

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN BRI SYARIAH
TERHADAP MINAT TRANSAKSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
IAIN PALU**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Palu*

Oleh:
SUSANARTI
NIM. 16.3.15.0086

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan hasil duplikat, tiruan atau plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, Agustus 2020 M
Dzulhijjah 1441 H

Penulis,



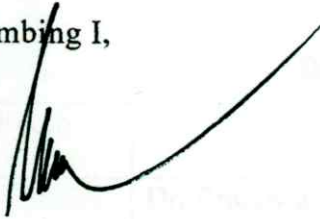
SUSANARTI
NIM. 16.3.15.0086

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palu” oleh Susanarti NIM: 16.3.15.0086, mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi proposal skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah untuk diujikan.

Palu, Agustus 2020 M
Dzulhijjah 1441 H

Pembimbing I,



Dr. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 1 002

Pembimbing II



Nursyamsu, S.H.I., M.S.I
NIP. 19860507 201503 1002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu



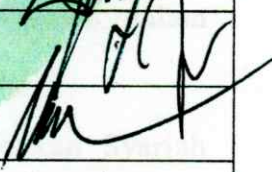
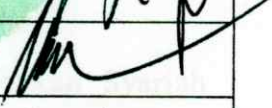
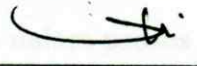
Dr. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 1 002

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudara (i) Susanarti NIM. 16.3.15.0086 dengan judul **“Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan BRI Syariah Terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu”**, yang telah diujikan di hadapan dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu pada tanggal 08 April 2020 M yang bertepatan dengan tanggal 14 Sya’ban 1441 H dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Ekonomi Syariah dengan beberapa perbaikan.

Palu, _____ Agustus M
Dzulhijjah 1441 H

DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Dr. Ermawati, S. Ag., M. Ag.	
Munaqisy 1	Dr. H. Muh. Syarif Hasyim, Lc, M. Th. I.	
Munaqisy 2	Irham Pakkawaru, SE., MSA., AK., CA.	
Pembimbing 1	Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I	
Pembimbing 2	Nursyamsu, S.H.I., M.S.I	

Mengetahui :

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 2 002

Ketua
Jurusan Perbankan Syariah

Dr. Malkan, M. Ag.
NIP. 196812311997031010

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah swt. Karena berkat rahmat dan hidayah-Nya jualah, Skripsi ini dapat diselesaikan sesuai target waktu yang telah direncanakan. Shalawat serta salam penulis persembahkan kepada nabi besar Muhammad saw, beserta segenap keluarga dan sahabatnya yang telah mewariskan berbagai macam hukum sebagai pedoman umatnya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak mendapatkan bantuan moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Alimuddin (Bandong) dan Ibu Wati selaku orang tua yang telah membesarkan, mendidik dan membiayai penulis dalam kegiatan studi dari jenjang pendidikan dasar sampai saat ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sagaf S Pettalongi M.Pd selaku Rektor IAIN Palu beserta segenap unsur pimpinan, yang telah mendorong dan memberi kebijakan kepada Penulis dalam berbagai hal.
3. Bapak Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I selaku Dekan FEBI sekaligus pembimbing II beserta jajarannya yang telah banyak mengarahkan penulis dalam proses perkuliahan dan membimbing Penulis dalam menyusun Skripsi ini hingga selesai sesuai harapan.
4. Bapak Dr. Malkan, M.Ag selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah beserta jajarannya yang telah banyak mengarahkan penulis dalam proses perkuliahan.
5. Bapak Nursyamsu, S.H.I., M.S.I selaku Pembimbing II yang dengan ikhlas telah membimbing penulis dalam menyusun Skripsi ini hingga selesai sesuai harapan.

6. Keluarga besar Mama Sandare dan Mama Isyah yang selalu memberikan dukungan dan motivasi serta semangat dalam menyelesaikan studi.
7. Habib Husen Idrus Alhabsyi, S.E selaku Pembina Ikatan Pelajar Mahasiswa Kabupaten Nunukan (IPMKN) Palu yang telah banyak membantu selama di Palu dan selalu memberikan motivasi serta semangat untuk menyelesaikan studi dengan baik.
8. Keluarga Besar IPMKN Palu dan yang teristimewa teman-teman Asrama Putri IPMKN Palu yang selalu mendukung, membantu dan memberikan motivasi bagi penulis.
9. Teman-teman mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palu yang telah bersedia memberikan data dan menjadi responden dalam penelitian ini.
10. Teman-teman Jurusan Perbankan Syariah III angkatan 2016 yang selama ini membantu memberikan semangat untuk penulis.

Akhirnya, kepada semua pihak, penulis senantiasa mendo'akan semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat balasan yang tak terhingga dari Allah swt.

Palu, Agustus 2020 M
Dzulhijjah 1441 H

Penulis,



Susanarti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
D. Garis-garis Besar Isi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Kajian Teori	12
1. Fasilitas	12
a. Definisi Fasilitas	12
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Fasilitas.....	13
c. Fasilitas Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah.....	15
2. Pelayanan.....	16
a. Definisi Kualitas Pelayanan	16
b. Prinsip-prinsip Pelayanan.....	17
c. Pelayanan Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah	18
3. Minat Transaksi	18
a. Definisi Minat Transaksi Menurut Para Ahli	18
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat	20
c. Tahapan-tahapan Minat Transaksi	20
4. Prinsip-prinsip Teori Konsumsi Islam.....	21
C. Kerangka Pemikiran	24
D. Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Pendekatan Penelitian	26
B. Lokasi Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel	26
D. Variabel Penelitian	28
E. Definisi Operasional	29
F. Sumber Data Penelitian.....	32
G. Instrumen Penelitian	33
H. Teknik Pengumpulan Data	34
I. Teknik Analisis Data	34
1. Uji Validitas.....	35
2. Uji Reliabilitas	35
3. Uji Asumsi Klasik	36
4. Uji Analisis Regresi Berganda	37

5. Uji Hipotesis	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Gambaran Umum Mahasiswa FEBI IAIN Palu	44
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	44
1. Deskripsi Kuesioner dan Sampel Penelitian	43
2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
a. Uji Validasi	47
b. Uji Reliabilitas	50
c. Deskripsi Variabel Penelitian.....	50
3. Uji Asumsi Klasik	60
a. Uji Normalitas	60
b. Uji Multikolinearitas	62
c. Uji Heteroskedastisitas	63
4. Uji Analisis Regresi Berganda	64
5. Hasil Pengujian Hipotesis.....	65
a. Uji T (Parsial)	65
b. Uji F (Simultan)	67
6. Uji Koefisien Determinasi	68
C. Pembahasan Hasil Penelitian	68
BAB V PENUTUP	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	11
3.2 Daftar Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah dan Perbankan Syariah	27
3.3 Jumlah Populasi dan Sampel Jurusan Ekonomi Syariah dan Perbankan Syariah	28
3.4 Definisi Operasional	29
4.5 Deskripsi Kuesioner	44
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan NIM	45
4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan	45
4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.10 Hasil Uji Validitas (X1) <i>Item-Total Statistics</i>	48
4.11 Hasil Uji Validitas (X2) <i>Item-Total Statistics</i>	49
4.12 Hasil Uji Validitas (Y) <i>Item-Total Statistics</i>	49
4.13 Hasil Uji Reliabilitas	50
4.14 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fasilitas (X1)	52
4.15 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan (X2)	55
4.16 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Minat Transaksi (Y)	58
4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	62
4.18 Hasil Regresi Linear Berganda	64
4.19 Hasil Uji T	65
4.20 Hasil Uji F	67
4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi	68

DAFTAR GAMBAR

2.1 Paradigma Penelitian	24
4.2 Struktur Organisasi fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	43
4.3 Hasil Uji Normalitas	61
4.4 Uji Heteroskedastisitas.....	63

Nama : Susanarti

NIM : 16.3.15.0086

Judul : Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan BRI Syariah Terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu

ABSTRAK

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh fasilitas dan pelayanan BRI Syariah terhadap minat transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu secara parsial dan simultan. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data tentang penerapan fasilitas dan pelayanan BRI Syariah serta pengaruhnya terhadap minat transaksi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI). Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagaimana cara meningkatkan minat untuk bertransaksi di Bank Syariah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*), yang bersifat deskriptif analisis. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) yang berjumlah 1311 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *proportionate stratified random sampling* yang didapat sampel 100 orang. Serta alat analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan aplikasi SPSS 23. Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu 1 bulan pada bulan Agustus 2019.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui dengan uji t bahwa fasilitas berpengaruh positif dan parsial terhadap minat transaksi di BRI Syariah dengan nilai t hitung > t tabel sebesar $2.300 > 1.98$, pada pelayanan berdasarkan uji t bahwa pelayanan berpengaruh positif dan parsial terhadap minat transaksi di BRI Syariah dengan nilai t hitung > t tabel sebesar $3.680 > 1.98$, pada uji F menunjukkan bahwa F hitung > F tabel bahwa fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan simultan terhadap minat transaksi di BRI Syariah dengan nilai $21.538 > 3.09$. Menurut koefisien determinasi ditunjukkan oleh *R Square* sebesar 0.308 atau 30.8% yang berarti bahwa minat transaksi di BRI Syariah dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas dan pelayanan sisanya sebesar 0.692 atau 69.2% dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain. Artinya variabel fasilitas dan pelayanan terhadap minat transaksi di BRI syariah mempunyai pengaruh yang signifikan.

Kata kunci: Fasilitas, Pelayanan, Minat Transaksi, BRI Syariah.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank merupakan lembaga perantara keuangan atau biasa disebut *financial intermediary*. Artinya lembaga bank adalah lembaga yang dalam aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang. Oleh karena itu, usaha bank akan selalu dikaitkan dengan masalah uang yang merupakan alat pelancar terjadinya perdagangan utama. Kegiatan dan usaha bank akan selalu terkait dengan komoditas, antara lain: (1) memindahkan uang, (2) menerima dan membayarkan kembali uang nasabah, (3) membeli dan menjual surat berharga, dan (4) memberi jaminan bank.¹

Lahirnya Perbankan Syariah di Indonesia pada tahun 1992 yang mempunyai bentuk operasional jauh berbeda dengan perbankan konvensional diharapkan akan memenuhi kebutuhan yang sangat *urgent* bagi umat Islam di Indonesia dalam menggunakan jasa perbankan secara syariah. Perbedaan yang mendasar antara perbankan syariah dan perbankan konvensional adalah adanya larangan riba (bunga).² Karena riba dalam Al-Qur'an dipersamakan dengan bunga yang hukumnya haram. Keharaman mengacu pada Q.S. Al-Baqarah (2): 275 :

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

خَالِدُونَ

¹Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Cet. II; Yogyakarta: UPP AMP YKPN 2005), h. 1

²Evi Yupitri, Raina Linda Sari, Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah di Medan. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol 1 No 1 (Desember 2012), h. 46.

Terjemahnya:

“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran tekanan penyakit gila. Keadaan yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba. Orang-orang yang telah sampai baginya apa yang telah diambilnya dahulu, dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang-orang kembali mengambil riba, maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya”.³

Berdasarkan ayat di atas, tafsir Jalalain mengemukakan “*orang-orang yang memakan riba*” maksudnya mengambil riba, yaitu kelebihan yang terdapat di dalam praktik muamalah dengan menggunakan uang dan bahan makanan, baik dalam kadarnya maupun jatuh temponya. “*tidak dapat berdiri*” dari kuburnya. “*melainkan*” berdiri “*seperti berdirinya orang yang kemasukan*” kerasukan “*setan lantaran penyakit gila*”, yakni kegilaan yang menimpa mereka berhubungan dengan kata *yaquumuuna*.

“*Hal itu*”, yakni yang menimpa mereka itu “*disebabkan*” karena “*mereka berkata bahwasanya jual beli itu sama dengan riba*”. Maksudnya sama-sama boleh. Ini termasuk pembalikan *tasybih* (penyerupaan) dalam rangka mebalaghah (mendramatisir keadaan). “*Padahal Allah telah mengahalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Maka orang-orang yang telah datang kepadanya*” sampai kepadanya “*peringatan*” nasihat (tentang larangan memakan riba) “*dari Tuhannya, lalu berhenti*” dari memakan riba, “*ia berhak memiliki apa yang dia ambil dahulu*” sebelum adanya larangan, maksudnya riba itu tidak ditarik kembali darinya “*dan urusannya*” dalam hal memaafkannya “*terserah kepada Allah. Dan barangsiapa yang kembali*” memakan riba dan menyamakannya dengan jual beli dalam hal kehalalannya “*mereka adalah penghuni-penghuni Neraka. Mereka kekal di dalamnya*”.⁴

³Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan Untuk Wanita* (Cet. I; Bandung: Penerbit Wali, 2012), Surah Al-Baqarah ayat 275, h.47.

⁴Al-Imam Jalaluddin, *Tafsir Jalalain*, terj. Najib Junaidi, Lc (Surabaya: PT. Elba Fitrah Mandiri, 2015), h. 201.

Pertumbuhan lembaga keuangan di Indonesia sangat luar biasa bagaikan jamur di musim penghujan, selain itu dukungan dari pemerintah juga membela lembaga keuangan karena mampu memberikan kontribusi bagi perekonomian. Pertumbuhan ekonomi seperti sekarang ini salah satu aspek paling menonjol adalah pada *sector industry* keuangan, karena sebagian masyarakat di Indonesia berada pada level menengah ke bawah. Inilah yang memicu tingkat pertumbuhan lembaga keuangan khususnya syariah. Selain itu penduduk Indonesia mayoritas beragama Islam, sehingga semakin berkembang pola pikir masyarakat untuk beralih ke sektor keuangan syariah.⁵

Industri perbankan syariah telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Dengan diterbitkannya Undang-undang Nomor. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, pengembangan industri Perbankan Syariah nasional semakin memiliki landasan hukum yang memadai dan akan mendorong pertumbuhan secara lebih cepat lagi. Perkembangan bank syariah yang semakin meningkat membuat persaingan antara bank syariah dan bank konvensional semakin ketat. Hal ini menuntut setiap bank agar dapat mempertahankan nasabahnya maupun menarik minat nasabah-nasabah baru.⁶

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan

⁵Ahmad Abdilla Reza, Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. (2017), h. 7.

⁶Hutomo Rusdianto, Chanafi Ibrahim, Pengaruh Produk-produk Bank Syariah Terhadap Minat Menabung dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderating di Pating, Jurnal Ekonomi Syariah, Vol 4 No 1 (Juni 2016), h. 44-45.

menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu yang diberikan oleh Bank dalam fasilitas-fasilitas.⁷

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.⁸

Minat adalah aspek kejiwaan dan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktivitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu. Selain itu minat memiliki makna yang luas, karena dengan minat akan mampu merubah sesuatu yang belum jelas menjadi jelas. Untuk menarik minat nasabah faktor utama yang harus diperhatikan adalah kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah menjadi salah satu tujuan utama bagi setiap perusahaan termasuk bank. Untuk tetap menjaga kepuasan nasabah maka salah satu cara yang harus diperhatikan maupun dibenahi kembali adalah peningkatan kualitas baik dari segi fasilitas maupun pelayanan yang harus terus disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.⁹

Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Palu Wolter Monginsidi adalah bank yang dipilih dalam penelitian ini yang terletak di Jalan Wolter Monginsidi No. 133 C yang dilengkapi dari segi fasilitas yaitu gedung, parkir kendaraan, ruang tunggu dan mesin ATM dan dari segi pelayanan yaitu adanya *Teller, Costumer Service (CS) dan Security*. Adanya Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah di Kota Palu membantu kegiatan masyarakat terutama mahasiswa dalam proses pembayaran kuliah serta sebagai bentuk

⁷Palenewen Pieter, ET.AL. Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Cabang Palu. Volume 2 No. 3. September 2014, h. 187.

⁸Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2015), h. 6.

⁹Evi Yupitri, Raina Linda Sari, Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah di Medan, h. 49.

mempromosikan produk-produk Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah itu sendiri dan juga untuk mendapatkan nasabah-nasabah baru. Dalam penelitian ini nasabah yang difokuskan adalah mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) dikarenakan pembayaran kuliah persemesternya melalui Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah.

Hasil pra survey yang sudah dilakukan peneliti adalah saat peneliti datang ke Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah, nasabah yang datang biasanya melakukan transaksi seperti menabung, transfer uang, pembayaran-pembayaran kuliah dan lain-lain. Ini tentu saja nasabah khususnya mahasiswa mengharapkan fasilitas dan pelayanan yang baik dari Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah.

Berdasarkan penjelasan peneliti di atas, maka judul peneliti ini adalah **“Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan BRI Syariah Terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah fasilitas BRI Syariah berpengaruh terhadap minat transaksi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu ?
2. Apakah pelayanan BRI Syariah berpengaruh terhadap minat transaksi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu ?
3. Apakah fasilitas dan pelayanan BRI Syariah berpengaruh terhadap minat transaksi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu.
4. Bagaimana Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan BRI Syariah Terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu menurut perspektif Ekonomi Islam ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini dilakukan untuk mencapai tujuan sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui fasilitas BRI Syariah terhadap minat transaksi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu.
- b. Mengetahui pelayanan BRI Syariah terhadap minat transaksi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu.
- c. Mengetahui fasilitas dan pelayanan BRI Syariah terhadap minat transaksi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu.
- d. Mengetahui dan menganalisis Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan BRI Syariah Terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu menurut perspektif Ekonomi Islam.

2. Kegunaan Penelitian

a. Bagi Peneliti

Untuk mengasah kemampuan peneliti dalam menjawab permasalahan nyata dalam bidang pemasaran khususnya mengenai fasilitas dan pelayanan serta meningkatkan dan memperluas pemahaman ilmu peneliti secara keseluruhan.

b. Bagi Peneliti Berikutnya

Menjadi salah satu referensi untuk pengembangan ilmu, serta motivasi bagi peneliti berikutnya.

c. Bagi Praktisi

Menjadi bahan pertimbangan nasabah dalam proses pengambilan keputusan serta menjadi bahan pertimbangan pihak Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah dalam proses penentuan kebijakan secara umum dan dalam upaya memberikan kepuasan nasabah.

D. Garis-garis Besar Isi

Sistematika pembahasan menggambarkan alur pemikiran penulis dari awal hingga kesimpulan akhir. Sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah:

Bab I adalah bab yang di dalamnya diuraikan latar belakang masalah yang menjelaskan alasan dan motivasi penelitian, selanjutnya rumusan masalah sebagai inti dari penelitian. Kemudian dilanjutkan dengan tujuan dan kegunaan penelitian untuk mengetahui urgensi penelitian. Sedangkan penutup pada bab I yaitu garis-garis besar isi untuk mengetahui arah dari penelitian yang dilakukan.

Bab II adalah bab yang di dalamnya diuraikan penelitian terdahulu sebagai acuan dan sebagai perbandingan yang membedakan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang. Kemudian kajian teori yang melandasi penelitian ini yaitu definisi, faktor-faktor dan indikator dari minat transaksi serta pengertian dan produk perbankan syariah. Kerangka pemikiran yaitu yang menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Kemudian yang terakhir yaitu hipotesis sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah.

Bab III adalah bab yang di dalamnya diuraikan mengenai cara atau teknik yang digunakan dalam penelitian yang meliputi: pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional, sumber data penelitian, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV adalah bab yang di dalamnya diuraikan mengenai gambaran umum mengenai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), deskripsi hasil penelitian yang meliputi: deskripsi kuesioner dan sampel penelitian, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, hasil pengujian hipotesis dan uji koefisien determinasi.

Bab V adalah bab yang di dalamnya diuraikan mengenai kesimpulan dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang hendak dilakukan oleh peneliti. Penelitian tersebut dapat dijadikan referensi sebagai perbandingan antara penelitian sekarang dan sebelumnya yang berkaitan dengan judul peneliti saat ini. Ada beberapa penelitian terdahulu yaitu sebagai berikut:

1. Lulu Devi Rahmawati, melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah Kcp Sleman Affandi di Yogyakarta”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi nasabah Tabungan Faedah tentang kualitas pelayanan (bukti, fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan *empaty*) terhadap nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, persepsi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan *empaty* berpengaruh positif signifikan pada alpha 5% terhadap kepuasan nasabah. Besarnya pengaruh yang bisa dijelaskan oleh seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 39,1%. Secara parsial, variabel persepsi bukti fisik, jaminan dan *empaty* berpengaruh positif signifikan pada alpha 5% terhadap kepuasan nasabah persepsi kehandalan dan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.¹

¹Lulu Devi Rahmawati, Pengaruh Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah Kcp Sleman Affandi Yogyakarta (Yogyakarta, 2014), http://digilib.uin-suka.ac.id/14839/2/10390155bab-i_iv-atau_v_daftar-pustaka.pdf, diakses 08 Februari 2019.

2. Ahmad Abdilla Reza, penelitian ini berjudul “Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (Studi pada Bank Syariah Mandiri Payment Point UIN Raden Intan Lampung)”. Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi oleh sebuah kinerja suatu bank, yaitu ditentukan oleh seberapa baiknya suatu bank dalam menyediakan fasilitas dan pelayanannya sehingga dapat meningkatkan minat pada nasabah atau calon nasabah untuk bertransaksi di bank. Berdasarkan hasil penelitian diketahui dengan uji bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat transaksi di bank Syariah. Pada pelayanan berdasarkan uji t bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat transaksi di bank Syariah. Pada uji F serempak bahwa fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat transaksi di Bank syariah.²
 3. Ayu Wandira, penelitian ini berjudul “Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung di Bank Syariah (Studi pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung)”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung terhadap minat nasabah menabung di Bank Syariah.
- Kesimpulan dari penelitian ini yaitu variabel fasilitas tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menabung, pada variabel pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah menabung, sedangkan variabel fasilitas dan

²Ahmad Abdilla Reza, Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. (Lampung, 2017), http://repository.radenintan.ac.id/1570/1/SKRIPSI_FULL_REZA.pdf, diakses 08 Februari 2019.

pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah menabung pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.³

Tabel 2.1

Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

Peneliti	Lulu Devi Rahmawati (2014)
Judul	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah Kcp Sleman Affandi di Yogyakarta
Persamaan	1. Variabel Pelayanananan (X1) 2. Alat Analisis
Perbedaan	1. Variabel Kepuasan Nasabah (Y) 2. Populasi dan Sampel
Peneliti	Ahmad Abdilla Reza (2017)
Judul	Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (Studi pada Bank Syariah Mandiri Payment Point UIN Raden Intan Lampung).
Persamaan	1. Variabel Fasilitas (X1) 2. Variabel Pelayanan (X2) 3. Alat Analisis
Perbedaan	1. Populasi dan Sampel
Peneliti	Ayu Wandira (2018)
Judul	Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung di Bank Syariah (Studi pada Bank Syariah Mandiri Kcp Teluk Betung Bandar Lampung).

³Ayu Wandira, Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung di Bank Syariah (Studi pada Bank Syariah Mandiri Kcp Teluk Betung Bandar Lampung), (Lampung: 2018), <http://repository.radenintan.ac.id/4321/1/SKRIPSI.pdf>, diakses 08 Februari 2019.

Persamaan	1. Variabel Fasilitas (X1) 2. Variabel Pelayanan (X2) 3. Alat Analisis
Perbedaan	1. Populasi dan Sampel

B. Kajian Teori

1. Fasilitas

a. Definisi Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu yang diberikan oleh Bank dalam fasilitas-fasilitas.⁴

Definisi lain juga, menjelaskan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.⁵

Fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas. Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk karena apalah artinya suatu perusahaan tanpa fasilitas, tanpa mesin-mesin produksi, tanpa alat-alat kantor dan tanpa tenaga kerja dan

⁴Palenewen Pieter, ET.AL. Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Cabang Palu, 2 No 3. September 2014, h. 187.

⁵Philip Kotler dan Keller, Kevin Lane, *Marketing Management*, Edisi 13 Jilid 1, terj. Bob Sabran: *Management Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 45.

mungkin hanya papan nama saja. Mengingat pentingnya fasilitas ini perusahaan rela mengeluarkan modal yang besar untuk membeli peralatan atau mesin-mesin canggih yang bergaya mahal asalkan perusahaan bisa memproduksi secara maksimal. Demikian halnya dengan fasilitas yang diberikan pihak bank semakin beragam, semuanya memberikan kemudahan kepada nasabah agar dapat bertransaksi dengan mudah. Fasilitas yang diberikan oleh pihak bank misalnya fasilitas ATM, pembayaran telepon, listrik dan PAM serta fasilitas lainnya.⁶

Allah berfirman dalam Q.S Al-Isra' (17): 84 :

قُلْ كُلُّ يَعْمَلْ عَلَى شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَى سَبِيلًا

Terjemahnya:

Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya. masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalan-Nya.⁷

Ayat di atas mengatakan bahwa setiap orang yang melakukan sesuatu perbuatan, mereka akan melakukan sesuai keadaannya (termasuk di dalamnya keadaan alam sekitarnya) masing-masing. Hal ini menjelaskan bahwa dalam melakukan suatu perbuatan memerlukan media agar hal yang dimaksud dapat tercapai.⁸ Demikian dalam suatu perusahaan di bidang jasa khususnya Bank memerlukan fasilitas yang lengkap untuk memenuhi kebutuhan transaksi nasabah.

Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa fasilitas merupakan suatu wadah dari perusahaan dalam hal ini bank untuk mempermudah setiap kegiatan nasabah yang berhubungan dengan kegiatan perbankannya.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Fasilitas

Banyak kalangan yang menyatakan bahwa fasilitas merupakan sarana yang diberikan produsen kepada konsumen untuk memberikan kemudahan dan

⁶Arya Maman Putra, Analisis Pengaruh Kualitas Produk Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. BCA Cabang Kandangan Semarang, Jurnal Umum Ekonomi (Semarang, 2010), h. 12.

⁷Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan Untuk Wanita* (Cet. I; Bandung: Penerbit Wali, 2012), Surah Al-Isra' ayat 84, h. 290.

⁸Nurtuah Tajung. Tafsir Ayat-ayat Alquran Tentang Manajemen Sarana Prasarana, Jurnal (Januari, 2017), h. 161.

kelancaran. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi dalam fasilitas jasa antara lain:⁹

1) Sifat dan Tujuan Organisasi Jasa

Sifat suatu jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desainnya. Misalnya desain rumah sakit perlu ventilasi yang memadai, ruang peralatan yang medis yang representatif, ruang tunggu pasien yang nyaman (dilengkapi tv, tersedia cukup tempat untuk berbaring), kamar pasien yang nyaman, ruang dokter dan kamar praktek bisa menjamin *privacy* (misalnya kedap udara dan tidak tembus pandang).

2) Ketersediaan Tanah

Setiap perusahaan jasa yang membutuhkan tanah untuk mendirikan lokasi fasilitasnya perlu memperhatikan kemampuan finansialnya, peraturan pemerintah berkaitan dengan kepemilikan tanah dan lain-lain.

3) Fleksibilitas

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila permintaan sering berubah dan apabila spesifikasi jasa cepat berkembang sehingga resiko keuangan menjadi besar. Kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan mudah dan memperhitungkan pada kemungkinan perkembangan di masa yang akan datang.

4) Faktor Estetis

Fasilitas jasa yang tertata secara rapi menarik dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa.

⁹Fandy Tjiptono. *Manajemen Jasa* (Cet. I; Yogyakarta: Andi Offset, 2015), h. 43-45.

5) Masyarakat dan Lingkungan Sekitar

Masyarakat terutama pemerintah masalah sosial, lingkungan hidup dan lingkungan di sekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan.

6) Biaya Kontribusi dan Operasi

Kedua jenis biaya ini berpengaruh desain fasilitas. Biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bahan bangunan yang digunakan.

c. Fasilitas Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah

Untuk mempresentasikan variabel fasilitas agar dapat mencapai tujuan yang ditentukan, maka disusun indikator-indikator yang selanjutnya indikator tersebut dijabarkan dalam item-item pernyataan di dalam kuesioner, yaitu penampilan dan keadaan sekitar, keamanan sarana prasarana, perlengkapan dan peralatan.¹⁰ Indikator-indikator tersebut dijabarkan berdasarkan perusahaan jasa, bank termasuk perusahaan jasa dikarenakan jasa dapat diartikan sesuatu yang tidak berwujud dalam bentuk fisik atau konstruksi seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan, pemecahan atas masalah yang dihadapi oleh konsumen,¹¹ bank juga hanya lembaga perantara keuangan dalam aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang, yaitu memindahkan uang, menerima dan membayarkan kembali uang nasabah, membeli dan menjual surat-surat berharga dan memberikan jaminan bank.¹²

¹⁰Chatrin Surya Wijayaningrati, Budiyanto. Pengaruh Fasilitas, Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (April, 2015), h. 4.

¹¹Muhtosin Arief. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, (Cet. I; Malang: Bayu Media Publishing), 2006, h. 23.

¹²Muhammad. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Cet. II; Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), h. 1.

2. Pelayanan

a. Definisi Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.¹³ Bahwa pelayanan hanya dapat dirasakan oleh konsumen.

Definisi lain yang menjelaskan pelayanan adalah sebagian sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuan.¹⁴

Dalam Q.S Ali-Imran (3): 159 :

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِنْ لَّمْ يَكُنْ لَّهُمْ طَوْلٌ غَلِيظٌ لَّانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahnya:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.¹⁵

Yang dimaksud dengan bersikap keras di sini adalah bertutur kata kasar¹⁶.

Al-Hasan mengatakan, “Berlaku lemah lembut inilah akhlak Muhammad shallallahu ‘alaihi wasallam yang dimana beliau diutus dengan membawa akhlaq yang mulia ini”.¹⁷

¹³Fandi Tjiptiono. *Manajemen Jasa*, h. 6.

¹⁴Riska Hapsari, Analisis Pelayanan Bank dan Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kc Unggaran, Skripsi Perbankan Syariah, FEBI, IAIN Salatiga, 2015, h. 19.

¹⁵Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan Untuk Wanita* (Cet. I; Bandung: Penerbit Wali, 2012), Surah Ali-Imran ayat 159, h.71.

¹⁶Ibnu Katsir, *Muassasah Qurthbah Tafsir Al-A'zhim* (Jakarta: Lentera Hati, 2002), h. 233.

¹⁷*Ibid.*, h. 233.

b. Prinsip-prinsip Pelayanan

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi pelayanan untuk menyempurnakan kualitas, guna menciptakan kepuasan nasabah, maka yang bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam (6) prinsip yang bermanfaat dalam menyempurnakan kualitas pelayanan. Prinsip pelayanan meliputi:¹⁸

1) Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

2) Pendidikan

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3) Perencanaan Strategi

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

4) *Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan

¹⁸Fandi Tjiptiono. *Manajemen Jasa*, h. 75-76.

mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

5) Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi baik dengan karyawan, pelanggan maupun *stakeholder* lainnya.

6) Total *Human Reward*

Reward dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

c. Pelayanan Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah

Untuk mempresentasikan variabel pelayanan terhadap minat agar dapat mencapai tujuan yang ditentukan, maka sebelumnya sudah di susun indikator-indikator yang selanjutnya indikator tersebut dijabarkan dalam item-item pernyataan di dalam kuisioner.

3. Minat Transaksi

a. Definisi Minat Menurut Para Ahli

Berikut merupakan definisi minat menurut para ahli, yakni:¹⁹

Slameto (2010) minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya

¹⁹Noor Komari Pratiwi, Pengaruh Tingkat Pendidikan, Perhatian Orang Tua Dan Minat Belajar Siswa Terhadap Prestasi Belajar Bahasa Indonesia Siswa SMK Kesehatan Di Kota Tangerang, Jurnal Pujangga 1 No 2 (Desember 2015), H. 87.

adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri.

Winkel (1999) minat merupakan kecenderungan yang menetap dalam diri subjek untuk merasa tertarik pada bidang tertentu dan merasa senang berkecimpungan dalam itu.

Hidayat (2013) minat adalah suatu hal yang bersumber dari perasaan yang berupa kecenderungan terhadap suatu hal sehingga menimbulkan perbuatan-perbuatan atau kegiatan tertentu.

Seperti beberapa pengertian yang telah dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa minat erat aitananya dengan perasaan senang dan minat bisa terjadi karena sikap senang kepada sesuatu. Jadi minat itu timbul karena adanya perasaan senang pada diri seseorang yang menyebabkan selalu memerhatikan dan mengingat secara terus menerus.

Dalam menjalankan fungsinya minat berhubungan erat dengan pikiran dan perasaan. Manusia memberi penilaian dan menentukan sesudah memilih dan mengambil keputusan. Minat merupakan kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu yang timbul karena kebutuhan yang dirasa atau dirasakan atau keinginan hal tertentu.²⁰

Dari pengertian minat di atas dapat peneliti simpulkan bahwa minat adalah keinginan seseorang yang timbul untuk melakukan aktivitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik pada sesuatu.

²⁰Pradhita Saraswati, *Penerimaan E-Commerce: Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Manfaat dan Persepsi Risiko* (Program S1 Jurusan Akuntansi FEBI, Universitas Brawijaya Malang, 2013), h. 43.

b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat yaitu sebagai berikut:²¹

1) Faktor budaya

Budaya (*culture*) adalah determinan dasar keinginan dan perilaku seseorang. Kelas budaya, subbudaya dan sosial sangat mempengaruhi perilaku pembelian konsumen.

2) Faktor sosial

Selain faktor budaya, faktor sosial seperti kelompok referensi, keluarga serta peran sosial dan status mempengaruhi pembelian.

3) Faktor pribadi

Keputusan pembelian juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi. Faktor pribadi meliputi faktor usia dan tahap siklus hidup pembeli, pekerjaan dan keadaan ekonomi, kepribadian dan konsep diri serta gaya hidup dan nilai.

4) Faktor psikologis

Pilihan pembelian seseorang yang juga dipengaruhi oleh faktor psikologis yang utama yaitu motivasi, persepsi belajar serta kepercayaan dan sikap.

c. Tahapan-tahapan Minat Transaksi

Terdapat empat (4) tahapan produsen dalam menentukan minat transaksi atau menentukan dorongan konsumen dalam melakukan transaksi terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Empat (4) tahapan tersebut dikenal dengan model AIDA yakni *Attention*, *Interest*, *Desire* dan *Action*.²²

1) *Interest* (Minat)

Minat masyarakat timbul setelah mendapatkan dasar informasi yang lebih terperinci mengenai perusahaan atau produk. Pada tahap ini, masyarakat tertarik

²¹Philip Kotler, dan Keller, Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran*, h. 166.

²²Philip Kotler, dan Keller, Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1 (Jakarta: Erlangga, 2012), h. 503.

pada produk yang ditawarkan karena promosi yang dilakukan perusahaan berhasil diterima oleh konsumen.

2) *Attention* (Perhatian)

Dalam tahapan ini, masyarakat pernah mendengar mengenai perusahaan atau produk yang dikeluarkan perusahaan. Jadi, dalam tahapan ini masyarakat mengenal produk karena sudah mendengar atau melihat promosi yang dilakukan perusahaan. Tahap ini juga ditandai dengan perhatian pemirsa ketika melihat atau mendengar tentang promosi tersebut pertama kalinya.

3) *Desire* (Kehendak)

Masyarakat mempelajari, memikirkan serta berdiskusi yang menyebabkan keinginan dan hasrat untuk membeli produk tersebut bertambah. Dalam tahapan ini, masyarakat maju satu tingkat dari sekedar tertarik akan produk.

4) *Action* (Tindakan)

Melakukan pengambilan keputusan yang positif atas penawaran perusahaan. Pada tahap ini, masyarakat yang sudah melihat atau mendengar tentang promosi tersebut dan telah melewati tahap *desire* (kehendak) benar-benar mewujudkan hasratnya untuk membeli produk.

4. Prinsip-prinsip Konsumsi Ekonomi Islam

Konsumsi Islami senantiasa memperhatikan kaidah halal-haram, komitmen dan konsekuen dengan kaidah-kaidah dan hukum-hukum syariat yang mengatur konsumsi agar mencapai kemanfaatan konsumen seoptimal mungkin dan mencegah penyelewengan dari jalan kebenaran dan dampak *mudharat* baik bagi dirinya maupun orang lain sangat penting untuk diketahui. Menurut Arif Pujiyono dalam tulisannya yang berjudul “Teori Konsumsi Islam”, prinsip dasar konsumsi Islami harus berdasarkan pada prinsip-prinsip sebagai berikut:²³

²³Arif Pujiyono. Teori Konsumsi Islam. Jurnal Dinamika Pembangunan, Vol. 3 No 2, 2006), h.

1. Prinsip Syariah, yaitu menyangkut dasar syariat yang harus terpenuhi dalam melakukan konsumsi dimana terdiri dari:
 - a. Prinsip Akidah, yaitu hakikat konsumsi adalah sebagai sarana untuk ketaatan/beribadah sebagai perwujudan keyakinan manusia sebagai makhluk yang mendapatkan beban khalifah dan amanah di bumi yang nantinya diminta pertanggung jawaban oleh penciptanya.
 - b. Prinsip Ilmu, yaitu seseorang ketika akan mengkonsumsi harus tahu ilmu tentang barang yang akan dikonsumsi dan hukum-hukum yang berkaitan dengannya apakah merupakan sesuatu yang halal atau haram baik ditinjau dari zat, proses maupun tujuannya.
 - c. Prinsip Amaliah, sebagai konsekuensi akidah dan ilmu yang telah diketahui tentang konsumsi Islam tersebut. Seseorang ketika sudah berakidah yang lurus dan berilmu, maka dia akan mengkonsumsi hanya yang halal serta menjauhi yang haram atau *syubhat*.
2. Prinsip Kuantitas, yaitu sesuatu dengan batas-batas kuantitas yang telah dijelaskan dalam syariat Islam, di antaranya:
 - a. Sederhana, yaitu mengkonsumsi yang sifatnya tengah-tengah antara menghamburkan harta dengan baik, tidak bermewah-mewahan, tidak mubazir dan hemat.
 - b. Sesuai antara pemasukan dan pengeluaran, artinya dalam mengkonsumsi harus disesuaikan dengan kemampuan yang dimilikinya bukan besar pasak daripada tiang.
 - c. Menabung dan investasi, artinya tidak semua kekayaan digunakan untuk konsumsi tapi juga disimpan untuk kepentingan pengembangan kekayaan itu sendiri.

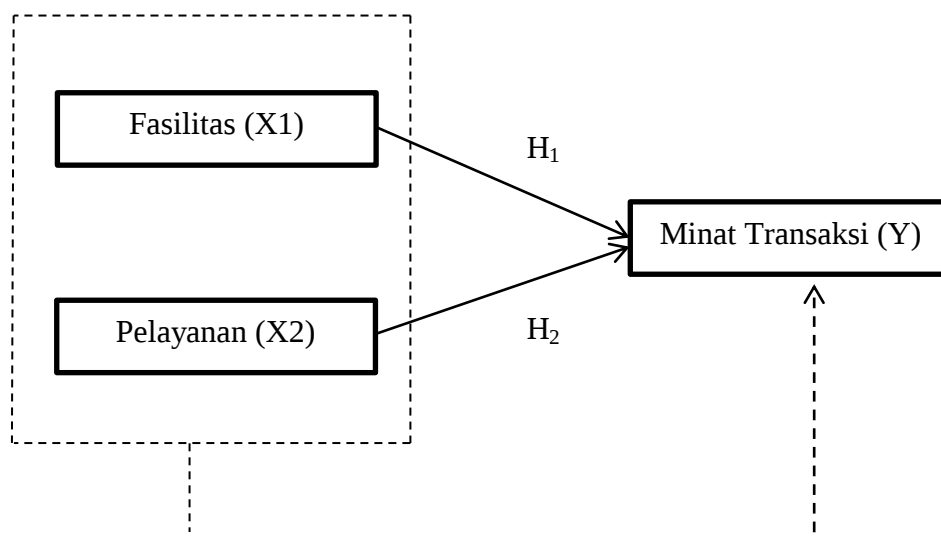
3. Prinsip Prioritas, dimana memperhatikan urutan kepentingan yang harus diprioritaskan agar tidak terjadi ke-*mudharat*-an, yaitu:
 - a. Primer, yaitu mengkonsumsi dasar yang harus terpenuhi agar manusia dapat hidup dan menegakkan kemasalahatan dirinya di dunia dan agamanya serta orang terdekatnya, seperti makanan pokok.
 - b. Sekunder, yaitu mengkonsumsi untuk menambah/meningkatkan tingkat kualitas hidup yang lebih baik misalnya mengkonsumsi madu, susu dan sebagainya.
 - c. Tersier, yaitu untuk memenuhi konsumsi manusia yang jauh lebih membutuhkan.
4. Prinsip sosial, yaitu memperhatikan lingkungan sosial di sekitarnya sehingga tercipta keharmonisan hidup dalam masyarakat, di antaranya:
 - a. Kepentingan umat, yaitu saling menanggung dan menolong sebagaimana bersatunya suatu badan yang apabila sakit pada salah satu anggotanya, maka anggota badan yang lain juga merasakan sakitnya.
 - b. Keteladanan, yaitu memberikan contoh yang baik dalam mengkonsumsi apalagi jika dia adalah seorang tokoh atau pejabat yang banyak mendapat sorotan di masyarakatnya.
 - c. Tidak membahayakan orang lain, yaitu dalam mengkonsumsi justru tidak merugikan dan memberikan *mudharat* ke orang lain seperti merokok.
5. Kaidah lingkungan, yaitu dalam mengkonsumsi harus sesuai dengan kondisi potensi daya dukung Sumber Daya Alam (SDA) dan keberlanjutannya atau tidak merusak lingkungan.
6. Tidak meniru atau mengikuti perbuatan konsumsi yang tidak mencerminkan etika konsumsi Islami seperti suka menjamu dengan tujuan bersenang-senang atau memamerkan kemewahan dan menghabur-hamburkan harta.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Jadi, secara teoritis dapat dijelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.²⁴

Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun kerangka pemikiran sebagai berikut.

Gambar 2.1
Paradigma Penelitian



Keterangan:

————> : Uji T (Parsial)

-----> : Uji F (Simultan)

D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan

²⁴Evi Yupitri, Raina Linda Sari, Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah di Medan , h. 46-60.

pada teori yang relevan, belum berdasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi, hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.²⁵

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah dan kerangka pikir yang telah dikemukakan sebelumnya, maka peneliti merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H₁ : Fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu.
- H₂ : Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu.
- H₃ : Fasilitas dan Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu.

²⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 21 (Cet. XXVIII; Bandung: Alfabeta, 2014), h. 64.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu metode positivistik karena berdasarkan pada filsafat positivisme. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik¹

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*field research*). Jika dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif analisis yaitu penelitian yang memaparkan data yang didapatkan di lapangan dan selanjutnya dilakukan analisis dengan pendekatan landasan teori yang ada sebagai pijakan dalam menganalisis. Selain itu, peneliti menggunakan penelitian kepustakaan guna membantu melengkapi data-data yang dibutuhkan dalam penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini adalah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu yang terletak di Jl. Diponegoro No. 23 Palu. Adapun objek penelitian yakni Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

Lokasi penelitian dianggap representatif terhadap judul yang diangkat peneliti, karena di samping objek yang dianggap tepat, juga memberikan nuansa baru peneliti dalam menambah pengalaman penelitian.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal yang membentuk masalah pokok dalam suatu penelitian.² Populasi yang diteliti harus didefinisikan dengan jelas sebelum

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 21 (Cet. XXVIII; Bandung: Alfabeta, 2014), h. 64.

²Muhammad, *Manajemen Manaje men Pembiayaan Bank Syariah* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), h. 103.

penelitian dilakukan. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palu yang terdiri dari jurusan Ekonomi Syariah dan Perbankan Syariah.

Sampel adalah sebagian individu yang diselidiki dari keseluruhan individu penelitian.³ Sampel yang baik yaitu sampel yang memiliki populasi atau yang representif artinya yang menggambarkan keadaan populasi atau yang mencerminkan populasi secara maksimal tapi walaupun mewakili sampel bukan merupakan duplikat dari populasi. Pada tahap ini peneliti memfokuskan sampel pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAN Palu yang terdiri dari jurusan Ekonomi Syariah dan Perbankan Syariah. Berikut merupakan daftarnya.

Tabel 3.2

Daftar Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah dan Perbankan Syariah

No	Jurusan	Jumlah Mahasiswa
1	Ekonomi Syariah	761
2	Perbankan Syariah	550
Jumlah		1311

Sumber: AKMAH FEBI IAIN Palu, 2019.

Dalam mengetahui jumlah sampel dari suatu populasi maka dapat diketahui dengan rumus Slovin:⁴

$$S = \frac{N}{N(e)^2 + 1}$$

³Cholid Nurboko, Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Cet. XIII; Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 107.

⁴Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis* (Cet. II; Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 78.

Keterangan :

S : Sampel

N : Jumlah populasi

e : Tingkat kesalahan (*error level*) 10%

Sampel yang akan diteliti diambil dengan menggunakan rumus Slovin dengan taraf kesalahan 10%, perhitungan sebagai berikut:

$$S = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{1311}{1+1311(0.1)^2} = 100.$$

Batas kesalahan yang dapat ditolerasi dalam penelitian ini sebesar 10%, sehingga menjadi sampelnya sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Proportionate Stratified Random Sampling*. *Proportionate Stratified Random Sampling*, teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata proporsional.⁵

Tabel 3.3

**Jumlah Populasi dan Sampel Jurusan Ekonomi Syariah
dan Perbankan Syariah**

No	Jurusan	Jumlah Mahasiswa	Jumlah Sampel
1	Ekonomi Syariah	761	58
2	Perbankan Syariah	550	42
Jumlah		1311	100

D. Variabel Penelitian

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu dipahami berbagai unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu

⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 21, h. 82.

penelitian ilmiah yang termuat dalam operasional variabel penelitian. Secara rinci operasionalisasi variabel penelitian adalah sebagai berikut :

1. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel independen dalam penelitian ini ada dua yaitu Fasilitas (X1) dan Pelayanan (X2).

2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel dependen atau variabel terikat dalam penelitian ini yaitu Minat Transaksi (Y).

E. Definisi Operasional

Tabel 3.4
Definisi Operasional

Variabel	Fasilitas (X1)
Deskripsi	Fasilitas merupakan penampilan, sarana dan prasarana, keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan.
Sumber	Chatrin Surya Wijyaningrat, Budiyo, <i>“Pengaruh Fasilitas, Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun”</i> , Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, 4 No 4 (April 2015).
Indikator	1. Kemampuan sarana dan prasarana: kursi dan pendingin ruangan. 2. Penampilan dan keadaan lingkungan sekitarnya: gedung dan lingkungan eksternalnya. 3. Perlengkapan dan peralatan: Anjungan Tunai Mandiri (ATM), peralatan pendukung (pena, kertas buku rekening dan meja).
Pernyataan	1. BRI Syariah Kc memiliki desain yang cocok untuk kegiatan

	transaksi keuangan. 2. BRI Syariah memiliki ruang tunggu yang nyaman bagi mahasiswa/nasabah. 3. BRI Syariah memiliki fasilitas ATM yang cukup untuk memenuhi kebutuhan nasabah/mahasiswa. 4. BRI Syariah memiliki gedung dengan kapasitas jumlah nasabah/mahasiswa yang memadai. 5. BRI Syariah memiliki fasilitas alat pembayaran seperti tiket pembayaran, pulpen, meja yang rapih, menarik dan mudah dipahami.
Variabel	Pelayanan (X2)
Deskripsi	Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan bagi setiap nasabah. Suatu alat ukur kualitas pelayanan disebut <i>servqual</i> (<i>service quality</i>), yaitu <i>tangibles</i> , <i>resposiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>empaty</i> dan <i>reability</i> .
Sumber	Muhtosim Arief, <i>Pemasaran Jasa & Kualitas, Pelayanan</i> (Cet. II; Malayang: Bayu Media Publishing, 2006), h. 117.
Indikator	1. Kehandalan (<i>Reliability</i>) Merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segar, akurat dan memuaskan. 2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) Mencakup pengetahuan kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, risiko atau

	keragu-raguan. 4. Kepedulian (<i>Emphaty</i>) Meliputi kemudahan dalam menjalin relasi komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan. 5. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) Bank Syariah tersebut telah memenuhi pelayanan yang meliputi Meliputi fasilitas, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
Pernyataan	1. BRI Syariah melayani nasabah/mahasiswa dengan baik dan menyelesaikan masalah dengan tepat. 2. BRI Syariah selalu siap sedia dalam memberikan bantuan kepada nasabah/mahasiswa yang kurang mengerti dalam proses perbankan. 3. Sikap dalam melayani karyawan BRI Syariah meyakinkan dan dapat dipercaya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan. 4. BRI Syariah selalu memberikan perhatian dan pemahaman proses transaksi di bank kepada nasabah/mahasiswa untuk menjalin relasi komunikasi yang baik pada nasabah/mahasiswa. 5. BRI Syariah telah memenuhi standar fasilitas dan memiliki karyawan yang selalu berpenampilan menarik dan sopan sesuai syariah.
Variabel	Minat Transaksi (Y)
Deskripsi	Pengaruh eksternal, kesadaran akan kebutuhan, pengenalan produk

	dan evaluasi alternatif adalah hal yang dapat menimbulkan minat beli konsumen. Pengaruh eksternal ini terdiri dari usaha pemasaran dan faktor sosial budaya.
Sumber	Chiffman, Leon dan Kanuk, Leslie Lazar, <i>“Perilaku Konsumen”</i> . (Cet. VII; Jakarta: Indeks, 2008), h. 25.
Indikator	1. Pengenalan produk 2. Kebutuhan 3. Pengaruh Eksternal 4. Kesadaran 5. Faktor Agama
Pernyataan	1. Saya tertarik melakukan transaksi di BRI Syariah karena percaya pada kinerja BRI Syariah. 2. Saya tertarik melakukan transaksi di BRI Syariah karena mampu memenuhi kebutuhan nasabah/mahasiswa. 3. Saya tertarik melakukan transaksi di BRI Syariah karena informasi yang saya dapatkan tentang bank selama berada di FEBI. 4. Saya akan tetap melakukan transaksi di BRI Syariah walaupun saya telah lulus dari IAIN Palu. 5. Saya akan tetap melakukan transaksi di BRI Syariah karena dilihat dari keyakinan saya.

F. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder:

1. Data Primer, data yang diperoleh peneliti dari sumber asli. Dalam hal ini, maka proses pengumpulan datanya perlu dilakukan dengan memperhatikan

siapa sumber utama yang akan dijadikan objek penelitian.⁶ Data yang diperoleh langsung dari penelitian di lapangan, yang sumbernya dari responden dan hasil kuesioner dengan pihak yang bersangkutan.

2. Data sekunder, data yang diperoleh dari sumber internal maupun eksternal. Data sekunder internal ada yang tersedia dalam format siap pakai (seperti yang diperoleh dari *management decision support system*) maupun dalam bentuk yang masih harus diolah lebih lanjut (informasi-informasi yang tersedia dalam faktor penjualan)⁷, yaitu data yang diperoleh dari buku-buku, jurnal, teks majalah brosur dan referensi lainnya yang berkaitan dengan fasilitas, pelayanan, minat transaksi dan data jumlah Mahasiswa FEBI IAIN Palu.

G. Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi, instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik fenomena ini disebut variabel penelitian.⁸

Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Sehingga untuk mengetahui pengukuran jawaban responden pada penelitian ini yang mana menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner, peneliti menggunakan metode skala *Likert*.⁹

⁶Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, h. 103.

⁷*Ibid.*, h. 105.

⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, h. 146.

⁹*Ibid.*, h. 146.

Dalam pengukuran pengaruh karakteristik fasilitas dan pelayanan terhadap minat transaksi pada mahasiswa FEBI, instrumen penelitian menggunakan skala *Likert* dibuat dalam keterangan sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju diberi skor 5

S = Setuju diberi skor 4

KS = Kurang Setuju diberi skor 3

TS = Tidak Setuju diberi skor 2

STS = Sangat Tidak Setuju diberi skor 1

H. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, digunakan beberapa metode antara lain:

1. Observasi

Observasi yaitu melakukan penelitian menggunakan pengamatan dan ingatan dari kejadian di lapangan yang terjadi. Observasi dilakukan pada saat pra survey dengan mengamati kejadian yang terjadi sesuai dengan kejadian di lapangan yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Palu Wolter Monginsidi. Observasi yang dilakukan peneliti adalah observasi berperan serta (*Participant Observation*)¹⁰.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.¹¹

I. Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan metode:

¹⁰*Ibid.*, h. 145.

¹¹*Ibid.*, h. 61.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur suatu sah atau valid tidaknya kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *bivariate* (sederhana) antara masing-masing skor indikator dengan skor konstruk. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan SPSS 23. Kriteria pengukurannya apabila korelasi lebih besar dari 0.3 menggunakan aplikasi SPSS. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Pada penelitian ini jumlah sampel yang dipakai adalah 100 sampel dan besar df dapat dihitung $df = 100-2 = 98$ dan α 0.05 di dapat r tabel 0.196 (dengan uji dua sisi). Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka indikator dinyatakan valid.¹²

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu *Repeated Measure* atau pengukuran ulang dan *One Shot* atau pengukuran sekali saja.¹³ Penelitian ini menggunakan pengukuran sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pernyataan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pernyataan. Untuk mengukur pada penelitian agar dapat dikatakan reliabel dengan uji statistik *Cronbach Alpha* pada SPSS 23. Jika nilai $\alpha > 0.60$ maka reliabel atau konsisten.¹⁴

¹²Imam Gozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (Cet. VIII; Semarang: Universitas Diponegoro, 2013), h. 53.

¹³*Ibid.*, h. 47-48.

¹⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, h.47- 48.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian pada variabel penelitian dengan model regresi, apakah dalam variabel dan model regresinya terjadi kesalahan atau penyakit. Berikut ini macam-macam uji asumsi klasik:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau *ressidual* memiliki distribusi normal.¹⁵ Pengujian normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnos* dengan *SPSS 23*. Pengujian hipotesis sebagai berikut:

H_0 : Distribusi populasi normal, jika probabilitas $> 0,05$, H_0 diterima.

H_a : Distribusi populasi normal, jika probabilitas $< 0,05$, H_a ditolak.

Pengujian lain juga yang digunakan dalam penelitian ini secara praktis dilakukan lewat *output grafik normal probability plot*. Deteksi normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik, dengan dasar pengambilan keputusan adalah:¹⁶

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Dalam

¹⁵Imam Gozali, *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*, h.48.

¹⁶*Ibid.*, h. 160.

penelitian ini untuk menguji apakah ada multikolinearitas dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF).

Kriteria pengambilan keputusan jika nilai koefisien korelasi antar masing-masing variabel independen nilai *tolerance* kurang dari 0,10 atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$ maka menunjukkan adanya multikolinearitas.¹⁷

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian *ressidual* dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Analisis gambar suatu model regresi di anggap tidak terjadi heteroskedistitas jika titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas serta tersebar di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y.¹⁸

4. Uji Analisis Regresi Berganda

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel minat dihubungkan dengan variabel fasilitas dan pelayanan.¹⁹

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

Keterangan :

Y = Minat Transaksi

A = Konstanta

X1 = Fasilitas

X2 = Pelayanan

b = Koefisien Regresi

e = Kesalahan Prediksi

¹⁷*Ibid.*, h. 103- 104.

¹⁸*Ibid.*, h. 139.

¹⁹Kadir, *Statistika Terapan Konsep: Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian* (Cet. III; Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 156.

5. Uji Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Menunjukkan nilai signifikan dari tiap-tiap koefisien regresi terhadap kenyataan yang ada. Uji t dilakukan dengan cara membandingkan t hitung dengan t tabel dengan signifikan 0,05 dengan uji dua pihak.²⁰ Langkah-langkah:

1) Menentukan hipotesis nilai dan alternatif

$H_0 : b_1 = 0$, artinya fasilitas tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat transaksi di BRI Syariah pada mahasiswa FEBI IAIN Palu.

$H_1 : b_1 \neq 0$, artinya fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat transaksi di BRI Syariah pada mahasiswa FEBI IAIN Palu.

$H_0 : b_2 \neq 0$, artinya pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat transaksi di BRI Syariah pada mahasiswa FEBI IAIN Palu.

$H_2 : b_2 \neq 0$, artinya pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat transaksi di BRI Syariah pada mahasiswa FEBI IAIN Palu.

2) Menentukan tingkat signifikan ($\alpha = 0,05$) dan t-tabel

Tingkat signifikan (α) dalam penelitian ini adalah 5% atau 0,05. Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$ dengan uji dua pihak.

3) Kriteria pengujian

Bila t hitung $>$ t tabel H_0 ditolak, artinya bahwa fasilitas atau pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat transaksi di BRI Syariah pada mahasiswa FEBI IAIN Palu.

Bila t hitung $<$ t tabel H_0 diterima, artinya bahwa fasilitas atau pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat transaksi di BRI Syariah pada mahasiswa FEBI.

²⁰*Ibid.*, h. 187.

b. Uji F (Simultan)

Digunakan untuk mengetahui signifikan pengaruh antara dua variabel bebas (fasilitas dan pelayanan) terhadap variabel terikat (minat transaksi) secara bersama-sama sehingga bisa diketahui apakah dengan yang sudah ada dapat diterima atau ditolak.²¹

Adapun kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- 1) $H_0 : b_1 = 0$ artinya bahwa fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat transaksi di BRI Syariah pada mahasiswa FEBI IAIN Palu.

$H_1 : b_1 \neq 0$ artinya bahwa fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat transaksi di BRI Syariah pada mahasiswa FEBI IAIN Palu.

- 2) Menentukan tingkat signifikan $\alpha = 0,05$ dan F tabel

Tingkat signifikan dalam penelitian ini adalah 5% atau 0,05. F tabel dapat dicari dengan menentukan besar derajat pembilang dan derajat penyebut. Untuk derajat pembilang menggunakan k (k adalah banyaknya prediktor), sedangkan derajat penyebut menggunakan n-k-l.

- 3) Kriteria yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

H_0 diterima apabila F-hitung < F-tabel

H_0 ditolak apabila F-hitung > F-tabel

- 4) Perhitungan nilai F

$$F = \frac{R^2 (k+1)}{(1-R^2)(n-k)}$$

Keterangan:

R = Koefisien regresi linear berganda

k = Banyaknya prediktor

²¹*Ibid.*, h. 198-199.

n = Ukuran variabel

c. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independen. Secara umum koefisien determinan untuk data silang (*cross section*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi. Untuk menjelaskan aplikasi dengan menggunakan program SPSS.²²

²²*Ibid.*, h. 200.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Berdasarkan keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 100/L..13/KP.07.6/02/2019 tanggal 14 Februari 2019 telah diangkat dalam jabatan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palu dan telah dilantik oleh Rektor Institut Agama Islam Negeri Palu pada tanggal 15 Februari 2019.¹ Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam mempunyai visi misi sebagai berikut ;

a. Visi

Mewujudkan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang bermutu dan berdaya saing secara global.

b. Misi

1. Memperluas dan memperdalam kajian ilmu keislaman dan ilmu pengetahuan umum secara integratif.
2. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan berbasis iman, ilmu dan kearifan lokal.
3. Peningkatan kualitas layanan akademik dan administratif berbasis IT.
4. Memperluas jaringan kerjasama dengan institusi terkait dibidang keilmuan, kebudayaan, dan teknologi dalam dan luar negeri.
5. Meningkatkan peran serta dalam pemberdayaan masyarakat dibidang ekonomi dan bisnis islam.

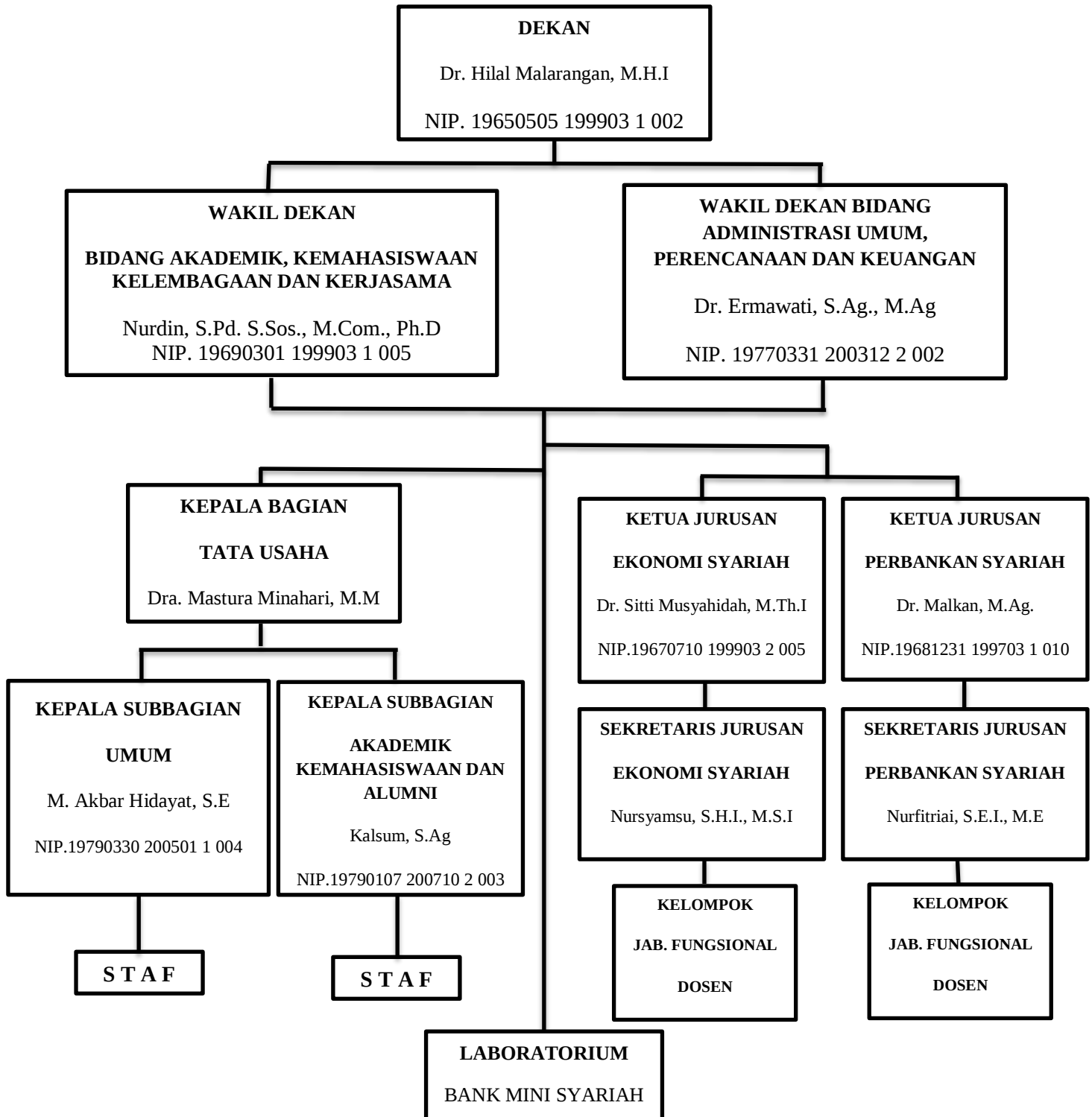
¹Surat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 100/IN.13/KP.07.6/02/2019 Tentang Pengangkatan Dekan Institut Agama Islam Negeri Palu.

c. Tujuan

1. Melahirkan sarjana ekonomi syariah yang memiliki kedalaman spiritual, keluhuran moral, kecerdasan intelektual dan kematangan profesional.
2. Menjadikan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu sebagai motor penggerak pembangunan bangsa di bidang Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Menjadikan FEBI IAIN Palu sebagai *centre of exelence* kajian ilmu-ilmu keislaman dan sains secara integratif

Adapun struktur organisasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam adalah sebagai berikut.

Gambar 4.2
Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Sumber : Kepala Subbagian Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

B. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Deskripsi Kuesioner dan Sampel Penelitian

Dalam bab ini akan menganalisis data yang telah terkumpul, data yang telah dikumpulkan tersebut berupa hasil jawaban responden untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan BRI Syariah Terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palu dengan subjeknya yaitu Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palu. Penelitian dilakukan dengan sampel pada pelaku Mahasiswa FEBI sebanyak 100 pelaku.

Penelitian ini dilakukan selama 1 bulan. Penelitian ini dilakukan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu yang terletak di Jalan Diponegoro, No. 23 Palu. Penulis menemui langsung Mahasiswa FEBI sebab, apabila ada mahasiswa yang kurang mengerti dan ada yang ingin ditanyakan penulis dapat menjelaskan secara langsung.

Penyebaran kuesioner disebarkan oleh peneliti kepada sampel yang diteliti dengan perincian seperti dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.5

Deskripsi Kuesioner

Jumlah Sampel	Kuesioner Disebar	Kuesioner Kembali	Kuesioner Diolah	Persentase
100	100	100	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian, 2019.

Pada Tabel 4.5 di atas, dijelaskan bahwa jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan NIM

Tabel 4.6**Karakteristik Responden Berdasarkan NIM**

No	NIM	Frekuensi	Persentase (%)
1.	2015	15	15.0
2.	2016	63	63.0
3.	2017	12	12.0
4.	2018	10	10.0
Total		100	100

Sumber: Data Primer, diolah SPSS 23, 2019.

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas, dapat dilihat bahwa karakteristik NIM responden berdasarkan NIM 2015 sebanyak 15, NIM 2016 sebanyak 63, NIM 2017 sebanyak 12 responden dan NIM 2018 sebanyak 10 responden. Dapat disimpulkan bahwa NIM 2016 yang berjumlah 63 lebih banyak di antara NIM yang lainnya yakni NIM 2015, NIM 2017, dan NIM 2018.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan

Tabel 4.7**Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan**

No	Jurusan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Ekonomi Syariah	58	58.0
2.	Perbankan Syariah	42	42.0
Total		100	100

Sumber: Data Primer, diolah SPSS 23, 2019.

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas, dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan jurusan, sebanyak 58 responden jurusan Ekonomi Syariah dan sebanyak 42 responden jurusan Perbankan Syariah. Dapat disimpulkan bahwa jumlah responden jurusan Ekonomi Syariah lebih banyak daripada responden jurusan Perbankan Syariah.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.8

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1.	15-20	3	3.0
2.	21-25	97	97.0
3.	26-30	0	0
Total		100	100

Sumber: Data Primer, diolah SPSS 23, 2019.

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas, dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan usia, sebanyak 3 responden yang berusia 15-20 tahun, sebanyak 97 responden yang berusia 21-25 tahun dan sebanyak 0 responden yang berusia 26-30 tahun. Dapat disimpulkan bahwa responden yang berusia 21-25 tahun lebih banyak daripada responden yang berusia 15-20 tahun dan 21-25 tahun.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 9**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki-laki	29	29.0
2.	Perempuan	71	71.0
Total		100	100

Sumber: Data Primer, diolah SPSS 23, 2019.

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas, dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, sebanyak 29 responden berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 71 responden berjenis kelamin perempuan. Dapat disimpulkan bahwa responden jenis kelamin perempuan lebih banyak daripada responden jenis kelamin laki-laki.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji Validitas yaitu mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Syarat minimum untuk memenuhi syarat valid adalah apabila $r = 0.3$ jadi, apabila kurang dari 0.3 maka instrumen tersebut tidak valid.²

²Imam Gozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (Cet. VIII; Semarang; Universitas Diponegoro, 2013), h. 53.

Tabel 4.10**Hasil Uji Validitas (X1) *Item-Total Statistics***

Variabel Fasilitas (X1)	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan
X1.1	0.615	Valid
X1.2	0.712	Valid
X1.3	0.589	Valid
X1.4	0.745	Valid
X1.5	0.541	Valid

Sumber: Data Primer, diolah SPSS 23, 2019.

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, bahwa seluruh instrumen penelitian pernyataan pada variabel Fasilitas (X1) menunjukkan bahwa hasilnya valid karena semua nilai koefisien *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari 0.30.

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas (X2) *Item-Total Statistics*

Variabel Pelayanan (X2)	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan
X2.1	0.535	Valid
X2.2	0.625	Valid
X2.3	0.660	Valid
X2.4	0.752	Valid
X2.5	0.637	Valid

Sumber: Data Primer, diolah SPSS 23, 2019.

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, bahwa seluruh instrumen pernyataan pada variabel Pelayanan (X2) menunjukkan bahwa hasilnya valid karena nilai koefisien *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari 0.30.

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas (Y) *Item-Total Statistics*

Variabel Minat Transaksi (Y)	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan
Y.1	0.730	Valid
Y.2	0.765	Valid
Y.3	0.638	Valid
Y.4	0.772	Valid
Y.5	0.737	Valid

Sumber: Data Primer, diolah SPSS 23, 2019.

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, bahwa seluruh instrumen pernyataan pada variabel Minat Transaksi (Y) menunjukkan bahwa hasilnya valid karena nilai koefisien *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari 0.30.

b. Uji Reliabilitas

Setelah instrumen dalam penelitian ini dinyatakan valid, maka selanjutnya perlu dilakukan uji reliabilitas atau uji keandalan instrumen penelitian.

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan *internal consistency* atau derajat ketepatan jawaban dengan menggunakan koefisien *alpha cronbach* (α). Suatu instrumen disebut reliabel apabila *alpha cronbach* (α) lebih besar dari 0.60. Untuk penelitian ini digunakan SPSS sebagai alternatif pengujian reliabilitas untuk mengetahui konsistensi hasil sebuah jawaban tentang tanggapan responden. Untuk melakukan pengujian reliabilitas penulis menggunakan SPSS 23.³

Tabel 4.13

Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel Penelitian	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Fasilitas (X1)	0.781	Reliabel
2	Pelayanan (X2)	0.783	Reliabel
3	Minat Transaksi (Y)	0.801	Reliabel

Sumber: Data Primer, diolah SPSS 23, 2019.

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, menunjukkan bahwa instrumen secara reliabilitas pada tabel penelitian ini dinyatakan andal, sebab memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.60. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner cukup andal untuk diuji lebih lanjut.

c. Deskripsi Variabel Penelitian

Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan tabulasi data untuk melihat tanggapan responden mengenai variabel-variabel penelitian yaitu Fasilitas dan pelayanan (variabel independen) dan Minat Transaksi (variabel dependen). Selanjutnya dicari rata-rata dari setiap tanggapan responden, untuk

³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* 21 (Cet. XXVIII; Bandung: Alfabet, 2014), h.47- 48.

memudahkan penilaian dari rata-rata tersebut maka dibuat interval. Dalam penelitian ini penulis ini menentukan banyak kelas interval sebanyak 5. Rumus yang digunakan yakni:⁴

Sangat Tidak Setuju = 1.00 – 1.79

Tidak Setuju = 1.80 – 2.59

Kurang Setuju = 2.60 – 3.39

Setuju = 3.40 – 4.19

Sangat Setuju = 4.20 – 5.00

⁴Nana Sudjana, *Metode Statistika*, Edisi Revisi (Cet. VI; Bandung: Tarsito, 2001), h. 79.

1) Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fasilitas (X1)

Variabel Fasilitas (X1) dalam penelitian ini dioperasionalkan ke dalam 5 item pernyataan dalam kuesioner. Adapun hasil tanggapan hasil tanggapan yang dikumpulkan dari 100 responden adalah sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4.14

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fasilitas (X1)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden										N	Total skor	Mean
		STS		TS		KS		S		SS				
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
1	X1.1	0	0	1	1.0	8	8.0	67	67.0	24	24.0	100	414	4.14
2	X1.2	0	0	2	2.0	12	12.0	53	53.0	33	33.0	100	417	4.17
3	X1.3	1	1.0	5	5.0	17	17.0	59	59.0	18	18.0	100	388	3.88
4	X1.4	0	0	2	2.0	28	28.0	58	58.0	12	12.0	100	380	3.8
5	X1.5	0	0	1	1.0	5	5.0	67	67.0	27	27.0	100	419	4.2
Total Mean														4.03

Sumber: Data Primer, diolah SPSS 23, 2019.

Dari hasil penelitian tanggapan responden untuk pernyataan pertama yaitu responden tertarik transaksi di BRI Syariah karena memiliki desain gedung yang cocok, sebanyak 1 responden menjawab tidak setuju, sebanyak 8 responden yang menjawab kurang setuju, sebanyak 66 responden yang menjawab setuju, sebanyak 24 responden yang menjawab sangat setuju dan 0 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi, berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden memiliki nilai rata-rata 4.14 yang yang berarti bahwa tanggapan responden pada pernyataan pertama yaitu setuju.

Tanggapan responden untuk pernyataan kedua yaitu responden tertarik transaksi di BRI Syariah karena memiliki ruang tunggu yang nyaman, sebanyak 2 responden menjawab tidak setuju, sebanyak 12 responden yang menjawab kurang setuju, sebanyak 53 responden yang menjawab setuju, sebanyak 32 responden yang menjawab sangat setuju dan 0 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi, berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden memiliki nilai rata-rata 4.17 yang yang berarti bahwa tanggapan responden pada pernyataan kedua yaitu setuju.

Tanggapan responden untuk pernyataan ketiga yaitu responden tertarik transaksi di BRI Syariah karena memiliki fasilitas ATM yang cukup, sebanyak 5 responden menjawab tidak setuju, sebanyak 17 responden yang menjawab kurang setuju, sebanyak 58 responden yang menjawab setuju, sebanyak 18 yang menjawab sangat setuju dan 1 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi, berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden memiliki nilai rata-rata 3.88 yang yang berarti bahwa tanggapan responden pada pernyataan ketiga yaitu setuju.

Tanggapan responden untuk pernyataan keempat yaitu responden tertarik transaksi di BRI Syariah karena memiliki gedung dengan kapasitas jumlah nasabah, sebanyak 2 responden menjawab tidak setuju, sebanyak 28 responden yang menjawab kurang setuju, sebanyak 57 responden yang menjawab setuju, sebanyak 12 yang menjawab sangat setuju dan 0 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi, berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden memiliki nilai rata-rata 3.8 yang yang berarti bahwa tanggapan responden pada pernyataan keempat yaitu setuju.

Tanggapan responden untuk pernyataan kelima yaitu responden tertarik transaksi di BRI Syariah karena memiliki fasilitas alat pembayaran yang rapih,

menarik dan memadai, sebanyak 1 responden menjawab tidak setuju, sebanyak 5 responden yang menjawab kurang setuju, sebanyak 67 responden yang menjawab setuju, sebanyak 26 responden yang menjawab sangat setuju dan 0 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi, berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden memiliki nilai rata-rata 4.2 yang berarti bahwa tanggapan responden pada pernyataan kelima yaitu setuju.

Pada Tabel 4.14 di atas, dapat disimpulkan bahwa tanggapan jawaban responden dari lima item pernyataan terhadap variabel Fasilitas yaitu berada pada daerah setuju yaitu dengan nilai rata-rata 4.03 menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap variabel Fasilitas yaitu setuju atas lima item pernyataan yang ada di kuesioner.

2) Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan
(X2)

Tabel 4.15

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan (X2)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden										N	Total skor	Mean
		STS		TS		KS		S		SS				
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
1	X2.1	0	0	1	1.0	9	9.0	49	49.0	41	41.0	100	430	4.3
2	X2.2	0	0	0	0	4	4.0	59	59.0	37	37.0	100	433	4.33
3	X2.3	0	0	1	1.0	5	5.0	59	59.0	35	35.0	100	428	4.28
4	X2.4	1	1.0	0	0	7	7.0	62	62.0	30	30.0	100	420	4.2
5	X2.5	1	1.0	1	1.0	2	2.0	60	60.0	36	36.0	100	429	4.29
Total Mean														4.28

Sumber: Data Primer, diolah SPSS 23, 2019.

Dari hasil penelitian tanggapan responden untuk pernyataan pertama yaitu responden tertarik transaksi di BRI Syariah karena melayani mahasiswa dengan baik dan menyelesaikan masalah dengan cepat, sebanyak 1 responden menjawab tidak setuju, sebanyak 9 responden yang menjawab kurang setuju, sebanyak 49 responden yang menjawab setuju, sebanyak 41 yang menjawab sangat setuju dan 0 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi, berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden memiliki nilai rata-rata 4.3 yang berarti bahwa tanggapan responden pada pernyataan pertama yaitu setuju.

Tanggapan responden untuk pernyataan kedua yaitu responden tertarik transaksi di BRI Syariah karena selalu siap sedia dalam memberikan bantuan kepada mahasiswa yang kurang mengerti dalam perbankan, sebanyak 0 responden

menjawab tidak setuju, sebanyak 4 responden yang menjawab kurang setuju, sebanyak 59 responden yang menjawab setuju, sebanyak 37 yang menjawab sangat setuju dan 0 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi, berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden memiliki nilai rata-rata 4.33 yang berarti bahwa tanggapan responden pada pernyataan kedua yaitu sangat setuju.

Tanggapan responden untuk pernyataan ketiga yaitu responden tertarik transaksi di BRI Syariah karena memiliki karyawan yang meyakinkan dan dapat dipercaya, sebanyak 1 responden menjawab tidak setuju, sebanyak 5 responden yang menjawab kurang setuju, sebanyak 59 responden yang menjawab setuju, sebanyak 35 responden yang menjawab sangat setuju dan 0 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi, berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden memiliki nilai rata-rata 4.28 yang berarti bahwa tanggapan responden pada pernyataan ketiga yaitu sangat setuju.

Tanggapan responden untuk pernyataan keempat yaitu responden tertarik transaksi di BRI Syariah karena selalu memberikan perhatian dan pemahaman kepada mahasiswa untuk menjalin relasi komunikasi yang baik, sebanyak 0 responden menjawab tidak setuju, sebanyak 7 responden yang menjawab kurang setuju, sebanyak 62 responden yang menjawab setuju, sebanyak 30 yang menjawab sangat setuju dan 1 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi, berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden memiliki nilai rata-rata 4.2 yang berarti bahwa tanggapan responden pada pernyataan keempat yaitu sangat setuju.

Tanggapan responden untuk pernyataan kelima yaitu responden tertarik transaksi di BRI Syariah karena memiliki karyawan yang selalu berpenampilan menarik dan sopan sesuai syariah, sebanyak 1 responden menjawab tidak setuju,

sebanyak 2 responden yang menjawab kurang setuju, sebanyak 60 responden yang menjawab setuju, sebanyak 36 yang menjawab sangat setuju dan 1 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi, berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden memiliki nilai rata-rata 4.29 yang berarti bahwa tanggapan responden pada pernyataan kelima yaitu sangat setuju.

Pada Tabel 4.15 di atas, dapat disimpulkan bahwa tanggapan jawaban responden dari lima item pernyataan terhadap variabel Pelayanan yaitu berada pada daerah sangat setuju yaitu dengan nilai rata-rata 4.28 menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap variabel Pelayanan yaitu sangat setuju atas lima item pernyataan yang ada di kuesioner.

3) Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Minat Transaksi (Y)

Tabel 4.16

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Minat Transaksi (Y)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden										N	Total skor	Mean
		STS		TS		KS		S		SS				
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
1	Y.1	0	0	0	0	2	2.0	63	63.0	35	35.0	100	433	4.33
2	Y.2	0	0	0	0	10	10.0	55	55.0	35	35.0	100	425	4.25
3	Y.3	1	1.0	1	1.0	6	6.0	56	56.0	36	36.0	100	425	4.25
4	Y.4	0	0	0	0	10	10.0	64	64.0	26	26.0	100	416	4.16
5	Y.5	0	0	0	0	6	6.0	66	66.0	28	28.0	100	422	4.22
Total Mean														4.24

Sumber: Data Primer, diolah SPSS 23, 2019.

Dari hasil penelitian tanggapan responden untuk pernyataan pertama yaitu responden tertarik transaksi di BRI Syariah karena percaya pada kinerjanya, sebanyak 0 responden menjawab tidak setuju, sebanyak 2 responden yang menjawab kurang setuju, sebanyak 63 responden yang menjawab setuju, sebanyak 35 yang menjawab sangat setuju dan 0 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi, berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden memiliki nilai rata-rata 4.33 yang berarti bahwa tanggapan responden pada pernyataan pertama yaitu setuju.

Tanggapan responden untuk pernyataan kedua yaitu responden tertarik transaksi di BRI Syariah karena mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa,

sebanyak 0 responden menjawab tidak setuju, sebanyak 10 responden yang menjawab kurang setuju, sebanyak 55 responden yang menjawab setuju, sebanyak 35 yang menjawab sangat setuju dan 0 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi, berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden memiliki nilai rata-rata 4.25 yang berarti bahwa tanggapan responden pada pernyataan kedua yaitu sangat setuju.

Tanggapan responden untuk pernyataan ketiga yaitu responden tertarik transaksi di BRI Syariah karena mendapatkan informasi tentang bank, sebanyak 1 responden menjawab tidak setuju, sebanyak 6 responden yang menjawab kurang setuju, sebanyak 56 responden yang menjawab setuju, sebanyak 36 responden yang menjawab sangat setuju dan 0 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi, berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden memiliki nilai rata-rata 4.25 yang berarti bahwa tanggapan responden pada pernyataan ketiga yaitu sangat setuju.

Tanggapan responden untuk pernyataan keempat yaitu responden tertarik transaksi di BRI Syariah meskipun telah lulus dari IAIN Palu, sebanyak 0 responden menjawab tidak setuju, sebanyak 10 responden yang menjawab kurang setuju, sebanyak 64 responden yang menjawab setuju, sebanyak 26 responden yang menjawab sangat setuju dan 0 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi, berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden memiliki nilai rata-rata 4.16 yang berarti bahwa tanggapan responden pada pernyataan keempat yaitu setuju.

Tanggapan responden untuk pernyataan kelima yaitu responden tertarik transaksi di BRI Syariah karena melihat dari keyakinan, sebanyak 0 responden menjawab tidak setuju, sebanyak 6 responden yang menjawab kurang setuju, sebanyak 66 responden yang menjawab setuju, sebanyak 28 responden yang

menjawab sangat setuju dan 0 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi, berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden memiliki nilai rata-rata 4.22 yang yang berarti bahwa tanggapan responden pada pernyataan kelima yaitu sangat setuju.

Pada Tabel 4.16 di atas, dapat disimpulkan bahwa tanggapan jawaban responden dari lima item pernyataan terhadap variabel Pelayanan yaitu berada pada daerah sangat setuju yaitu dengan nilai rata-rata 4.24 menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap variabel Pelayanan yaitu sangat setuju atas lima item pernyataan yang ada di kuesioner.

3. Uji Asumsi Klasik

Sebelum metode regresi digunakan dalam pengujian hipotesis, terlebih dahulu model tersebut akan diuji apakah memenuhi asumsi klasik atau tidak. Asumsi klasik dimaksudkan untuk mengetahui apakah koefisien regresi yang didapatkan telah shahih (benar dan dapat diterima), serta menghindari kemungkinan adanya pelanggaran asumsi klasik yang merupakan asumsi dasar dalam metode analisis. Dengan demikian dapat diharapkan pengambilan keputusan hasil uji statistik mendekati nilai estimasi yang sebenarnya.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang disajikan untuk dianalisis lebih lanjut berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

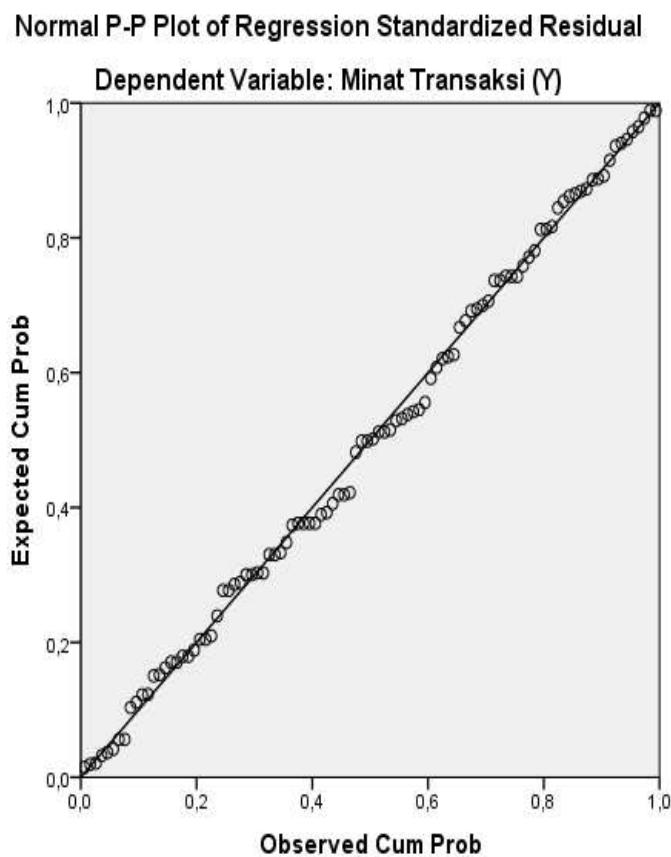
Pengujian ini secara praktis dilakukan lewat *output grafik normal probability plot*. Deteksi normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik, dengan dasar pengambilan keputusan adalah:⁵

⁵Imam Gozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*, h. 160.

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Berikut hasil uji normalitas dengan melihat grafik normal *probability plot*.

Gambar 4.2

Hasil Uji Normalitas



Sumber: Hasil Olah Data SPSS 23, 2019.

Dari grafik Normal *P-Plot* di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti garis diagonal maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini layak dipakai dan memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Dalam penelitian ini untuk menguji apakah ada multikolinearitas dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF).

Kriteria pengambilan keputusan jika nilai koefisien korelasi antar masing-masing variabel independen nilai *tolerance* kurang dari 0.10 atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$ maka menunjukkan adanya multikolinearitas.⁶ Kriteria pengujian dapat dilihat pada nilai-nilai toleransi dan VIF pada hasil uji multikolinearitas untuk masing-masing variabel independen pada tabel berikut:

Tabel 4.17

Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Colinearity Statistics	
	<i>Tolerance</i>	VIF
Fasilitas (X1)	0.665	1.504
Pelayanan (X2)	0.665	1.504

Sumber: Data Primer, diolah SPSS 23, 2019.

Hasil uji Multikolinearitas pada Tabel 4.17 di atas, antar variabel bebas menunjukkan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) masing-masing variabel bebas tidak lebih dari 10 yaitu pada variabel Fasilitas sebesar 1.504 dan Pelayanan sebesar 1.504. Selain itu, nilai *tolerance* dari masing-masing variabel tidak kurang dari 0.1 yaitu sebesar 0.665. Dengan demikian dapat disimpulkan antara variabel Fasilitas dan Pelayanan tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi tersebut.

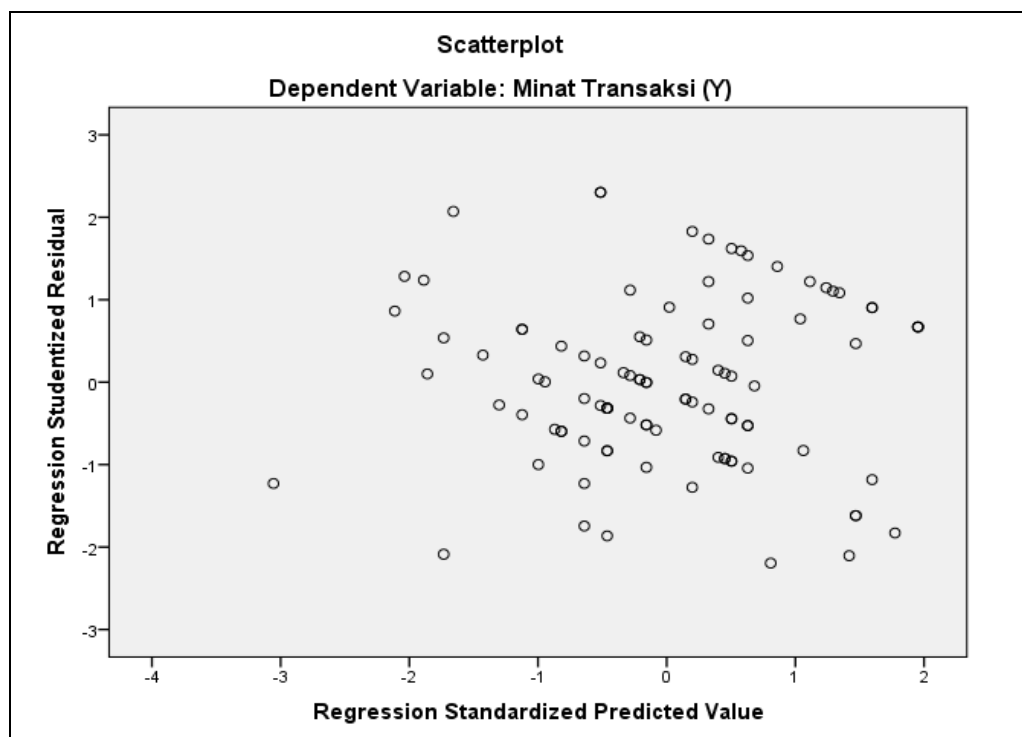
⁶*Ibid.*, h. 103-104.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Analisis gambar suatu model regresi di anggap tidak terjadi heteroskedistitas jika titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas serta tersebar di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y.⁷ Dasar analisis heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

Gambar 4.3

Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Olah Data SPSS 23, 2019.

Gambar 4.3 di atas, memperlihatkan titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas serta tersebar di atas maupun di

⁷*Ibid.*, h. 139.

bawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak digunakan.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor atau variabel yang digunakan dalam model penelitian yaitu Fasilitas dan Pelayanan BRI Syariah Terhadap Minat Transaksi Mahasiswa FEBI IAIN Palu. Dalam melakukan pengujian regresi linear berganda, peneliti menggunakan bantuan SPSS 23. Berdasarkan data yang dikumpulkan penelitian ini serta telah dianalisis, diperoleh hasil uji regresi linear berganda pada tabel berikut:

Tabel 4.18

Hasil Regresi Linear Berganda

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>
	B
<i>Constant</i>	8.166
Fasilitas (X1)	0.230
Pelayanan (X2)	0.393

Sumber: Data Primer, diolah SPSS 23, 2019.

Dari hasil pengujian dengan menggunakan regresi linear berganda sebagaimana nilai-nilai yang ditunjukkan Tabel 4.18 di atas, maka dapat disusun persamaan regresi linear berganda dari pengaruh Fasilitas dan Pelayanan BRI Syariah terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palu, yaitu:

$$Y = 8.166 + 0.230 X_1 + 0.393 X_2 + e$$

Hasil pengujian di atas menunjukkan, dimana nilai konstanta 8.166 yang berarti bahwa tanpa adanya fasilitas dan pelayanan BRI Syariah maka Minat Transaksi Mahasiswa FEBI IAIN Palu memiliki persepsi positif.

Selanjutnya koefisien regresi variabel Fasilitas (X1) sebesar 0.230 memberikan arti terdapat pengaruh positif antara Fasilitas dengan Minat Transaksi Mahasiswa FEBI IAIN Palu artinya jika Fasilitas mengalami peningkatan maka Minat Transaksi Mahasiswa FEBI IAIN Palu mengalami peningkatan sebesar 23%.

Koefisien regresi variabel Pelayanan (X2) sebesar 0.393 memberikan arti terdapat pengaruh positif antara Pelayanan dengan Minat Transaksi Mahasiswa FEBI IAIN Palu artinya jika Pelayanan mengalami peningkatan maka Minat Transaksi Mahasiswa FEBI IAIN Palu mengalami peningkatan sebesar 39.3%.

5. Hasil Pengujian Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Uji T (parsial) menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu sama lain variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen. Uji T dilakukan dengan cara membandingkan T hitung dengan t tabel dengan signifikan 0.05 dengan uji dua pihak.⁸ Adapun hasil uji T menggunakan SPSS 23, sebagai berikut:

Tabel 4.19

Hasil Uji T

Model	T	Signifikan
Fasilitas (X1)	2.300	0.024
Pelayanan (X2)	3.680	0.000

Sumber: Data Primer, diolah SPSS 23, 2019.

⁸Kadir, *Statistika Terapan Konsep: Contoh dan Analisis Data Dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian* (Cet. III; Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 187.

1) Pengaruh Fasilitas (X1) BRI Syariah Terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palu

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah “terdapat Pengaruh Fasilitas (X1) BRI Syariah Terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palu”. Pengujian Hipotesis menggunakan SPSS 23 tingkat signifikan (α) dalam penelitian ini adalah 5% atau 0.05 dengan uji dua pihak. Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan (df) = $n-k-1 = 100-2-1 = 97$. Berdasarkan tabel t pada $\alpha = 5\%$ dapat diketahui nilai t tabel dengan $df = 97$ adalah 1.98.

Maka diperoleh t hitung sebesar 2.300 sedangkan t tabel sebesar 1.98 dengan demikian t hitung $>$ t tabel maka hipotesis pertama (H_1) diterima dan nilai signifikan lebih kecil dari tingkat signifikan yaitu $0.024 < 0.05$ yang menunjukkan bahwa Fasilitas BRI Syariah berpengaruh positif dan parsial Terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palu.

2) Pengaruh Fasilitas (X1) BRI Syariah Terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palu

Pengujian hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah “terdapat Pengaruh Pelayanan (X2) BRI Syariah Terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palu”. Pengujian Hipotesis menggunakan SPSS 23 tingkat signifikan (α) dalam penelitian ini adalah 5% atau 0.05 dengan uji dua pihak. Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan (df) = $n-k-1 = 100-2-1 = 97$. Berdasarkan tabel t pada $\alpha = 5\%$ dapat diketahui nilai t tabel dengan $df = 97$ adalah 1.98.

Maka diperoleh t hitung sebesar 3.680 sedangkan t tabel sebesar 1.98 dengan demikian t hitung $>$ t tabel maka hipotesis pertama (H_2) diterima dan nilai signifikan lebih kecil dari tingkat signifikan yaitu $0.000 < 0.05$ yang menunjukkan

bahwa Pelayanan BRI Syariah berpengaruh positif dan parsial Terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palu.

b. Uji F (Simultan)

Uji F (simultan) ditunjukkan dengan hasil perhitungan F est. Uji F digunakan untuk menjawab pertanyaan bagaimana pengaruh variabel independen (Fasilitas dan Pelayanan) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Minat Transaksi). Adapun hasil regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS 23, sebagai berikut:

Tabel 4.20

Hasil Uji F

Model	Df	F	Signifikan
Regresion	2	21.538	0.000 ^b
Residual	97		

Sumber: Data Primer, diolah SPSS 23, 2019.

Pengujian hipotesis ketiga (H_3) dalam penelitian ini adalah “terdapat pengaruh positif dan simultan antara Fasilitas dan Pelayanan BRI Syariah terhadap minat transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palu. Pengujian hipotesis menggunakan bantuan SPSS 23. Tingkat signifikan dalam penelitian ini adalah 5% atau 0.05. f tabel dapat dicari dengan menentukan besar derajat pembilang dan derajat penyebut. Untuk derajat pembilang menggunakan k (k adalah banyaknya predator), sedangkan derajat penyebut menggunakan $n-k-1 = 100-2-1 = 97$, seperti yang dapat dilihat pada tabel. Berdasarkan tabel f dan df penyebut 97 adalah 3.09.

Maka diperoleh hasil nilai F hitung = 21.538 dengan tingkat signifikan 5% dan df ($n-k-1$) $100-2-1 = 97$, maka didapatkan F tabel sebesar 3.09, maka H_0 ditolak dan Hipotesis ketiga (H_3) diterima karena F hitung > F tabel dengan tingkat signifikan 0.000 lebih kecil dari 0.05. Artinya Fasilitas dan Pelayanan BRI

Syariah berpengaruh positif dan simultan terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palu.

6. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi memiliki fungsi untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (Fasilitas dan Pelayanan yang dimiliki BRI Syariah) terhadap variabel dependen (Minat Transaksi) dengan melihat *R Square*. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.21

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	<i>R Square</i>
Regresion	0.308

Sumber: Data Primer, diolah SPSS 23, 2019.

Hasil analisis data pada tabel 4.21 di atas, menunjukkan bahwa variabel minat transaksi terlihat bahwa *R Square* sebesar 0.308 atau 30.8%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu Fasilitas dan Pelayanan yang diberikan BRI Syariah hanya mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 30.8% sisanya 0.692 atau 69.2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada atau tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Fasilitas dan Pelayanan BRI Syariah terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu.

1. Pengaruh Fasilitas BRI Syariah Terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palu

Hasil pengujian hipotesis pertama (H_1) bahwa variabel Fasilitas (X_1) BRI Syariah berpengaruh positif dan parsial terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palu. Melalui hasil perhitungan

yang telah dilakukan dengan SPSS 23 diperoleh nilai t hitung sebesar 2.300 yang menunjukkan nilai t hitung $> t$ tabel ($2.300 > 1.98$) uji dua pihak dengan taraf signifikan variabel Fasilitas sebesar 0.024 hal ini berarti di bawah 0.05, dengan demikian hipotesis pertama (H_1) diterima dan H_0 ditolak sehingga mengindikasikan bahwa Fasilitas BRI Syariah berpengaruh positif dan parsial terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEBI) Islam IAIN Palu. Hasil ini didukung dengan tanggapan jawaban responden dari lima item pernyataan terhadap variabel Fasilitas yaitu berada pada daerah setuju yaitu dengan nilai rata-rata 4.03 menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap variabel Fasilitas yaitu setuju.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahmad Abdillah Reza (2017) yang menemukan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap minat transaksi di Bank syariah Mandiri *Payment Point* UIN Intan Lampung pada Mahasiswa FEBI Angkatan 2013-2016. Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang diberikan oleh Bank untuk nasabah, bahwa tempat (gedung) bank menarik, nyaman dan lengkap menjadi alasan nasabah yang menjadi daya tarik bagi mereka.⁹

Fasilitas yang diberikan oleh BRI Syariah Wolter Monginsidi Palu pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palu sebagai nasabah maupun non nasabah akan mempengaruhi untuk melakukan transaksi pada BRI Syariah itu sendiri. Hal ini sesuai indikator yang dijelaskan oleh Chatrin Surya yaitu penampilan, keadaan lingkungan eksternal, kemampuan sarana prasarana, perlengkapan dan peralatan.¹⁰ Dari indikator tersebut diturunkan

⁹Ahmad Abdilla Reza, Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. (Lampung: 2017), http://repository.radenintan.ac.id/1570/1/SKRIPSI_FULL_REZA.pdf, diakses 14 Oktober 2019.

¹⁰Chatrin Surya Wijyaningratri, Budiyanto, Pengaruh Fasilitas, Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun. Jurnal Dan Riset Manajemen, 4 No 4, (April 2015), h. 4.

menjadi beberapa pernyataan seperti dengan adanya tampilan gedung yang cocok untuk kegiatan transaksi keuangan, kapasitas gedung yang memadai, ruang tunggu yang nyaman mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang cukup dan fasilitas pendukung alat transaksi di bank. Hasil dari lima pernyataan pada variabel fasilitas kelimanya menunjukkan hasil setuju dari jawaban kuesioner. Maka Mahasiswa FEBI akan menggunakan dan menganggap fasilitas yang telah disediakan di BRI Syariah menghasilkan hasil yang positif bagi penggunaanya.

2. Pengaruh Pelayanan BRI Syariah Terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palu

Hasil pengujian hipotesis kedua (H_2) bahwa variabel Pelayanan (X_2) BRI Syariah berpengaruh positif dan parsial terhadap terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palu. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan dengan *SPSS 23* diperoleh nilai t hitung sebesar 3.680 yang menunjukkan nilai t hitung $> t$ tabel ($3.680 > 1.98$) uji dua pihak dengan taraf signifikan variabel Pelayanan sebesar 0.000 hal ini berarti di bawah 0.05, dengan demikian hipotesis pertama (H_2) diterima dan H_0 ditolak sehingga mengindikasikan bahwa Pelayanan BRI Syariah berpengaruh positif dan parsial terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu. Hasil ini didukung dengan tanggapan jawaban responden dari lima item pernyataan terhadap variabel Pelayanan yaitu berada pada daerah setuju yaitu dengan nilai rata-rata 4.28 menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap variabel Fasilitas yaitu sangat setuju.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ayu Wandira (2018) yang menemukan bahwa Pelayanan berpengaruh positif terhadap minat menabung di Bank Syariah Mandiri Kcp Teluk Betung Bandar Lampung. Pelayanan adalah setiap tindakan atau keinginan

yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain, tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan untuk memberikan kemudahan atas jual beli barang atau jasa.¹¹

Berdasarkan teori Muhtosin Arief pada kualitas pelayanan yang disusun pada indikator *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (daya taggap), *assurance* (jaminan), *empaty* (kepedulian), dan *tangibles* (bukti fisik)¹² yang diturunkan menjadi beberapa pernyataan yaitu melayani nasabah dengan baik, selalu siap sedia memberikan bantuan kepada mahasiswa dalam transaksi, pegawai bank yang dapat dipercaya dalam memberikan informasi transaksi, menjalin relasi komunikasi yang baik, pegawai bank berpenampilan sesuai syariah. Pada lima pernyataan pelayanan tersebut menyatakan seluruhnya menunjukkan sangat setuju pada hasil jawaban kuesioner. Dengan baiknya pelayanan yang diberikan oleh BRI Syariah kepada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palu akan membuat Mahasiswa tertarik untuk melakukan transaksi di BRI Syariah Wolter Monginsidi Palu. Begitupun sebaliknya jika pelayanan yang buruk diberikan oleh BRI Syariah kepada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palu akan membuat Mahasiswa menurunkan minat untuk melakukan transaksi di BRI Syariah Wolter Monginsidi Palu.

3. Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan BRI Syariah Terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palu

Pengujian hipotesis pertama (H_1) dan hipotesis kedua (H_2) sudah dijelaskan keduanya mempunyai pengaruh yang parsial terhadap minat transaksi

¹¹Ayu Wandira, Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung di Bank Syariah (Studi pada Bank Syariah Mandiri Kcp Teluk Betung Bandar Lampung), (Lampung: 2018), <http://repository.radenintan.ac.id/4321/1/SKRIPSI.pdf>, diakses 14 Oktober 2019.

¹²Muhtosin Arief. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, (Cet. I; Malang: Bayu Media Publishing, 2006, h. 117.

di BRI Syariah pada mahasiswa FEBI IAIN Palu. Dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh BRI Syariah mempunyai pengaruh parsial terhadap minat transaksi di BRI Syariah pada mahasiswa FEBI IAIN Palu.

Hasil pengujian hipotesis ketiga (H_3) bahwa variabel Fasilitas dan Pelayanan positif dan simultan terhadap Minat Transaksi Mahasiswa FEBI dapat diwakili analisis regresi berganda dengan menggunakan uji F. Hal ini ditunjukkan oleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($21.538 > 3.09$) dan $P-Value$ $0.000 < 0.050$ ini berarti Hipotesis ketiga (H_3) diterima dan H_0 ditolak. Menunjukkan bahwa variabel fasilitas dan pelayanan BRI Syariah berpengaruh simultan terhadap minat transaksi mahasiswa FEBI IAIN Palu.

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi antara masing-masing variabel dapat diwakili oleh koefisien determinasi. Hasil koefisien determinasi oleh variabel fasilitas dan pelayanan yang dimiliki oleh BRI Syariah yang dinotasikan dalam besarnya *R square* adalah sebesar 0.308 atau 30.8%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu Fasilitas dan Pelayanan yang diberikan BRI Syariah hanya mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 30.8% sisanya 69.2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada atau tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Abdillah Reza (2017) yang menemukan bahwa ada pengaruh secara parsial fasilitas dan pelayanan terhadap minat transaksi mahasiswa di BRI Syariah. Semakin lengkap fasilitas dan pelayanan yang dirasakan nasabah, semakin yakin nasabah terhadap transaksi di Bank Syariah dan timbullah rasa minat untuk menabung di bank Syariah.

Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada

eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan. Fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang dan ruang tempat kerja. Fasilitas yang baik pada BRI Syariah dapat menunjukkan eksistensinya kepada Mahasiswa FEBI untuk menimbulkan rasa minat transaksi di BRI Syariah terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan lima pernyataan kuesioner yang berdasarkan indikator penampilan, kemampuan sarana prasarana, perlengkapan dan peralatan didapatkan hasil setuju.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Suatu alat ukur kualitas pelayanan yaitu *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya taggap), *assurance* (jaminan), *empaty* (kepedulian), dan *tangibles* (bukti fisik). Bahwa dengan pelayanan yang dapat diandalkan, cepat tanggap, dapat dipercaya, menjalin komunikasi yang baik dan sopan sesuai syariah dapat membuat mahasiswa FEBI berminat untuk transaksi di BRI Syariah. Hal ini terbukti dari hasil kuesioner berdasarkan indikator kualitas pelayanan menunjukkan jawaban responden terhadap variabel pelayanan sangat setuju.

Minat adalah aspek kejiwaan dan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktivitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik pada sesuatu. Indikator untuk melihat pengaruh minat yaitu, pengenalan produk, kebutuhan, pengaruh eksternal, kesadaran dan faktor sosial dan budaya. Dari indikator tersebut dapat diturunkan menjadi lima pernyataan yaitu minat transaksi dikarenakan percaya kinerja BRI Syariah, dapat memenuhi kebutuhan dalam transaksi keuangan, pengenalan dari perkuliahan, tetap menggunakan jasa BRI Syariah walaupun telah lulus dari IAIN Palu dan transaksi dilihat dari keyakinan terbukti bahwa hasil dari lima pernyataan pada kuesioner menunjukkan

sangat setuju. Bahwa minat mahasiswa untuk transaksi di BRI Syariah termasuk tinggi.

Berdasarkan pemamaparan di atas, sudah jelas bahwa hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh Fasilitas dan Pelayanan BRI Syariah terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEBI) IAIN Palu. Adanya temuan penelitian ini, BRI Syariah dapat lebih meningkatkan lagi fasilitas dan kualitas pelayanan agar dapat menimbulkan rasa minat untuk bertransaksi pada mahasiswa dan dapat memenangi persaingan bisnis antara lembaga keuangan bank lainnya.

4. Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan BRI Syariah Terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu Menurut Perspektif Ekonomi Islam

Pada dasarnya, kebanyakan orang beranggapan bahwa konsumsi dan pengeluaran adalah faktor utama yang berperan penting dalam pertumbuhan ekonomi. Namun, anggapan tersebut sebenarnya kurang tepat karena yang lebih berperan dalam pertumbuhan ekonomi sebenarnya adalah *saving* dan produksi. Hal ini dapat dijelaskan melalui perumpamaan bahwa jika anda hanya melakukan kegiatan konsumsi yaitu membeli barang-barang seperti rumah, mobil dan berbelanja maka anda hanya akan menambah jumlah tagihan kartu kredit dan beban pembayaran. Keadaan ini akan berbanding terbalik apabila anda melakukan penghematan uang dengan cara menyimpan dan menggunakannya sebagai modal untuk membuka suatu usaha atau bisnis. Dengan usaha atau bisnis yang dijalankan, secara otomatis anda telah melakukan kegiatan produksi selain hanya melakukan konsumsi. Maka dari itu, setiap konsumsi harus diiringi dengan produksi dan akan lebih baik apabila memperbanyak jumlah produksi jika dibandingkan dengan jumlah konsumsi. Produksi yang dihasilkan secara terus

menerus akan berdampak besar bagi pertumbuhan ekonomi. Namun pada kenyataannya, kegiatan konsumsi umum banyak dilakukan oleh orang namun tanpa diimbangi dengan kegiatan produksi. Dengan kata lain orang hanya terbiasa *spend* tanpa *produce*.

Hal-hal yang termasuk ke dalam kategori konsumsi sangat beragam salah satunya adalah kegiatan membeli segala bentuk produk dan jasa. Namun, sebagian besar masyarakat umumnya menganggap konsumsi hanya berkaitan dengan makanan dan minuman. Padahal kenyataannya, kegiatan konsumsi tersebut dapat dijelaskan dengan sangat luas. Kegiatan konsumsi tentunya tidak lepas dari kaitannya dengan masyarakat, karena seseorang pasti melakukan kegiatan konsumsi untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Kegiatan konsumsi merupakan tindakan pemakaian barang-barang hasil produksi meliputi pakaian, makanan, rumah, mobil dan lain sebagainya. Seseorang pasti melakukan pertimbangan terlebih dahulu sebelum melakukan kegiatan konsumsi atau pembelian suatu barang atau jasa.

Demikian halnya dengan pemanfaatan fasilitas dan pelayanan dalam suatu perusahaan di bidang jasa seperti Bank, untuk memanfaatkan fasilitas dalam Bank tersebut, nasabah terlebih dahulu harus mengetahui produk-produk apa saja yang ditawarkan dalam bank tersebut dan untuk menjawab pertanyaan dari nasabah, perlulah bank untuk memperkenalkan dan mempromosikan produk yang ada dalam bank. Untuk menarik minat transaksi nasabah perlulah pihak Bank melengkapi fasilitas yang dibutuhkan calon nasabah atau nasabah. Selain fasilitas yang lengkap dapat menarik minat calon nasabah atau nasabah untuk bertransaksi, diperlukan juga pelayanan yang baik dari pihak Bank terutama Bank Syariah, yang tentunya harus sesuai syariah. Pemanfaatan fasilitas dan pelayanan merupakan pemanfaatan konsumsi jasa oleh pihak Bank.

Secara sederhana, konsumsi dalam ilmu ekonomi diartikan sebagai pemakaian barang untuk mencukupi suatu kebutuhan secara langsung. Konsumsi juga diartikan dengan penggunaan barang dan jasa untuk memuaskan kebutuhan manusiawi (*the use of goods and services in the satisfaction of human wants*). Konsumsi adalah pemanfaatan hasil produksi yang halal dengan batas kewajaran untuk menciptakan manusia untuk hidup aman dan sejahtera.¹³

Dalam ekonomi Islam, kepuasan konsumsi dikenal dengan masalah dengan pengertian terpenuhi kebutuhan baik bersifat fisik maupun spiritual. Islam sangat mementingkan keseimbangan fisik dan non fisik yang didasarkan atas nilai-nilai syariah. Seseorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal sesuai dengan prinsip-prinsip konsumsi. Oleh karena itu, kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas beberapa besar nilai ibadah yang didapatkan dari yang dikonsumsi.¹⁴

Kepuasan konsumen dalam mengkonsumsi barang atau jasa selalu menggunakan rasionalitas. Konsumen rasional yakni konsumen yang berusaha mencapai kepuasan maksimum dalam kegiatan konsumsinya. Misalnya akan memilih barang yang disenangi dan diminati karena menyuguhkan kepuasan yang lebih besar, membeli barang yang lebih banyak meskipun bukan kebutuhan dan memperoleh kepuasan maksimum apabila seluruh uang/pendapatannya telah habis dibelanjakan.¹⁵

Setiap konsumen harus mempergunakan barang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan pendapatan yang dimiliki. Dengan banyaknya barang yang

¹³Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, terj. Zainal Arifin, Dahlia Husin (Jakarta: Gema Insani Press, 1997), h. 137.

¹⁴Novi Indriyani Sitepu, *Perilaku Konsumsi Islam*. Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam, Vol 2 N0 1 (Maret, 2016), h. 102)

¹⁵Muhammad, *Ekonomi Mikro Dalam Perspektif Islam* (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2015), h. 188.

telah diperoleh dan tahan lama, maka hendaklah pelaku konsumen muslim tidak lupa untuk melakukan zakat. Sebagai seorang konsumen muslim, kita hendaknya lebih menghargai sumber daya yang telah difasilitasi oleh Allah SWT dengan semaksimal mungkin, namun tidak mengeksploitasinya secara berlebihan. Maka perlulah konsumen muslim mengkonsumsi barang dengan baik dan secara hemat. memproduksi barang-barang yang baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Hasil Uji T menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 2.300 yang menunjukkan nilai t hitung $> t$ tabel ($2.300 > 1.98$) uji dua pihak dengan taraf signifikan variabel Fasilitas sebesar 0.024. Hal ini berarti di bawah 0.05, dengan demikian hipotesis pertama (H_1) diterima dan H_0 ditolak sehingga mengindikasikan bahwa Fasilitas BRI Syariah berpengaruh positif dan parsial terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palu. Dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.230 yang menunjukkan pengaruhnya positif. hal ini berarti fasilitas BRI Syariah semakin baik mengakibatkan minat transaksi mahasiswa FEBI juga baik, hasil ini mendukung teori yang dijelaskan oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Chatrin Surya bahwa penampilan, keadaan lingkungan eksternal, kemampuan sarana prasarana, perlengkapan dan peralatan. menunjukkan hasil dari lima pernyataan pada variabel fasilitas yaitu setuju.
2. Hasil Uji T menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 3.680 yang menunjukkan nilai t hitung $> t$ tabel ($3.680 > 1.98$) uji dua pihak dengan taraf signifikan variabel Pelayanan sebesar 0.000 hal ini berarti di bawah 0.05, dengan demikian hipotesis pertama (H_2) diterima dan H_0 ditolak sehingga mengindikasikan bahwa Pelayanan BRI Syariah berpengaruh positif dan parsial terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu. Dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.393 yang menunjukkan pengaruhnya positif. Hal ini berarti pelayanan BRI

Syariah yang semakin baik mengakibatkan minat transaksi mahasiswa FEBI juga baik, hasil ini mendukung teori yang dijelaskan oleh Muhtosin Arief bahwa *tangibles*, *reliability*, *responseveness*, *assurance* dan *empaty* menunjukkan hasil dari lima pernyataan pada variabel pelayanan yaitu sangat setuju

3. Hasil Uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung $>$ F tabel ($21.538 > 3.09$) dan *P-Value* $0.000 < 0.050$ ini berarti Hipotesis ketiga (H_3) diterima dan H_0 ditolak. Menunjukkan bahwa variabel fasilitas dan pelayanan BRI Syariah berpengaruh simultan terhadap minat transaksi mahasiswa FEBI IAIN Palu. Hasil koefisien determinasi oleh variabel fasilitas dan pelayanan yang dimiliki oleh BRI Syariah yang dinotasikan dalam besarnya *R square* adalah sebesar 0.308 atau 30.8%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu Fasilitas dan Pelayanan yang diberikan BRI Syariah hanya mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 30.8% sisanya 0.692 atau 69.2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada atau tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian. Artinya semua variabel fasilitas dan pelayanan BRI Syariah terhadap minat transaksi mahasiswa FEBI IAIN Palu mempunyai pengaruh yang simultan.
4. Setiap konsumen harus mempergunakan barang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan pendapatan yang dimiliki. Dengan banyaknya barang yang telah diperoleh dan tahan lama, maka hendaklah pelaku konsumen muslim tidak lupa untuk melakukan zakat. Sebagai seorang konsumen muslim, kita hendaknya lebih menghargai sumber daya yang telah difasilitasi oleh Allah SWT dengan semaksimal mungkin, namun tidak mengeksplotasinya secara berlebihan. Maka perlulah konsumen muslim mengkonsumsi barang dengan baik dan secara hemat dan memproduksi barang-barang yang baik.

B. Saran

Saran-saran yang dapat diberikan sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Saran Teoritis

Bagi pihak BRI Syariah Kantor Cabang Palu Wolter Monginsidi, untuk kenyamanan akses keluar masuk kendaraan agar dapat memperluas tempat parkir atau memberi batas pemisah antara parkir mobil dan motor. Fasilitas kursi tunggu sebaiknya ditambah lagi agar jika terjadi antrian panjang, nasabah tidak sampai berdiri berdesakan dan nasabah tidak dibiarkan menunggu di luar gedung terkhusus pada saat antrian pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Mahasiswa. BRI Syariah merupakan bank syariah yang terbilang cukup besar, sehingga reputasi bank harus tetap terjaga. Penambahan *teller* juga sebaiknya ditambah agar tak terjadi penumpukan Mahasiswa yaitu pada saat pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Penanganan komplain dari nasabah sebaiknya dilaksanakan secepatnya sesuai waktu yang telah dijanjikan oleh pihak bank.

2. Saran Praktis

Bagi peneliti selanjutnya agar dapat menambah variabel-variabel yang mempengaruhi minat transaksi nasabah misalnya *compliance* (kesesuaian terhadap prinsip syariah), nisbah bagi hasil, kualitas produk dan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al-Karim.

Abidin, Zainal. *Hubungan Antara Kualitas Layanan Bank Dengan Minat Menabung Nasabah PT BRI Kantor Cabang Unggaran*, Jurnal Adinistrasi, 12 N0 1, Juli 2012.

Arief, Muhtosin. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Cet. II; Malang: Bayu Media Publishing, 2006.

Devi, Rahmawati Lulu. *Pengaruh Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah Kcp Sleman Affandi Yogyakarta*, 2014.

Gozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Cet. VIII; Semarang: Universitas Diponegoro, 2013.

Hapsari, Riska. *Analisis Pelayanan Bank Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kc Unggaran*, Skripsi Perbankan Syariah, FEBI, IAIN Salatiga, 2015.

Jalaluddin, Al-Imam. *Tafsir Jalalain*, terj. Najib Junaidi, Lc. Surabaya: PT. Elba Fitrah Mnadiri, 2015.

Kadir. *Statistika Terapan Konsep, Contoh dan Analisis Data Dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian*. Cet. III; Jakarta: Rajawali Pers, 2015.

Katsir, Ibnu. *Muassasah Qurthbah Tafsir Al-A'zhim*. Jakarta: Lentera Hati, 2002.

Kementerian Agama RI , *Al-Qur'an dan Terjemahan Untuk Wanita*. Cet. I; Bandung: Penerbit Wali. Surah Al-Baqarah ayat 275, 2012.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, *Marketing Management*, Edisi 13 Jilid 1, terj. Bob Sabran: *Management Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2009.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: Erlangga, 2012.

Leon, Chiffman, dan Kanuk, Leslie Lazar. *Perilaku Konsumen*. Cet. VII; Jakarta: Indeks, 2008.

Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Cet. II; Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005.

Muhammad, *Ekonomi Mikro Dalam Perspektif Islam*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2015.

Nurboko, Cholid dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Cet. XIII; Jakarta: Bumi Aksara, 2013.

Pieter, Palenewen, Et.Al. *Kualitas Layanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Cabang Pembantu Palu*. Volume 2 No. 3 September, 2014.

- Pujiyono, Arif. Teori Konsumsi Islam. *Jurnal Dinamika Pembangunan*, Vol. 3 No 2, 2006).
- Putra, Arya Maman, *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. BCA Cabang Kangengan Semarang, Jurnal Umum Ekonomi*. Semarang, 2010.
- Qardhawi, Yusuf. *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, terj. Zainal Arifin, Dahlia Husin. Jakarta: Gema Insani Press, 1997.
- Reza, Ahmad Abdilla. *Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*, 2017.
- Rusdianto, Hutomo dan Chanafi Ibrahim. *Pengaruh Produk-produk Bank Syariah Terhadap Minat Menabung dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderating di Pating*, *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4 No 1, Juni, 2016.
- Saraswati, Pradhita. *Penerimaan E-Commerce: Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Manfaat Dan Persepsi Risiko*. Program S1 Jurusan Akuntansi FEBI, Universitas Brawijaya Malang, 2013.
- Sitepu, Novi Indriyan. *Perilaku Konsumsi Islam*. *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, Vol 2 No 1. Maret, 2016.
- Sudjana, Nana. *Metode Statistika*, Edisi Revisi. Cet. VI; Bandung: Tarsito, 2001.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 21. Cet. XXVIII; Bandung: Alfabet, 2014.
- Tajung, Nurtuah. *Tafsir Ayat-ayat Alquran Tentang Manajemen Sarana Prasarana*, *Jurnal*, II No 01, Januari, 2017.
- Tjiptono, Fandi. *Manajemen Jasa*. Cet. I; Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Wandira, Ayu. *Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung di Bank Syariah (Studi pada Bank Syariah Mandiri Kcp Teluk Betung Bandar Lampung*, 2018.
- Wijayaningratri, Chatrin Surya dan Budiyo. *Pengaruh Fasilitas, Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun*. *Jurnal Dan Riset Manajemen*, 2015.
- Yupitri, Evi dan Raina Linda Sari. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah di Medan*, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 2012.

Lampiran I

Daftar Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah dan Perbankan Syariah

No	Jurusan	Jumlah Mahasiswa
1	Ekonomi Syariah	761
2	Perbankan Syariah	550
Jumlah		1311

Sumber: AKMAH FEBI IAIN Palu, 2019.

Lampiran II

KUESIONER PENELITIAN

Palu,

2019

Kepada Yth.

Saudara/i

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan tugas akhir (skripsi Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu sedang mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan BRI Syariah Terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu”**.

Saya memohon kesediaan Saudara/i untuk meluangkan sedikit waktunya guna mengisi kuesioner pada penelitian yang saya sertakan berikut ini. Seluruh informasi yang Saudara/i berikan dalam kuesioner ini bersifat rahasia dan tidak mempengaruhi eksistensi Saudara/i dalam beraktivitas dan semacamnya.

Atas kesediaan Saudara/i dalam pengisian kuesioner ini, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Peneliti

Susanarti

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Jenis Kelamin :
NIM :
Jurusan :
Usia :
1. 15–20 Tahun
2. 21-25 Tahun
3. 26-30 Tahun

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Berilah Tanda $\surd$ pada kolom berikut yang sesuai :

SS : Sangat Setuju
S : Setuju
KS : Kurang Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak setuju

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	Fasilitas Bank	5	4	3	2	1
1	BRI Syariah memiliki desain gedung yang cocok untuk kegiatan transaksi keuangan.					
2	BRI Syariah memiliki ruang tunggu yang nyaman bagi nasabah/mahasiswa.					
3	BRI Syariah memiliki fasilitas ATM yang cukup untuk memenuhi kebutuhan nasabah/mahasiswa.					
4	BRI Syariah memiliki gedung dengan kapasitas jumlah nasabah/mahasiswa yang memadai					
5	BRI Syariah memiliki fasilitas alat pembayaran seperti tiket pembayaran, pulpen, meja yang rapih, menarik dan mudah dipahami.					

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	Pelayanan	5	4	3	2	1
1	BRI Syariah melayani nasabah/mahasiswa dengan baik dan menyelesaikan masalah dengan tepat.					
2	BRI Syariah selalu siap sedia dalam memberikan bantuan kepada nasabah/mahasiswa yang kurang mengerti dalam proses perbankan.					
3	Sikap dalam melayani karyawan BRI Syariah meyakinkan dan dapat dipercaya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan.					
4	BRI Syariah selalu memberikan perhatian dan pemahaman proses transaksi di bank kepada nasabah/mahasiswa untuk menjalin relasi komunikasi yang baik pada nasabah/mahasiswa.					
5	Karyawan BRI Syariah selalu berpenampilan menarik dan sopan sesuai syariah.					

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	Minat Transaksi	5	4	3	2	1
1	Saya tertarik melakukan transaksi di BRI Syariah karena percaya pada kinerja BRI Syariah.					
2	Saya tertarik melakukan transaksi di BRI Syariah karena mampu memenuhi kebutuhan nasabah/mahasiswa.					
3	Saya tertarik melakukan transaksi di BRI Syariah karena informasi yang saya dapatkan tentang bank selama berada di FEBI.					
4	Saya akan tetap melakukan transaksi di BRI Syariah walaupun saya telah lulus dari IAIN Palu.					
5	Saya akan tetap melakukan transaksi di BRI Syariah karena dilihat dari keyakinan saya.					

Lampiran III

Jawaban Responden Terhadap Kuesioner

No	Variabel Fasilitas					Jumlah	Variabel Pelayanan					Jumlah	Variabel Minat Transaksi					Jumlah
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y
1	5	4	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	5	4	5	5	4	23
2	5	4	5	4	4	22	4	4	5	4	4	21	5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	4	22	5	5	5	5	4	24
6	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	25
7	4	4	4	5	5	22	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	5	22
8	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20
9	3	4	4	3	4	18	5	5	4	5	5	24	5	5	4	4	4	22
10	5	5	4	4	4	22	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
11	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	3	4	4	19
12	4	5	4	4	5	22	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	21
13	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	4	21
14	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	4	24
15	3	2	3	2	2	12	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21
16	5	5	1	4	5	20	4	3	4	4	5	21	4	4	5	4	5	22
17	4	4	4	4	5	21	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23
18	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21
19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
20	4	5	3	4	4	20	5	5	5	4	4	23	5	4	3	4	4	20
21	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
22	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	4	20
23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	4	20
24	4	5	4	4	4	21	4	5	5	4	5	23	4	4	4	4	4	20
25	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20
26	4	3	2	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
27	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	3	17
29	4	4	5	4	4	21	4	4	4	1	1	14	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	5	20	4	4	4	4	4	20
31	4	4	5	4	4	21	5	4	5	4	4	22	5	5	4	5	5	24
32	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	4	22	4	4	5	4	4	21
33	4	4	5	4	5	22	5	4	4	4	4	21	4	5	5	4	4	22
34	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
35	4	3	4	3	4	18	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15
36	4	4	4	3	4	19	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	5	21
37	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21
38	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	4	19	4	4	5	4	4	21
39	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	4	19	4	4	5	4	4	21
40	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	4	19
41	5	4	4	3	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
42	5	4	4	3	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
43	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
44	4	5	4	4	4	22	4	4	5	4	5	22	4	4	4	5	4	21
45	2	2	4	4	3	15	3	4	4	4	4	19	5	5	4	4	5	23
46	3	4	3	3	4	17	3	5	5	5	5	23	5	4	4	3	4	20
47	4	4	4	4	5	21	4	5	4	5	5	23	4	4	5	4	4	21
48	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	2	5	4	19
49	4	4	3	3	4	18	3	5	5	5	4	22	5	4	4	4	4	21
50	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
51	4	5	5	4	4	22	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	4	21
52	4	3	4	4	4	19	4	3	4	3	2	16	4	3	4	4	4	19
53	3	4	3	3	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18
54	4	4	2	3	4	17	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	4	19
55	4	4	3	3	4	18	3	4	2	3	4	16	5	3	4	4	5	21
56	3	4	2	3	4	16	5	3	4	4	5	21	4	4	4	3	4	19
57	4	5	5	4	3	21	5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	4	23
58	4	3	3	3	5	18	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	5	25
59	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	3	17
60	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	22	4	5	4	4	4	21
61	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	4	4	5	4	4	21
62	4	3	4	3	4	18	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	4	21
63	4	3	4	3	4	18	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	5	22
64	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21
65	3	3	2	2	4	14	2	4	3	3	3	15	3	3	1	4	4	15
66	5	5	4	4	5	23	4	5	4	4	5	22	4	5	5	4	4	22
67	4	5	4	4	4	21	4	5	4	5	5	23	4	4	5	4	4	21
68	4	4	3	3	5	19	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
69	4	4	3	3	4	18	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20
70	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
71	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	5	23
72	4	5	4	3	4	20	4	5	5	5	4	23	5	4	4	5	4	22
73	4	4	2	4	4	18	5	4	4	3	5	21	5	5	5	5	5	25
74	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
75	4	4	3	3	5	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18
76	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
77	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21
78	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
79	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
80	4	5	4	4	5	22	4	4	5	5	5	23	4	4	4	3	3	18
81	4	5	4	4	4	22	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20
82	4	3	4	3	4	18	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20
83	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	5	21	4	5	4	4	4	21
84	4	5	4	3	4	20	4	4	4	4	4	20	5	3	3	4	4	19
85	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25
86	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
87	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
88	5	4	5	4	4	22	4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	5	25
89	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
90	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	4	24
91	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	4	22	5	5	5	5	5	25
92	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	4	21
93	4	4	4	5	5	22	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20
94	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22	5	5	4	4	4	22
95	3	4	4	3	4	18	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20
96	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	25	4	4	3	4	4	19
97	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	21
98	4</																	

lampiran IV

Statistics

		Nim	Jurusan	Usia	Jenis_Kelamin
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

Nim

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2015	15	15,0	15,0	15,0
	2016	63	63,0	63,0	78,0
	2017	12	12,0	12,0	90,0
	2018	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Jurusan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ekonomi Syariah	58	58,0	58,0	58,0
	Perbankan Syariah	42	42,0	42,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-20	3	3,0	3,0	3,0
	20-25	97	97,0	97,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	29	29,0	29,0	29,0
	Perempuan	71	71,0	71,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran V

Uji Validitas Fasilitas (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	36,25	19,604	,605	,974	,757
X1.2	36,22	18,254	,712	,982	,732
X1.3	36,51	18,434	,589	,986	,746
X1.4	36,59	18,386	,745	,980	,732
X1.5	36,19	20,014	,541	,970	,766
Total_ X1	20,19	5,731	,999	,998	,759

Uji Validitas Pelayanan (X2)

Case Processing Summary

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

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	38.50	16.939	.535	.	.762
X2.2	38.47	17.201	.625	.	.758
X2.3	38.52	16.737	.660	.	.749
X2.4	38.60	16.020	.752	.	.732
X2.5	38.51	16.535	.637	.	.748
TOTAL_X2	21.40	5.091	1.000	.	.764

Uji Validitas Minat Transaksi (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	38,09	18,143	,730	.	,774
Y2	38,17	17,233	,765	.	,758
Y3	38,17	17,375	,638	.	,769
Y4	38,26	17,507	,772	.	,761
Y5	38,20	17,919	,737	.	,770
Total_Y	21,21	5,400	1,000	.	,838

Lampiran VI

Uji Reliabilitas Fasilitas (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,781	,857	6

Uji Reliabilitas Pelayanan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.783	.859	6

Uji Reliabilitas Minat Transaksi (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,801	,904	6

Lampiran VII

Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan:

Keterangan : 5 = Sangat Setuju, 4 = Setuju, 3 = Kurang Setuju, 2 = Tidak Setuju, 1 = Sangat Tidak Setuju.

Variabel Fasilitas (X1)

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1,0	1,0	1,0
KS	8	8,0	8,0	9,0
S	67	67,0	67,0	76,0
SS	24	24,0	24,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	2	2,0	2,0	2,0
KS	12	12,0	12,0	14,0
S	53	53,0	53,0	67,0
SS	33	33,0	33,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X1.3

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1,0	1,0	1,0
TS	5	5,0	5,0	6,0
KS	17	17,0	17,0	23,0
S	59	59,0	59,0	82,0
SS	18	18,0	18,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X1.4

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	2	2,0	2,0	2,0
KS	28	28,0	28,0	30,0
S	58	58,0	58,0	88,0
SS	12	12,0	12,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X1.5

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1,0	1,0	1,0
KS	5	5,0	5,0	6,0
S	67	67,0	67,0	73,0
SS	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Variabel Pelayanan (X2)**Statistics**

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
N Valid	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1,0	1,0	1,0
KS	9	9,0	9,0	10,0
S	49	49,0	49,0	59,0
SS	41	41,0	41,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	4	4,0	4,0	4,0
S	59	59,0	59,0	63,0
SS	37	37,0	37,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1,0	1,0	1,0
KS	5	5,0	5,0	6,0
S	59	59,0	59,0	65,0
SS	35	35,0	35,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1,0	1,0	1,0
KS	7	7,0	7,0	8,0
S	62	62,0	62,0	70,0
SS	30	30,0	30,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1,0	1,0	1,0
TS	1	1,0	1,0	2,0
KS	2	2,0	2,0	4,0
S	60	60,0	60,0	64,0
SS	36	36,0	36,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Variabel Minat Transaksi (Y)**Statistics**

	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5
N Valid	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0

Y.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	2	2,0	2,0	2,0
S	63	63,0	63,0	65,0
SS	35	35,0	35,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Y.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	10	10,0	10,0	10,0
S	55	55,0	55,0	65,0
SS	35	35,0	35,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Y.3

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1,0	1,0	1,0
TS	1	1,0	1,0	2,0
KS	6	6,0	6,0	8,0
S	56	56,0	56,0	64,0
SS	36	36,0	36,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Y.4

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	10	10,0	10,0	10,0
S	64	64,0	64,0	74,0
SS	26	26,0	26,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Y.5

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	6	6,0	6,0	6,0
S	66	66,0	66,0	72,0
SS	28	28,0	28,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

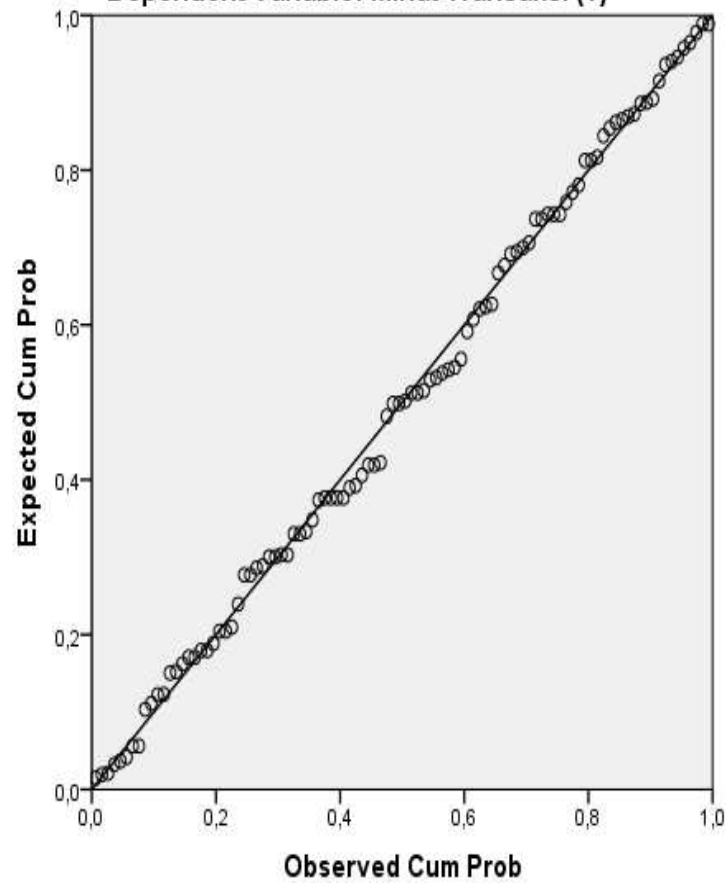
Lampiran VIII

Pengujian Asumsi Klasik

Uji normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Minat Transaksi (Y)



Lampiran IX

Uji Multikolinearitas

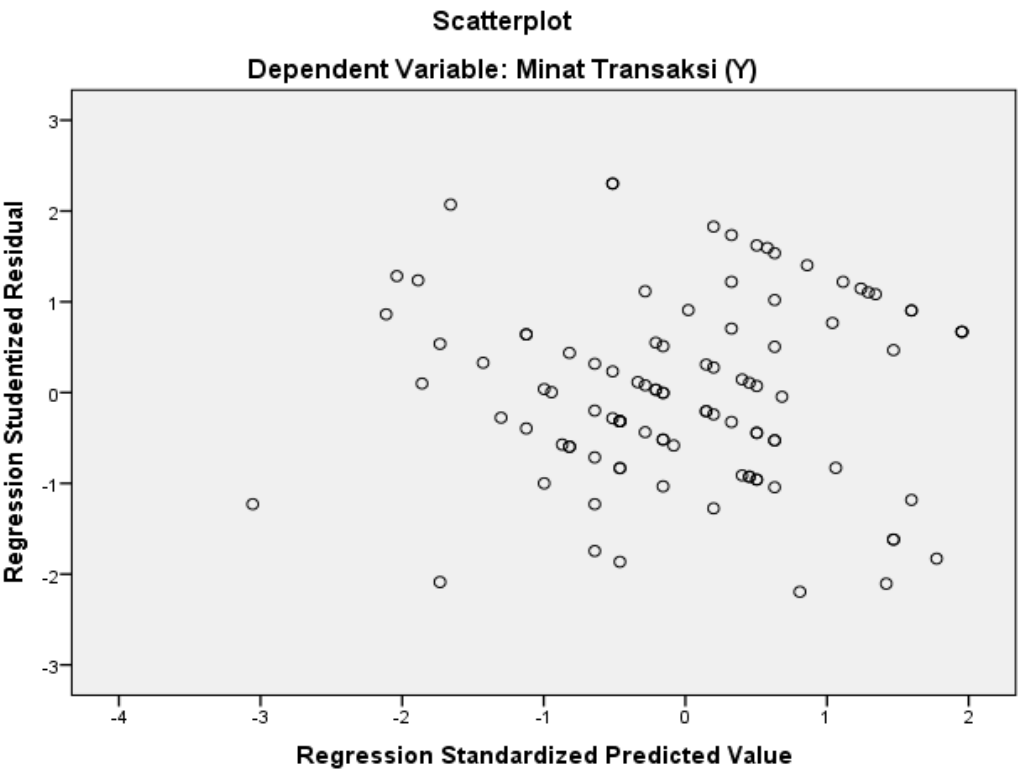
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	8,166	1,997		4,089	,000					
Fasilitas (X1)	,230	,100	,238	2,300	,024	,459	,227	,194	,665	1,504
Pelayanan (X2)	,393	,107	,381	3,680	,000	,519	,350	,311	,665	1,504

a. Dependent Variable: Minat Transaksi (Y)

Lampiran X

Uji Heteroskedastisitas



Lampiran XI

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

1. Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8,166	1,997		4,089	,000
Fasilitas (X1)	,230	,100	,238	2,300	,024
Pelayanan (X2)	,393	,107	,381	3,680	,000

2. Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	164,398	2	82,199	21,538	,000 ^b
Residual	370,192	97	3,816		
Total	534,590	99			

3. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,555 ^a	,308	,293	1,954

Hasil Observasi Di BRI Syariah Wolter Monginsidi Palu

1. Slip setor



2. Slip transfer Tunai



3. Kondisi ruang tunggu *Teller*



4. Kondisi ruang tunggu *Costumer Service*



5. kondisi gedung dan parkir kendaraan



6. kondisi Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan Kartu ATM



Kondisi pembagian kuesioner pada responden



RIWAYAT HIDUP



Penulis dianugrahi nama oleh bapak dan ibu tercinta yaitu Susanarti. Dilahirkan pada Rabu, 04 Februari 1998 di Pulau Sebatik, Kabupaten Nunukan, Provinsi Kalimantan Utara. Putri pertama dari Ayahanda Alimuddin (Bandong) dan Ibunda Wati dari tiga bersaudara. Adapun pendidikan yang ditempuh yaitu:

1. Pendidikan dimulai dari sekolah Dasar Negeri (SDN) 003 Sebatik Timur, tamat pada tahun 2010.
2. Pendidikan pada jenjang menengah pertama di Sekolah Menengah Pertama (SMP) 1 Sebatik Utara, tamat pada tahun 2013.
3. Pendidikan pada jenjang menengah atas di Sekolah Menengah Atas (SMA) 1 Sebatik Induk, tamat pada tahun 2016.
4. Pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan ke jenjang pendidikan tinggi di Institut Agama Islam Negeri palu, mengambil jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.