
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN TABUNGAN WADIAH DI BPRS AL-WASHLIYAH KRAKATAU MEDAN

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND ADMINISTRATIVE COSTS ON CUSTOMERS' DECISIONS TO USE WADIAH SAVINGS AT BPRS AL-WASHLIYAH KRAKATAU MEDAN

Rika Evita Putri Siregar¹ Bagus Riski²

rikaevitaputri@gmail.com¹

riskialmarelani74@gmail.com²

Ekonomi Syariah Universitas Potensi Utama, K.L., Yos Sudarso KM 6,5 No. 3A 13. Mulia, Medan, 20241¹

Ekonomi Syariah Universitas Potensi Utama, K.L., Yos Sudarso KM 6,5 No. 3A 13. Mulia, Medan, 20241²

ABSTRAK

Masalah yang dihadapi BPRS Al Washliyah Krakatau Medan meliputi kurangnya kualitas pelayanan yang menyebabkan ketidakpuasan nasabah, serta biaya administrasi yang dianggap tidak sesuai, sehingga memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan Tabungan Wadiah. Selain itu, kombinasi dari kualitas pelayanan yang kurang memenuhi serta biaya administrasi yang tidak optimal menjadi tantangan penting bagi bank tersebut. Oleh karena itu, diperlukan analisis terkait pengaruh mutu pelayanan serta biaya administrasi terhadap keputusan nasabah buat memilih Tabungan Wadiah.

Penelitian ini bertujuan guna menganalisis pengaruh mutu pelayanan terhadap keputusan nasabah, menilai pengaruh biaya administrasi terhadap keputusan nasabah, serta mengkaji pengaruh mutu pelayanan serta biaya administrasi dengan cara simultan terhadap keputusan nasabah Ketika memakai Tabungan Wadiah di BPRS Al Washliyah Krakatau Medan. Metode analisis yang dipakai terdiri uji asumsi klasik, uji t, uji F, serta uji determinasi. Uji asumsi klasik dilakukan untuk mendeteksi potensi pelanggaran terhadap asumsi normalitas, multikolinieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas. Uji t dipakai buat menilai pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dengan cara individual, sedangkan uji F mengevaluasi pengaruh simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Penelitian menunjukkan hasil jika mutu pelayanan mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap keputusan nasabah, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai thitung $11,513 > ttabel 1,66$. Di sisi lain, biaya administrasi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah, dengan nilai thitung $-0,285 < ttabel 1,66$. Namun, secara simultan, mutu pelayanan serta biaya administrasi bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, yang ditunjukkan oleh nilai Fhitung $72,656 > Ftabel 3,13$.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Biaya Administrasi, Keputusan Nasabah

ABSTRACT

The problems faced by BPRS Al Washliyah Krakatau Medan include a lack of service quality that causes customer dissatisfaction, as well as administrative costs that are considered inappropriate, thus influencing customer decisions in using Wadiah Savings. In addition, the combination of inadequate service quality and non-optimal administrative costs is an important challenge for the bank. Therefore, it is necessary to analyze the influence of service quality and administrative costs on customer decisions to choose Wadiah Savings.

This study aims to analyze the effect of service quality on customer decisions, assess the effect of administrative costs on customer decisions, and examine the effect of service quality and administrative costs simultaneously on customer decisions in using Wadiah Savings at BPRS Al Washliyah Krakatau Medan. The analysis method used consists of classical assumption test, t test, F test, and determination test. The classical assumption test is conducted to detect potential violations of the assumptions of normality, multicollinearity, autocorrelation, and heteroscedasticity. The t test is used to assess the effect of each independent variable on the dependent variable in an individual way, while the F test evaluates the simultaneous effect of the independent variable on the dependent variable.

The study shows the results if the quality of service has a positive and significant influence on customer decisions, as indicated by the tcount value of 11.513 > t table 1.66. On the other hand, administrative costs do not have a significant influence on customer decisions, with a tcount value of -0.285 < t table 1.66. However, simultaneously, service quality and administrative costs together have a significant influence on customer decisions, as indicated by the Fcount value of 72.656 > Ftable 3.13.

Keywords: Service Quality, Administrative Costs, Customer Decisions

1. PENDAHULUAN

Bank memiliki peran penting dalam perekonomian modern, di mana transaksi keuangan dari berbagai sektor, baik individu maupun perusahaan, memerlukan layanan perbankan. Pasca krisis moneter 1998, kesadaran masyarakat Indonesia terhadap perbankan bebas riba meningkat, sehingga lembaga keuangan syariah mulai berkembang pesat. Salah satu bank syariah yang turut berkontribusi adalah BPRS Al Washliyah Krakatau Medan, yang menawarkan berbagai produk keuangan berbasis syariah, termasuk Tabungan Wadiah. Produk ini diminati karena menggunakan akad wadiah dan tidak membebankan biaya administrasi bulanan, sehingga memberikan keuntungan bagi nasabah yang ingin menabung dengan aman.

Tabungan Wadiah merupakan produk tabungan berbasis syariah yang berlandaskan prinsip titipan (wadiah) tanpa perjanjian bagi hasil, menjadikannya pilihan yang menarik di tengah persaingan perbankan. Dengan kemudahan setoran dan persyaratan pembukaan rekening yang sederhana, produk ini terus menarik perhatian masyarakat di sekitar Medan. Untuk menjaga daya tariknya, BPRS Al Washliyah Krakatau Medan menekankan pada peningkatan kualitas layanan serta pengelolaan biaya administrasi yang efisien.

Sebagai salah satu produk dana yang ditawarkan, Tabungan Wadiah memberikan berbagai fasilitas dan kemudahan melalui akad wadiah. Berdasarkan hasil pra-survei awal di BPRS Al Washliyah Krakatau Medan, produk ini lebih diminati dibandingkan jenis tabungan lainnya, semacam tabungan mudharabah, tabungan haji/umroh, tabungan qurban/aiqah, maupun deposito mudharabah. Hal ini disebabkan oleh kemudahan dalam melakukan setoran, persyaratan pembukaan rekening yang hanya memerlukan kartu identitas, serta biaya administrasi yang rendah. Selain itu, sebagai bentuk apresiasi, pihak bank memberikan kalender setiap awal tahun kepada nasabah yang aktif menabung.

Untuk bersaing dalam dunia perbankan yang semakin kompetitif, BPRS Al Washliyah Krakatau Medan fokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan efisiensi biaya administrasi. Upaya ini terbukti efektif dengan meningkatnya jumlah nasabah yang memilih menabung di bank tersebut setiap tahunnya.

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Tabungan Wadiah Per Tahun

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Persentase
1	2018	680	16.04%
2	2019	720	16.99%
3	2020	609	14.37%
5	2021	620	14.63%
6	2022	900	21.24%
7	2023	708	16.70%

Total	4237	
-------	------	--

Sumber: Data yang diolah

Tabel tersebut menunjukkan data jumlah nasabah yang menggunakan Tabungan Wadiah di BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan setiap tahunnya. Penurunan paling signifikan terjadi pada periode 2019–2020 dengan penurunan sebanyak 111 nasabah, serta pada periode 2022–2023 dengan penurunan sebanyak 192 nasabah. Namun, terdapat peningkatan jumlah nasabah yang signifikan pada periode 2021–2022, yaitu sebanyak 280 nasabah. Penurunan jumlah nasabah disebabkan oleh beberapa faktor, seperti penurunan kondisi ekonomi masyarakat pada tahun-tahun tertentu serta kurangnya pemahaman nasabah terkait biaya administrasi di BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan.

Untuk mengukur sejauh mana mutu pelayanan memengaruhi keputusan nasabah saat menabung di BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan, peneliti melakukan pra-survei langsung kepada 30 nasabah. Dalam pra-survei tersebut, responden diberikan sejumlah pernyataan untuk dijawab secara langsung.

Tabel 1.2 Pra Survey Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Jawaban Responden			
		Ya		Tidak	
		Total	%	Total	%
	Kualitas Pelayanan				
1	BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan memiliki interior serta fasilitasnya lengkap, nyaman, bersih serta tersusun dengan baik	8	27%	22	73%
2	BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan mampu menenangkan nasabah untuk aman dalam bertransaksi	10	33%	20	67%
3	BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan selalu mendengarkan keluhan nasabah serta membagikan nasehat yang sesuai	15	50%	15	50%

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Diamati hasil pra survei langsung terhadap 30 nasabah dari BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan yang pernah menabung, dapat disimpulkan bahwa hasil survei, terlihat bahwa sebanyak 73% menyatakan bahwa mereka tidak mempertimbangkan BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan mempunyai interior serta fasilitas yang memadai, nyaman, bersih serta tersusun dengan baik, sementara mayoritas. Selain itu, sebanyak 67% menyatakan bahwa BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan tidak mampu menenangkan nasabah untuk aman dalam bertransaksi. Namun, yang menarik sebanyak 50% menyatakan bahwa mereka akan lebih termotivasi untuk menabung karena BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan selalu mendengarkan keluhan nasabah serta membagikan nasehat yang sesuai.

Untuk mengetahui sejauh mana biaya administrasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan, peneliti melakukan *Pra Survey* secara langsung kepada 30 nasabah dari BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan dengan mengajukan pernyataan secara langsung terhadap responden yakni:

Tabel 1.3 Pra Survey Variabel Biaya Administrasi

No	Pertanyaan	Jawaban Responden			
		Ya		Tidak	
<i>Biaya Adminitrasi</i>		Total	%	Total	%
1	Biaya administrasi pendaftaran pembuatan rekening tabungan wadiah BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan tidak ada	15	50%	15	50%
2	Biaya administrasi bulanan tabungan wadiah BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan tidak ada	10	33%	20	67%
3	Tabungan wadiah tidak ada biaya administrasi untuk saldo di bawah minimum	12	40%	22	60%

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan hasil pra survei langsung terhadap 30 nasabah yang telah menabung di BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan. Dari hasil survei, ditemukan bahwa 50% dari total responden menyatakan bahwa mereka cenderung tidak sependapat Biaya administrasi pendaftaran pembuatan rekening tabungan wadiah BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan tidak ada. Selain itu, sebanyak 67% dari total responden tidak merasa bahwa Biaya administrasi pendaftaran pembuatan rekening tabungan wadiah BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan tidak ada. Selanjutnya, sebanyak 60% dari total responden menyatakan bahwa mereka tidak merasakan Tabungan wadiah tidak ada biaya administrasi buat saldo di bawah minimum. Hal ini menandakan bahwa biaya administrasi mempengaruhi keputusan nasabah.

Penelitian ini mempunyai maksud agar diketahuinya pengaruh mutu pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan wadiah di BPRS Al Washliyah Krakatau Medan. Selain itu buat diketahuinya pengaruh biaya administrasi terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan wadiah di BPRS Al Washliyah Krakatau Medan. Serta guna mengetahui pengaruh mutu pelayanan serta biaya administrasi dengan cara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan wadiah di BPRS Al Washliyah Krakatau Medan.

Keputusan Nasabah dalam Perbankan

Keputusan ialah aksi yang dilakukan dari bermacam alternatif pilihan yang ada. Artinya, individu yang membuat keputusan wajib memilih satu dari beberapa opsi yang ada. Sebagai contoh, jika individu dihadapkan pada pilihan untuk membeli atau tidak membeli sesuatu, serta ia memilih buat membeli, alhasil individu itu sudah membuat keputusan (Ristiyanti Prasetijo, 2019). Setiap hari, seseorang membuat keputusan, meskipun sering kali tanpa disadari.

Keputusan nasabah dipengaruhi oleh bermacam faktor, baik yang asalnya dari dalam individu ataupun dari faktor luar. Kotler dan Armstrong mengatakan jika keputusan pembelian dalam konteks perbankan mencakup pertimbangan terhadap kebutuhan, evaluasi alternatif,

dan dampak setelah pembelian. Dalam hal BPRS Al Washliyah, keputusan nasabah untuk menggunakan Tabungan Wadiah dipengaruhi oleh nilai-nilai syariah dan faktor-faktor ekonomi, seperti biaya yang rendah dan manfaat yang ditawarkan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan mengacu pada kemampuan perusahaan buat memenuhi harapan pelanggan. Menurut Parasuraman, lima dimensi pembagian mutu pelayanan: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Setiap dimensi ini membantu bank dalam membentuk persepsi positif di mata nasabah, yang pada akhirnya kepuasan serta loyalitas ditingkatkan.

Kualitas layanan merujuk pada tingkat keunggulan yang diinginkan serta pengendalian atas pencapaian tingkat keunggulan itu guna terpenuhinya kebutuhan pelanggan. Dalam konteks pemasaran jasa, kualitas layanan memiliki peran yang sangat penting. Sebab sifatnya yang abstrak, kualitas layanan memerlukan umpan balik untuk menilai sejauh mana jasa tersebut memenuhi harapan. Hal ini berarti bahwa penerima jasa bisa merasakan langsung pelayanan yang dibagikan oleh penyedia jasa.

Dalam pandangan Islam, kualitas pelayanan berarti usaha buat membagikan layanan yang terbaik, memuaskan, dan tentu saja berkualitas. Islam mengajarkan umatnya buat membagikan sesuatu yang baik dan bermanfaat. Membagikan pelayanan berkualitas bertujuan untuk mempererat hubungan antara individu, seperti halnya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya.

Biaya Administrasi

Biaya administrasi ialah beban yang dibebankan bank pada nasabah atas layanan tertentu. Dalam konteks perbankan syariah, biaya administrasi harus dipertimbangkan dengan hati-hati agar tidak memberatkan nasabah, terutama di tengah persaingan dengan bank konvensional.

Biaya administrasi merujuk pada pengeluaran yang dikeluarkan untuk kegiatan yang terkait dengan penentuan kebijakan, pengarahannya, dan pengawasan operasional perusahaan dengan cara menyeluruh supaya berlangsung dengan cara efektif serta efisien.

Biaya administrasi melingkupi semua biaya yang dikeluarkan berkaitan fungsi administrasi, sementara Silvanita Mangani mengatakan biaya administrasi ialah biaya yang dikenakan oleh bank syariah saat membagikan bantuan buat nasabah yang bergerak di bidang sosial (non-profit) berupa pinjaman lunak, tanpa bagi hasil, cuma pengembalian pokok pinjaman. Namun, buat memastikan bank syariah tidak mengalami kerugian dalam pengelolaannya, nasabah dibebankan biaya administrasi untuk pengeluaran tambahan seperti biaya materai, notaris, peninjauan proyek, serta lainnya.

2. METODE

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan metode survei dimana melibatkan 100 responden nasabah BPRS Al Washliyah. Teknik analisis yang dipakai yakni uji asumsi klasik (normalitas, multikolinieritas, heterokedastisitas), uji t buat analisis parsial, uji F buat analisis simultan, serta koefisien determinasi buat mengukur pengaruh total variabel independen terhadap variabel dependen.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X_1)

Dalam bagian analisis variabel independen ini, penulis berupaya menganalisis jawaban-jawaban responden terkait pertanyaan tentang promosi. Untuk mempermudah pemahaman, penulis menyajikan tabel yang menunjukkan skor jawaban responden dari kuesioner yang disebarkan, terkhusus buat variabel mutu pelayanan. Berikut adalah rangkuman hasil jawaban dari responden pada tabel tabulasi yakni.

Tabel 4.3 Skor Angket Buat Variabel mutu pelayanan

Alternatif Jawaban												
No Per	SS		S		RR		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	13	18.1	41	56.9	17	23.6	1	1.4	0	0	72	100%
2	8	11.1	39	54.2	11	15.3	11	15.3	3	4.2	72	100%
3	6	8.3	39	54.2	19	26.4	6	8.3	2	2.8	72	100%
4	8	11.1	42	58.3	16	22.2	4	5.6	2	2.8	72	100%
5	9	12.5	41	56.9	11	15.3	10	13.9	1	1.4	72	100%
6	17	23.6	45	62.5	10	13.9	0	0	0	0	72	100%

Sumber : Data Diolah, September 2024

Berdasarkan tabel yang tersedia, dapat dijelaskan beberapa temuan berikut. Pada pertanyaan mengenai kesiapan karyawan BPRS Al Washliyah Krakatau Medan dalam memberikan bantuan kepada nasabah, sebanyak 13 responden (18,1%) mengungkapkan sangat setuju, 41 responden (56,9%) setuju, 17 responden (23,6%) ragu-ragu, dan 1 responden (1,4%) tidak setuju.

Buat pertanyaan terkait ketepatan waktu pelayanan oleh BPRS Al Washliyah Krakatau Medan, 8 responden (11,1%) mengungkapkan sangat setuju, 39 responden (54,2%) setuju, 11 responden (15,3%) ragu-ragu, 11 responden (15,3%) tidak setuju, serta 3 responden (4,2%) sangat tidak setuju.

Analisis Deskriptif Biaya Administrasi (X_2)

Tabel 4.4 Skor Angket Buat Variabel Biaya Administrasi

Alternatif Jawaban												
No Per	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	5	6.9	27	37.5	31	43.1	6	8.3	3	4.2	72	100%
2	7	9.7	27	37.5	28	38.9	8	11.1	2	2.8	72	100%
3	9	12.5	31	43.1	25	34.7	5	6.9	2	2.8	72	100%
4	7	9.7	27	37.5	28	38.9	8	11.1	2	2.8	72	100%

Sumber : Data Diolah, September 2024

Dari tabel sebelumnya bisa dirangkum jika jawaban responden terkait Saya sangat setuju jika Nasabah puas terhadap biaya administrasi bulanan responden menjawab sangat setuju sebanyak 5 responden (6.9%), responden menjawab Setuju sebanyak 27 responden (37.5%), responden menjawab ragu-ragu sebanyak 31 responden (43.1%), responden menjawab tidak setuju sebanyak 6 responden (8.3%) serta responden menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 responden (4.2%).

Analisis Deskriptif Keputusan Nasabah

Tabel 4.5 Skor Angket Buat Variabel Keputusan Nasabah

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
Per	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	13	18.1	39	54.2	14	19.4	2	2.8	4	5.6	72	100%
2	12	16.7	43	59.7	13	18.1	4	5.6	0	0	72	100%
3	10	13.9	41	56.9	18	25.0	3	4.2	0	0	72	100%
4	10	13.9	36	50	18	25	2	2.8	6	8.3	72	100%
5	9	12.5	34	47.2	23	31.9	6	8.3	0	0	72	100%

Sumber : Data Diolah, September 2024

Dari tabel sebelumnya bisa dirangkum jika jawaban responden terkait Saya sangat setuju jika Nasabah puas terhadap pelayanan di BPRS Al Washliyah Krakatau Medan responden menjawab sangat setuju sebanyak 13 responden (18.1%), responden menjawab Setuju sebanyak 39 responden (54.2%), responden menjawab ragu-ragu sebanyak 14 responden (19.4%), responden menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden (2.8%) dan responden menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 responden (5.6%).

Analisis Validitas dan Reliabilitas

Validitas

Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Pernyataan	Person Correlation	R_{tabel}	Keterangan
X1.1	0,768	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 72$ pada taraf sinifikansi 5% sehingga diperoleh r_{tabel} (0,2319)	Valid
X1.2	0,876		Valid
X1.3	0,778		Valid
X1.4	0,817		Valid
X1.5	0,879		Valid
X1.6	0,518		Valid

Sumber : Data Diolah, September 2024

Dari perhitungan data jawaban responden pada uji validitas terhadap variabel kualitas pelayanan (X_1) itu yang terbagi dari 6 pertanyaan dengan 72 responden bisa dipahami jika semua pernyataan itu dinyatakan valid dengan nilai r_{tabel} 0,2319. Dinyatakan valid sebab nilai *Person Correlation* lebih besar dibandingkan dengan r_{tabel} 0,2319.

Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Biaya Administrasi

Pernyataan	Person Correlation	R _{tabel}	Keterangan
X2.1	0,919	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 72$ pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} (0,2319)$	Valid
X2.2	0,923		Valid
X2.3	0,941		Valid
X2.4	0,950		Valid

Sumber : Data Diolah, September 2024

Dari hasil perhitungan data responden pada uji validitas variabel Biaya Administrasi (X_2), yang melibatkan 4 pernyataan dan 72 responden, bisa ditarik Kesimpulan jika semua pernyataan tersebut dinyatakan valid dengan nilai r_{tabel} 0,2319. Dinyatakan valid sebab nilai *Person Correlation* lebih besar dibandingkan dengan r_{tabel} 0,2319.

Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah

Pernyataan	Person Correlation	R _{tabel}	Keterangan
Y.1	0,802	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 72$ pada taraf signifikansi 5% alhasil didapat $r_{tabel} (0,2319)$	Valid
Y.2	0,782		Valid
Y.3	0,770		Valid
Y.4	0,834		Valid
Y.5	0,642		Valid

Sumber : Data Diolah, September 2024

Berdasarkan hasil perhitungan data jawaban responden pada uji validitas variabel keputusan nasabah (Y), yang terdiri dari 5 pernyataan dan melibatkan 72 responden, bisa ditarik kesimpulan jika semua pernyataan tersebut valid dengan nilai r_{tabel} 0,2319. Dinyatakan valid sebab nilai *Person Correlation* lebih besar dibandingkan dengan r_{tabel} 0,2319.

Reliabilitas

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Peneliti membuat 6 pernyataan mengenai Kualitas pelayanan (X_1), guna diketahui semua pernyataan apakah reliabel, alhasil penulis menggunakan uji reliabilitas dengan program IBM SPSS 25.0 dimana hasilnya berikut ini :

Tabel 4.9. Case Summary

Case Processing Summary		
	N	%

Cases	Valid	72	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	72	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Sumber : Data Diolah, September 2024

Tabel 4.9. bisa diamati jika responden yang diteliti pada kuesioner terkait variabel Pelayanan (X1) dengan jumlah 72 responden, Tidak ada data yang dikeluarkan (dieksekusi) dari analisis ini.

Tabel 4.10. Reability Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,795	7

Sumber : Data Diolah, September 2024

Pada Tabel 4, terlihat jika nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,795 untuk keseluruhan 7 pernyataan. Nilai ini menunjukkan bahwa reliabilitasnya berada pada tingkat yang dapat diterima. Berdasarkan kriteria yang dikemukakan oleh Romie (2019:170), jika nilai Alpha lebih besar dari 0,7, alhasil variabel itu dianggap reliabel. Dengan demikian, sebab nilai Alpha lebih besar dari 0,7, bisa ditarik kesimpulan jika semua kuesioner terkait variabel kualitas pelayanan terbukti reliabel, serta responden memperlihatkan konsistensi serta kestabilan yang tinggi saat menjawab kuesioner.

Variabel Biaya Administrasi (X2)

Menggunakan uji reliabilitas menggunakan program IBM SPSS 25.0 dengan hasil berikut :

Tabel 4.11. Case Summary

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	72	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	72	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Sumber : Data Diolah, September 2024

Tabel 4.11. bisa diamati jika responden yang diteliti pada kuesioner terkait variabel Biaya Administrasi (X2) dengan jumlah 72 responden, Tidak ada data yang dikeluarkan (dieksekusi) dari analisis ini.

Tabel 4.12. Reability Biaya Administrasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,848	5

Sumber : Data Diolah, September 2024

Pada Tabel 4, terlihat jika nilai Cronbach's Alpha ialah 0,848 untuk keseluruhan 4 pernyataan. Berdasarkan referensi dari Romie (2019:170), dalam menentukan reliabilitas, batas nilai Alpha yang digunakan adalah 0,6. Jika nilai Alpha kurang dari 0,6 diakui kurang baik, 0,7 bisa diterima, serta di atas 0,8 diakui baik. Sebab nilai Alpha dari variabel ini lebih besar dari 0,7, alhasil bisa ditarik kesimpulan jika semua kuesioner terkait variabel mutu pelayanan terbukti reliabel, serta responden memperlihatkan kestabilan serta konsistensi yang tinggi ketika menjawab kuesioner.

Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Peneliti membuat 5 pernyataan mengenai Keputusan nasabah (Y), guna diketahuinya semua pernyataan apakah reliabel, alhasil penulis menggunakan uji reliabilitas dengan program IBM SPSS 25.0 dengan hasil yakni berikut :

Tabel 4.13. Case Summary

Case Processing Summary		N	%
Cases	Valid	72	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	72	100,0

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

Sumber : Data Diolah, September 2024

Pada Tabel 4.13, terlihat bahwa responden yang terlibat dalam kuesioner terkait variabel keputusan nasabah (Y) berjumlah 72 responden, serta semua informasi yang didapat tidak ada yang dikecualikan dalam analisis.

Tabel 4.14. Reability Kepurusan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,797	6

Sumber : Data Diolah, September 2024

Pada Tabel 4, bisa diamati jika nilai *Cronbach's Alpha* mencapai 0,797 untuk keseluruhan 5 pernyataan. Perihal ini menunjukkan jika nilai *Cronbach's Alpha* itu lebih tinggi dari batas minimal 0,7 yang dianggap dapat diterima, sesuai dengan kriteria yang dijelaskan oleh Romie (2019:170). Menurut kriteria tersebut, reliabilitas dengan nilai kurang dari 0,6 diakui kurang baik, 0,7 bisa diterima, serta di atas 0,8 diakui baik. Dengan nilai Alpha yang lebih besar dari 0,7, bisa ditarik Kesimpulan jika seluruh kuesioner terkait variabel mutu pelayanan terbukti reliabel, serta responden memperlihatkan konsistensi serta kestabilan yang tinggi ketika memberikan jawaban.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Data

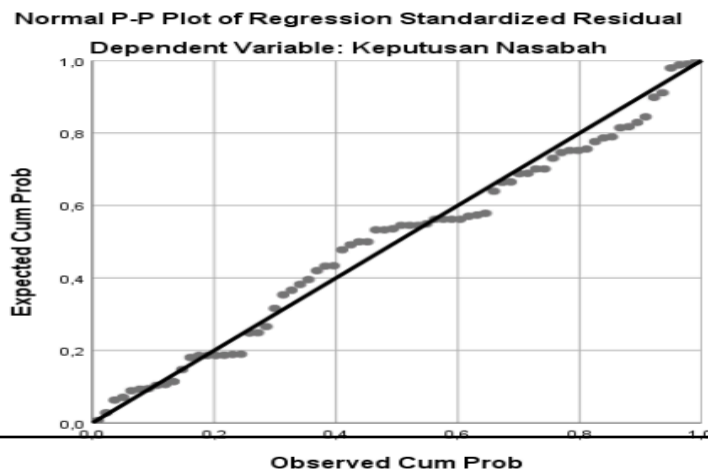
Tabel 4.15 Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		72
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,88070117
Most Extreme Differences	Absolute	,075
	Positive	,073
	Negative	-,075
Test Statistic		,075
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Data Diolah, September 2024

Berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov, bisa dipahami data pada riset ini apakah terdistribusi normal atau tidak. Hasil uji distribusi memperlihatkan jika data mengikuti distribusi normal. Perihal ini diamati dari nilai Asymp. Sig. (2-tailed) yang lebih besar dari 0,05, yakni 0,200. Maka sebab itu, bisa ditarik kesimpulan jika semua data pada riset ini terdistribusi normal. Buat menguji lebih dalam, bisa diamati pada gambar Normal P-Plot yakni:

Gambar 4.2
Output SPSS Normal P-Plot



Sumber : Data Diolah, September 2024

Pada gambar 4.2, P-Plot normal memperlihatkan jika jika sebaran data mendekati garis distribusi normal, maka data tersebut tidak terdistribusi ke kiri atau kanan, yang artinya data itu mengikuti pola distribusi normal serta bisa dianggap layak buat dipakai pada penelitian.

Uji Multikolinearitas

Berikut ialah hasil uji multikolinearitas dari output SPSS versi 22 yang sudah dikerjakan.

Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	,898	1,113
	Biaya Administrasi	,898	1,113

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber : Data Diolah, September 2024

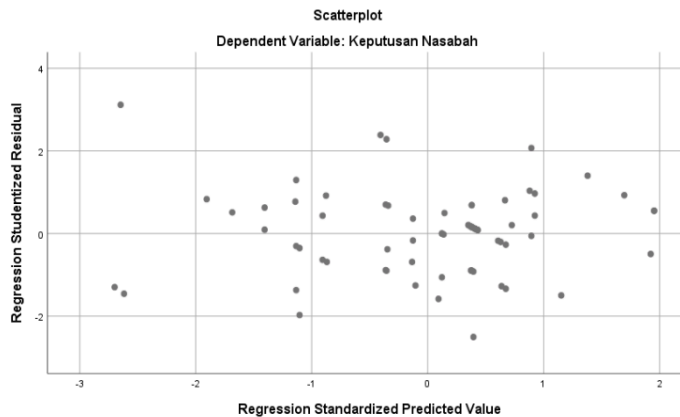
Dari tabel uji multikolinearitas itu bisa dipaparkan kalau :

Dengan nilai *tolerance* > 0,1 yakni buat variabel mutu pelayanan dengan nilai 0,898 yang artinya $0,898 > 0,1$ serta variabel biaya administrasi dengan nilai 0,898 yang artinya $0,898 > 0,1$ jika tidak terjadi multikolinearitas.

Dengan nilai VIF < 10 buat variabel mutu pelayanan dengan nilai VIF yakni sebesar 1,113 yang artinya $1,113 < 10$ serta variabel biaya administrasi dengan nilai VIF yakni sebesar 1,113 yang artinya $1,113 < 10$. Perihal ini memperlihatkan jika tidak ada multikolinearitas pada model regresi alhasil data diakui baik serta bisa dipakai buat pengujian berikutnya.

Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.4 Scatterplot Uji Heterokedastisitas



Sumber: Data Diolah, September 2024

Dari grafik histogram itu, bisa diamati jika titik-titik yang terbentuk membentuk pola grafik, dengan distribusi informasi yang memperlihatkan titik tertinggi pada garis vertikal yang kosong. Hasil uji ini mengindikasikan jika bentuk regresi ini tidak mengalami masalah heteroskedastisitas, yang artinya variabel-variabel yang hendak diuji pada riset ini sifatnya homoskedastis.

Uji Persamaan Regresi

Buat memahami ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan (X_1), biaya administrasi (X_2) terhadap keputusan nasabah (Y) bisa dimengerti pada tabel berikut:

Tabel 4.17 Hasil Output Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	3,178	1,421	
	Kualitas Pelayanan	,702	,061	,830
	Biaya Administrasi	-,020	,071	-,021

Sumber : Data Diolah, September 2024

Pengaruh positif antara kualitas pelayanan (X_1), biaya administrasi (X_2) terhadap keputusan nasabah (Y) ini juga bisa diamati dari besarnya intersep yang didapat dari hasil perhitungan yang dipakai alat bantu SPSS 25.0 besarnya konstanta $\alpha = 3.178$, $bx_1 = 0.702$, $bx_2 = -0.020$. Dari besarnya nilai α dan bx_1 itu berikutnya dimasukkan ke dalam persamaan regresi berganda yakni :

$$Y = 3.178 + 0.702 X_1 - 0.020 X_2$$

Dari persamaan regresi ini memperlihatkan besarnya nilai konstanta $\alpha = 3.178$ yang artinya jika mutu pelayanan (X_1), Biaya Administrasi (X_2) tidak ada alhasil keputusan nasabah (Y) sebanyak 3.178 satuan. Dapat dilihat dari persamaan regresi ini memperlihatkan jika mutu pelayanan (X_1) meningkat 1 satuan hendak meningkatkan kepatuhan keputusan nasabah (Y) sebesar 0.702 dari setiap tingkatan 1 satuan kualitas pelayanan. Kita lihat juga dari persamaan regresi ini memperlihatkan jika Biaya administrasi (X_2) meningkat 1 satuan akan menurunkan keputusan nasabah (Y) sebesar 0.020 dari tiap tingkatan 1 satuan Biaya administrasi.

Uji Hipotesis

Uji t

Buat memahami apakah Kualitas Pelayanan (X_1), dan biaya administrasi (X_2) berpengaruh terhadap keputusan nasabah (Y), hal ini dapat dilihat melalui tabel uji t dengan menggunakan tabel Koefisien, seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut yakni:

Tabel 4.18 Hasil Output Regresi dan Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	-2,217	1,325		-1,673	,099
	Kualitas Pelayanan	,393	,066	,464	5,963	,000
	Biaya Administrasi	,830	,129	,499	6,414	,000
a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah						

Sumber : Data Diolah, September 2024

Buat memahami sejauh mana pengaruh (signifikan) secara simultan, langkah selanjutnya adalah melakukan uji nilai F hitung, yang bisa diamati di tabel Anova ini:

Tabel 4.19 Hasil Output Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	622,491	2	311,246	136,348	,000 ^b
	Residual	157,509	69	2,283		
	Total	780,000	71			
a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Biaya Administrasi, Kualitas Pelayanan						

Sumber : Data Diolah, September 2024

Berdasarkan Tabel 4.19, diperoleh nilai Fhitung sebanyak 136,438. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan Ftabel, dengan jumlah sampel ($n = 72$) dan tingkat signifikansi α sebanyak 0,05, yang menghasilkan Ftabel sebesar 3,13. Berdasarkan hasil itu, terlihat jika $136,438 > 3,13$, sehingga H_0 ditolak serta H_a diterima. Perihal ini memperlihatkan jika variabel mutu pelayanan (X_1) serta biaya administrasi (X_2) dengan cara simultan memiliki pengaruh yang signifikan atau berpengaruh positif terhadap variabel keputusan nasabah (Y). Kesimpulan ini didukung oleh nilai signifikansi sebanyak 0,000, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi α 0,05 ($0,000 < 0,05$).

Uji Determinasi (R)

Buat menguji kebenaran hipotesis tersebut, dilakukan perhitungan pengaruh variabel kualitas pelayanan (X_1) dan biaya administrasi (X_2) terhadap keputusan nasabah (Y) memakai SPSS 25.0, sebagaimana ditunjukkan pada tabel ini:

Tabel 4.20 Hasil Output Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,893 ^a	,798	,792	1,51087
a. Predictors: (Constant), Biaya Administrasi, Kualitas Pelayanan				

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	,823 ^a	,678	,669	1,90776
a. Predictors: (Constant), Biaya Administrasi , Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah				

Sumber : Data Diolah, September 2024

Dari Tabel 4.17, bisa dimengerti jika pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap keputusan nasabah (Y) adalah sebesar 0,798 atau 79,8%, sementara variabel biaya administrasi (X2) tidak berpengaruh. Selain itu, sisanya sebanyak 21,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

4. KESIMPULAN

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dengan cara parsial serta signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan wadiah di BPRS Al Washliyah Krakatau Medan.
2. Terdapat pengaruh biaya administrasi dengan cara parsial serta signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan wadiah di BPRS Al Washliyah Krakatau Medan.
3. Terdapat pengaruh mutu pelayanan serta biaya administrasi dengan simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan wadiah di BPRS Al Washliyah Krakatau Medan.

REFERENSI

- Aisyah, M., Umiyati, U., & Apriansyah, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dengan Religious Behaviour Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus Pada Produk Tabungan BNI Syariah). *Liquidity*, 6(2),. <https://doi.org/10.32546/lq.v6i2.29>
- Anastasiya, Dini. 2020. “Perhitungan Margin Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah purwokerto”. Skripsi. Fakultas Syariah. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto
- Arina, W. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Di Ksps Bmt Nurussalam Purbalingga*. 1522202044. <https://eprints.uinsaizu.ac.id/14609/1/>
- ArinaWahdini_PengaruhKualitasPelayanandanBiayaAdministrasiTerhadapKepuasanNasabahdiKSPSBMTNurussalamPurbalingga.pdf
- Bagus, R (2022) PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, LABEL HALAL, TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN MUSLIM:Journal of Social and Economics Research
- Darna, et al. 2019. “Memilih Metode Penelitian Yang Tepat: Bagi Penelitian Bidang Ilmu

- Manajemen”. *Jurnal Ilmu Mamanajemen*, 5(1);.
- Desianti, R. P., & Wardhana, A. (2022). The Effect Of Marketing Strategy And Product Quality On Purchase Decisions For Products Richeese Factory Paris Van Java Bandung. *E-Proceeding of Management*, 9(3),.
- Farida, B. S., & Mahfud, Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dengan Religious Behavior Sebagai Variabel Moderator. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 2(2),. <https://doi.org/10.32500/jebe.v2i2.1751>
- Febiyanti, A. I., & Wahyudi, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menabung di BMT Mazaya. *Lisyabab : Jurnal Studi Islam Dan Sosial*, 4(2), <https://doi.org/10.58326/jurnallisyabab.v4i2.208>
- Ferdian, A. M. (2021). *TABUNGAN FAEDAH (STUDI PADA BRI SYARIAH KC BANDA ACEH) Disusun Oleh : AAN MUHAMMAD FERDIAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH 2021 M / 1442 H.*
- Muniaty Aisyah. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dengan Religious Behavior Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus Pada Produk Tabungan Bni Syariah.
- Nugi, I., Studi, P., Syariah, P., Ekonomi, F., Bisnis, D. A. N., Negeri, U. I., Ali, S., & Ahmad, H. (2022). *Pengaruh Produk Dan Biaya Administrasi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam.*
- Palenewen, Pieter. 2020. “Kualitas layanan dan fasilitas terhadap loyalitas nasabah bank BRI Cabang Pembantu Palu”. *Jurnal EMBA*, 2(3)
- Pristiyono. 2020. “Pengaruh Proses Pemberian Kredit terhadap Minat Nasabah pada PT Bank Mandiri (Persero) TBK KC Komplek Tasbi Medan”. *Jurnal Ecobisma*, 2(2);.
- Pulungan, N. (2022). Pengaruh pengetahuan, lokasi dan biaya administrasi terhadap minat menjadi nasabah bank syariah (studi kasus mahasiswa program studi perbankan syariah IAIN Padangsidimpuan angkatan 2017). *Skripsi, Institut Agama Islam IAIN.*
- Putra, D. P. (2019). Analisis Terhadap Penerapan Biaya Administrasi Bulanan dalam Produk Wadiah pada Bank Syariah. *Az Zarqa*’, 11(1), .
- Regiasa, T. (23 C.E.). *Jurnal Studia Akuntansi dan Bisnis (The Indonesian Journal of Management and Accounting)* Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Periklanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Pada PT. BPR Kabupaten SeraNG. *Jurnal Studia Akuntansi Dan Bisnis*, 11(1),
- Ridwan, M., & Hutagalung, M. A. K. (2020). Analisis Pengaruh e-Banking Terhadap Pelayanan dan Kemudahan Perbankan Syariah dalam Bertransaksi (Studi Kasus Masyarakat Kota Medan). *NUKHBATUL ’ULUM: Jurnal Bidang Kajian Islam*,
- Ridwan, M., Hutagalung, M. A. K., Riski, B., & Rambe, R. ANALISIS PENGARUH PEMBIAYAAN MUSYARAKAH, DANA PIHAK KETIGA TERHADAP PROFITABILITAS BANK SUMUT SYARIAH MEDAN.

Rinaldi, Y., Samsir, S., & Widayatsari, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah melalui Minat Nasabah Pada PT. Pegadaian. *Eklektik : Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.24014/ekl.v5i1.15973>
