

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek/ Subjek Penelitian

Objek dalam penelitian ini bank Syariah di Magelang Jawa tengah. Subjek yang digunakan pada penelitian ini yaitu masyarakat non-muslim yang menjadi nasabah bank Syariah di kecamatan Ngablak kab. Magelang Jawa Tengah. Mayoritas pekerjaan yang ada di kecamatan ngablak pekerja wirausaha dan petani.

##### 1. Karakteristik Responden

Peneliti berhasil melakukan penelitian dan mendapatkan hasil data sebanyak 100 kuesioner dari *survey* yang bersifat langsung. Berikut merupakan tabel karakteristik responden berdasarkan hasil pengisian kuesioner:

**Tabel 4.1**

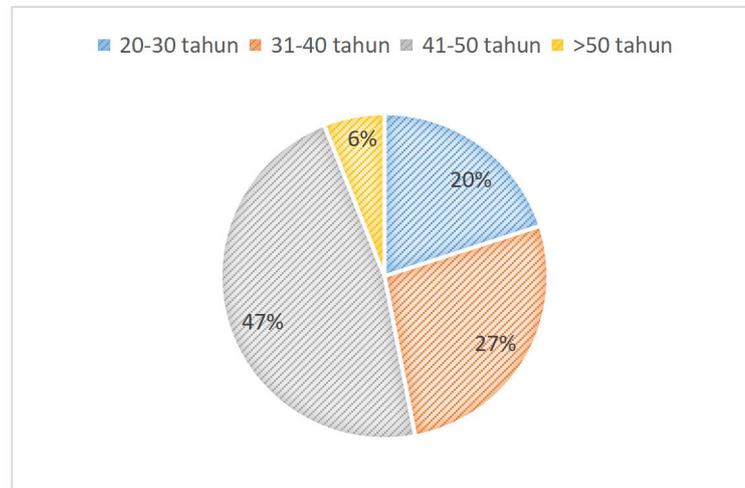
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-laki	55
2	Perempuan	45
<b>Jumlah</b>		100

Sumber: Data primer diolah oleh peneliti pada tahun 2019

Berdasarkan pada tabel 4.1 di atas, diketahui bahwa dari 100 responden yang memenuhi kriteria dan data yang dapat diolah, terdapat 55% responden berjenis kelamin laki-laki atau hanya

sebanyak 55 orang. Responden berjenis kelamin perempuan, yaitu mencapai 45% atau jika dikalkulasikan mencapai 45 orang.

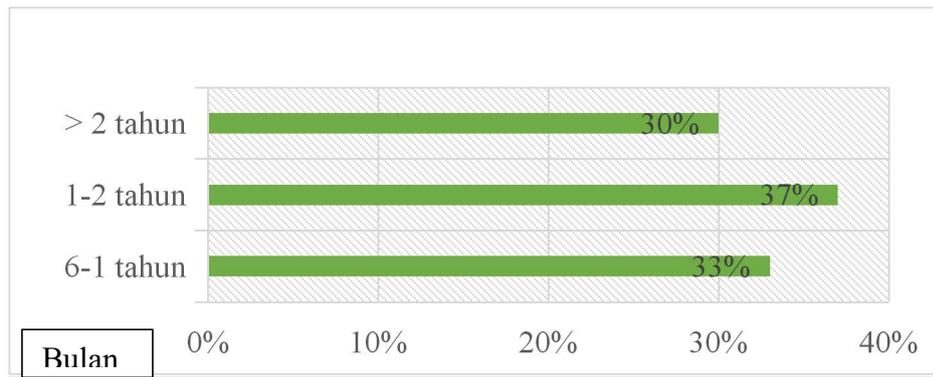


Sumber: Data primer diolah oleh peneliti pada tahun 2019

**Gambar 4.1**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Berdasarkan pada gambar 4.1, dapat diketahui bahwa responden yang memenuhi kriteria terdiri dari empat jenis usia. Dari total 100 responden yang memenuhi kriteria, terdapat 20% atau 20 orang masyarakat non-muslim yang berusia 20-30 tahun, terdapat 27% atau 27 orang masyarakat non-muslim yang berusia 31-40 tahun terdapat 47% atau 47 orang masyarakat non-muslim yang berusi 41-50 tahun dan terdapat 6% atau 6 orang masyarakat non-muslim yang berusia  $\geq 50$  tahun.

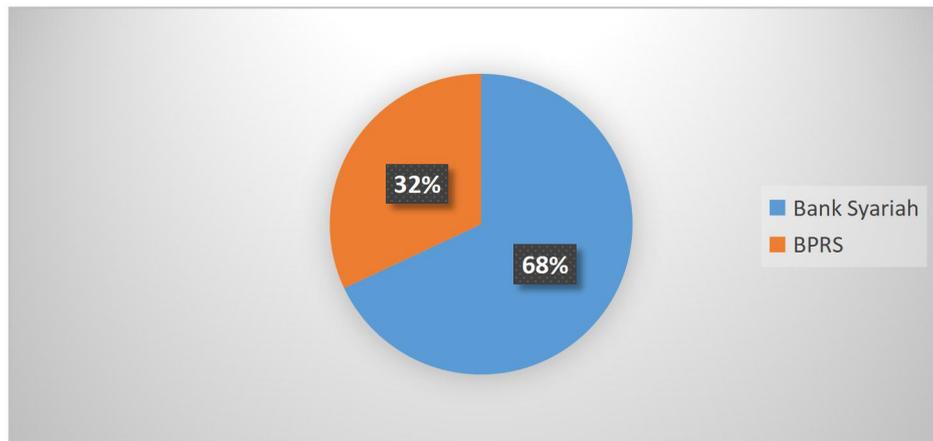


Sumber: Data primer diolah oleh peneliti pada tahun 2019

**Gambar 4.2**

### **Karakteristik responden berdasarkan loyalitas menjadi nasabah bank syariah**

Berdasarkan pada gambar 4.2, dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan loyalitas menjadi nasabah perbankan syariah. Responden yang telah menjadi nasabah lebih dari 2 tahun berjumlah 30 orang atau kontribusinya dalam penelitian ini sebesar 30%. Responden yang telah menjadi nasabah perbankan syariah dalam kurun waktu 1 sampai dengan 2 tahun berjumlah 37 orang atau memiliki tingkat kontribusi paling besar dalam penelitian ini yang mencapai 37%. Kontribusi lainnya yang mencapai 33% atau 33 orang ditunjang oleh responden yang baru menjadi nasabah perbankan syariah dalam jangka waktu 6-1 tahun atau kurang dari 1 tahun.

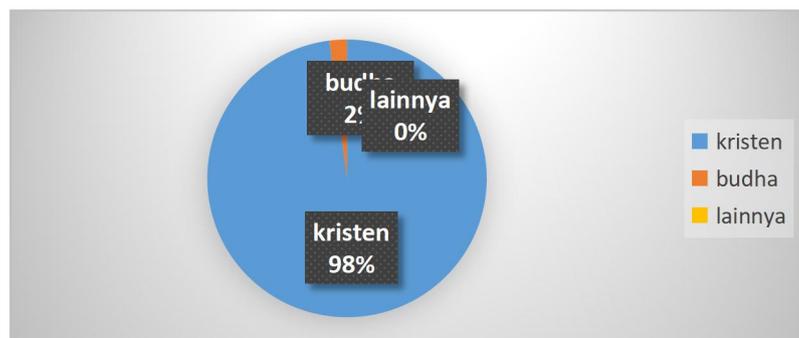


Sumber: Data diperoleh langsung oleh peneliti pada tahun 2019

**Gambar 4.3**

**Karakteristik responden berdasarkan bank umum syariah dan bank pembiayaan syariah (BPRS)**

Berdasarkan gambar 4.3, dapat diketahui karakteristik responden dalam memilih bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah. Terdapat 32% yang mengambil pembiayaan di BPRS atau total 32 nasabah. Paling sering dan banyak di temui yang menggunakan pembiayaan dan tabungan di bank syariah total 68% atau di akumulasikan 68 nasabah.



Sumber: Data diolah oleh peneliti tahun 2019

**Gambar 4.4**

**Karakteristik responden berdasarkan Agama**

Berdasarkan kriteria agama pada responden mayoritas beragama Kristen dengan nilai 98% dimana dari total 100 responden, 98 responden beragama kristen dan 2 responden beragama budha, untuk agama lainnya kosong. Dengan demikian agama yang paling banyak mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah di bank syariah yaitu yang ber agama Kristen.

## **B. Uji Data dan Kualitas Instrumen**

### **1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

#### **a. Uji Validitas**

Hal yang dilakukan peneliti sebelum menunjukkan hasil semua instrumen pernyataan layak dijadikan instrument yaitu peneliti melakukan uji sampel sebanyak 100 responden. Salah satu usaha peneliti yang harus dilakukan untuk mendapatkan hasil penelitian yang akurat dan dapat diandalkan, maka selayaknya melakukan uji validitas. Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika kuesioner dapat dipergunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Saputro, 2018:40). Tingkat signifikansi 5% jika probabilitas  $< 0,05$  maka pernyataan tersebut valid. Sedangkan jika nilai probabilitas  $\geq 0,05$  maka pernyataan tersebut tidak valid. Berikut ini adalah hasil uji validitas:

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Validitas dari Item-Item Variabel Penelitian**

Variabel	Item Pertanyaan	Sig	Keterangan
Keputusan menjadi nasabah (Y)	Y.1	0,000	Valid
	Y.2	0,000	Valid
	Y.3	0,000	Valid
	Y.4	0,000	Valid
	Y.5	0,000	Valid
Bagi Hasil (X.1)	X.1.1	0,000	Valid
	X.1.2	0,000	Valid
	X.1.3	0,000	Valid
	X.1.4	0,000	Valid
	X.1.5	0,000	Valid
Kualitas Pelayanan (X.2)	X.2.1	0,000	Valid
	X.2.2	0,000	Valid
	X.2.3	0,000	Valid
	X.2.4	0,000	Valid
	X.2.5	0,000	Valid
Lokasi (X.3)	X.3.1	0,000	Valid
	X.3.2	0,000	Valid
	X.3.3	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah oleh peneliti pada tahun 2019

Berdasarkan hasil uji validitas dengan jumlah 100 responden dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan mengenai keputusan menjadi nasabah, bagi hasil, kualitas pelayanan dan

lokasi yang di ajukan untuk masyarakat non-muslim kecamatan Ngablak adalah valid karena dapat dilihat dari tingkat signifikannya yaitu  $< 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut dikatakan layak untuk menjadi instrumen dalam mengukur data penelitian.

#### b. Uji Reliabilitas

Hal yang peneliti lakukan selanjutnya saat semua variabel dikatakan layak maka melakukan uji reliabilitas melakukan uji sampel sebanyak 100 responden. Pernyataan dapat di katakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* diatas 0,7 (Aufiya, 2017:71). Berikut ini adalah hasil uji reliabel:

**Tabel 4.3**  
**Nilai *cronbach's alpha***

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Keputusan Menjadi Nasabah	,910	Reliabel
Bagi Hasil	,893	Reliabel
Kualitas Pelayanan	,910	Reliabel
Lokasi	,957	Reliabel

Sumber: Data primer diolah oleh peneliti tahun 2019

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dapat diketahui bahwa telah diperoleh perhitungan koefisien *cronbach alpha* dari keempat variabel di atas  $> 0,70$ . Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa

seluruh pertanyaan baik yang mewakili variabel dependen maupun independen telah reliabel atau memiliki reliabilitas yang baik.

### **C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)**

#### **1. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik ini dilakukan untuk menguji hipotesis menggunakan regresi linier berganda. Untuk memastikan bahwa data penelitian valid, tidak bias dan efisien dapat di uji menggunakan uji asumsi klasik. Sebelum pengujian hipotesis dilakukan dengan uji F, uji T, dan R<sup>2</sup> perlu dilakukan terlebih dahulu uji asumsi klasik, yang terbagi menjadi uji normalitas data, uji multikolinieritas, serta uji heteroskedastisitas.

##### **a. Uji Normalitas**

Fungsi dari uji normalitas yaitu untuk mengetahui regresi variabel yang ada berdistribusi normal, regresi yang baik pastinya akan berdistribusi yang angat normal. Tujuannya untuk mengetahui apakah data yang diperoleh telah berdistribusi dengan baik atau tidak Pada penelitian ini, uji normalitas ini dilakukan dengan menggunakan uji kolmogorov-smirnov. Hasi uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Normalitas**

No	Uraian	Understandarized Residual
1	Kolmogorov-Smirnov Z	.699
2	Asymp. Sig. (2-tailed)	.713

Sumber: Data primer diperoleh oleh peneliti tahun 2019

Hasil uji normalitas di peroleh menggunakan uji kolmogrov-smirnov pada tabel 4.4 dengan hasil nilai kolmogrov-smirnov Z sebesar 0,699 dan Asymp. Sig. dengan nilai  $0,713 > 0,05$  maka dapat dinyatakan bahwa data atau residual telah berdistribusi normal.

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Uji ini berfungsi untuk melihat adanya hubungan antara variabel independent. Dalam uji model ini mensyaratkan memenuhi semua asumsi tidak adanya hubungan variabel yang satu dnegan yang lainnya, yang berarti tidak terjadinya multikoleniaritas. Indikator yang digunakan dalam penelitian untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas mengacu pada *tolerance* (*a*) dan nilai (*Variance Inflation Factor*) VIF (Saputro,2018:47). Jika nilai VIF  $< 10$  dapat dikatakan tidak terdapat multikolinieritas diantara variabel independen yang

digunakan. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada table berikut ini.

**Table 4.5**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Tolerance	VIF
Bagi Hasil	.528	1.892
Kualitas Pelayanan	.632	1.581
Lokasi	.657	1.523

Sumber: Data primer diolah oleh peneliti tahun 2019

Dapat dilihat hasil uji multikolinieritas di table 4.5 bahwa variabel bagi hasil sebesar VIF  $1,892 < 10$  dapat dikatakan data variabel tersebut tidak terkena multikolinieritas. Variabel kualitas pelayanan dilihat dari VIF sebesar  $1,581 < 10$  maka data dapat dikatakan variabel tersebut tidak terkena multikolinieritas. Variabel lokasi mempunyai nilai sebesar VIF  $1,523 < 10$  sehingga variabel tersebut dapat dikatakan tidak terkena multikolinieritas, jadi dapat disimpulkan bahwa dari tiga variabel tersebut tidak terkena multikolinieritas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini berfungsi untuk mengetahui apakah ada indikator varian yang berbeda dari unsur gangguan, sedangkan syarat yang ada pada asumsi klasik bahwa harusnya terpenuhi data homogen dan varian dari unsur tersebut harus konstan. Varian atau data dapat dikatakan tidak terkena heteroskedastisitas apabila nilai

signifikan  $\geq 0,05$ . Hasil dari uji heteroskedastisitas yang dilakukan dalam penelitian ini ada dalam tabel berikut:

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**

Variabel	B	Std. Error	Beta	T	Sig
(Constant)	2.134	.976		2.187	.031
Bagi Hasil	.070	.064	.150	1.086	.280
Kualitas Pelayanan	-.086	.052	-.209	-1.656	.101
Lokasi	.001	.065	.001	.009	.993

Sumber: Data primer diolah oleh peneliti tahun 2019

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dalam tabel 4.6 diatas, dapat dilihat bahwa variabel bagi hasil mempunyai nilai sig sebesar  $0,280 > 0,05$  dapat dikatakan bahwa tidak terkena heteroskedastisitas. Dalam variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai sig sebesar  $0,101 > 0,05$  dapat dikatakan tidak terkena heteroskedastisitas dan Variabel lokasi menunjukkan angka sig sebesar  $0,993 > 0,05$  dapat dikatakan tidak terkenanya heteroskedastisitas. Dilihat pada penjelasan di atas disimpulkan bahwa nilai signifikannya dari setiap variabel yang ada lebih besar dari nilai signifikan (sig) 0,05 atau 5% maka dapat dikatakan didalam penelitian ini tidak terjadinya heteroskedastisitas.

## 2. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif pada penelitian ini menyajikan jumlah data, nilai maksimum dan nilai minimum serta nilai rata-rata dan simpang baku. Dari variabel yang ada didapatkan hasil statistik deskriptif ditunjukkan dalam tabel 4.7 dibawah ini:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Statistik Deskriptif**

N		Maximum	Minimum	Mean	Std. Deviation
Keputusan	100	25	11	19.09	3.579
Bagi Hasil	100	25	10	19.62	3.090
Kualitas Pelayanan	100	25	10	19.19	3.510
Lokasi	100	15	3	11.07	2.735
Valid N (listwise)	100				

**Sumber: Data primer diolah oleh peneliti tahun 2019**

Berdasarkan data yang di atas tabel 4.7, menjabarkan bahwa data pada penelitian ini sebanyak 100 sampel yang ada. Hasil yang didapat dari masing-masing pengujian terhadap setiap variabel dijelaskan sebagai berikut:

- a. Variabel bagi hasil (X1) mendapatkan nilai minimum 10, dan nilai maksimum 25, *mean* (rata-rata total jawaban responden) adalah 19,62 dan *standard deviation* (simpangan baku) 3,090.

- b. Variabel kualitas pelayanan (X2) mendapatkan nilai minimum 10, nilai maksimum 25, *mean* (rata-rata total jawaban responden) adalah 19,19 dan *standard deviation* (simpangan baku) 3,510.
- c. Variabel profit sharing (X3) mendapatkan nilai minimum 3, nilai maksimum 15, *mean* (rata-rata total jawaban responden) adalah 11,07 dan simpangan baku (*standard deviation*) 2,735.
- d. Variabel Keputusan menjadi nasabah (Y) mendapatkan nilai minimum 11, nilai maksimum 25, *mean* (rata-rata total jawaban responden) adalah 19,09 dan *standard deviation* (simpangan baku) 3,519.

### 3. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji koefisien determinasi ini dapat didefinisikan atau diartikan sebagai cara menguji untuk mengetahui seberapa besar variabel-variabel independen (X) dapat memengaruhi variabel dependen (Y). Apabila nilai koefisien determinasi dalam model regresi semakin kecil (mendekati nol) maka kemampuan setiap variabel independen terbatas dalam menjelaskan variabel dependen. Berlaku sebaliknya, jika nilai yang mendekati satu (100%), maka setiap variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk menjelaskan atau memprediksi variabel dependen, dapat dilihat pada table berikut ini:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.751 <sup>a</sup>	.565	.551	2.398

Sumber: Data primer diolah oleh peneliti tahun 2019

Dari hasil tabel diatas menunjukkan bahwa variabel independent yaitu Bagi hasil, kualitas pelayanan, dan lokasi memiliki nilai signifikansi 0,551 atau 55,1%. Hal tersebut dapat dijelaskan bahwa variabel independen yang terdiri dari bagi hasil, kualitas pelayanan dan lokasi dapat mempengaruhi keputusan masyarakat non-muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah sebagai variabel dependen sebesar 55,1%, sedangkan sisanya 44,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk ke dalam variabel yang diteliti dalam penelitian ini seperti fariabel promosi, faktor kekeluargaan, kredibilitas, dan lainnya.

#### 4. Uji F (Uji Signifikan *Simultan*)

Uji F ini digunakan untuk menguji semua variabel (X) independen apakah memiliki pengaruh secara bersama-sama (*simultan*) terhadap variabel (Y) dependen. Hasil pengujian tersebut disajikan dalam tabel 4.9 Sebagai berikut:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji signifikan Silmutan**

	<b>Df</b>	<b>Mean square</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
Regression	3	238.691	41.503	.000 <sup>b</sup>
Residual	96	5.751		
Total	99			

Sumber: Data primer diolah oleh peneliti tahun 2019

Hasil penelitian menunjukkan bahwa diperoleh nilai pada F sebesar 41,503 dengan nilai sig (0,000) <  $\alpha$  (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen (X) yang terdiri dari bagi hasil, kualitas pelayanan, dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah sebagai variabel dependen (Y).

#### 5. Uji T (Uji signifikansi parsial)

Uji signifikansi parsial atau sering disebut uji T digunakan untuk menguji hipotesis dari setiap variabel independent dan dependennya dengan melihat nilai koefisien regresi dapat dikatakan untuk menguji apakah variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen yang telah ditentukan. Pengujian dilakukan dengan menggunakan kriteria:

- 1) Bila nilai sig >  $\alpha$  0,05 artinya tidak signifikan (H atau hipotesis Ditolak)
- 2) Bila nilai sig <  $\alpha$  0,05 artinya signifikan (H atau hipotesis Diterima)

Dari hasil perhitungan regresi linier berganda yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan IMB SPSS 22, diperoleh hasil yang disajikan dalam tabel 4.10, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Signifikansi Parsial**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.322	1.631		1.424	.158
Bagi Hasil	.255	.107	.220	2.375	.020
Kualitas Pelayanan	.365	.086	.358	4.232	.000
Lokasi	.429	.109	.328	3.949	.000

Sumber: Data primer diolah oleh peneliti tahun 2019

Data pada tabel 4.10, memenuhi persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha 0,225 X_1 + 0,365 X_2 + 0,429 X_3 + e$$

- 1) Hipotesis 1 menyebutkan bahwa variabel bagi hasil ( $X_1$ ) merupakan variabel yang diduga berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan masyarakat non-muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah. Hasil perhitungan diperoleh nilai sig ( $0,020 < \alpha (0,05)$ ) dan arah koefisien regresi positif 0,220. Dapat disimpulkan bahwa variabel bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat

non-muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah. Dengan demikian, hipotesis pertama ( $H_1$ ) **DITERIMA**.

2) Hipotesis 2 menyebutkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) diduga berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan masyarakat non-muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai sig ( $0,000$ )  $< \alpha$  ( $0,005$ ) dan arah koefisien regresi ( $0,358$ ). Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat non-muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah. Dengan demikian, hipotesis kedua ( $H_2$ ) **DITERIMA**.

3) Hipotesis 3 menyebutkan bahwa variabel lokasi ( $X_3$ ) diduga berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan masyarakat non-muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah. Hasil perhitungan diperoleh nilai sig ( $0,000$ )  $< \alpha$  ( $0,005$ ) dan arah koefisien regresi positif  $0,328$ . Dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat non-muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah. Dengan demikian hipotesis ketiga ( $H_3$ ) **DITERIMA**.

4) Hipotesis 4 menyebutkan bahwa variabel bagi hasil, kualitas pelayanan dan lokasi secara bersamaan diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat non

muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa diperoleh nilai pada F sebesar 41,503 dengan nilai sig (0,000) <  $\alpha$  (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen (X) yang terdiri dari bagi hasil, kualitas pelayanan, dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah sebagai variabel dependen (Y). **DITERIMA.**

**Tabel 4.11**  
**Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis**

<b>KODE</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>HASIL</b>
<b>H<sub>1</sub></b>	Bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat non-muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah.	<b>DITERIMA</b>
<b>H<sub>2</sub></b>	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat non-muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah.	<b>DITERIMA</b>
<b>H<sub>3</sub></b>	Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat non-muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah.	<b>DITERIMA</b>
<b>H<sub>4</sub></b>	Bagi hasil, kualitas pelayanan dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat non-muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah	<b>DITERIMA</b>

Sumber: Data diolah oleh peneliti tahun 2019

#### D. Analisis dan Pembahasan

Secara keseluruhan peneliti melakukan penelitian untuk mengetahui berapa besar pengaruh bagi hasil, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap keputusan masyarakat non-muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah sebagai variabel dependen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel independen semua berpengaruh terhadap keputusan masyarakat non-muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah. Pembahasan lebih lanjut diinterpretasikan sebagai berikut ini:

- 1) Pengaruh variabel bagi hasil terhadap keputusan masyarakat non-muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah.

Variabel bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat non-muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Saputro (2018:56) bahwa tingkat *profit sharing* berpengaruh positif terhadap minat menjadi nasabah di bank syariah.

Dapat dibuktikan bahwa bagi hasil berpengaruh terhadap keputusan masyarakat non-muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah. Hal ini terjadi di sekeliling masyarakat Ngablak karena adanya konsep keadilan dan kesepakatan yang diberikan oleh bank syariah. Kerjasama dengan konsep bagi hasil seperti ini memiliki beberapa resiko yaitu jika untung yang diperoleh cukup besar maka pemilik modal dan pihak yang menjalankan usaha akan menikmati

bersama sesuai dengan perjanjian dan jika hasil yang didapatkan adalah rugi maka harus diterima bersama (Ismail, 2011:103).

Keunggulan dari bagi hasil di bank syariah yang pertama, dapat dilihat dari besar rasio yang disepakati saat awal akad dalam bagi hasil. Kedua, besar laba bank syariah bergantung pada keuntungan yang didapat dari pihak bank. Ketiga, bank syariah memacu kepada prinsip transaksi yang efisien dan adil dengan asas saling membantu sebagai mitra bisnis (Sharianews.com).

- 2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan masyarakat non-muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah.

Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat non-muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah. Hasil dalam penelitian ini bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat non-muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah, hal ini justru tidak selaras atau tidak sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Saputro (2018:57) yang menemukan bahwa pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat non muslim menjadi nasabah bank syariah.

Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Oktora (2016:97) fasilitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah, secara fungsional dapat dikatakan fasilitas pelayanan di bank semakin berkualitas dan memadai maka akan meningkatkan keputusan nasabah.

Semakin baik kualitas pelayanan maka konsumen akan merasa terpuaskan dan begitu juga sebaliknya.

Kualitas pelayanan merupakan stimulus bagi nasabah untuk memilih bertransaksi menggunakan jasa suatu bank. Kualitas pelayanan tersebut kemudian dirasakan, dibandingkan dan diterima dengan apa yang nasabah harapkan terhadap kualitas pelayanan tersebut. Apabila kualitas pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan positif atau dengan kata lain nasabah akan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang ada. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah maka fasilitas pelayanan tersebut dipersepsikan negatif.

Kualitas pelayanan di bank syariah menurut para responden di lihat dari hasil penelitian bahwa bank syariah memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, memberikan solusi yang cepat dan tepat, memperhatikan keluhan para nasabahnya, sopan dan santun dalam menangani setiap keperluan nasabah sehingga membuat masyarakat non-muslim mengambil keputusan untuk menjadi nasabah di bank syariah.

- 3) Adanya pengaruh variabel lokasi terhadap keputusan masyarakat non-muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah.

Variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat non-muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2017) bahwa faktor lokasi bank syariah berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat menabung di bank syariah dan Jati (2018) menemukan bahwa lokasi tidak mempengaruhi minat berinvestasi di bank syariah, lokasi suatu tempat akan berpengaruh cukup besar terhadap keinginan menggunakan yang berkaitan dengan bank syariah.

Berdasarkan hasil penelitian ini membuktikan bahwa lokasi berpengaruh terhadap keputusan masyarakat non-muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah. Hasil penelitian ini sekaligus membuktikan bahwa lokasi yang strategis, dekat dengan pasar, serta aman telah menjadi pilihan bagi para calon konsumen dalam mengambil keputusan untuk menggunakan jasa bank syariah.

Lokasi bank syariah yang ada di kab. Magelang hampir keseluruhan berada dipusat kota, strategis dan di keramaian. Hanya saja hasil observasi penelitian ini menemukan lokasi ATM bank syariah yang paling dekat dengan kecamatan Ngablak dengan jarak kurang lebih 7 Km, dapat dikatakan jauh maupun dekat karna akses jalan yang ada di perdesaan sana menanjak yang tepatnya berada di desa tegalrejo tempat itu terkenal dengan pasantrennya. Lokasi yang

strategis, dekat dengan pasar, sekolah, dan perkantoran membuat masyarakat non-muslim tertarik untuk memilih bank syariah.

- 4) Dari hasil oleh data yang dilakukan oleh peneliti bahwa variabel bagi hasil, kualitas pelayanan dan lokasi secara silmutan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat non muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa diperoleh nilai pada F sebesar 41,503 dengan nilai sig  $(0,000) < \alpha (0,05)$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen (X) yang terdiri dari bagi hasil, kualitas pelayanan, dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah sebagai variabel dependen (Y).

- 5) Berdasarkan pada uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor yang memiliki pengaruh paling besar terhadap keputusan masyarakat non-muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah adalah variabel kualitas pelayanan karena memiliki nilai sig 0,000 dan nilai t sebesar 4,232.

Dilihat nilai dari hasil kuesioner bahwa teknologi peralatan yang canggih, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, efektif dan efisien, bersikap selalu sopan dan santun, selalu memperhatikan keluhan para nasabah memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap keputusan masyarakat non-muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah. Kualitas pelayanan memadai yang diberikan oleh bank syariah

memberikan ketertarikan kepada masyarakat non-muslim dan dapat bersaing dengan bank konvensional.

Dalam bisnis jasa, sikap dan kualitas layanan karyawan merupakan hal yang menentukan pengaruh signifikan terhadap kualitas jasa yang dihasilkan dan dipersepsikan pelanggan. Bila hal yang penting tersebut diabaikan atau bahkan sengaja dilupakan, maka dalam waktu yang cepat penyedia jasa yang bersangkutan akan kehilangan banyak pelanggan lama dan dijauhi oleh calon pelanggan (Jati:2018). Pelanggan akan berpindah ke penyedia jasa lainnya (bank lainnya) yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang baik.

Dari teori keputusan menjadi nasabah telah terbukti dalam mempengaruhi variabel dependennya. Dalam teori keputusan adalah pilihan tindakan dari dua atau lebih pilihan alternative, orang yang mengambil keputusan akan mempunyai satu atau dua keputusan dari beberapa alternative yang ada dan akan di hadapkan dua pilihan membeli atau tidak membeli kemudian memutuskan untuk membeli disitulah posisi membuat keputusan terjadi (Septyningdiah, 2016).

Pentingnya kualitas pelayanan sehingga kualitas pelayanan ini menjadi dominan dikarenakan sikap dan kualitas pelayanan yang karyawan berikan untuk nasabahnya yang menentukan hasil yang bagus, semakin bagus kualitas pelayanan tersebut semakin banyak

masyarakat non-muslim tertarik untuk menjadi nasabah di bank syariah.

