

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum PT. BNI Syariah Surabaya.

##### 1. Latar Belakang dan Sejarah Berdirinya PT. BNI Syariah Surabaya.

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah, dengan prinsip 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat ternyata mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Berlandaskan pada Undang-Undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 kantor cabang dan 31 kantor cabang pembantu. Untuk memperluas layanan kepada masyarakat, masing-masing kantor cabang utama tersebut membuka kantor-kantor cabang pembantu syariah (KCPS), sehingga keseluruhan kantor cabang syariah sampai tahun 2007 berjumlah 54 buah.

Selanjutnya berlandaskan peraturan Bank Indonesia No. 8/3/PBI/2006 tentang pemberian izin bagi kantor cabang bank konvensional yang memiliki unit usaha syariah untuk melayani pembukaan rekening produk dana syariah, BNI Syariah merespon ketentuan ini dengan cara bersinergi dengan cabang konvensional

guna melakukan “*Office Channelling*”. Hingga saat ini outlet layanan syariah pada kantor cabang konvensional berjumlah kurang lebih 750 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

Pada tahun 2000, BNI Syariah membuka 5 kantor cabang syariah sekaligus di kota-kota potensial, yakni Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Tahun 2001, BNI Syariah membuka 5 kantor cabang syariah yang difokuskan di kota-kota besar di Indonesia, seperti; Jakarta (2 cabang), Bandung, Makasar, dan Padang.

Pada tahun 2004, BNI Syariah Prima Cabang Surabaya beroperasi di Surabaya yang berlokasi di jalan Raya Darmo No. 127 Surabaya. BNI Syariah Prima Cabang Surabaya didirikan pada tahun 2004, yang mana membuktikan kinerja yang baik, dan terbukti dengan diterimanya penghargaan untuk BNI Syariah Prima Kantor Cabang Surabaya sebagai cabang yang memiliki kinerja terbaik tahun 2005 dan 2006, berupa tingkat pertumbuhan yang mencapai 140% untuk laba dan 35% untuk pembiayaan pada tahun 2006, BNI Syariah Prima Surabaya membidik segmen pasar menengah keatas dengan saldo minimal tabungan nasabah 250 juta.

Dengan berlakunya waktu dan pasar-pasar uang semakin menurun, maka BNI Syariah merubah BNI Syariah Prima menjadi BNI Syariah Reguler yang berlokasi di jalan Bukit Darmo Boulevard

No. 8A-8B Surabaya yang sampai saat ini tetap eksis dalam kegiatan perbankan.<sup>82</sup>

2. Visi, Misi, dan Budaya Kerja PT. BNI Syariah Surabaya.

a. Visi

Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

b. Misi

- 1) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 2) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 3) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk bekerja dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

c. Budaya Kerja

---

<sup>82</sup> No Name, *Gambaran Umum tentang PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Syariah Surabaya*, dalam <http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=ria&ved=0CEUQFjAE&url=http%3A%2F%2Fdigilib.sunan-ampel.ac.id%2Ffiles%2Fdisk1%2F198%2Fjijptiain--meitaswavi-9889-6-babiii.pdf&ci=hCWGUaaAIIf-iAfSyoGOCA&usg=AFQjCNEGp2RieMiV1hzLRUQIXvmQfWlpTA&bvm=bv.45960087,d.aGc> (27 Mei 20013).

Dalam menjalankan kewajibannya yang berpedoman pada dasar hukum syariah juga memiliki tata nilai yang menjadi panduan dalam setiap perilakunya. Tata nilai ini dirumuskan dalam budaya kerja Bank BNI Syariah yaitu Amanah dan Jamaah. Amanah adalah salah satu sifat wajib Rasulullah SAW yang secara harfiah berarti “dapat dipercaya”. Dalam budaya kerja Bank BNI Syariah, amanah didefinisikan sebagai “menjalankan tugas dan kewajiban dengan penuh tanggung jawab untuk memperoleh hasil yang optimal”. Nilai amanah ini tercermin dalam perilaku utama insan Bank BNI Syariah:

- 1) Profesional dalam menjalankan tugas.
- 2) Memegang teguh komitmen dan bertanggung jawab.
- 3) Jujur, adil dan dipercaya.

Jamaah adalah perilaku kebersamaan umat Islam dengan mengutamakan kebersamaan dalam satu naungan kepemimpinan. Dalam budaya kerja Bank BNI Syariah, jamaah didefinisikan sebagai “bersinergi dalam menjalankan tugas dan kewajiban”. Budaya ini dijabarkan dalam perilaku:

- 1) Saling mengingatkan dengan santun.
- 2) Bekerjasama secara profesional dan sistematis.
- 3) Bekerjasama dalam kepemimpinan yang efektif.

### 3. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas PT. BNI Syariah Surabaya.

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antar tiap bagian secara posisi yang ada pada perusahaan dalam menjalin kegiatan operasional untuk mencapai tujuan.<sup>83</sup> Struktur organisasi diperlukan oleh setiap lembaga dalam menjelaskan deskripsi kerjanya (*job description*). Begitupun dengan struktur organisasi PT. BNI Syariah Surabaya (Lampiran 1).

4. Produk Tabungan PT. BNI Syariah Surabaya.

a) Tabungan iB Hasanah

Simpanan transaksional yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu, tidak dapat ditarik dengan Cek/Bilyet Giro atau alat yang dipersamakan dengan itu.

- Akad syariah : *muḍarabah*
- Nisbah bagi hasil : 30% untuk nasabah, 70% untuk bank
- Setoran awal : Rp 100.000,-
- Saldo minimum : Rp 100.000,-

b) Tabungan Prima iB Hasanah

Simpanan transaksional yang ditujukan bagi nasabah prima PT. BNI Syariah.

- Akad syariah : *muḍarabah*
- Nisbah bagi hasil : 40% untuk nasabah, 60% untuk bank

---

<sup>83</sup> Wikipedia, “*Struktur Organisasi*”, dalam [http://id.wikipedia.org/wiki/Struktur\\_organisasi](http://id.wikipedia.org/wiki/Struktur_organisasi) (26 Mei 2013).

- Setoran awal : Rp 10.000.000,-
- Saldo minimum : Rp 500.000,-

c) Tabungan Bisnis iB Hasanah

Simpanan transaksional untuk para pengusaha dengan detail mutasi debit dan kredit pada buku Tabungan.

- Akad syariah : *muḍarabah*
- Nisbah bagi hasil : 40% untuk nasabah, 60% untuk bank
- Setoran awal : Rp 5.000.000,-
- Saldo minimum : Rp 5.000.000,-

d) Tabungan Tapenas iB Hasanah

Tabungan berjangka bagi nasabah perorangan untuk investasi dana pendidikan ataupun perencanaan lainnya dengan manfaat asuransi.

- Akad syariah : *muḍarabah*
- Nisbah bagi hasil : 50% untuk nasabah, 50% untuk bank
- Setoran awal : Rp 10.000.000,-
- Setoran bulanan : Rp 100.000,- s.d Rp 5.000.000,-  
(hanya berlaku kelipatan Rp 50.000,-)

e) Tabungan THI iB Hasanah

Tabungan yang digunakan sebagai sarana penghimpun dan pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).

- Akad syariah : *muḍarabah*

- Nisbah bagi hasil : 25% untuk nasabah, 75% untuk bank
- Setoran awal : Rp 500.000,-
- Saldo minimum : Rp 500.000,-

f) Tabungan iB Hasanah (KTA) untuk anggota institusi

Tabungan yang diberikan kepada para anggota institusi yang bekerjasama dengan PT. BNI Syariah.

- Akad syariah : *muḍarabah*
- Setoran awal : sesuai perjanjian kerja sama
- Saldo minimum : sesuai perjanjian kerja sama
- Nisbah : 30:70

g) Tabunganku iB

Produk simpanan generik dari Bank Indonesia untuk meningkatkan kesadaran menabung.

- Akad syariah : *wadī'ah*
- Setoran awal : Rp 20.000,-
- Saldo minimum : Rp 20.000,-

h) Tabungan iB Hasanah untuk Mahasiswa

Tabungan yang diberikan kepada para mahasiswa perguruan tinggi negeri atau swasta yang bekerja sama dengan PT. BNI Syariah.

- Akad syariah : *wadī'ah*
- Setoran awal : sesuai perjanjian kerja sama
- Saldo minimum : sesuai perjanjian kerja sama

## B. Karakteristik Responden.

Sumarwan menyatakan bahwa pengelompokan masyarakat didasarkan pada usia, jenis kelamin, pendapatan, pekerjaan, pendidikan, ras, agama, lokasi geografik, dan sebagainya.<sup>84</sup> Beberapa karakteristik nasabah yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya adalah jenis kelamin, agama, status, usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, dan pengeluaran. Hasil dari karakteristik responden akan dijelaskan pada tabel-tabel berikut.

**Jenis kelamin.** Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 100 nasabah. Hasil penelitian menggambarkan bahwa proporsi terbesar nasabah tabungan PT. BNI Syariah Surabaya yaitu berjenis kelamin laki-laki (54,0%) sedangkan proporsi nasabah yang berjenis kelamin perempuan sebesar (46,0%). Hal ini menunjukkan populasi nasabah

---

<sup>84</sup> Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, Edisi kedua, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 55.

tabungan laki-laki lebih besar dibandingkan nasabah tabungan perempuan (Tabel 3).

Tabel 3:  
Sebaran Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis kelamin | Frekuensi  |            |
|---------------|------------|------------|
|               | Jumlah (n) | Persen (%) |
| Laki-laki     | 54         | 54,0       |
| Perempuan     | 46         | 46,0       |
| Total         | 100        | 100,0      |

**Agama.** Sumarwan menyatakan bahwa salah satu karakteristik demografik yang sangat penting adalah agama. Semua ajaran agama sangat mempengaruhi sikap, persepsi, pengambilan keputusan dan perilaku konsumen dari para penganutnya.<sup>85</sup> Tabel 4 menunjukkan hampir seluruh nasabah tabungan PT. BNI Syariah Surabaya menganut agama Islam (97,0%), kemudian hanya 3 nasabah yang menganut agama kristen (3,0%).

Tabel 4:  
Sebaran Nasabah Berdasarkan Agama

| Agama   | Frekuensi  |            |
|---------|------------|------------|
|         | Jumlah (n) | Persen (%) |
| Islam   | 97         | 97,0       |
| Budha   | 0          | 0,0        |
| Kristen | 3          | 3,0        |
| Hindu   | 0          | 0,0        |
| Total   | 100        | 100,0      |

**Status.** Hasil penelitian menggambarkan bahwa proporsi terbesar nasabah tabungan PT. BNI Syariah Surabaya berdasarkan status yaitu nasabah yang sudah menikah (57,0%) sedangkan nasabah tabungan yang belum menikah memiliki proporsi sebesar (43,0%) (Tabel 5).

Tabel 5:

---

<sup>85</sup> *Ibid.*, 64.

Sebaran Nasabah Berdasarkan Status

| Status        | Frekuensi  |             |
|---------------|------------|-------------|
|               | Jumlah (n) | Persen (%)  |
| Belum menikah | 43         | 43,0        |
| Sudah menikah | <b>57</b>  | <b>57,0</b> |
| Duda/janda    | 0          | 0,0         |
| Total         | 100        | 100,0       |

**Usia.** Usia merupakan lama kehidupan seseorang yang diukur berdasarkan tahun.<sup>86</sup> Perbedaan usia seseorang dapat menyebabkan perbedaan keinginan, kebutuhan, dan kesukaan terhadap selera dan merek suatu produk.<sup>87</sup> Hasil penelitian menggambarkan bahwa proporsi terbesar usia nasabah tabungan PT. BNI Syariah Surabaya berada pada rentang 26-35 tahun (43,0%), sedangkan nasabah tabungan yang berada pada rentang usia 46-55 tahun hanya memiliki proporsi sebesar (3,0%) atau sebanyak 3 nasabah (Tabel 6).

Tabel 6:  
Sebaran Nasabah Berdasarkan Usia

| Usia        | Frekuensi  |             |
|-------------|------------|-------------|
|             | Jumlah (n) | Persen (%)  |
| 17-25 tahun | 38         | 38,0        |
| 26-35 tahun | <b>43</b>  | <b>43,0</b> |
| 36-45 tahun | 16         | 16,0        |
| 46-55 tahun | 3          | 3,0         |
| Total       | 100        | 100,0       |

**Pendidikan.** Tabel 7 menggambarkan bahwa proporsi terbesar nasabah tabungan PT. BNI Syariah Surabaya berdasarkan jenjang pendidikan yang telah ditempuh yaitu perguruan tinggi (59,0%). Namun,

---

<sup>86</sup> Eka Istikhomah, *Pengaruh Kelompok Acuan dan Pengetahuan terhadap Minat Beli Produk Pangan IPB pada Mahasiswa Program Sarjana*, Skripsi, (Bogor: Departemen Ilmu Keluarga dan Konsumen, Fakultas Ekologi Manusia, IPB, 2013).

<sup>87</sup> Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, 56.

proporsi terkecil nasabah tabungan berada pada nasabah yang memiliki pendidikan terakhir SD dan SMP dengan persentase yang sama yaitu sebesar (2,0%).

Tabel 7:  
Sebaran Nasabah Berdasarkan Pendidikan

| Pendidikan                          | Frekuensi  |             |
|-------------------------------------|------------|-------------|
|                                     | Jumlah (n) | Persen (%)  |
| SD (6 tahun)                        | 2          | 2,0         |
| SMP (9 tahun)                       | 2          | 2,0         |
| SMA (12 tahun)                      | 37         | 37,0        |
| Perguruan Tinggi ( $\geq 16$ tahun) | <b>59</b>  | <b>59,0</b> |
| Total                               | 100        | 100,0       |

**Jenis pekerjaan.** Lama pendidikan yang telah ditempuh oleh seseorang tentunya akan berpengaruh pada pekerjaan yang akan diperoleh. Pekerjaan yaitu segala sesuatu yang dikerjakan seseorang yang kemudian akan dibayarkan berupa upah atau pendapatan.<sup>88</sup> Jenis pekerjaan nasabah menjelaskan sebaran proporsi terbesar berada pada nasabah yang bekerja sebagai pegawai swasta (55,0%), sedangkan proporsi terkecil berada pada nasabah Ibu Rumah Tangga dengan persentase sebesar (4,0%) (Tabel 8).

Tabel 8:  
Sebaran Nasabah Berdasarkan Jenis Pekerjaan

| Jenis Pekerjaan         | Frekuensi  |             |
|-------------------------|------------|-------------|
|                         | Jumlah (n) | Persen (%)  |
| Pelajar/mahasiswa       | 20         | 20,0        |
| Pegawai swasta/karyawan | <b>55</b>  | <b>55,0</b> |
| PNS/militer             | 9          | 9,0         |
| Wiraswasta              | 12         | 12,0        |
| Ibu RT                  | 4          | 4,0         |
| Total                   | 100        | 100,0       |

---

<sup>88</sup> Eka Istikhomah, *Pengaruh Kelompok Acuan dan Pengetahuan terhadap Minat Beli Produk Pangan IPB pada Mahasiswa Program Sarjana.*

**Pendapatan.** Pekerjaan yang dilakukan seseorang merupakan kegiatan yang menjadi sumber pendapatan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Tabel 9 menjelaskan bahwa sebaran proporsi terbesar berada pada nasabah yang memiliki pendapatan dengan rentang sebesar Rp 2.000.001 hingga Rp. 3.000.000 setiap bulannya (39,0%), sedangkan proporsi terkecil berada pada nasabah yang memiliki pendapatan diatas sama dengan Rp 5.000.000 setiap bulannya (7,0%).

Tabel 9:  
Sebaran Nasabah Berdasarkan Pendapatan

| Pendapatan          | Frekuensi  |             |
|---------------------|------------|-------------|
|                     | Jumlah (n) | Persen (%)  |
| ≤2000.000           | 23         | 23,0        |
| 2.000.001-3.000.000 | <b>39</b>  | <b>39,0</b> |
| 3.000.001-4.000.000 | 18         | 18,0        |
| 4.000.001-5.000.000 | 13         | 13,0        |
| ≥5.000.000          | 7          | 7,0         |
| Total               | 100        | 100,0       |

**Pengeluaran.** Pendapatan yang diperoleh seseorang menentukan penggunaan terhadap suatu produk. Tabel 10 menjelaskan bahwa sebaran proporsi terbesar nasabah berada pada nasabah yang memiliki pengeluaran dengan rentang sebesar Rp 1.000.001 hingga Rp 2.000.000 dengan persentase sebesar (45,0%), sedangkan proporsi terkecil berada pada nasabah yang memiliki pengeluaran diatas sama dengan Rp 4.000.000 dengan persentase sebesar (4,0%).

Tabel 10:  
Sebaran Berdasarkan Pengeluaran

| Pengeluaran | Frekuensi |
|-------------|-----------|
|-------------|-----------|

|                     | <b>Jumlah (n)</b> | <b>Persen (%)</b> |
|---------------------|-------------------|-------------------|
| ≤1.000.000          | 24                | 24,0              |
| 1.000.001-2.000.000 | <b>45</b>         | <b>45,0</b>       |
| 2.000.001-3.000.000 | 15                | 15,0              |
| 3.000.001-4.000.000 | 12                | 12,0              |
| ≥4.000.000          | 4                 | 4,0               |
| Total               | 100               | 100,0             |

### C. Analisis Data.

#### 1. Hasil Uji Validitas.

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid, artinya instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Variabel yang diuji validitas yaitu variabel pelayanan yang terdiri dari daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, bukti fisik dan variabel pengambilan keputusan nasabah. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa sebanyak 33 item pernyataan pada variabel pelayanan yang terdiri dari daya tanggap sebanyak 6 item pernyataan, keandalan 6 item pernyataan, jaminan 6 item pernyataan, empati 5 item pernyataan, dan bukti fisik 10 item pernyataan memiliki hubungan atau korelasi dengan skor total pelayanan dengan nilai signifikan  $<0,1$  atau yang disebut dengan valid. Selain itu, variabel pengambilan keputusan atau keputusan nasabah tabungan menunjukkan sebanyak 5 item pernyataan atau seluruhnya memiliki nilai signifikan  $<0,1$  yang artinya valid (Tabel 11).

Tabel 11:

Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan yang Terdiri dari Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik dan Variabel Keputusan Nasabah Tabungan PT. BNI Syariah Surabaya.

| No | Nama Variabel | Koefisien Korelasi | Validitas |
|----|---------------|--------------------|-----------|
|----|---------------|--------------------|-----------|

| No  | Nama Variabel            | Koefisien Korelasi | Validitas |
|-----|--------------------------|--------------------|-----------|
|     | <b>Daya Tanggap</b>      |                    |           |
| 1.  | Pernyataan 1             | 0,804**            | Valid     |
| 2.  | Pernyataan 2             | 0,791**            | Valid     |
| 3.  | Pernyataan 3             | 0,842**            | Valid     |
| 4.  | Pernyataan 4             | 0,843**            | Valid     |
| 5.  | Pernyataan 5             | 0,757**            | Valid     |
| 6.  | Pernyataan 6             | 0,659**            | Valid     |
|     | <b>Keandalan</b>         |                    |           |
| 7.  | Pernyataan 7             | 0,605**            | Valid     |
| 8.  | Pernyataan 8             | 0,796**            | Valid     |
| 9.  | Pernyataan 9             | 0,800**            | Valid     |
| 10. | Pernyataan 10            | 0,786**            | Valid     |
| 11. | Pernyataan 11            | 0,794**            | Valid     |
| 12. | Pernyataan 12            | 0,749**            | Valid     |
|     | <b>Jaminan</b>           |                    |           |
| 13. | Pernyataan 13            | 0,812**            | Valid     |
| 14. | Pernyataan 14            | 0,794**            | Valid     |
| 15. | Pernyataan 15            | 0,808**            | Valid     |
| 16. | Pernyataan 16            | 0,850**            | Valid     |
| 17. | Pernyataan 17            | 0,761**            | Valid     |
| 18. | Pernyataan 18            | 0,750**            | Valid     |
|     | <b>Empati</b>            |                    |           |
| 19. | Pernyataan 19            | 0,818**            | Valid     |
| 20. | Pernyataan 20            | 0,857**            | Valid     |
| 21. | Pernyataan 21            | 0,794**            | Valid     |
| 22. | Pernyataan 22            | 0,783**            | Valid     |
| 23. | Pernyataan 23            | 0,767**            | Valid     |
|     | <b>Bukti Fisik</b>       |                    |           |
| 24. | Pernyataan 24            | 0,533**            | Valid     |
| 25. | Pernyataan 25            | 0,810**            | Valid     |
| 26. | Pernyataan 26            | 0,772**            | Valid     |
| 27. | Pernyataan 27            | 0,697**            | Valid     |
| 28. | Pernyataan 28            | 0,640**            | Valid     |
| 29. | Pernyataan 29            | 0,786**            | Valid     |
| 30. | Pernyataan 30            | 0,758**            | Valid     |
| 31. | Pernyataan 31            | 0,773**            | Valid     |
| 32. | Pernyataan 32            | 0,722**            | Valid     |
| 33. | Pernyataan 33            | 0,683**            | Valid     |
|     | <b>Keputusan Nasabah</b> |                    |           |
| 1.  | Pernyataan 1             | 0,658**            | Valid     |
| 2.  | Pernyataan 2             | 0,793**            | Valid     |

| No | Nama Variabel | Koefisien Korelasi | Validitas |
|----|---------------|--------------------|-----------|
| 3. | Pernyataan 3  | 0,762**            | Valid     |
| 4. | Pernyataan 4  | 0,764**            | Valid     |
| 5. | Pernyataan 5  | 0,755**            | Valid     |

Signifikan\*  $p < 0,1$ ; Signifikan\*\*  $p < 0,01$

## 2. Hasil Uji Realibilitas.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi variabel penelitian. Untuk mengukur uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai koefisien Alpha lebih besar dari pada 0,60. Hasil uji realibilitas menunjukkan bahwa variabel pelayanan yang terdiri dari daya tanggap ( $\alpha = 0,871$ ), keandalan ( $\alpha = 0,842$ ), jaminan ( $\alpha = 0,883$ ), empati ( $\alpha = 0,860$ ), dan bukti fisik ( $\alpha = 0,870$ ) bersifat reliabel. Demikian halnya dengan variabel keputusan nasabah bersifat reliabel dengan *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) sebesar 0,796. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel (Tabel 12).

Tabel 12:

Hasil Uji Realiabilitas Variabel Pelayanan yang Terdiri dari Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik dan Variabel Keputusan Nasabah Tabungan PT. BNI Syariah Surabaya.

| No | Variabel              | <i>Cronbach Alpha</i> ( $\alpha$ ) | Reliabel | Jumlah Item Pernyataan |
|----|-----------------------|------------------------------------|----------|------------------------|
| 1. | Daya Tanggap          | 0,871                              | Reliabel | 6                      |
| 2. | Keandalan             | 0,842                              | Reliabel | 6                      |
| 3. | Jaminan               | 0,883                              | Reliabel | 6                      |
| 4. | Empati                | 0,860                              | Reliabel | 5                      |
| 5. | Bukti Fisik           | 0,870                              | Reliabel | 10                     |
| 6. | Pengambilan Keputusan | 0,796                              | Reliabel | 5                      |

## 3. Analisis Deskriptif.

**Pelayanan.** Pelayanan adalah suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal ini pelanggan agar kebutuhan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka. Pelayanan pada penelitian ini merupakan suatu layanan yang diberikan oleh pegawai PT. BNI Syariah Surabaya baik dibagian *front office* maupun pada bagian *back office*. Tabel 13 menggambarkan hampir seluruh nasabah tabungan PT. BNI Syariah Surabaya menilai bahwa pelayanan yang diberikan, berada pada kategori baik (91,0%), sedangkan hanya 1 nasabah yang menilai bahwa pelayanan yang diberikan bank masih kurang (1,0%).

Tabel 13:  
Sebaran Nasabah Berdasarkan Tingkat Pelayanan

| Tingkat pelayanan   | Frekuensi  |             |
|---------------------|------------|-------------|
|                     | Jumlah (n) | Persen (%)  |
| Kurang (20,0-46,7%) | 1          | 1,0         |
| Cukup (46,8-73,4%)  | 8          | 8,0         |
| Baik (>73,4%)       | <b>91</b>  | <b>91,0</b> |
| Total               | 100        | 100,0       |

**Pengambilan keputusan.** Keputusan nasabah merupakan tindakan mengambil suatu keputusan terhadap pilihan akhir pada produk tabungan yang dilakukan oleh nasabah dalam memenuhi keinginan atau kebutuhannya. Tabel 14 menggambarkan bahwa proporsi terbesar nasabah tabungan PT. BNI Syariah Surabaya memiliki pengambilan keputusan yang kuat (79,0%), sebesar (21,0%) nasabah memiliki pengambilan keputusan yang cukup, dan tidak ada yang berada pada kategori pengambilan keputusan lemah.

Tabel 14:

Sebaran Nasabah Berdasarkan Tingkat Pengambilan Keputusan

| Tingkat Pengambilan Keputusan | Frekuensi  |             |
|-------------------------------|------------|-------------|
|                               | Jumlah (n) | Persen (%)  |
| Lemah (20,0-46,7%)            | 0          | 0,0         |
| Cukup (46,8-73,4%)            | 21         | 21,0        |
| Kuat (>73,4%)                 | <b>79</b>  | <b>79,0</b> |
| Total                         | 100        | 100,0       |

Tabel 15 menunjukkan proporsi terbesar nasabah menyatakan setuju jika kegiatan menabung merupakan suatu kebutuhan (63,0%), sehingga kebutuhan akan menabung membuat nasabah berusaha mencari informasi lebih lanjut mengenai produk tabungan (51,0%). Setelah mendapat informasi, nasabah memilih bahwa produk tabungan pada PT. BNI Syariah lebih baik dari pada produk tabungan pada bank lainnya (50,0%). Setelah melakukan evaluasi, nasabah mencoba memutuskan untuk menggunakan produk tabungan pada PT. BNI Syariah Surabaya (61,0%) dan merasa puas setelah menggunakan produk tabungan pada PT. BNI Syariah Surabaya karena sesuai dengan kebutuhan serta keinginan (60,0%).

Tabel 15:

Sebaran Nasabah Berdasarkan Pernyataan Keputusan Nasabah

| No | Pernyataan   | Persen (%) |     |      |             |      | Total |
|----|--|------------|-----|------|-------------|------|-------|
|    |  | 1          | 2   | 3    | 4           | 5    |       |
| 1. | Bapak/Ibu memiliki kebutuhan untuk menabung di PT. BNI Syariah Surabaya.   | 1,0        | 0,0 | 4,0  | <b>63,0</b> | 32,0 | 100,0 |
| 2. | Kebutuhan akan menabung membuat Bapak/Ibu berusaha mencari informasi lebih lanjut mengenai produk tabungan yang ditawarkan.                      | 1,0        | 5,0 | 12,0 | <b>51,0</b> | 31,0 | 100,0 |
| 3. | Setelah mendapat informasi, Bapak/Ibu memilih bahwa produk tabungan pada PT. BNI Syariah Surabaya lebih baik dari pada produk tabungan pada bank | 3,0        | 4,0 | 31,0 | <b>50,0</b> | 12,0 | 100,0 |

|    |  |     |     |      |             |      |       |
|----|--|-----|-----|------|-------------|------|-------|
|    | lainnya.   |     |     |      |             |      |       |
| 4. | Setelah melakukan evaluasi, Bapak/Ibu memutuskan untuk menggunakan produk tabungan pada PT. BNI Syariah Surabaya.                              | 0,0 | 2,0 | 6,0  | <b>61,0</b> | 31,0 | 100,0 |
| 5. | Bapak/Ibu merasa puas setelah menggunakan produk tabungan pada PT. BNI Syariah Surabaya dan sesuai dengan kebutuhan serta keinginan Bapak/Ibu. | 0,0 | 0,0 | 19,0 | <b>60,0</b> | 21,0 | 100,0 |

**Jenis-jenis produk tabungan.** Tabungan iB Hasanah (Akad *Muḍarabah*/bagi hasil) dan Tabunganku iB (Akad *Wadī'ah*/titipan) merupakan jenis produk tabungan yang banyak dimiliki nasabah tabungan pada PT. BNI Syariah Surabaya. Namun, proporsi terbesar berada pada Tabungan iB Hasanah (Akad *Muḍarabah*/bagi hasil) (63,0%), sedangkan proporsi terkecil untuk jenis produk tabungan yang paling sedikit dimiliki nasabah tabungan adalah Tabungan iB Prima Hasanah (Akad *Muḍarabah*/bagi hasil) dengan persentase sebesar (1,0%).

Tabel 16:

Sebaran Nasabah Berdasarkan Kepemilikan Jenis Tabungan

| No | Jenis-Jenis Tabungan Syariah   | Frekuensi     |               |
|----|--|---------------|---------------|
|    |  | Jumlah<br>(n) | Persen<br>(%) |
| 1  | Tabungan iB Hasanah (Akad <i>Muḍarabah</i> /bagi hasil)                                | 63            | 63,0          |
| 2  | Tabungan iB Prima Hasanah (Akad <i>Muḍarabah</i> /bagi hasil).                         | 1             | 1,0           |
| 3  | Tabungan iB Bisnis Hasanah (Akad <i>Muḍarabah</i> /bagi hasil).                        | 3             | 3,0           |
| 4  | Tabungan iB Tapanas Hasanah (Akad <i>Muḍarabah</i> /bagi hasil).                       | 8             | 8,0           |
| 5  | Tabungan iB THI Hasanah (Akad <i>Muḍarabah</i> /bagi hasil).                           | 0             | 0,0           |
| 6  | Tabungan iB Hasanah (KTA) untuk anggota institusi (Akad <i>Muḍarabah</i> /bagi hasil). | 3             | 3,0           |
| 7  | Tabunganku iB (Akad <i>Wadī'ah</i> /titipan)   | 25            | 25,0          |

|   |  |   |     |
|---|--|---|-----|
| 8 | Tabungan iB Hasanah untuk Mahasiswa (Akad <i>Wadi'ah</i> /titipan) | 5 | 5,0 |
|---|--|---|-----|

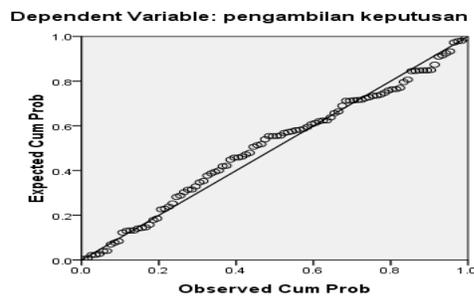
#### 4. Analisis Regresi Berganda.

##### Uji Asumsi Klasik

##### a) Uji Normalitas

Pada grafik normal plot terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa grafik dibawah menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas (Gambar 1).

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 1 Diagram Kurva Hasil Uji Normalitas

##### b) Uji Multikolinieritas

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebasnya (*independen*). Pedoman suatu model dengan melihat *Variance Inflation Factor* (VIF). Dari hasil output data didapatkan bahwa semua nilai  $VIF < 5$  sehingga bisa diduga bahwa

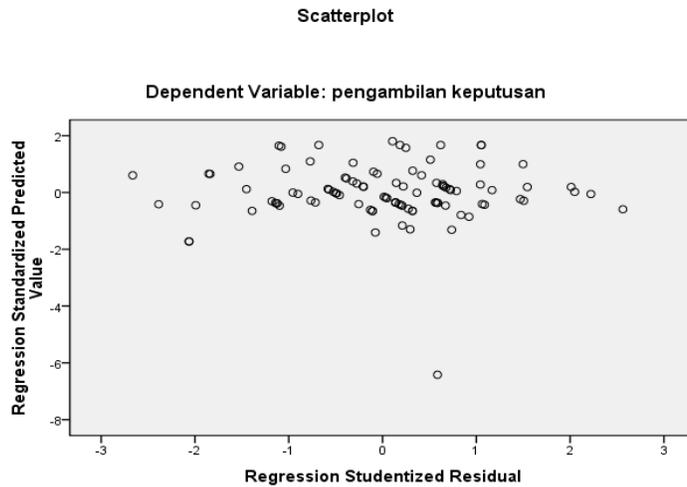
antar variabel independen tidak terjadi persoalan multikoloniaritas dan dapat disimpulkan bahwa uji multikoloniaritas terpenuhi.

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
|              | 1 (Constant)                | .296       | .310                      |       |      |                         | .822  |
| daya tanggap | .261                        | .084       | .243                      | 3.867 | .023 | .213                    | 4.702 |
| Keandalan    | .365                        | .068       | .200                      | 2.171 | .032 | .218                    | 4.588 |
| Jaminan      | .188                        | .060       | .243                      | 2.703 | .004 | .214                    | 4.268 |
| Empati       | .190                        | .079       | .221                      | 2.396 | .003 | .234                    | 2.996 |
| bukti fisik  | .163                        | .071       | .177                      | 2.259 | .006 | .261                    | 3.439 |

a. *Dependent Variable:* Pengambilan Keputusan

c) Uji Heteroskedastisitas

Dari tampilan grafik *scatterplots* dibawah, dapat diketahui bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Sebab tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. sehingga dapat dikatakan uji heteroskedastisitas terpenuhi (Gambar 2).



Gambar 2 Sebaran Titik Hasil Uji Heteroskedastisitas

d) Uji Autokorelasi

Dari tabel ini didapatkan nilai Durbin-Watson (DW hitung) sebesar 1,826. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan DW hitung berada diantara -2 dan 2, yakni  $-2 \leq x \leq 2$  maka ini berarti tidak terjadi autokorelasi. Sehingga kesimpulannya adalah uji Autokorelasi terpenuhi.

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics |          |     |     |               | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|-----|-----|---------------|---------------|
|       |                   |          |                   |                            | R Square Change   | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |               |
| 1     | .730 <sup>a</sup> | .539     | .507              | .2361                      | .279              | 7.272    | 5   | 94  | .000          | 1.826         |

a. Predictors: (Constant), daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, bukti fisik

b. *Dependent Variable:* pengambilan keputusan

### Uji-F (Uji Serentak/Simultan).

Dari tabel Uji Anova diperoleh nilai Fhitung sebesar 7,272 dengan nilai probabilitas ( $\text{sig}=0,000$ ). Karena angka probabilitas  $0,000 < 0,1$ , maka secara bersama-sama (*simultan*) variabel pelayanan yang terdiri dari daya tanggap, keandalan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan. Hasil uji F diperoleh nilai sebesar 7,272 atau signifikan sebesar 0,000 ( $< 0,1$ ) yang menunjukkan bahwa variabel pelayanan yang terdiri dari daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

| Model        | Sum of Squares | Df | Mean Square | F     | Sig.              |
|--------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1 Regression | 202.700        | 5  | 40.540      | 7.272 | .000 <sup>a</sup> |
| Residual     | 524.060        | 94 | 5.575       |       |                   |
| Total        | 726.760        | 99 |             |       |                   |

a. Predictors: (Constant), daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, bukti fisik

b. Dependent Variable: pengambilan keputusan

### Uji Adjusted Square ( $R^2$ ).

Hasil uji regresi linier berganda menjelaskan variabel pelayanan yang terdiri dari daya tanggap ( $\beta= 0,261$ ;  $\text{sig}= 0,023$ ), keandalan ( $\beta= 0,365$ ;  $\text{sig}= 0,032$ ), jaminan ( $\beta= 0,188$ ;  $\text{sig}= 0,004$ ), empati ( $\beta= 0,190$ ;  $\text{sig}= 0,003$ ), dan bukti fisik ( $\beta= 0,163$ ;  $\text{sig}= 0,006$ ) berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah. Selain itu, nilai Adjusted R Square menunjukkan

bahwa sebesar (50,7%) variabel pelayanan yang terdiri dari daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh terhadap keputusan nasabah tabungan PT. BNI Syariah Surabaya, sedangkan sisanya sebesar (49,3%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti (Tabel 17).

Tabel 17:

Pengaruh Variabel Pelayanan yang Terdiri dari Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Tabungan pada PT. BNI Syariah Surabaya.

| No                            | Variabel     | Koefisien Tidak Terstandarisasi |           | Sig     |
|-------------------------------|--------------|---------------------------------|-----------|---------|
|                               |              | $\beta$                         | Std.Error |         |
|                               | Konstanta    | 0,296                           | 0,310     | 0,000   |
| 1.                            | Daya Tanggap | 0,261                           | 0,084     | 0,023** |
| 2.                            | Keandalan    | 0,365                           | 0,068     | 0,032** |
| 3.                            | Jaminan      | 0,188                           | 0,060     | 0,004** |
| 4.                            | Empati       | 0,190                           | 0,079     | 0,003** |
| 5.                            | Bukti Fisik  | 0,163                           | 0,071     | 0,006** |
| <b>Adjusted R<sup>2</sup></b> |              | <b>0,507</b>                    |           |         |

Signifikan \*p<0,1;signifikan\*\*p<0,01.

#### D. Pembahasan.

Seiring dengan semakin berkembangnya perbankan yang menerapkan prinsip syariah di Indonesia, saat ini banyak lembaga bank yang berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan bank. PT. BNI Syariah Surabaya mencoba memberikan pelayanan yang terbaik untuk menarik minat konsumen dalam menjadi nasabahnya. Secara umum,

penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. BNI Syariah Surabaya sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya tanggapan responden yang tinggi terhadap item pernyataan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. BNI Syariah Surabaya. Pelayanan yang diberikan oleh pihak bank sudah dirasa baik dalam memenuhi keinginan dan kebutuhannya.

Sementara itu, hasil penelitian menunjukkan pengambilan keputusan yang kuat juga menjadi bukti bahwa terdapat tanggapan yang baik tentang penilaian terhadap PT. BNI Syariah Surabaya. Nasabah memiliki tujuan yang berbeda-beda untuk memutuskan jenis produk tabungan yang akan digunakan. Setelah nasabah mulai menetapkan tujuan jenis produk tabungan yang digunakan, nasabah secara aktif mencari informasi sebanyak-banyaknya untuk mendapatkan pengetahuan tentang segala hal yang berkaitan dengan penggunaan tabungan syariah seperti cara menggunakan, produk tabungan apa yang sesuai dengan syariah islam, dan sebagainya. Langkah selanjutnya adalah penilaian alternatif. Nasabah mencoba membandingkan dengan jenis produk tabungan yang hampir memiliki kesamaan dengan produk tabungan yang lainnya. Nasabah mencoba untuk mempertimbangkan melihat kelebihan dan kekurangan dari tiap-tiap produk tabungan yang dipilih. Setelah dilakukan penilaian alternatif, nasabah akan masuk kedalam tahap keputusan penggunaan suatu produk. Pada tahap ini, nasabah mencoba untuk memutuskan secara

aktual jenis produk tabungan yang akan di pakai. Kemudian tahap terakhir yang dilalui nasabah adalah perilaku setelah penggunaan. Setelah penggunaan suatu produk, konsumen akan mengalami suatu tingkat kepuasan atau ketidakpuasan tertentu. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen dengan suatu produk akan mempengaruhi perilaku selanjutnya. Bila nasabah puas, nasabah akan menunjukkan probabilitas yang lebih tinggi untuk menggunakan produk itu lagi.

Karakteristik nasabah juga merupakan salah satu faktor internal yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian, lebih dari separuh (54,0%) yang menjadi nasabah tabungan PT. BNI Syariah Surabaya adalah nasabah yang berjenis kelamin laki-laki yang sudah menikah dengan rentang usia antara 25 hingga 35 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa kemapanan seseorang menjadi pertimbangan seseorang dalam mengambil langkah untuk menjadi nasabah hingga pertimbangan terhadap produk tabungan yang akan digunakan. Laki-laki memiliki peran publik yang menjadi tulang punggung anggota keluarganya, sehingga tabungan menjadi pertimbangan sebagai aset keluarga di masa depan. Selain itu, pendidikan berkaitan dengan pekerjaan seseorang. Semakin tinggi pendidikan seseorang, maka semakin baik pula pekerjaannya. Hasil penelitian menunjukkan sebagian nasabah memiliki jenjang pendidikan pada perguruan tinggi dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta/karyawan. Dengan pekerjaan yang sedang dijalani, pendapatan yang diperoleh berada pada rentang Rp 2.000.001 hingga Rp

3.000.000 setiap bulannya, sehingga dapat dikatakan bahwa sudah cukup mampu untuk menyiapkan tabungan sebagai aset. Adapun separuh nasabah memiliki pengeluaran dengan rentang sebesar Rp 1.000.001 hingga Rp 2.000.000 setiap bulannya. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian dari pendapatan yang dimiliki oleh nasabah bisa jadi dialokasikan untuk simpanan yang akan ditabungkan pada PT. BNI Syariah Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tabungan iB Hasanah (Akad *Muḍarabah*/bagi hasil) menjadi pilihan yang paling banyak diminati oleh nasabah tabungan. Tabungan iB Hasanah (Akad *Muḍarabah*/bagi hasil) menjadi pertimbangan produk tabungan yang akan dipakai bisa jadi karena setoran awal yang tidak terlalu tinggi, namun memiliki persentase bagi hasil yang tinggi bagi nasabah. Sebagai konsumen, nasabah perlu mempertimbangkan keuntungan dan kerugian ketika membeli atau menggunakan suatu produk. Namun, sebagai seorang muslim, nasabah juga perlu melihat sistem perbankan dari segi islam sesuai syari'at dan bermuamalah. Islam mensyari'atkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan.

**Pengaruh dimensi pelayanan terhadap keputusan nasabah tabungan PT. BNI Syariah Surabaya.**

Pelayanan berkaitan erat dengan keputusan nasabah dalam menggunakan produk tabungan PT. BNI Syariah Surabaya. Semakin baik

pelayanan yang diberikan kepada nasabah maka semakin kuat pula keputusan nasabah untuk kontinyu menggunakan produk tabungan PT. BNI Syariah Surabaya. Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah tabungan. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin kuat pula pengambilan keputusan nasabah. Penelitian ini membagi pelayanan kedalam 5 dimensi yang terdiri dari daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh terhadap keputusan nasabah tabungan PT. BNI Syariah Surabaya. Semakin baik daya tanggap pihak bank yang diberikan kepada nasabah, maka semakin kuat pula ketetapan nasabah untuk menggunakan produk tabungan PT. BNI Syariah Surabaya. Dalam perspektif Islam, menepati komitmen memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan keputusan nasabah. Apabila bank tidak bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang akan terjadi menurunnya keputusan nasabah dalam menggunakan produk tabungan PT. BNI Syariah Surabaya, bahkan mungkin akan kehilangan nasabah dan beralih pada bank lain.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *reliability* (keandalan) berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah tabungan PT. BNI Syariah Surabaya. Semakin baik keakuratan dan kepercayaan yang

diberikan, maka semakin kuat pula ketetapan nasabah untuk menggunakan produk tabungan PT. BNI Syariah Surabaya. Sebagai seorang muslim, amanah merupakan sikap yang perlu dipertahankan dalam sebuah aktivitas perniagaan/muamalah. Rasulullah SAW telah mempraktikkan dan memerintahkan supaya setiap muslim senantiasa menjaga amanah yang diberikan kepadanya. Karena sikap amanah yang dimiliki beliau saat berdagang, maka beliau dipercaya oleh semua orang dan mendapatkan gelar Al-Amin.

Keterampilan karyawan dalam berkomunikasi menjadi kesan awal dalam membina kepercayaan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi pelayanan jaminan (*assurance*) berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah tabungan PT. BNI Syariah Surabaya. Semakin baik jaminan pihak bank yang diberikan, maka semakin kuat pula ketetapan nasabah untuk menggunakan produk tabungan PT. BNI Syariah Surabaya. Dalam mendapatkan kepercayaan nasabah, pihak bank perlu memberikan jaminan yang sesuai syari'at islam dalam bermuamalah. Pihak bank tidak diperbolehkan untuk memanipulasi terkait segala informasi produk yang diberikan kepada nasabah, dan tidak bersifat suatu kebohongan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati (*emphaty*) berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah tabungan PT. BNI Syariah Surabaya. Semakin baik empati yang diberikan, maka semakin kuat pula ketetapan nasabah untuk menggunakan produk tabungan PT. BNI Syariah

Surabaya. Pihak bank dengan sabar dan penuh perhatian mendengarkan dan membantu nasabah menanggapi keluhan bahkan membantu menyelesaikan masalahnya. Dalam perspektif islam, perhatian yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah haruslah dilandasi dengan aspek keimanan. Selain itu, dalam islam Allah SWT menyuruh kepada hamba-Nya untuk berlaku adil dalam memperlakukan makhluk-Nya tanpa membeda-bedakan status sosialnya.

Semakin baik bukti fisik (*tangibles*) pihak bank yang diberikan, maka semakin kuat pula ketetapan nasabah untuk menggunakan produk tabungan PT. BNI Syariah Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi pelayanan bukti fisik berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah tabungan PT. BNI Syariah Surabaya. Berpakaian tertutup, tidak berdandan berlebihan, rapih, tempat yang bersih dan nyaman menjadi kesan utama terhadap penampilan bank. Hal yang menjadi catatan penting bagi lembaga keuangan syariah, bahwa bank perlu memperhatikan standar operasional yang telah ditetapkan dalam menjalankan operasional perusahaannya. Para pengelola maupun karyawan perlu memperhatikan sisi penampilan fisik dalam hal berbusana yang santun, beretika, dan syar'i.

Berdasarkan hipotesis awal yang menyatakan, “pelayanan yang terdiri dari daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk tabungan pada PT. BNI Syariah Surabaya”, dapat diterima sesuai dengan

bukti dari hasil penelitian dengan menggunakan Uji F (simultan), sehingga diperoleh Fhitung sebesar 7,272 dan nilai probabilitas sebesar  $0,000 < 0,1$ .

Sementara itu, tidak hanya pelayanan saja yang menjadi pertimbangan nasabah tabungan dalam menentukan jenis produk tabungan yang akan digunakan, beberapa faktor lain juga diantaranya adalah konsumen individual seperti kebutuhan, persepsi terhadap merek produk, sikap, kondisi geografis, dan gaya hidup. Faktor lingkungan bisa jadi mempengaruhi pengambilan keputusan pemilihan produk. Adanya pengaruh lingkungan seperti masukan atau saran dari teman bisa menjadi pertimbangan dalam pemilihan suatu produk. Kemudian stimulasi pemasaran diduga juga berpengaruh terhadap pengambilan keputusan, seperti iklan ataupun sejenisnya. Produk yang ditawarkan, dan strategi promosi menjadi pertimbangan dalam memilih atau menggunakan produk. Faktor-faktor tersebut tidak menjadi variabel yang diteliti, namun bisa dijadikan sebagai variabel pada penelitian selanjutnya.