adapaun penelitian ini dapat bermanfaat untuk beberapa pihak diantaranya :

- a. Bagi peneliti lain, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian lanjutan atau penelitian yang berkelanjutan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Bagi perbankan, dapat dijadikan informasi bagi manajemen bank khususnya dalam menarik minat nasabah.
- c. Mengembangkan khazanah ilmu pengetahuan dalam ekonomi, yaitu teori lokasi, pelayanan, religius stimulus, reputasi, profit sharing, serta promosi terhadap nasabah yang bertransaksi di Bank Riau Kepri Capem Flamboyan.
- d. Memberikan kontribusi praktisi kepada para praktisi perbankan, terkait dengan manajemen pemasaran.

E. Hipotesis

- Ha1 : Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara lokasi terhadap keputusan nasabah dalam produk tabungan *Islamic Banking* (iB) Dhuha Haji di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan.
- Ha2 : Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *religiusitas* terhadap keputusan nasabah dalam produk tabungan *Islamic Banking* (iB) Dhuha Haji di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan.
- Ha3 : Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam produk tabungan *Islamic Banking* (iB) Dhuha Haji di PT. Bank Riau Kepri Capem.
- Ha4 : Terdapat hubungan yang positif secara simultan antara lokasi, *religiusitas*, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam produk tabungan *Islamic Banking* (iB) Dhuha Haji di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

F. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini penulis melakukan penelitian pada PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan yang beralamat di Jl. Raya Petapahan-Kota Garo No.49 RT:16 RW:06 Desa Tanjung Sawit, Kecamatan Tapung, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau.

2. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Subjek penelitian ini adalah karyawan serta produk tabungan *Islamic Banking* (iB) Dhuha pada Bank Riau Kepri Capem Flamboyan.
- b. Objek penelitian adalah keputusan nasabah dalam produk tabungan *Islamic Banking* (iB) Dhuha Haji di Bank Riau Kepri Capem Flamboyan, manfaat dari produk tabungan *Islamic Banking* (iB) Dhuha Haji bagi bank dan nasabah, faktor apa yang mempengaruhi minat nasabah memilih produk tabungan *Islamic Banking* (iB) Dhuha Haji di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian dan dalam penelitian ini yang hanya menjadi populasi adalah nasabah Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru yang berjumlah 79 orang yang diambil dari jumlah nasabah 2016-2018. Penentuan sample dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling yaitu *random sampling* suatu cara pengambilan sampel yang dilakukan secara acak sederhana. Dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menentukan jumlah sampel dihitung berdasarkan rumus *slovin* sebagai

$$\text{berikut}^{22}: n = \frac{N}{N(d)^2+1}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel yang dicari

N = jumlah populasi

d = nilai presisi (0,1)

Berdasarkan rumus yang diperoleh jumlah sampel (n) untuk beberapa banyak jumlah sampel dalam penelitian sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

$$n = \frac{79}{79(0,1)^2 + 1} = \frac{79}{1,7} = 46,4$$

Jumlah populasi 79 orang diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 46,4 atau 46 orang.

4. Sumber dan Jenis Data

a. Sumber Data

Sumber data adalah subyek darimana data dapat diperoleh, adapun sumber data dalam penelitian ini adalah karyawan dan nasabah Bank Riau Kepri Capem Flamboyan.

b. Jenis Data

- 1) Data Primer, yaitu data yang dikumpulkan dan diolah secara langsung oleh peneliti, baik organisasi atau perorangan langsung

²² Suryani Hedryadi, *Metode Riset Kuantitatif*, (Jakarta:Prenadamedia Group, 2015), hal.189

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dari objeknya. Pengumpulan data tersebut dilakukan secara khusus untuk mengatasi masalah riset yang sedang diteliti.

- 2) Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah di kumpulkan dan diolah pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data semacam ini sudah dikumpulkan oleh pihak lain dengan tujuan tertentu yang bukan demi keperluan riset yang sedang dilakukan peneliti saat ini secara spesifik.²³

5. Definisi Variabel

Definisi variabel adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan untuk mengukur variabel tersebut²⁴. Menjawab permasalahan-permasalahan pada penelitian ini perlu penulis sajikan operasionalisasi variabel sebagai berikut :

Tabel 1.4
Definisi Oprasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi Variabel	Indikator	Skala	Sumber
Lokasi (X1)	Lokasi bank adalah tempat dimana diperjual belikannya produk-produk perbankan dan untuk mengatur serta mengendalikan perbankan sesuai dengan prinsip syariah	a) Aksesibilitas b) Kemudahan dan ketersambungan jaringan c) Kenyamanan d) Tata letak	Likert	(Kasmir, 2004)
Religiusitas (X2)	Religiusitas adalah tingkatan seseorang terhadap kesetiannya terhadap agamanya.	a) Ideologi/Keyakinan b) Ritualistik/praktik c) Eksperiensial/pengalaman d) Intelektual/pengetah	Likert	(Glock & Strak, 2001)

²³ Dr. Juliansyah Noor, S.E., M.M. *Metode Penelitian; Skripsi, Tesis, Disertas, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta:Kencana Prenada Media Group, 2017), hal. 79

²⁴ *Opcit*, Suryani Hedryadi, hal. 47

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Variabel Penelitian	Definisi Variabel	Indikator	Skala	Sumber
		uan e) Pengalaman/kunsek uensi f) Muamalah		
Kualaitas Pelayanan (X3)	Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan.	a) <i>Reliability</i> (keandalan) b) <i>Responsiveness</i> (ketanggapan) c) <i>Tangibles</i> (bukti langsung) d) <i>Competence</i> (kemampuan) e) <i>Access</i> (mudah diperoleh) f) <i>Courtesy</i> (keramahan) g) <i>Credibility</i> (dapat dipercaya) h) <i>Security</i> (keamanan)	Likert	(M.Nur Rianto Al Ari, 2010)
Keputusan Nasabah (Y)	Proses keputusan pembelian konsumen terdiri dari lima tahap yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, penilain alternatif, membuat keputusan, pasca pemelian	a) Mengenali Permasalahan b) Mencari Informasi c) Mengevaluasi Pilihan d) Keputusan Pembelian e) Perilaku Paska Membeli	Likert	(Kotler 2012)

6. Skala Pengukuran

Mendapatkan data yang berkaitan dengan keputusan nasabah dan produk digunakan instrumen kusioner dengan pengukuran dengan menggunakan skala likret yang mempunyai lima tingkatan yang merupakan skala jenis ordinal, dengan menggunakan dua isntrument minat nasabah dan produk perbankan yang kemudian dikembangkan menjadi beberapa pertanyaan atau parameter yang akan diukur²⁵.

Sangat Setuju (SS)	= Skor 5
Setuju (S)	= Skor 4
Netral (N)	= Skor 3
Tidak Setuju (TS)	= Skor 2
Sangat Tidak Setuju (STJ)	= Skor 1

²⁵*Ibid*, hal.97

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Teknik Pengumpulan Data

Memperoleh data yang dibutuhkan dalam menunjang pembahasan penulisan skripsi ini, maka penulis menggunakan prosedur pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Observasi yaitu, merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden, namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi. Teknik ini digunakan bila penelitian ditujukan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan dilakukan pada responden yang tidak terlalu besar.
- b. Wawancara yaitu, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data maupun peneliti terhadap nara sumber data.
- c. Kuesioner yaitu, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya.
- d. Studi pustaka yaitu kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi objek penelitian.

8. Metode Analisi Data

Sebelum melakukan analisis data, maka perlu dilakukan tahap-tahap teknis pengolahan data sebagai berikut:

- a. Editing

Editing merupakan proses pengecekan dan penyesuaian yang diperoleh terhadap data penelitian untuk memudahkan proses pemberian kode dan pemerosesan data dengan teknik statistic.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Coding

Coding merupakan kegiatan pemberian tanda berupa angka pada jawaban dari kuesioner untuk kemudian dikelompokkan ke dalam kategori yang sama. Tujuannya adalah menyederhanakan jawaban.

c. Scoring

Scoring yaitu mengubah data yang bersifat kualitatif kedalam bentuk kuantitatif. Dalam skor ini digunakan skala likert dengan lima kategori penilai yaitu :

- 1) Skor 5 diberikan untuk jawaban sangat setuju
- 2) Skor 4 diberikan untuk jawaban setuju
- 3) Skor 3 diberikan untuk jawaban netral
- 4) Skor 2 diberikan untuk jawaban tidak setuju
- 5) Skor 1 diberikan untuk jawaban sangat tidak setuju

d. Tabulating

Tabulating yaitu menyajikan data-data yang diperoleh dalam tabel, sehingga diharapkan pembaca dapat melihat hasil penelitian dengan jelas. Setelah proses tabulating selesai dilakukan, kemudian diolah dengan program komputer IBM SPSS 23.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa tepat instrumen atau kuisisioner yang disusun mampu menggambarkan yang seberapa dari variabel penelitian. Sebuah instrumen dikatakan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

valid apabila nilai koefisien $r \geq \text{tabel}^{26}$. Adapun rumus yang dipakai yaitu *korelasi product moment*:

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 \cdot \sum y^2}}$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi

x = deviasi rata-rata variabel X

y = deviasi rata-rata variabel Y

2) Uji Reabilitas

Reabilitas menunjukkan pada suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan rumus *Alpha-Cronbach*. Batasan nilai dalam uji ini adalah 0,6. Jika nilai reliabilitas kurang dari 0,6 maka nilainya kurang baik. Pengujian ini dapat dilihat pada kolom *Reliability statistics (Cronbachh's Al-pha)* dengan menggunakan computer program SPSS versi 21.0

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Pengujian normalitas data digunakan untuk menguji apakah data *continue* berdistribusi normal sehingga analisis dengan validitas, reliabilitas, uji t, korelasi, regresi dapat dilaksanakan

²⁶*Ibid*, hlm 276

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Multikolonieritas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas dalam model regresi dapat dengan melihat VIF (*Variance Inflation Faktor*) yang dapat dihitung dengan menggunakan persamaan.

$$VIF = \frac{I}{\text{variance}}$$

Untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai tolerance < 0,10 atau sama dengan nilai VIF.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Kemungkinan adanya gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan diagram *Scatterplot* dimana sumbu x adalah residual dan sumbu y adalah nilai y yang diprediksi. Jika pada grafik tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah sumbu 0 (nol) pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas suatu model regresi.

4) Uji Autokorelasi

Menurut Makridakis sebagaimana yang dikutip oleh Wahid Sulaiman menyatakan bahwa untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi maka dilakukan pengujian Durbin-Watson (DW) dengan ketentuan sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a) $1,65 < DW < 2,35$ = tidak ada autokorelasi
- b) $1,21 < DW < 1,65$ ATAU $2,35 < DW < 2,79$ = tidak dapat disimpulkan
- c) $DW < 1,21$ atau $DW > 2,79$ = terjadi autokorelasi.

c. Uji Hipotesis Penelitian

1) Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi ganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya pengaruh antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat.²⁷

Bentuk persamaannya sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat

A = Konstanta

X_1 dan X_2 = Variabel bebas I sampai IV

b_1 dan b_2 = Koefisien regresi²⁸

2) Uji t

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y) dengan $\alpha = 0,5$ atau 5% jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat hubungan yang signifikan dari variabel independen

²⁷ Riduwan Dan Sunarto, *Pengantar Statistik untuk Penelitian Pendidikan, Social , Ekonomi, Komunikasi, Dan Bisnis*, (Bandung : Alfabeta,2010), hal. 108

²⁸ *Ibid*, hal. 74

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhadap variabel dependen jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat hubungan yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

3) Uji F

Uji simultan atau uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan (X_1), lokasi bank (X_2), religiusitas (X_3), dan kualitas pelayanan secara bersama sama atau simultan terhadap keputusan nasabah (Y) pada PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan. Apabila hasil perhitungan $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak sehingga dapat dikatakan bahwa variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat secara simultan. Sebaliknya jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel bebas dari model regresi berganda tidak mampu menjelaskan variabel terikat. Nilai F_{hitung} dapat ditentukan dengan formula :

$$F_{hitung} = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{(1-R^2)}{n-k-1}}$$

Keterangan :

- R : Nilai Koefisien Korelasi Berganda
 k : Jumlah Variabel Bebas Independen
 n : Jumlah Sample
 F_{hitung} : Nilai F dihitung

Untuk menghitung korelasi berganda dapat menggunakan formula sebagai berikut :

$$R_{X_1.X_2.Y} = \frac{r_{X_1.Y} + r_{X_2.Y}(r_{X_1.Y})(r_{X_2.Y})(r_{X_1.X_2})}{\sqrt{r^2_{X_1.Y} + r^2_{X_2.Y} + 2r_{X_1.Y}r_{X_2.Y}r_{X_1.X_2}}}$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keterangan :

$R_{X_1.X_2.Y}$	= koefisien korelasi ganda
X_1	= variabel bebas ke-1
X_2	= variabel bebas ke-2
X_3	= variabel bebas ke-3
Y	= variabel tak bebas ²⁹

4) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinan (R) adalah suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel dependen bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi dari variabel independen. Dengan mengetahui nilai koefisien determinasi kita akan bisa menjelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi variabel dependen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perilaku variabel dependen³⁰.

G Model Penelitian

Model dalam penelitian ini dapat diterangkan bahwa keputusan nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan berpengaruh terhadap produk *Islamic Banking* (iB) Dhuha Haji, dengan kata lain jika minat nasabah semakin meningkat akan dapat berpengaruh pada produk *Islamic Banking* (iB) Dhuha Haji, dan akan berdampak baik pada perusahaan tersebut, sebaliknya juga kurang diminati dengan prosedur tertentu juga dapat berpengaruh

²⁹Riduwan Dan Sunarto, *Op. Cit*, hal.86

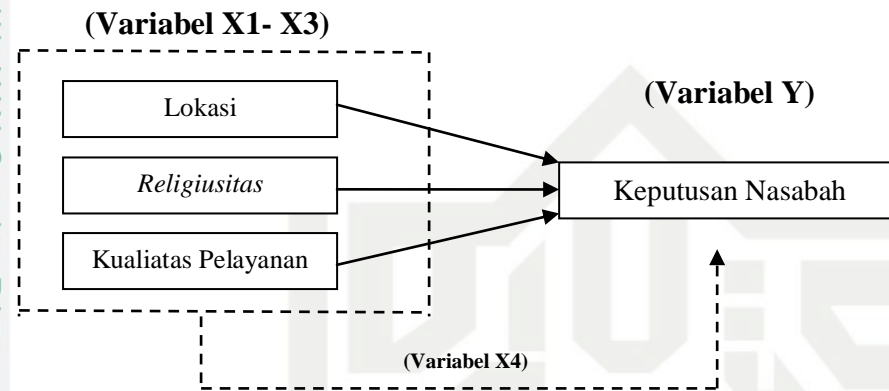
³⁰Purbayu Budi Santosa Dan Ashari, *Analisis Statistik Dengan Microsoft Excel Dan SPSS*, (Yogyakarta : ANDI,2005),Ed.1, hal.144

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhadap produk *Islamic Banking* (iB) Dhuha Haji. Model penelitian ini dapat di gambarkan sebagai berikut :

Gambar 1.1
Kerangka Pemikir



Keterangan :

- : pengaruh secara parsial
- - - - -> : pengaruh secara simultan

H. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai : Latar Belakang Masalag, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Hipotesa, Metode Penelitian, dan Sistematika Penelitian.

BAB II : GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN

Dalam bab ini penulis akan memaparkan tentang : Sejarah PT. Bank Riau Kepri, Budaya Perusahaan PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan, Letak Geografis PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan, Visi dan Misi PT. Bank Riau Kepri, Produk-Produk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Syariah PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan (ULS), Struktur Organisasi PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan.

BAB III : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini merupakan uraian dari segi teori, dari penelitian ini berkenaan dengan : Pengertian Keputusan Pembelian, Faktor-Faktor Utama Mempengaruhi Keputusan Konsumen, Pengetahuan Konsumen, Keputusan Pembelian dalam Islam, Pengertian Lokasi, Metode Penilaian Lokasi, Penentuan *LayOut* Gedung dan Ruangannya, Lokasi dalam Islam, Definisi Religiusitas, Fungsi Religiusitas, Faktor-Faktor Religiusitas, Dimensi Religiusitas, Agama dalam Perspektif Islam, Definisi Kualitas Pelayanan, Dimensi Kualitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan dalam Islam. Pengertian Bank Syariah, Produk Pendanaan Bank Syariah.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan, hasil dari penelitian meliputi: Karakteristik Responden, Analisa Data, Uji Asumsi Klasik, Uji Hipotesis, Tinjauan Ekonomi Syariah Lokasi, *Religiusitas*, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Produk Tabungan *Islamic Banking* (iB) Dhuha Haji di PT. Bank Riau Kepri Capem Flamboyan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir ini berisi simpulan dari serangkaian pembahasan, keterbatasan penelitian atau kendala-kendala dalam penelitian serta sarana-sarana perlu disampaikan baik bagi perusahaan maupun bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA