

SKRIPSI
PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN
PROSEDUR PEMBIAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MENGAMBIL PEMBIAYAAN
KONSUMTIF MULTIGUNA PADA BANK ACEH CAPEM
KAMPUNG AIE SIMEULUE



Disusun Oleh:

YUYUN NANIK RAHAYU

NIM. 180603218

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY

BANDA ACEH

2022 M / 1443 H

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yuyun Nanik Rahayu
NIM : 180603218
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 10 Juni 2022

Yang menyatakan,



Yuyun Nanik Rahayu

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN
PROSEDUR PEMBIAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MENGAMBIL PEMBIAYAAN
KONSUMTIF MULTIGUNA PADA BANK ACEH CAPEM
KAMPUNG AIE SIMEULUE**

Disusun Oleh:

Yuyun Nanik Rahayu
NIM. 180603218

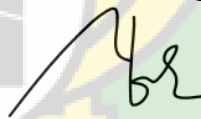
Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan
formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada
Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I,



Farid Fathony Ashal, Lc., M.A.
NIP. 198604272014031002

Pembimbing II,



Akmal Riza, SE., M.Si
NIDN. 2002028402

A R R Y
Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah



Dr. Nevi Hasnita. S.Ag., M.Ag
NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI
Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Pembiayaan
Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil
Pembiayaan Konsumtif Multiguna
Pada Bank Aceh Capem Kampung Aie Simeulue

Yuyun Nanik Rahayu
NIM. 180603218

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam Bidang Perbankan
Syariah


Pada Hari/Tanggal: Jumat, 1 Juli 2022
1 Zulhijah 1443

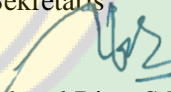
Banda Aceh

Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua


Sekretaris



Farid Fathony Ashal, Lc., M.A
NIP. 198604272014031002


Akmal Riza, S.E., M.Si
NIDN. 2002028402

Penguji I

Penguji II


Cut Dian Fitri, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 198307092014032002


Riza Aulia, S.E.I., M.Sc
NIP. 198801302018031001

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Yuyun Nanik Rahayu
NIM : 180603218
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam
E-mail : nanikrahayu231@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah:

Tugas Akhir KKU Skripsi

Yang berjudul:

Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Prosedur Pembiayaan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Pembiayaan Konsumtif Multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie Simeulue

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara fulltext untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada Tanggal : 06 Mei 2022

Mengetahui,

Penulis

Yuyun Nanik Rahayu
NIM. 180603218

Pembimbing I

Farid Fathony Ashal, Lc., M.A
NIP. 198604272014031002

Pembimbing II

Akmal Riza, S.E., M.Si
NIDN. 2002028402

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

وَهُوَ مَعَكُمْ أَيْنَ مَا كُنْتُمْ

“Dan dia berada bersama kamu dimana saja kamu berada (Q.s Al-Hadid: 4)”

“*Even when I fall and hurt myself, I keep running toward my dream*”
(Epilogue: Forever Young-BTS)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang tua saya yang sangat saya sayangi dan cintai, ayahanda tercinta Ali Rukman (Alm), ibunda tercinta Sanurlawati, kakak tercinta Riska Ayu Lestari, dan yang tersayang Zea Azzahra Rispati serta segenap keluarga yang telah memberikan dukungan, saran, motivasi, dan nasihat serta do'a yang tiada henti kepada saya.

جامعة الرانري

AR - RANIRY

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Hirobbil ‘alamin, segala puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiratnya Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat dan karunia-Nya baik kesehatan dan kesempatan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Selanjutnya shalawat beriring salam kepada baginda nabi besar Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan sahabat beliau yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliyah yang penuh dengan kegelapan dan kebodohan menuju zaman Islamiyah yang terang benderang serta berilmu pengetahuan.

Dengan izin Allah SWT dan bantuan dari semua pihak peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan Konsumtif Multiguna Pada Bank Aceh Capem Kampung Aie Simeulue”**

Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam proses penyusunan skripsi ini peneliti banyak menerima saran, bimbingan, dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan permintaan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Zaki Fuad M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag dan Ayumiati, SE.,M.Si selaku ketua dan sekretaris program studi perbankan syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Muhammad Arifin, Ph.D selaku ketua laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Farid Fathony Ashal, Lc.,M.A. selaku pembimbing I dan Akmal Riza, SE., M.Si selaku pembimbing II dan sebagai Penasehat Akademik yang telah banyak membantu peneliti, memberikan waktu, pemikiran serta pengarahan yang sangat baik berupa saran dan bimbingan terhadap skripsi ini.
5. Cut Dian Fitri, S.E., M.Si., Ak., CA, selaku penguji I dan Riza Aulia, S.E.I., M.Sc. selaku penguji II yang telah memberi masukan baru untuk kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
7. Rizki Fitah Azha dan Zahrah Maulina, serta seluruh teman Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2018. Terima kasih atas segala bantuan, semangat dan motivasi yang teman-teman

berikan selama ini kepada peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir.

8. Sahabat saya Syarifa Yuliani, Yusren, Mica, Teti, Desmon, Ali, Helsan, Riski, Anggun serta teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu, terimakasih peneliti ucapkan atas segala dukungan dan bantuan kepada peneliti.
9. Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Huseok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkook, BTS. Idola peneliti yang selalu menjadi penyemangat dari SMP hingga peneliti menyelesaikan perkuliahan.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dengan balasan yang tiada tara kepada seluruh pihak yang telah membantu hingga terselesainya skripsi ini. Karena sesungguhnya penelitian ini masih sangat jauh dari kata sempurna dan kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Akhir kata semoga skripsi dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan pembaca pada umumnya.

Banda Aceh, 10 Juni 2022

Penulis,



Yuyun Nanik Rahayu

TRANSLITERASI ARAB LATIN DAN SINGKATAN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun 1987–Nomor:0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	<i>Tidak dilambangkan</i>	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌ِي	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
◌ِو	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

kaifa : كيف

haul : هول

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda yaitu :

Harkat	Nama	Huruf
--------	------	-------

dan Huruf		dan Tanda
أ/ي	<i>Fathah dan alif atau ya</i>	A
ي	<i>Kasrah dan ya</i>	I
ئ	<i>Dammah dan wau</i>	U

qala : قَالَ

rama : رَمَى

qila : قِيلَ

yaqulu : يَقُولُ

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta marbutah (ة) hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah t

b. Ta Marbutah (ة) mati

Ta Marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah (ة) itu ditranliterasikan dengan h.

Contoh :

Raudah al-atfal/ raudatul atfal : طِفَالُ رَوْضَةَ الْآلَا

al-Madinah al-Munawwarah/ : الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ
al-Madinatul al-Munawwarah :
Talhah : طَلْحَةَ

Catatan :

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Hamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata – kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : Yuyun Nanik Rahayu
NIM : 180603218
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan Konsumtif Multiguna Pada Bank Aceh Capem Kampung Aie Simeulue
Tebal Skripsi : 161 Halaman
Pembimbing I : Farid Fathony Ashal, Lc.,M.A.
Pembimbing II : Akmal Riza, S.E., M.Si

Keputusan nasabah mengambil pembiayaan tentunya diawali dengan kesadaran dalam pemenuhan kebutuhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan konsumtif multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie. Penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda menggunakan program SPSS. Teknik pengambilan sampel probability sampling jenis simple random sampling diperoleh jumlah sampel sebanyak 84 nasabah. Hasil penelitian secara parsial hanya lokasi yang tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah, sedangkan variabel kualitas pelayanan dan prosedur pembiayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan. Namun secara simultan seluruh variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

Kata kunci: prosedur pembiayaan, kualitas pelayanan, lokasi, keputusan nasabah

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iv
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
TRANSLITERASI ARAB LATIN DAN SINGKATAN.....	x
ABSTRAK	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
2.1 Konsep Pembiayaan	14
2.1.1 Jenis-Jenis Pembiayaan	15
2.1.2 Tujuan Pembiayaan.....	16
2.1.3 Manfaat Pembiayaan.....	17
2.2 Pembiayaan Konsumtif Multiguna.....	18
2.2.1 Akad Murabahah Bil Wakalah	19
2.2.2 Persyaratan Pembiayaan Konsumtif Multiguna	35
2.2.3 Skema Pembiayaan Konsumtif Multiguna	37
2.3 Keputusan Nasabah	39

2.3.1	Proses Pengambilan Keputusan Nasabah	40
2.3.2	Indikator Keputusan Nasabah	41
2.4	Lokasi	42
2.4.1	Pengertian Lokasi	42
2.4.2	Pemilihan Lokasi	44
2.4.3	Indikator Lokasi	45
2.5	Kualitas Pelayanan	45
2.5.1	Indikator Kualitas Pelayanan	47
2.6	Prosedur Pembiayaan	49
2.6.1	Indikator Prosedur Pembiayaan	51
2.7	Kajian Terdahulu	52
2.8	Kerangka Pemikiran	61
2.9	Pengembangan Hipotesis.....	62
2.9.1	Hubungan Lokasi dengan Keputusan Nasabah	62
2.9.2	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Nasabah	62
2.9.3	Hubungan Prosedur Pembiayaan dengan Keputusan Nasabah	63
2.9.4	Hubungan Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Prosedur Pembiayaan dengan Keputusan Nasabah	64
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		66
3.1	Jenis penelitian	66
3.2	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	67
3.2.1	Populasi.....	67
3.2.2	Sampel	67
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	68
3.3	Sumber Data dan Teknik Pengambilan Data.....	69
3.3.1	Sumber Data	69
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	69
3.4	Definisi dan Operasional Variabel Penelitian	70
3.4.1	Variabel Independen (X)	70
3.4.2	Variabel Dependen (Y)	70

3.5 Uji Validitas dan Reabilitas	73
3.5.1 Uji Validitas	73
3.5.2 Uji Reabilitas	73
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	74
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	74
3.7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	76
3.8 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	77
3.9 Pengujian Hipotesis	77
3.9.1 Uji Parsial (Uji t)	77
3.9.2 Uji Simultan (Uji F)	79
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	81
4.1 Bank Aceh Syariah	81
4.1.1 Gambaran Umum Bank Aceh Syariah.....	81
4.1.2 Visi dan Misi Bank Aceh Syariah.....	82
4.1.3 Pembiayaan Konsumtif Multiguna	82
4.2 Karakteristik Responden.....	83
4.2.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin ..	83
4.2.1 Karakteristik Responden Menurut Usia	84
4.2.3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	85
4.2.4 Karakteristik Responden Menurut Pendapatan Perbulan	85
4.3. Deskripsi Variabel Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Nasabah	86
4.4 Uji Validitas dan Reabilitas	87
4.4.1 Uji Validitas	87
4.4.2 Uji Reabilitas	89
4.5 Uji Asumsi Klasik	90
4.5.1 Uji Normalitas	90
4.5.2 Uji Multikolinieritas	91
4.5.3 Uji Heterokedastisitas.....	91
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	92
4.7 Uji Koefisien Determinasi	94

4.8 Pengujian Hipotesis	95
4.8.1 Uji Parsial (Uji t)	95
4.8.2 Uji Simultan (Uji F)	97
4.9 Pembahasan	98
4.9.1 Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Pembiayaan Konsumtif Multiguna.....	98
4.9.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Pembiayaan Konsumtif Multiguna	99
4.9.3 Pengaruh Prosedur Pembiayaan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Pembiayaan Konsumtif Multiguna.....	100
4.9.4 Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Prosedur Pembiayaan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Pembiayaan Konsumtif Multiguna	102
BAB V PENUTUP	103
5.1 Kesimpulan.....	103
5.2 Penutup	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Nasabah Pembiayaan dari Tahun 2018-2020 pada Bank Aceh Capem Kampung Aie.....	6
Tabel 1.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Pekerjaan dan Kecamatan Dalam Kabupaten Simeulue Tahun 2016.....	6
Tabel 2.1 Kajian Terdahulu	52
Tabel 3.1 Model Skala Likert	68
Tabel 3.2 Operasioanal Variabel	69
Tabel 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	82
Tabel 4.2 Responden Menurut Usia	82
Tabel 4.3 Responden Menurut Pekerjaan.....	83
Tabel 4.4 Responden Menurut Pendapatan Perbulan	83
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Lokasi, Kualitas Pelayanan, Dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Nasabah	84
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	85
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas.....	87
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	88
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas.....	89
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	90
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	93
Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	94
Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan (Uji F)	95

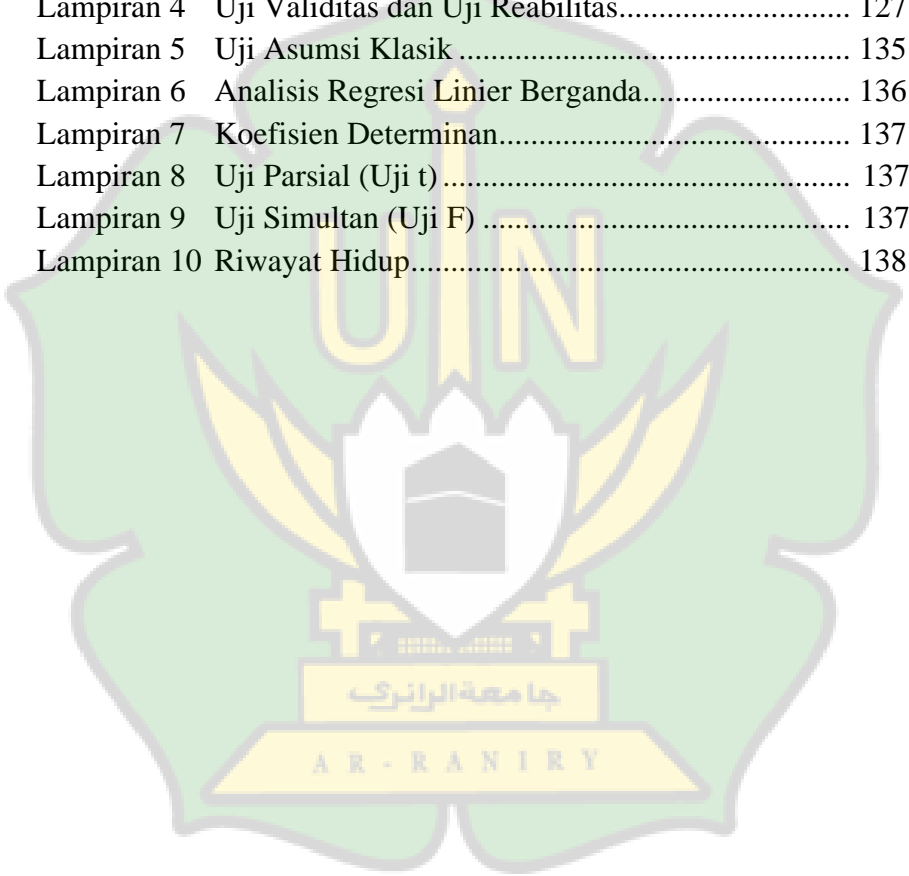
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Pembiayaan Konsumtif Multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie Menggunakan Akad Murabahah Bil Wakalah.....	37
Gambar 2.2 Skema Kerangka Pemikiran	61
Gambar 2.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	90



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	108
Lampiran 2	Tabulasi Jawaban Responden.....	116
Lampiran 3	Statistik Deskriptif.....	126
Lampiran 4	Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	127
Lampiran 5	Uji Asumsi Klasik	135
Lampiran 6	Analisis Regresi Linier Berganda.....	136
Lampiran 7	Koefisien Determinan.....	137
Lampiran 8	Uji Parsial (Uji t)	137
Lampiran 9	Uji Simultan (Uji F)	137
Lampiran 10	Riwayat Hidup.....	138



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah Indonesia sampai saat ini masih terus menunjukkan pertumbuhan positif, meskipun terdapat beberapa isu strategis serta tantangan yang masih perlu diselesaikan. Bahkan pada saat pandemic *Corona Virus Disease* (Covid-19) perbankan syariah tetap mampu memberikan kinerja yang baik. Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), pembiayaan bank syariah akhir tahun 2020 naik 8,08% menjadi Rp394,6 triliun, sedangkan dana pihak ketiga naik 11,80% mencapai Rp475,5 triliun, (Richard, 2021).

Kualitas pembiayaan juga semakin baik dengan rasio pembiayaan bermasalah turun secara tahunan menjadi 3,08%. Rasio kecukupan permodalan berada pada level 21,59% dengan *financing to deposits ratio* berada pada 82,4% yang menunjukkan kemampuan ekspansi pada tahun ini semakin besar. Selain itu, *market share* perbankan syariah konsisten mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Sejak Desember 2019 jumlah rekening dana pihak ketiga (DPK) mengalami peningkatan 3,15 juta rekening. Pertumbuhan positif juga terjadi pada sisi aset maupun pembiayaan yang disalurkan (Iqbal, 2021).

OJK menyebut perkembangan industri perbankan syariah semakin cepat. Hal ini dibuktikan dengan aset keuangan syariah di Tanah Air yang terus tumbuh dan semakin banyaknya jumlah lembaga keuangan syariah. Menurut catatan OJK di sektor perbankan pada September 2021 sudah terdapat 14 bank umum syariah (BUS), 20 unit usaha syariah (UUS) dan 162 Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS).

Perbankan Syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan kegiatannya berdasarkan prinsip Syariah, mulai dari penghimpunan dana sampai penyaluran dana kepada masyarakat. Aceh sebagai provinsi yang terkenal dengan hukum islamnya sangat mendukung perkembangan sistem keuangan ini, Aceh memiliki otonomi khusus untuk membentuk peraturan daerah (Qanun).

Menurut Qanun Nomor 8 Tahun 2014 tentang Pokok-pokok Syariat Islam dan Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS) menetapkan bahwa seluruh lembaga keuangan yang beroperasi di aceh harus berdasarkan prinsip syariah. Kebijakan ini sengaja diambil agar perekonomian Aceh semakin islami kedepannya. Sejak diundangkan pada 4 Januari 2019, seluruh perbankan konvensional diberikan waktu untuk menyesuaikan dengan Qanun tersebut paling lama 3 tahun atau selambat-lambatnya hingga tahun 2022 untuk melakukan penyesuaian dalam menerapkan praktik keuangan syariah. Maka

sejak januari 2019 seluruh layanan bank dan produk keuangan yang boleh diakses di Aceh hanyalah yang berskema syariah.

Untuk menarik minat nasabah terhadap produk dan jasa bank dibutuhkan manajemen pemasaran yang baik. Manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, penerapan, dan pengendalian program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran dengan maksud mencapai tujuan organisasi (Haryanto, 2020 : 1). Manajemen pemasaran akan membuat strategi pemasaran yang tepat untuk menarik minat masyarakat dan memutuskan untuk menggunakan produk dan jasa bank.

Keputusan masyarakat untuk melakukan pembelian suatu produk atau jasa tentunya diawali dengan kesadaran dalam pemenuhan kebutuhan. Keputusan masyarakat adalah hasil akhir dari pemecahan suatu masalah yang berdasarkan atas beberapa alternatif yang memiliki kriteria tertentu, (Kotler & dkk, 2000). Bagi nasabah keputusan untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh bank terjadi setelah proses penentuan alternatif kebutuhan, dan pemilihan produk tersebut berdasarkan kebutuhannya. Keputusan nasabah tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang berdasarkan dengan produk atau jasa bank, diantaranya lokasi, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan.

Maka dari itu hal tersebut menjadikan peluang pihak manajemen pemasaran bank untuk melakukan tindakan strategi agar dapat meyakinkan masyarakat sehingga tertarik dan memutuskan untuk menggunakan produk dan jasa pada bank syariah. Adapun strategi pemasaran yang bank gunakan diantaranya seperti membangun bank pada lokasi yang strategis, memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah, dan memberikan prosedur pembiayaan yang memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi.

Lokasi kantor layanan yang strategis perlu dibangun oleh bank untuk menjangkau nasabah. Lokasi yang strategis mampu menarik konsumen karena biasanya konsumen lebih menyukai lokasi yang dekat mudah untuk dijangkau, (Dyah, 2020). Dengan lokasi strategis yang terjangkau untuk diakses memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memilih menggunakan produk dan jasa pada bank tersebut, dan keuntungan akan diperoleh bank yang memiliki lokasi yang strategis dibandingkan bank lain.

Kualitas pelayanan adalah hal utama lainnya yang dapat mempengaruhi keputusan masyarakat selain lokasi. Pelayanan adalah layanan berupa jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa untuk kepuasan konsumen, (Sucihati dkk, 2020). Dengan pelayanan yang maksimal oleh karyawan bank syariah kepada nasabahnya akan memberikan kepuasan kepada masyarakat dan akhirnya memutuskan mengambil produk dan jasa bank

tersebut. Semakin baik tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin sedikit keluhan nasabah sehingga keputusan nasabah untuk mengambil pembiayaan semakin besar, (Sucihati dkk, 2020).

Selanjutnya prosedur pembiayaan yang mudah dapat mendukung lokasi yang strategis dan kualitas pelayanan untuk menarik minat nasabah. Prosedur adalah urutan pelaksanaan kerja yang saling berhubungan yang dilakukan secara seragam, (Thoharudin dkk, 2019). Nasabah biasanya akan memutuskan menggunakan produk atau jasa bank setelah melihat prosedur dari bank tersebut mempermudah atau mempersulit nasabah. Nasabah biasanya menginginkan prosedur yang cepat dan tidak merepotkan. Prosedur yang tidak rumit akan menjadi pertimbangan untuk nasabah dalam keputusan pengambilan pembiayaan pada lembaga keuangan yang bersangkutan (Thoharudin dkk, 2019).

Permasalahan yang berkaitan dengan keputusan nasabah dapat dilihat pada data salah satu bank yang beroperasi secara syariah yaitu PT Bank Aceh Syariah Capem Kampung Aie, Simeulue. Pada data Bank Aceh Capem Kampung Aie terdapat 2 produk pembiayaan yang paling diminati nasabah yaitu Pembiayaan Mikro Bank Aceh (PMBA) dan Konsumtif Multiguna, seperti pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Data Nasabah Pembiayaan dari Tahun 2018 – 2020 pada Bank Aceh Capem Kampung Aie

Tahun	Pembiayaan Produktif (PMBA)	Pembiayaan Konsumtif Multiguna
2018	1	188
2019	27	391
2020	32	526

Sumber: Bank Aceh Capem Kampung Aie (2021)

Data Tabel 1.1 menjelaskan bahwa pembiayaan yang paling banyak diajukan atau diminati oleh nasabah adalah pembiayaan konsumtif multiguna. Hal tersebut berbanding terbalik dengan perekonomian masyarakat disekitar Bank Aceh yang didominasi oleh para petani, nelayan, dan dagang. Pembiayaan konsumtif hanya diberikan kepada masyarakat yang berasal dari lingkungan PNS, BUMN, dan BUMD.

Tabel 1.2
Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Pekerjaan dan Kecamatan Dalam Kabupaten Simeulue Tahun 2016

Kecamatan	Petani	Nelayan	Wiraswasta	Buruh Tani/ Perkebunan	PNS	Karyawan Honoror
Simeulue Tengah	1.030	149	288	65	257	122
Teluk Dalam	965	202	128	52	87	57
Simeulue Cut	632	93	85	22	86	70
Salang	1.529	130	215	161	164	96
Simeulue Barat	1.782	155	231	104	218	182
Alafan	701	93	83	110	77	27
Jumlah	11.329	2.056	4.987	1.038	3.415	1.380

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Simeulue (2016)

Berdasarkan hasil observasi awal penelitian terhadap tujuan beberapa nasabah yang mengambil pembiayaan konsumtif multiguna, dapat diperoleh gambaran beberapa diantaranya menggunakan dana tersebut untuk menambah modal usaha atau tidak digunakan secara konsumtif, pada saat pengajuan pembiayaan alasan yang digunakan nasabah adalah untuk tujuan konsumtif hanya untuk mempermudah nasabah memperoleh pembiayaan. Beberapa sebab pemilihan pembiayaan tersebut yaitu karena pelayanan bank dan persyaratan yang lebih mudah dipenuhi. Kemudian walaupun lokasi bank cukup jauh akan tetapi karena nasabah puas terhadap pelayanan bank sehingga lebih memilih mengambil pembiayaan tersebut. Lokasi bank yang dekat walaupun prosedur pembiayaan sedikit rumit, nasabah tetap memilih pembiayaan tersebut dan tidak terlalu memperlmasalahkan mengenai pelayanan yang diberikan Bank. Berdasarkan hasil observasi tersebut dapat diketahui bahwa keputusan nasabah untuk menggunakan pembiayaan konsumtif multiguna Bank Aceh dipengaruhi oleh beberapa alasan yang beragam dan masih terdapat beberapa perbedaan pendapat nasabah mengenai hal tersebut.

Beberapa hasil penelitian yang berkaitan dengan dengan keputusan nasabah telah dilakukan sebelumnya, hasil penelitian terdahulu mengenai lokasi dilakukan oleh (Shobirin dkk, 2016), (Azmi & Riyaldi, 2019), dan (Dyah, 2020) menyatakan bahwa lokasi dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan. Hal tersebut berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang

dilakukan, (Kamal & Wulandari, 2018) yang menyatakan bahwa lokasi tidak berpengaruh terhadap keputusan dalam mengambil pembiayaan.

Kemudian hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh (Shobirin dkk, 2016), (Kamal & Wulandari, 2018), (Huda dkk, 2019), dan (Sucihati dkk, 2020), menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang maksimal yang diberikan kepada nasabah akan mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan. Namun, hal tersebut berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan (Polla dkk, 2018), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Selanjutnya hasil penelitian (Thoharudin dkk, 2019), yang menyatakan bahwa prosedur pembiayaan yang mudah mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan.

Dari permasalahan yang telah diuraikan diatas dapat diketahui bahwa keputusan nasabah untuk menggunakan pembiayaan Bank Aceh dipengaruhi oleh beberapa alasan seperti lokasi bank yang dekat, kualitas pelayanan yang baik, dan prosedur pembiayaan yang mudah. Akan tetapi masih terdapat beberapa perbedaan pendapat nasabah mengenai hal tersebut, serta masih ada perbedaan hasil penelitian pada penelitian sebelumnya. Sehingga peneliti tertarik untuk melihat lebih lanjut seberapa besar pengaruh lokasi, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan terhadap

keputusan nasabah mengambil pembiayaan konsumtif multiguna dengan judul **“Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Prosedur Pembiayaan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Pembiayaan Konsumtif Multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie Simeulue”**

1.2 Rumusan Masalah

2. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan Konsumtif Multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie Simeulue?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan Konsumtif Multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie Simeulue?
4. Apakah prosedur pembiayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan Konsumtif Multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie Simeulue?
5. Apakah lokasi, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan Konsumtif Multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie Simeulue?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan Konsumtif Multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie Simeulue.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan Konsumtif Multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie Simeulue.
3. Untuk mengetahui apakah prosedur pembiayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan Konsumtif Multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie Simeulue.
4. Untuk mengetahui apakah lokasi, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan Konsumtif Multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie Simeulue.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dengan adanya pendekatan dan variabel yang digunakan dapat memberikan manfaat kepada akademisi dalam pengembangan ilmu ekonomi,

khususnya ekonomi keuangan syariah dan ilmu ekonomi perbankan syariah.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman serta acuan pustaka atau kajian bagi penulis dan pembaca mengenai keputusan nasabah. seperti penelitian yang berjudul "Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Prosedur Pembiayaan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Pembiayaan Konsumtif Multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie Simeulue."

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai pengaruh lokasi, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan konsumtif multiguna.

- b. Bagi Bank Aceh

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi pada bank sehingga dapat menjadi pertimbangan bank dalam memilih lokasi yang lebih strategis untuk dapat menarik minat nasabah atau calon nasabah.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan disusun dalam bentuk karya ilmiah (skripsi) dengan sistematika penulisan yang merangkum keutuhan pembahasan. Penelitian ini dibagi menjadi lima bab (V), yang terbagi dalam beberapa sub bab yang disesuaikan dengan kepentingan untuk memudahkan penulis dalam membatasi ruang lingkup yang akan dibahas serta lebih mudah untuk dipahami. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN. Bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, signifikansi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI. Bab ini berisi kajian dalam pelaksanaan penelitian. Bab ini juga terdapat hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, dan kerangka berpikir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN. Bab ini berisi tentang jenis penelitian, populasi dan sampel, metode penentuan sampel, jenis dan sumber data, variabel penelitian, dan metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN. Bab ini berisi tentang deskripsi objek penelitian, identitas dan karakteristik responden, deskripsi variabel penelitian, analisis data dan pembahasan.

BAB V PENUTUP. Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari analisis dan pembahasan yang telah dilakukan



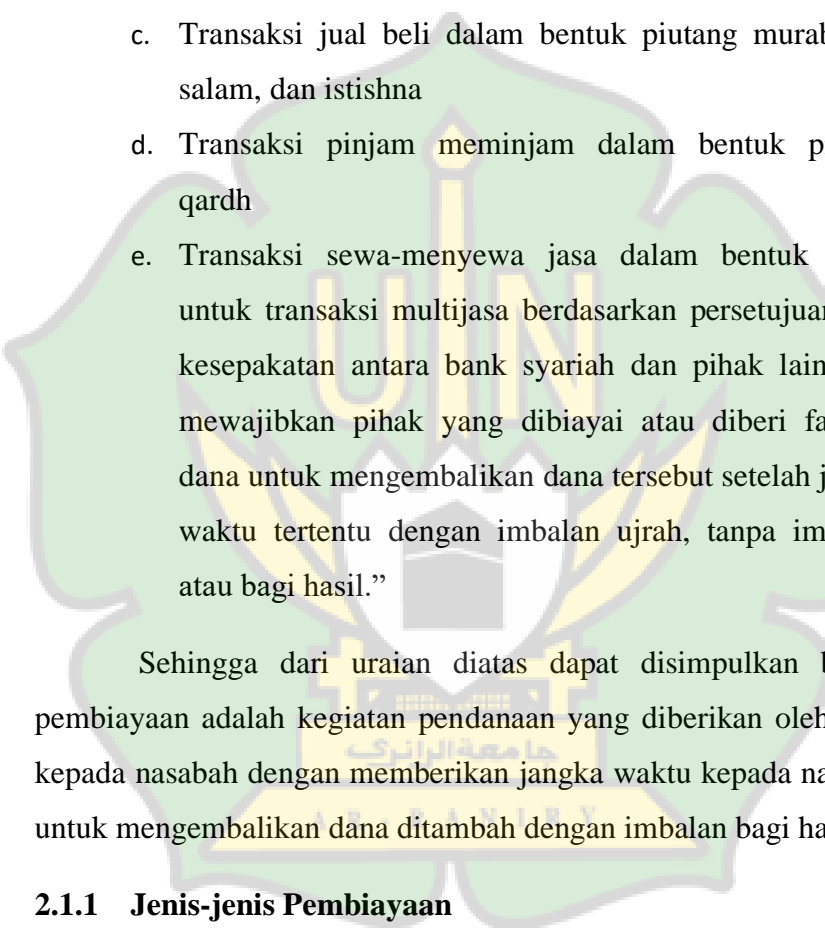
BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Pembiayaan

Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil (Kasmir, 2001b). Pada bank konvensional kegiatan pembiayaan dikenal dengan istilah kredit yaitu penyediaan uang atau tagihan yang dapat di persamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain dengan mewajibkan pihak peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu dengan pemberian bunga (Kasmir, 2001a).

Lalu pada UU No 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan menyatakan bahwa “Pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil” dan pada UU No 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah menjelaskan bahwa “pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan berupa:

- 
- a. Transaksi bagi hasil dalam bentuk mudharabah dan musyarakah
 - b. Transaksi sewa-menyewa dalam bentuk ijarah atau sewa beli dalam bentuk ijarah muntahiya bittamlik
 - c. Transaksi jual beli dalam bentuk piutang murabahah, salam, dan istishna
 - d. Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang qardh
 - e. Transaksi sewa-menyewa jasa dalam bentuk ijarah untuk transaksi multijasa berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank syariah dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai atau diberi fasilitas dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan ujah, tanpa imbalan, atau bagi hasil.”

Sehingga dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pembiayaan adalah kegiatan pendanaan yang diberikan oleh bank kepada nasabah dengan memberikan jangka waktu kepada nasabah untuk mengembalikan dana ditambah dengan imbalan bagi hasil.

2.1.1 Jenis-jenis Pembiayaan

Dari segi tujuan pembiayaan menurut (Ratnasari, 2012) berikut adalah jenis-jenis pembiayaan, yaitu:

1. Pembiayaan produktif

Pembiayaan yang digunakan untuk peningkatan usaha atau produksi atau investasi, diberikan untuk menghasilkan barang atau jasa. Contohnya pembiayaan modal kerja diberikan untuk membangun pabrik yang nantinya akan menghasilkan barang.

2. Pembiayaan konsumtif

Pembiayaan yang digunakan untuk dikonsumsi secara pribadi. Contohnya pembiayaan untuk perumahan, kredit mobil pribadi, kredit perabotan rumah tangga dan kredit konsumtif lainnya.

3. Pembiayaan perdagangan

Pembiayaan yang digunakan untuk perdagangan, biasanya untuk membeli barang dagangan yang pembayarannya diharapkan dari hasil penjualan barang dagangan tersebut. Pembiayaan ini sering diberikan kepada supplier atau agen perdagangan yang akan membeli barang dalam jumlah besar. Contohnya kredit ekspor dan impor

2.1.2 Tujuan Pembiayaan

Tujuan pembiayaan menurut (Muhammad, 2002: 22) terdiri atas dua yaitu bersifat makro dan mikro.

a. Tujuan yang bersifat makro,

- Peningkatan ekonomi umat, artinya masyarakat yang tidak dapat akses secara ekonomi, dengan

adanya pembiayaan mereka dapat melakukan akses ekonomi.

- Tersedianya dana bagi peningkatan usaha, artinya untuk pengembangan usaha membutuhkan dana tambahan. Dana tambahan ini dapat diperoleh dari pembiayaan. Pihak surplus dana menyalurkan kepada pihak yang minus dana.
- Meningkatkan produktivitas dan memberi peluang bagi masyarakat untuk meningkatkan daya produksinya.

b. Tujuan yang bersifat mikro, antara lain:

- Memaksimalkan laba.
- Meminimalisasikan risiko kekurangan modal pada suatu suatu usaha.
- Pendayagunaan sumber daya ekonomi.

2.1.3 Manfaat Pembiayaan

Pembiayaan menurut (Ismail, 2016) memiliki manfaat antara lain:

- a. Pembiayaan dapat meningkatkan arus tukar-menukar barang dan jasa. Pembiayaan dapat meningkatkan arus tukar-menukar barang, hal ini seandainya belum tersedia uang sebagai alat pembayaran, maka pembiayaan akan membantu melancarkan lalu lintas pertukaran barang dan jasa.

- b. Merupakan alat yang dipakai untuk memanfaatkan idle fund. Bank dapat mempertemukan pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang memerlukan dana.
- c. Pembiayaan sebagai alat pengendali harga Ekspansi pembiayaan akan mendorong meningkatkannya jumlah uang yang beredar, dan peningkatan peredaran uang akan mendorong kenaikan harga. Sebaliknya, pembatasan pembiayaan, akan berpengaruh pada jumlah uang yang beredar, dan keterbatasan uang yang beredar dimasyarakat memiliki dampak pada penurunan harga.
- d. Pembiayaan dapat mengaktifkan dan meningkatkan manfaat ekonomi yang ada. Pembiayaan mudharabah dan musyarakah yang diberikan oleh bank syariah memiliki dampak pada kenaikan makro-ekonomi. Mitra (pengusaha), setelah mendapatkan pembiayaan dari bank syariah, akan memproduksi barang mengolah bahan baku menjadi barang jadi, meningkatkan volume perdagangan, dan melaksanakan kegiatan ekonomi lainnya.

2.2 Pembiayaan Konsumtif Multiguna

Pembiayaan konsumtif multiguna adalah salah satu produk pembiayaan pada Bank Aceh capem kampung aie yang diberikan oleh Bank Aceh kepada nasabah PNS, Pensiun, dan Pra Pensiun dengan tujuan penggunaan konsumtif terkecuali untuk kepemilikan rumah/gedung dan mobil, dengan jaminan penghasilan

sebagai pegawai atau profesi, tanah, dan tempat tinggal. Pembiayaan ini menggunakan pola jual beli (murabahah) dimana bank sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli.

2.2.1 Akad Murabahah Bil Wakalah

Akad murabahah bil wakalah adalah akad yang digunakan dalam produk pembiayaan konsumtif multiguna. Murabahah bil wakalah adalah jual beli dengan sistem wakalah. Sehingga dalam pembiayaan bank mewakili kepada nasabah untuk membeli barang atau produk yang menjadi objek jual beli.

2.2.1.1 Akad Murabahah

Murabahah adalah suatu penjualan barang seharga barang tersebut ditambah dengan margin yang disepakati (Karim, 2007). Murabahah merupakan salah satu bentuk jual beli amanah yang dikenal dalam syari'at Islam, karena penjual disyaratkan melakukan kontrak terlebih dahulu dengan menyatakan harga barang yang akan dibeli (Hulwati, 2006). Murabahah adalah salah satu bentuk jual beli yang dihalalkan (Iska, 2012). Konsep pembiayaan menggunakan orang ketiga yang mana produk/barang yang diperjualbelikan telah jelas ada pada pihak penjual.

Menurut Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) No. 04/DSN-MUI/IV/2000, yang dimaksud dengan “murabahah adalah menjual suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan

harga yang lebih sebagai laba”. Lalu berdasarkan Peraturan Bank Indonesia 7/46/PBI/2005 menyatakan bahwa “Murabahah adalah jual beli barang sebesar harga pokok barang ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati”.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa murabahah adalah akad jual beli dimana bank selaku penyedia barang terlebih dahulu menetapkan harga jual barang yang harganya diperoleh dari harga pokok barang ditambah dengan margin keuntungan yang telah disepakati sebelumnya dengan nasabah.

Ada dua jenis murabahah menurut (Nurhayati & Wasilah, 2015), yaitu:

a. Murabahah dengan pesanan

Pada jenis ini penjual baru akan membeli barang setelah ada pesanan dari pembeli.

b. Murabahah tanpa pesanan

Jenis ini bersifat tidak mengikat karena barang telah ada pada bank walaupun tanpa ada pesanan dari nasabah.

a. Landasan Hukum Murabahah

a) Al-Quran

- Al-baqarah ayat 275

...وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا...

Artinya: “*Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba*”

Dari ayat diatas dapat kita pahami bahwa Allah Swt telah menghalalkan jual beli karena didalamnya terdapat manfaat bagi manusia. Dan mengharamkan adanya jual beli yang didalamnya ada riba atau tambahan modal pokok, karena didalamnya terdapat kezaliman berupa tindakan memakan harta orang lain secara batil tanpa imbalan apapun.

- An-nisa ayat 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً
عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. (Q.S An-Nisa: 29)”

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah Swt melarang manusia untuk memakan harta sesamanya secara batil

atau dengan cara yang tidak benar. Kecuali melalui perdagangan yang pokok penghalalannya atas dasar suka sama suka antara penjual dan pembeli. Lalu Allah Swt juga melarang manusia untuk membunuh dirinya sendiri karena Allah Swt Maha Penyayang kepada hambanya.

b) Hadist Rasulullah SAW

حَدَّثَنَا عَلِيُّ بْنُ عِيَّاشٍ حَدَّثَنَا أَبُو عَسَانَ مُحَمَّدُ بْنُ مُطَرِّفٍ قَالَ حَدَّثَنِي
مُحَمَّدُ بْنُ الْمُنْكَدِرِ عَنْ جَابِرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا أَنَّ رَسُولَ
اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ رَجِمَ اللَّهُ رَجُلًا إِذَا بَاعَ وَإِذَا اشْتَرَى
وَإِذَا افْتَضَّ

Telah menceritakan kepada kami Ali bin Ayyasy telah menceritakan kepada kami Abu Ghossan Muhammad bin Muthorrif berkata, telah menceritakan kepada saya Muhammad bin Al Munkadir dari Jabir bin Abdullah radliallahuanhu bahwa Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Allah merahmati orang yang memudahkan ketika menjual dan ketika membeli dan juga orang yang meminta haknya" (HR. Al-Bukhari:1934).

Jadi berdasarkan hadist diatas orang yang bermurah hati dalam berjualan, dalam membeli, dan dalam menagih itu sangat dicintai Allah SWT dan akan memperoleh rahmat dari Allah SWT.

c) Fatwa DSN

Dalam fatwa DSN MUI No :04/DSN-MUI/2000, tentang murabahah menyatakan bahwa bank membeli barang yang diperlukan nasabah atas nama bank sendiri dan pembelian ini harus sah dan bebas dari riba”. Jadi dapat disimpulkan bahwa pembiayaan ini diperbolehkan dimana bank membeli barang yang diperlukan nasabah lalu menjualnya kepada nasabah dan dalam prosesnya harus terbebas dari unsur riba.

b. Rukun dan Syarat Murabahah

Rukun Murabahah

Rukun adalah suatu unsur yang merupakan bagian tak terpisahkan dari suatu perbuatan atau lembaga, yang menentukan sah atau tidaknya perbuatan tersebut dan ada atau tidaknya sesuatu itu (Dewi, 2005). Sehingga rukun merupakan suatu hal yang harus dipenuhi. Menurut (Muhammad, 2004), berikut adalah rukun murabahah yang harus dipenuhi, yaitu:

- a. Ba’i (penjual), adalah pihak yang mempunyai barang dagangan atau orang yang menawarkan suatu barang.
- b. Musytari (pembeli), adalah pihak yang melakukan pembelian atau permintaan terhadap suatu barang yang ditawarkan oleh penjual.
- c. Mabi’ (barang), adalah komoditi, benda, objek yang diperjualbelikan.

- d. Tsaman (harga jual), adalah alat ukur untuk menentukan nilai suatu barang.
- e. Ijab dan Qabul yang dituangkan dalam akad.

Syarat Murabahah

- a. Pihak yang berakad (penjual dan pembeli)
 - 1. Mengerti hukum
 - 2. Suka rela atau ridha, artinya pihak yang berakad tidak dalam keadaan terpaksa atau dibawah tekanan
- b. Objek yang diperjual belikan
 - 1. Tidak termasuk dalam objek yang diharamkan atau dilarang oleh agama
 - 2. Bermanfaat
 - 3. Dapat dilakukannya penyerahan objek dari penjual ke pembeli
 - 4. Merupakan hak milik penuh pihak yang berakad
 - 5. Sesuai spesifikasi yang diterima pembeli dan diserahkan penjual
 - 6. Jika berupa barang bergerak maka barang itu harus bisa dikuasai pembeli setelah dokumentasi dan perjanjian akad diselesaikan
- c. Akad atau Sighat (Ijab dan Qabul)

1. Harus jelas dan disebutkan secara spesifikasi dengan siapa berakad.
 2. Antara Ijab dan Qabul (serah terima) harus selaras baik dalam spesifik barang maupun harga yang di sepakati)
 3. Tidak menggantungkan keabsahan transaksi pada masa yang akan datang
 4. Tidak membatasi waktu, misal saya jual kepada anda untuk jangka waktu 8 bulan dan setelah itu akan menjadi milik saya kembali.
- d. Harga
1. Harga jual adalah harga beli ditambah keuntungan
 2. Harga jual tidak boleh berubah selama masa perjanjian
 3. Sistem pembayaran dan jangka waktunya disepakati bersama

2.2.1.2 Akad Wakalah

Wakalah adalah perwakilan atau pelimpahan kuasa dari satu pihak (muwakil) kepada pihak lain (wakil). Pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan NOMOR 53 /POJK.04/2015 Tentang Akad Yang Digunakan Dalam Penerbitan Efek Syariah Di Pasar Modal, Wakalah adalah perjanjian (akad) antara pihak pemberi kuasa (muwakkil) dan pihak penerima kuasa (wakil) dengan cara pihak

pemberi kuasa (muwakkil) memberikan kuasa kepada pihak penerima kuasa (wakil) untuk melakukan tindakan atau perbuatan tertentu.

Wakalah dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.05/2014 tentang Penyelenggaraan Usaha Pembiayaan Syariah adalah pemberian kuasa dari pemberi kuasa (muwakkil) kepada penerima kuasa (wakil) dalam hal yang boleh diwakilkan, dimana penerima kuasa (wakil) tidak menanggung risiko terhadap apa yang diwakilkan, kecuali karena kecerobohan atau wanprestasi. Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa dalam sebuah transaksi pembiayaan pembelian kepada *supplier* tidak harus selalu dilakukan oleh pihak penjual atau bank hal tersebut bisa diwakilkan dengan menggunakan akad wakalah.

Fatwa DSN MUI Nomor 10/DSN-MUI/IV/2000 tentang Wakalah menjelaskan sebagai berikut:

- a. Pernyataan ijab dan qabul harus dinyatakan oleh para pihak untuk menunjukkan kehendak mereka dalam mengadakan kontrak (akad).
- b. Wakalah dengan imbalan bersifat mengikat dan tidak boleh dibatalkan secara sepihak.
- c. Hal-hal yang diwakilkan
 - a) Diketahui dengan jelas oleh orang yang mewakili,
 - b) Tidak bertentangan dengan syari'ah Islam,

c) Dapat diwakilkan menurut syari'ah Islam.

1. Landasan Hukum Wakalah

a. Al-quran

Al-kahfi ayat 19

...فَابْعَثُوا أَحَدَكُمْ بِوَرِقِكُمْ هَذِهِ إِلَى الْمَدِينَةِ...

Artinya: “Maka suruhlah salah seorang di antara kamu pergi ke kota dengan membawa uang perakmu ini.”

dari ayat diatas dapat dipahami bahwa pada saat manusia dalam kondisi tertentu yang menyebabkan tidak bisa melakukan sesuatu secara mandiri maka dalam hal muamalah dapat dilakukan perwakilan asalkan sesuatu yang diwakilkan pada wakil oleh muwakkil adalah sesuatu yang baik.

b. Hadist

حَدَّثَنَا عَمْرُو بْنُ خَالِدٍ حَدَّثَنَا اللَّيْثُ عَنْ يَزِيدَ عَنْ أَبِي الْخَيْرِ عَنْ
عُقْبَةَ بْنِ عَامِرٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَعْطَاهُ
غَنَمًا يَفْسِمُهَا عَلَى صَحَابَتِهِ فَبَقِيَ عَتُودٌ فَذَكَرَهُ لِلنَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ
عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَقَالَ ضَحَّ بِهٍ أَنْتَ

Telah menceritakan kepada kami 'Amru bin Khalid telah menceritakan kepada kami Al Laits dari Yazid dari Abu Al Khair dari 'Uqbah bin 'Amir radliallahu 'anhu bahwa Nabi shallallahu 'alaihi wasallam memberikan kepadanya seekor kambing yang Beliau bagikan untuk para sahabat Beliau dan tersisa anak kambing yang sudah bisa berdiri sendiri. Kemudian diceritakan hal itu kepada Nabi shallallahu 'alaihi wasallam maka Beliau bersabda: "Ambillah buatmu".(HR. Al-Bukhari:2136)

Makna dari hadits diatas adalah, dalam kehidupan sehari-harinya Rasulullah telah mewakili kepada orang lain untuk berbagai urusan seperti pembagian kambing kepada para sahabat dan penyembelihan hewan. Hingga dapat dipahami bahwa mewakili suatu urusan kepada orang lain diperbolehkan.

c. Ijma

Para ulama ijma' atas wakalah karena hal itu termasuk jenis ta'awun (tolong-menolong) bahkan memandangnya sebagai sunnah, karena tolong menolong sangat dianjurkan oleh Al-Quran dan Hadist.

2. Rukun Syarat Wakalah

a. Rukun Wakalah

1. Orang yang memberi kuasa (al-Muwakkil)
2. Orang yang diberi kuasa (al-Wakil)
3. Perkara/hal yang dikuasakan (al-Ta'ukil)
4. Pernyataan Kesepakatan (Ijab dan Qabul).

b. Syarat-syarat muwakkil (yang mewakilkan)

1. Pemilik sah yang dapat bertindak terhadap sesuatu yang diwakilkan.
 2. Orang mukallaf atau anak mumayyiz dalam batasbatas tertentu, yakni dalam hal-hal yang bermanfaat baginya seperti mewakili untuk menerima hibah, menerima sedekah dan sebagainya.
- c. Syarat-syarat wakil (yang mewakili)
1. Cakap hukum,
 2. Dapat mengerjakan tugas yang diwakilkan kepadanya,
 3. Wakil adalah orang yang diberi amanat.

2.2.1.3 Akad Murabah Bil Wakalah

Dengan perkembangan sistem perbankan yang pesat dan didukung dengan produk yang semakin bertambah. Produk juga semakin berkembang dan mengalami beberapa perubahan seperti pada produk pembiayaan yang juga mengalami perubahan dalam proses pembiayaannya, yang mana didalamnya tidak hanya menggunakan akad murabahah saja akan tetapi juga ada akad wakalah. Seperti produk pembiayaan konsumtif multiguna pada Bank Aceh capem kampung aie yang menggunakan akad murabahah bil wakalah.

Murabahah bil wakalah adalah jual beli dengan sistem wakalah. Sehingga dalam pembiayaan bank mewakili kepada

nasabah untuk membeli barang atau produk yang menjadi objek jual beli. Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional No: 04/DSN-MUI/IV/2000 pasal 1 ayat 9: “jika bank hendak mewakilkan kepada nasabah untuk membeli barang dari pihak ketiga, akad jual beli murabahah harus dilakukan setelah barang, secara prinsip, menjadi milik bank”. Jadi berdasarkan fatwa bank melakukan wakalah untuk pembelian objek jual beli yang menjadi kebutuhan nasabah, akan tetapi akad murabahah baru bisa dilakukan ketika barang sudah menjadi milik bank.

1. Standarisasi Penerapan Akad Wakalah Pada Akad Murabahah

Berdasarkan buku standar produk perbankan syariah murabah (Klausul Penunjukan Nasabah Sebagai Kuasa Bank (Wakalah), t.thn.), berikut adalah standar penerapan akad wakalah pada akad murabahah.

- a. Bank diperbolehkan memberi kuasa melalui akad wakalah kepada Nasabah untuk bertindak sebagai wakil Bank untuk membeli obyek Murabahah sesuai dengan spesifikasi, kondisi, serta harga yang telah disetujui oleh Bank.
- b. Nasabah yang ditunjuk sebagai kuasa bank berkewajiban memeriksa Obyek Murabahah terhadap kualitas, kondisi, pemilihan dan spesifikasi

Obyek Murabahah yang diterimanya adalah obyek Murabahah sesuai dengan yang telah disepakati.

- c. Dalam pelaksanaan tugas Nasabah sebagai wakil Bank, Nasabah bertindak langsung untuk dan atas nama Nasabah sendiri dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk melindungi hak-hak dan kepentingan Bank dan tidak melakukan atau melalaikan hal yang tidak sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawab Nasabah.
- d. Nasabah yang bertindak sebagai wakalah pihak Bank tidak memiliki hak atau otoritas, baik secara tersirat maupun tersurat untuk:
 2. membuat atau memberikan jaminan hutang, pernyataan atau jaminan (warranties) sehubungan dengan Pembelian atas nama Bank
 3. melaksanakan suatu kewajiban atau mengikat kontrak penjualan Barang atas nama Bank selain dari yang dinyatakan secara tegas dalam perjanjian atau akad
 4. meminta, menuntut, atau memperoleh penggantian biaya baik yang berkaitan dengan asuransi, upah, pergudangan, pengiriman atau hal-hal lainnya sehubungan dengan Barang selain dari yang ditetapkan dalam Harga Beli yang ditentukan
 - a. Sebagai wakil, Nasabah akan bertanggung jawab untuk membeli dan melakukan penyerahan atas

barang secara langsung dari penyedia pada tanggal penyerahan sebagaimana disebutkan dalam pemberitahuan transaksi yang telah disetujui oleh Bank.

- b. Kepemilikan atas barang berpindah kepada Bank setelah penyerahan barang dari penyedia kepada Nasabah sebagai wakil Bank sesuai dengan cara yang telah ditetapkan dan disepakati lebih lanjut dalam perjanjian.
- c. Nasabah menanggung semua risiko sehubungan dengan pencurian, kerugian, kerusakan dan musnahnya barang kecuali diakibatkan oleh hal-hal force majeure sejak tanggal penyerahan dari penyedia sampai dengan tanggal dimana Bank menyerahkannya kepada Nasabah.
- d. Nasabah akan dengan menggunakan biaya nasabah sendiri menutup asuransi yang memadai, dimana Bank menjadi penerima utama pembayaran asuransi, yang meliputi risiko seperti kebakaran, kerugian, gempa bumi, pencurian, atau menutup asuransi lainnya yang diperlukan untuk mengasuransikan pemindahan, penyimpanan, dan pergudangan dari barang dengan nilai asuransi penuh, sesuai dengan ketentuan yang disyaratkan oleh Bank.

- e. Nasabah tidak diperbolehkan mengadakan perubahan, pengesampingan, atau pembatalan terhadap pembelian, dan tidak ada ketentuan manapun yang dijadikan dasar bagi Nasabah untuk membatalkan pembelian tersebut tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari Bank.
- f. Sepanjang seluruh syarat untuk pembayaran telah dipenuhi oleh nasabah dan tidak terjadi wanprestasi terhadap perjanjian pembiayaan, pembayaran harga beli akan dilakukan oleh Bank kepada Nasabah atau kepada penyedia.

3. Rukun dan Syarat Murabahah Bil Wakalah

Rukun akad murabahah bil wakalah hampir sama dengan akad murabahah perbedaannya hanya pada akad murabahah bil wakalah terdapat wakil dalam pembelian objek jual beli. Berikut adalah rukun murabahah bil wakalah (Riyanti, 2016):

- a. Penjual (ba`i) جامعة الرازي
- b. Pembeli (musytary) UNIVERSITY
- c. Barang yang dibeli
- d. Harga barang, dalam hal ini harga barang harus diketahui secara jelas yaitu harga beli dan margin yang akan disepakati oleh kedua belah pihak. Sehingga kedua belah pihak akan melakukan keputusan harga jual dan jangka waktu pengangsuran.

- e. Muwakil atau pemberi kuasa adalah pihak yang memberikan kuasa kepada pihak lain.
- f. Taukil atau objek akad
- g. Shigat atau ijab dan Qabul

Syarat Murabahah Bil Wakalah:

Dalam kutipan yang dikutip oleh (Wildantyo, 2016) dari jurnal Kiki Priscilia Ramadhani, terdapat kutipan dari Monzer Khaft (Ramadhani, 2014) yang menjelaskan bahwa hybrid contract murabahah di katakan sesuai syariah apabila di tandai dengan beberapa faktor antara lain:

- a. Bank memiliki barang tersebut secara fisik walaupun dalam jangka waktu yang sangat pendek.
- b. Bank dikenakan kewajiban atas barang selama barang tersebut masih menjadi milik bank. Bank tidak hanya pemodal tetapi juga pemilik dari barang tersebut.
- c. Pada transaksi ini terdapat beberapa hal yaitu perintah untuk membeli, janji untuk membeli, kontrak agen, dan dua kontrak penjualan.
- d. Harus ada barang riil beredar dari satu tangan ke tangan lain.
- e. Besarnya pembiayaan harus kurang dari biaya ditambah keuntungan.

- f. Penjadwalan ulang pembayaran untuk kenaikan dan diskon tidak diperbolehkan, sehingga tidak akan ada akumulasi atau penciptaan lapisan utang.
- g. Untuk pihak bank transaksi dimulai dengan uang tunai dan berakhir dengan uang masuk.
- h. Murabahah menciptakan utang pada nasabah mirip dengan pinjaman di bank konvensional.
- i. Utang murabahah tunduk pada jaminan, hipotek, dan juga langkah-langkah mitigasi resiko gagal bayar lainnya.
- j. Hal ini sederhana, mudah di mengerti dan rapi.

2.2.2 Persyaratan Pembiayaan Konsumtif Multiguna

Berdasarkan brosur dari Bank Aceh Capem Kampung Aie persyaratan yang harus dipenuhi nasabah adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Umum
 - a. Pas photo 3 x 4 suami/istri
 - b. Fotocopy KTP Suami/Istri, Kartu Keluarga, Buku Nikah, dan Rekening Tabungan Gaji.
 - c. Daftar Rincian Gaji dan Surat Kuasa Pemotongan Gaji.
 - d. Legalitas Status Pekerja:
 - Aparatur Sipil Negara
 - Karyawan/ti

- BUMN
- BUMD
- Swasta.
- NPWP (untuk plafond) > Rp. 100.000.000,- (Seratus Juta Rupiah)

1. Persyaratan pembiayaan untuk PNS dan Pra Pensiun

- a. Surat permohonan pembiayaan (copy rangkap 1)
- b. Daftar rincian gaji (copy rangkap 2)
- c. Daftar gaji kolektif (copy rangkap 1)
- d. Karpeg asli (copy rangkap 1)
- e. Taspen asli (copy ragkap 1)
- f. SK 80, 100, SK Terakhir asli (copy rangkap 1)
- g. Pas photo 3x4 suami dan istri (copy rangkap 2)
- h. KTP suami dan istri (copy rangkap 2)
- i. KK (copy rangkap 2)
- j. Buku nikah (copy rangkap 2)
- k. NPWP (copy rangkap 2)
- l. Buku tabungan (copy rangkap 2)
- m. Materai Rp 6000 (7 lembar)

2. Persyaratan pembiayaan untuk Pensiun

- a. Surat permohonan pembiayaan (copy rangkap 1)
- b. Karip (kartu identitas pensiun) asli (copy rangkap1)
- c. SK pensiun asli (copy rangkap 1)
- d. Pas photo 3x4 suami dan istri (copy rangkap 2)

- e. KTP suami dan istri (copy rangkap 2)
- f. KK (copy rangkap 2)
- g. Buku nikah (copy rangkap 2)
- h. NPWP (copy rangkap 2)
- i. Buku tabungan (copy rangkap 2)
- j. Materai Rp 6000 (8 lembar)

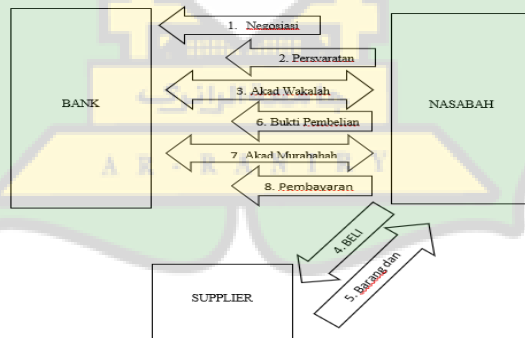
3. Persyaratan

2.2.3 Skema Pembiayaan Konsumtif Multiguna

Berdasarkan hasil yang diperoleh peneliti berikut adalah proses atau mekanisme pengambilan pembiayaan konsumtif multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie.

Gambar 2.1.

Proses Pembiayaan Konsumtif Multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie Menggunakan Akan Murabahah Bil Wakalah



Sumber: Bank Aceh Capem Kampung Aie

Gambar diatas menjelaskan:

1. Nasabah datang kebank untuk mengajukan pembiayaan, selanjutnya bank dan nasabah bernegosiasi mengenai rencana pengambilan pembiayaan oleh nasabah. Bank menyerahkan brosur berisi persyaratan yang harus dilengkapi nasabah.
2. Setelah persyaratan lengkap maka diserahkan kepada bank, dan bank akan melakukan analisa dokumen permohonan nasabah untuk kesesuaian akad yang digunakan.
3. Lalu bank menggunakan akad wakalah dimana bank mewakili kepada nasabah untuk melakukan pembelian barang kepada supplier.
4. Setelah akad dilakukan, nasabah membeli barang dari *supplier* berdasarkan spesifikasi produk dalam akad atas nama bank.
5. *Supplier* menyerahkan barang dan dokumen kepada nasabah.
6. Setelah barang diterima, nasabah selanjutnya nasabah menyerahkan dokumen bukti pembelian barang pada bank, dengan barang masih menjadi milik bank sampai penyerahan barang oleh bank kepada nasabah.
7. Selanjutnya bank dan nasabah melakukan akad jual beli murabahah, dimana bank sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli.

8. dan nasabah mulai melakukan pembayaran kepada bank sebesar harga produk ditambah margin dengan cara angsuran.

2.3 Keputusan Nasabah

Keputusan adalah pemilihan yang didasarkan atas kriteria tertentu atas dua atau lebih alternatif yang mungkin (Syamsi, 2000). Keputusan adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternatif, membuat keputusan membeli dan perilaku setelah membeli yang dilalui konsumen (Kotler, Pemasaran Bank, 2009). Sehingga keputusan adalah hasil akhir dari pemecahan suatu masalah yang berdasarkan atas beberapa alternatif yang memiliki kriteria tertentu.

Sedangkan menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. nasabah menurut Tjiptono dalam (Wiryaningtyas, 2016: 50) adalah Setiap orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan. Nasabah Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan terbagi menjadi 2, yaitu:

1. Nasabah Penyimpan, adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

2. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Sehingga dapat disimpulkan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa dan produk bank baik sebagai nasabah penyimpan maupun nasabah debitur.

2.3.1 Proses pengambilan keputusan

Berikut adalah beberapa proses pengambilan keputusan menurut (Kotler dkk, 2000), yaitu:

1. Identifikasi masalah
Dalam hal ini diharapkan mampu mengidentifikasi masalah yang ada di dalam suatu keadaan.
2. Pengumpulan dan penganalisis data
Pengambil keputusan diharapkan dapat mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat membantu memecahkan masalah yang ada.
3. Pembuatan alternatif alternatif kebijakan
Setelah masalah dengan tepat, maka perlu dipikirkan cara cara pemecahannya.
4. Pemilihan salah satu alternatif terbaik
Pemilihan satu alternatif yang dianggap paling tepat untuk memecahkan masalah tertentu dilakukan atas dasar

pertimbangan yang matang atau rekomendasi. Dalam pemilihan satu alternatif dibutuhkan waktu yang lama karena hal ini menentukan alternatif yang dipakai akan berhasil atau sebaliknya.

5. Pelaksanaan keputusan

Dalam pelaksanaan keputusan berarti seorang pengambil keputusan harus mampu menerima dampak yang positif atau negatif. Ketika menerima dampak yang negatif, pemimpin harus juga mempunyai alternatif yang lain.

6. Pemantauan dan pengevaluasian hasil pelaksanaan

Setelah keputusan akan seharusnya pimpinan dapat berdampak dan keputusan yang telah dibuat.

2.3.2 Indikator Keputusan Nasabah

Menurut Kotler dan Amstrong (2008) dalam (Sari, 2016: 18-19) bahwa ada beberapa indikator keputusan pengambilan kredit oleh nasabah yaitu:

1. Persepsi melihat kinerja/performance karyawan

Mengenai bagaimana kinerja karyawan apakah karyawan bekerja dengan benar sesuai prosedur ataukah banyak kesalahan yang dilakukan karyawan, sehingga mengganggu proses pengambilan kredit pada suatu lembaga keuangan.

2. Kepuasan akan kredit yang ditawarkan

Penawaran kredit yang sesuai dengan kebutuhan nasabah akan memberikan kepuasan bagi nasabah yang memutuskan untuk mengambil kredit pada suatu lembaga keuangan.

3. Penyediaan informasi pada saat diminta

Penyampaian informasi yang baik oleh suatu lembaga keuangan ketika proses pengambilan kredit akan memudahkan nasabah dalam proses kredit yang dilakukan sesuai dengan yang diharapkan.

4. Kepercayaan terhadap kelompok referensi

Kelompok referensi atau reference group yang dimiliki oleh nasabah akan memberikan pengaruh terhadap kepercayaan nasabah untuk mengambil kredit pada lembaga keuangan yang diyakini oleh kelompok tersebut.

5. Pertimbangan pelayanan

Pelayanan prima yang diberikan oleh lembaga keuangan, akan mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada suatu lembaga keuangan tersebut dikemudian hari.

2.4 Lokasi

2.4.1 Pengertian Lokasi

Lokasi adalah tempat dimana perusahaan harus bermarkas melakukan operasi (Lupiyoadi, 2001). Menurut (Dharmmesta, 2002), lokasi merupakan tempat yang menunjukkan berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk menjadikan produknya

dapat diperoleh dan tersedia bagi konsumen. Lalu menurut (Shobirin dkk, 2016) Lokasi merupakan saluran distribusi yaitu jalur yang dipakai untuk perpindahan produk dari produsen ke konsumen.

Dengan lokasi yang tepat dan strategis maka akan menarik minat nasabah atau konsumen untuk menggunakan produk dan jasa bank sehingga dapat membantu dalam mencapai tujuan badan usaha. Sehingga pemilihan lokasi yang tepat sangatlah penting pada saat ingin membangun sebuah perusahaan. Karena lokasi adalah tempat diperjualbelikan produk dan jasa perbankan. Jadi pemilihan lokasi sangat menentukan tingkat keberhasilan usaha.

Lokasi yang baik menjamin tersedianya akses cepat, dapat menarik sejumlah besar konsumen dan cukup kuat untuk mengubah pola berbelanja dan pembelian konsumen (Paul, 2000). Lokasi yang strategis sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan. Berdasarkan hasil penelitian (Dyah, 2020, hal. 38) dimana lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan karena karena lokasi yang strategis. Lokasi juga berpengaruh terhadap dimensi-dimensi pemasaran strategis seperti fleksibilitas, competitive positioning, manajemen permintaan dan fokus strategis, (Shobirin dkk, 2016).

Dalam jejaring pemasarannya tidak hanya berupa kantor bank akan tetapi ada kantor bank lain dan ATM yang dapat

digunakan produk dan jasanya. Dalam praktiknya ada beberapa macam lokasi kantor bank, yaitu lokasi kantor pusat, cabang utama, cabang pembantu, kantor kas, dan lokasi mesin-mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) (Kasmir, Pemasaran Bank, 2008). Kesimpulannya adalah lokasi merupakan tempat berdirinya sebuah usaha yang digunakan sebagai tempat memperjualbelikan produk dan jasa yang dimilikinya. Dimana dengan lokasi yang tepat dan strategis dapat menarik konsumen untuk menggunakan produk dan jasanya, sehingga dapat membantu untuk mencapai tujuan atau target perusahaan.

2.4.2 Pemilihan Lokasi

Tentunya dalam pemilihan lokasi terdapat kriteria yang harus dipenuhi agar mendapatkan lokasi yang strategis. Adapun kriteria yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut:

1. Dekat dengan area pasar atau pusat keramaian, sehingga akan menambah nasabah yang berasal dari pedagang dan memudahkan penawaran produk dan jasa.
2. Dekat dengan perumahan masyarakat, sehingga memudahkan masyarakat memperoleh produk dan jasa Bank
3. Dekat dengan area perkantoran, agar bisa menambah nasabah dari karyawan perkantoran serta bank dapat menawarkan kerjasama pembayaran gaji karyawan kantor otomatis.

4. Jumlah pesaing, apabila jumlah pesaing yang dilokasi tempat bank ingin dibangun sudah terlalu banyak maka harus dipertimbangkan lagi karena apabila pesaing banyak maka pendapatan akan semakin sedikit.

2.4.3 Indikator Lokasi

Pada dasarnya penentuan lokasi bank adalah untuk menjangkau nasabah, baik nasabah sumber dana maupun nasabah pembiayaan. Sehingga pengusaha akan selalu berusaha mencari lokasi yang strategis, yang mudah dilihat dan dijangkau oleh konsumen untuk membangun tempat usahanya. Ada beberapa faktor yang menjadi pertimbangan dalam pemilihan lokasi menurut (Dyah, 2020) yaitu:

1. Akses, adalah penggunaan lokasi yang mudah untuk diakses atau dijangkau oleh sarana transportasi.
2. Visibilitas, adalah penggunaan lokasi yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang yang normal.
3. Tempat parkir yang luas, aman, dan nyaman.
4. Lingkungan, adalah daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan.

2.5 Kualitas Pelayanan

Manajemen berkualitas adalah manajemen yang mampu memberikan pelayanan yang bisa memenuhi kepuasan konsumen/pelanggan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis

yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, (Tjiptono, Manajemen jasa, 2007). Sedangkan pelayanan adalah layanan berupa jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa untuk kepuasan konsumen, (Sucihati dkk, 2020)

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, (Kotler, 2010). Menurut Lovelock dalam (Tjiptono, 2007), kualitas pelayanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen.

Sehingga pelayanan berperan penting karena kualitas pelayanan sebenarnya lebih menitikberatkan pada kepuasan pelanggan, sehingga dalam hal ini lebih berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga dapat mewujudkan harapan pelanggan. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Tjiptono, Pemasaran Jasa, 2011). Jadi penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif terhadap pelayanan yang diterimanya pada waktu tertentu, (Shobirin dkk, 2016).

Kesimpulan dari uraian diatas adalah kualitas pelayanan adalah kemampuan sebuah perusahaan memberikan pelayanan kepada konsumennya yang mana pelayanan tersebut dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Sehingga tujuan utama pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan konsumen semakin bertambah dan keluhan akan semakin berkurang dan kemungkinan konsumen untuk pindah ke tempat lain akan semakin kecil.

2.5.1 Indikator Kualitas Pelayanan

Untuk mengukur kualitas pelayanan suatu jasa dapat dilihat dengan menggunakan dimensi berikut ini

1. Bukti fisik, Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan- bahan komunikasi
2. Reliabilitas, Kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal
3. Daya tanggap, Kesiediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat
4. Kompetensi, Penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan
5. Kesopanan, Sikap santun, respek, perhatian dan keramahan para staf lini depan
6. Kredibilitas, Sifat jujur dan dapat dipercaya

7. Keamanan, Bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan
8. Akses, Kemudahan untuk dihubungi dan ditemui
9. Komunikasi, Memberikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan mereka
10. Kemampuan memahami pelanggan, Berupaya untuk memahami pelanggan dan kebutuhan mereka.

Ada 10 indikator kualitas pelayanan yang dirangkum menjadi 5 bagian oleh (Tjiptono & Chandra, 2012), yaitu:

1. Reliabilitas (*reliability*), adalah bagaimana kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Daya Tanggap (*responsiveness*), adalah bagaimana kemampuan karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah dengan penyampaian informasi yang jelas
3. Jaminan (*assurance*), adalah adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayan perusahaan
4. Empati (*empathy*), adalah pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi kepada para

pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

5. Bukti Fisik (*tangibles*), kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal perusahaan.

2.6 Prosedur Pembiayaan

Prosedur merupakan tata cara atau urutan yang saling berhubungan satu sama lain dan dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama untuk menjamin pelaksanaan kerja yang seragam, (Thoharudin dkk, 2019). Menurut Mulyadi (2001) dalam (Cahyono, 2015: 3) prosedur adalah urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Sehingga prosedur pembiayaan adalah urutan kegiatan yang berhubungan satu sama lain yang dilakukan oleh karyawan Bank untuk menjamin seragamnya pelaksanaan prosedur pembiayaan yang diberikan kepada nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan.

Menurut Mulyadi dalam (Thoharudin dkk, 2019) ada beberapa karakteristik prosedur

1. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi.

2. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan-pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin.
3. Prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana.
4. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab.
5. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan

Menurut Mulyadi dalam (Thoharudin dkk, 2019), berikut manfaat dari prosedur pembiayaan:

1. Lebih memudahkan dalam menentukan langkah-langkah kegiatan dimasa yang akan datang.
2. Mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas.
3. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluuh pelaksana.
4. Membantu dalam usaha meningkatkan produktifitas kerja yang lebih efektif dan efisien.
5. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan.

Jadi prosedur pembiayaan adalah tata cara atau struktur yang dilakukan oleh beberapa orang yang dilakukan secara berulang-

ulang untuk menjamin pelaksanaan kerja yang sama. Dengan adanya prosedur akan lebih mempermudah pekerjaan karena dapat mempermudah Langkah-langkah kegiatan, mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin, menjadi petunjuk yang harus dipatuhi, membantu meningkatkan produktifitas kerja serta mencegah terjadinya penyimpangan, (Thoharudin dkk, 2019)

2.6.1 Indikator Prosedur Pembiayaan

Menurut Mudrajad kuncoro (2002) dalam (Sari, 2016: 28), berikut adalah indicator prosedur pembiayaan:

1. Realisasi kredit yaitu persetujuan pihak bank untuk mencairkan permohonan kredit dari pemohon, sesuai dengan kesepakatan-kesepakatan yang sudah disetujui terlebih dahulu
2. Kemudahan prosedur yaitu kemudahan mengambil kredit di mana bank memberikan kemudahan dalam mengambil kredit, atau bank mempermudah masyarakat untuk mengakses dana murah dalam bentuk kredit.
3. Kecepatan pelaksanaan yaitu kecepatan dalam mengakses kredit dan pelayanan pada nasabah pada saat mengambil kredit pada bank. kecepatan pelaksanaan yang memadai akan mendorong kembali nasabah dalam pengambilan kredit pada lain hari.

4. Persyaratan diartikan sebagai syarat pada saat nasabah melakukan transaksi, atau nasabah melakukan pengambilan perlu dilakukannya persyaratan antara pihak nasabah dengan Bank.

2.7 Kajian terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang peneliti gunakan sebagai acuan, diantaranya adalah sebagai berikut:

TABEL 2.1
KAJIAN TERDAHULU

No	Peneliti dan Judul	Metode Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	(Dyah, 2020). Keputusan Memilih Pembiayaan Murabahah atas Pengaruh Lokasi dan Promosi.	Metode yang digunakan kuantitatif	Persamaan penelitian dengan yang akan diteliti oleh peneliti yaitu mengenai pengaruh lokasi terhadap keputusan memilih pembiayaan.	Pada penelitian peneliti tidak terdapat variabel promosi dan adanya variabel lain seperti variabel kualitas pelayanan dan prosedur Pembiayaan.
2	(Sucihati dkk, 2020). Analisis Pengaruh Promosi, Lokasi, Pelayanan dan Suku Bunga terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (Kur) (Studi Pada Nasabah Bank Bri Desa Jaya Makmur Kecamatan Labangka).	Penelitian asosiatif dengan menggunakan teknik analisis data kuantitatif	Persamaan pada penelitian yaitu mengkaji mengenai pengaruh lokasi dan pelayanan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan	Pada penelitian peneliti tidak ada variabel promosi dan suku bunga, dan ada variabel lain yaitu prosedur pembiayaan. Lalu objek penelitian yang dilakukan sebelumnya pada nasabah Bank Bri Desa Jaya Makmur Kecamatan Labangka sedangkan objek penelitian peneliti adalah nasabah Bank Aceh Capem Kampung Aie.

TABEL 2.1-Lanjutan

No	Peneliti dan Judul	Metode Penelitian	Persamaan	Perbedaan
3	(Huda dkk, 2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PT Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arta Jaya Jember.	Metode penelitian dengan teknik analisis data yang digunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial.	Persamaan penelitian terdapat pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan	Perbedaan penelitian terdapat pada bedanya variabel, pada penelitian sebelumnya terdapat variabel tingkat suku bunga dan pada penelitian peneliti variabel lokasi. Lalu objek penelitian peneliti yaitu nasabah Bank Aceh Capem Kampung Aie sedangkan penelitian sebelumnya adalah nasabah PT Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arta Jaya Jember.
4	(Azmi & Riyaldi, 2019). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Pengusaha Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) Mengajukan Pembiayaan di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Aceh.	Kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda	Persamaan penelitian terdapat pada pengaruh variabel lokasi terhadap pengajuan pembiayaan.	Perbedaan penelitian terdapat pada variabel. Penelitian sebelumnya terdapat variabel motivasi dan reputasi, pada penelitian peneliti variabel Kualitas Pelayanan dan Prosedur Pembiayaan. Lalu objek penelitian yang dilakukan sebelumnya pada nasabah Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Aceh. sedangkan objek penelitian peneliti adalah nasabah Bank Aceh Capem Kampung Aie.
5	(Thoharudin dkk, 2019) Pengaruh Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Pada BPD Kalimantan Barat Kcp Syariah Cabang Sintang	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif deskriptif.	Persamaan pada penelitian yaitu mengkaji mengenai pengaruh prosedur pembiayaan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan.	Perbedaan terdapat pada objek penelitian penelitian yang dilakukan sebelumnya pada nasabah BPD Kalimantan Barat Kcp Syariah Cabang Sintang sedangkan objek penelitian peneliti adalah nasabah Bank Aceh Capem Kampung Aie.

TABEL 2.1-Lanjutan

No	Peneliti dan Judul	Metode Penelitian	Persamaan	Perbedaan
6	(Kamal & Wulandari, 2018), Pengaruh Lokasi, Pelayanan, dan Prosedur Pencairan Pembiayaan terhadap Keputusan Anggota Koperasi Mengambil Pembiayaan (Studi Kasus Koperasi Simpan Pinjam Syariah (Ksp-S) Kum3 Al Istiqomah)	Metode Kuantitatif	Persamaan penelitian dengan yang akan diteliti oleh peneliti yaitu pengaruh lokasi dan pelayanan terhadap keputusan mengambil pembiayaan	Pada penelitian peneliti terdapat variabel prosedur pembiayaan dan tidak terdapat variabel prosedur pencairan pembiayaan. Lalu objek penelitian yang dilakukan sebelumnya pada Anggota Koperasi Simpan Pinjam Syariah (Ksp-S) Kum3 Al Istiqomah sedangkan objek penelitian peneliti adalah nasabah Bank Aceh Capem Kampung Aie.
7	(Polla dkk, 2018), Analisis Pengaruh Harga, Pomosi, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Indomaret Manado Unit Jalan Sea.	Metode Kuantitatif	Persamaan penelitian terdapat pada pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan	Perbedaan terdapat pada variabel penelitian, pada penelitian sebelumnya terdapat variabel harga dan promosi dan pada penelitian peneliti variabel prosedur pembiayaan. Lalu objek penelitian sebelumnya pada pelanggan Indomaret Manado Unit Jalan Sea., sedangkan objek penelitian peneliti adalah nasabah Bank Aceh Capem Kampung Aie
8	(Shobirin dkk, 2016). Pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi Empiris Pada Bpr Arthanugraha Makmursejahtera)	Metode Kuantitatif	Persamaan terdapat pada pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan.	Perbedaan terdapat pada variabel penelitian, pada penelitian sebelumnya terdapat variabel tingkat suku bunga dan pada penelitian peneliti variabel prosedur pembiayaan. Lalu objek penelitian sebelumnya pada nasabah Bpr Arthanugraha Makmursejahtera, sedangkan objek penelitian peneliti adalah nasabah Bank Aceh Capem Kampung Aie.

Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan Tabel 2.1 , dapat dilihat bahwa, penelitian sebelumnya menjelaskan:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Dyah (2020), dengan judul Keputusan Memilih Pembiayaan Murabahah Atas Pengaruh Lokasi dan Promosi. Metode yang digunakan kuantitatif. Hasil penelitian didapatkan bahwa persamaan regresi terbentuk adalah $Y = 10,314 + 0,623 X_1 + 0,268 X_2$. Jika lokasi mengalami peningkatan satu satuan maka keputusan pedagang akan naik sebesar 0,623 dan Jika promosi mengalami peningkatan satu satuan maka keputusan pedagang akan naik sebesar 0,268. Menurut hasil uji T diketahui bahwa nilai signifikan t ($0,000 < 0,05$) dengan hasil hitung = 13,286 > t tabel = 1,65882 maka H_0 ditolak dan H_a1 diterima, yang berarti ada pengaruh yang nyata (signifikan) variable lokasi (X_1) terhadap variable keputusan pedagang (Y). Dan diketahui bahwa nilai signifikan t ($0,000 < 0,05$) dengan hasil hitung = 5,070 > t tabel = 1,65882 maka H_0 ditolak dan H_a2 diterima, yang berarti ada pengaruh yang signifikan variable promosi (X_2) terhadap variable Keputusan pedagang (Y). Berdasarkan uji signifikansi R Square yang telah dilakukan. Hasilnya, promosi dan lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pedagang di Pasar Pahing dalam memilih pembiayaan murabahah sebesar 0,794 atau 79,4%.

Sehingga diperoleh hasil bahwa sebesar 79,4% keputusan pedagang dipengaruhi oleh variabel lokasi dan promosi, sedangkan sisanya 20,6% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti harga dan produk.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Sucihati dkk, (2020), dengan judul Analisis Pengaruh Promosi, Lokasi, Pelayanan dan Suku Bunga terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (Kur) (Studi Pada Nasabah Bank Bri Desa Jaya Makmur Kecamatan Labangka). Penelitian asosiatif dengan menggunakan teknik analisis data kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dipaparkan, maka peneliti menyimpulkan bahwa promosi dan lokasi tidak berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pembiayaan KUR BRI di Desa Jaya Makmur Kecamatan Labangka, sedangkan pelayanan dan suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan KUR BRI di Desa Jaya Makmur Kecamatan Labangka. Hasil pengujian simultan menunjukkan bahwa promosi, lokasi, pelayanan dan suku bunga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah mengambil pembiayaan KUR BRI di Desa Jaya Makmur Kecamatan Labangka. Kemampuan variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen adalah sebesar

64,1%, sedangkan sisanya sebesar 35,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Huda dkk, (2019), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PT Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arta Jaya Jember. Metode penelitian dengan teknik analisis data yang digunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga berpengaruh signifikan sebesar 82,1% terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT bank Perkreditan rakyat Sukowono Artajaya jember. Prosedur kredit berpengaruh dominan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT bank Perkreditan rakyat Sukowono Artajaya Jember sebesar 41,9%, sedangkan sumbangan pengaruh untuk kualitas pelayanan sebesar 17,3% dan tingkat suku bunga sebesar 22,9%.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Azmi dan Riyaldi (2019) dengan judul Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Pengusaha Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) Mengajukan Pembiayaan di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Aceh). Penelitian Kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan,

motivasi, reputasi dan lokasi secara Simultan berpengaruh terhadap minat. Namun secara parsial hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan, reputasi dan lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap minat namun motivasi tidak mempengaruhi minat pengusaha UKM untuk mengajukan pembiayaan di bank syariah.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Thoharudin dkk, (2019), dengan judul Pengaruh Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Pada BPD Kalimantan Barat Kcp Syariah Cabang Sintang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian dapat didimpulkan Prosedur Pembiayaan berpengaruh langsung positif terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan, dengan nilai koefisien $\beta_2 = 0,341$ sig 0,000 pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$.
6. Penelitian yang dilakukan oleh Kamal dan Wulandari (2018), dengan judul Pengaruh Lokasi, Pelayanan, dan Prosedur Pencairan Pembiayaan terhadap Keputusan Anggota Koperasi Mengambil Pembiayaan (Studi Kasus Koperasi Simpan Pinjam Syariah (Ksp-S) Kum3 Al Istiqomah). Metode penelitian kuantitatif. Variabel lokasi (X1) tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap keputusan anggota koperasi mengambil pembiayaan dikarenakan nilai thitung lebih kecil daripada ttabel yakni

thitungnya 0,830 sedangkan ttabelnya 1,999 dan juga nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 yakni 0,409. Variabel pelayanan (X2) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap keputusan anggota mengambil pembiayaan. Terbukti dengan nilai thitung sebesar 2,109 yang lebih besar dari ttabel 1,999 dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,039. Variabel prosedur pencairan pembiayaan (X3) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap keputusan anggota mengambil pembiayaan. Terbukti dengan nilai thitung 3,114 lebih besar dari nilai ttabel 1,999 dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 yakni 0,003.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Polla dkk, (2018), dengan judul Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pt Indomaret Manado Unit Jalan Sea. Metode penelitian kuantitatif. Pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian di PT. Indomaret Unit Jalan Sea. Berdasarkan nilai signifikansi ditemukan bahwa nilai signifikansi dari Pelayanan sebesar $0,301 > 0,05$. Berdasarkan nilai signifikansi disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada pengaruh signifikan variabel pelayanan terhadap keputusan pembelian dinyatakan ditolak atau tidak terbukti.
8. Penelitian yang dilakukan oleh Shobirin dkk, (2016), dengan judul Pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga Dan

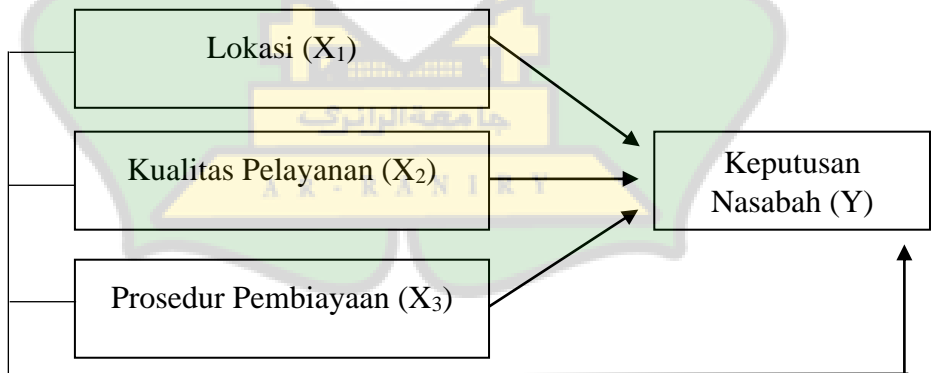
Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi Empiris Pada Bpr Arthanugraha Makmursejahtera). Metode penelitian kuantitatif. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara lokasi terhadap keputusan pengambilan kredit pada BPR Arthanugraha Makmursejahtera, hal ini dibuktikan dalam analisis statistik dimana nilai koefisien regresi lokasi (b1) sebesar 0,230 dan t hitung (2,790) > t tabel (1,661) atau sig t 0,006 < 0,05 dengan demikian H1 diterima. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara tingkat suku bunga terhadap keputusan pengambilan kredit pada BPR Arthanugraha Makmursejahtera, hal ini dibuktikan dalam analisis statistik dimana nilai koefisien regresi tingkat suku bunga (b2) sebesar 0,425 dan t hitung (5,078) > t tabel (1,661) atau sig t (0,000) < 0,05 dengan demikian H2 diterima. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit pada BPR Arthanugraha Makmursejahtera, hal ini dibuktikan dalam analisis statistik dimana nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (b3) sebesar 0,218 dan t hitung (2,669) > t tabel (1,661) atau sig t (0,009) < 0,05 dengan demikian H3 diterima. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara lokasi, tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan pengambilan kredit pada BPR Arthanugraha Makmursejahtera, hal ini dibuktikan

dalam analisis statistik dimana $F_{hitung} (89,839) > F_{tabel} (2,705)$ atau $\text{sig } F (0,000) < 0,05$ dengan demikian H_4 diterima. Nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,739 yang berarti variasi perubahan keputusan pengambilan kredit pada BPR Arthanugraha Makmursejahtera dipengaruhi lokasi, tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan sebesar 73,9%, sedangkan sisanya 26,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian

2.8 Kerangka pemikiran

Berdasarkan uraian diatas mengenai landasan teori dan tujuan penelitian terdahulu, maka kerangka pemikiran teori dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Gambar 2.2
Skema Kerangka Pemikiran



Sumber: Data primer diolah 2022

2.9 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan hasil dari proses berfikir logika yang dirumuskan akan mempunyai derajat kebenaran, (Muhammad, 2008). Hipotesis merupakan kesimpulan teoritis atau sementara dalam penelitian.

2.9.1 Hubungan Lokasi dengan Keputusan Nasabah

Lokasi merupakan saluran distribusi yaitu jalur yang dipakai untuk perpindahan produk dari produsen ke konsumen. Lokasi merupakan saluran distribusi yaitu jalur yang dipakai untuk perpindahan produk dari produsen ke konsumen. Lokasi kantor layanan yang strategis perlu dibangun oleh bank untuk menjangkau nasabah.

Lokasi yang strategis mampu menarik konsumen karena biasanya konsumen lebih menyukai lokasi yang dekat mudah untuk dijangkau. Dengan lokasi strategis yang terjangkau untuk diakses memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memilih menggunakan produk dan jasa pada bank tersebut, dan keuntungan akan diperoleh bank yang memiliki lokasi yang strategis dibandingkan bank lain.

Hasil penelitian terdahulu mengenai lokasi dilakukan oleh (Shobirin dkk, 2016), (Azmi & Riyaldi, 2019), dan (Dyah, 2020) yang menyatakan bahwa lokasi dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan. Sehingga dari teori dan hasil penelitian tersebut dapat diperoleh hipotesis sementara, yaitu:

H₁: Lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan Konsumtif Multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie Simeulue

2.9.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Nasabah

Kualitas pelayanan adalah hal utama lainnya yang dapat mempengaruhi keputusan masyarakat selain lokasi. Pelayanan adalah layanan berupa jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa untuk kepuasan konsumen. Dengan pelayanan yang maksimal oleh karyawan bank syariah kepada nasabahnya akan memberikan kepuasan kepada masyarakat dan akhirnya memutuskan mengambil produk dan jasa bank tersebut. Semakin baik tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin sedikit keluhan nasabah sehingga keputusan nasabah untuk mengambil pembiayaan semakin besar.

Kemudian hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh (Shobirin dkk, 2016), (Kamal & Wulandari, 2018), (Huda dkk, 2019), dan (Sucihati dkk, 2020), menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang maksimal yang diberikan kepada nasabah akan mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan. Sehingga dari teori dan hasil penelitian tersebut dapat diperoleh hipotesis sementara, yaitu:

H₂: Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan Konsumtif Multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie Simeulue

2.9.3 Hubungan Prosedur Pembiayaan dengan Keputusan Nasabah

Prosedur adalah urutan pelaksanaan kerja yang saling berhubungan yang dilakukan secara seragam. Nasabah biasanya akan memutuskan menggunakan produk atau jasa bank setelah melihat prosedur dari bank tersebut mempermudah atau mempersulit nasabah. Nasabah biasanya menginginkan prosedur yang cepat dan tidak merepotkan. Prosedur yang tidak rumit akan menjadi pertimbangan untuk nasabah dalam keputusan pengambilan pembiayaan pada lembaga keuangan yang bersangkutan.

Selanjutnya hasil penelitian (Thoharudin dkk, 2019), yang menyatakan bahwa prosedur pembiayaan yang mudah mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan. Sehingga dari teori dan hasil penelitian tersebut dapat diperoleh hipotesis sementara, yaitu:

H₃: Prosedur Pembiayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan Konsumtif Multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie Simeulue

2.9.4 Hubungan Lokasi, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan dengan Keputusan Nasabah

Keputusan nasabah untuk memilih pembiayaan konsumtif multiguna didasarkan pada beberapa pertimbangan. Sehingga dibutuhkan strategi yang tepat dalam menarik perhatian masyarakat dan akhirnya memutuskan untuk mengambil pembiayaan di Bank

Aceh. Beberapa strategi lokasi yang strategis memberikan keuntungan bagi bank karena nasabah tentunya lebih memilih menggunakan produk-produk yang ada pada bank tersebut dibandingkan bank lain karena lokasi yang lebih mudah dijangkau.

Selain lokasi salah satu strategi lain yang Bank Aceh gunakan untuk mempengaruhi keputusan masyarakat agar mengambil pembiayaan pada Bank Aceh nasabah adalah dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah. Karena semakin baik tingkat kualitas pelayanan suatu perusahaan jasa, tidak menutup kemungkinan semakin tinggi pula calon nasabah yang memutuskan untuk mengambil suatu pembiayaan. (J.P.G., 2008).

Lalu strategi yang digunakan selain membangun Bank Aceh pada lokasi yang strategis dan memberikan pelayanan yang maksimal, Bank juga menggunakan prosedur pembiayaan yang tidak rumit kepada nasabah. Karena dengan prosedur yang tidak rumit akan menjadi pertimbangan untuk nasabah dalam keputusan pengambilan pembiayaan pada lembaga keuangan yang bersangkutan (Thoharudin dkk, 2019). Sehingga dari teori tersebut dapat diperoleh hipotesis sementara, yaitu:

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang menggambarkan suatu kejadian pada saat sekarang serta mengungkapkan data yang telah berlangsung tanpa memanipulasi variabel lainnya.

Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme (realitas/gejala/ fenomena yang dapat diklasifikasikan, konkrit, dan relative tetap) digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017: 23)

Alasan mengapa peneliti memilih menggunakan metode kuantitatif karena dengan menggunakan metode kuantitatif dapat memberikan penjelasan yang lebih tepat terhadap fakta yang akan diteliti. Dimana peneliti ingin mengetahui pengaruh antar variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Prosedur Pembiayaan sebagai variabel independen dan keputusan nasabah sebagai variabel dependen dengan menggunakan program SPSS (Statistical Package For Sosial Science)

3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kuantitas dan kareakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017: 136) Dalam penelitian ini populasi yang digunakan sebagai target penelitian adalah nasabah yang mengajukan pembiayaan konsumtif multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie dari tahun 2018-2020 yang berjumlah 526 orang.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi sehingga untuk pengambilan sampel harus betul-betul representative (mewakili) karena apa yang dipelajari dari sampel akan diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2017). Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan melalui perhitungan dengan menggunakan rumus slovin (1960), yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3.1)$$

keterangan:

n = Jumlah sampel

N= Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sebesar 0,1 atau 10%

Jumlah sampel berdasarkan populasi 526 orang dengan menggunakan rumus diatas adalah:

$$n = \frac{526}{1 + 526 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{526}{1 + 526 (0.01)}$$

$$n = \frac{526}{1 + 5.26}$$

$$n = \frac{526}{6.26}$$

$$n = 84.02$$

Dari hasil perhitungan tersebut diperoleh sampel sebesar 84,02 yang dibulatkan menjadi 84 responden yang mengajukan pembiayaan konsumtif multiguna.

3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling yang artinya seluruh nasabah yang mengambil pembiayaan konsumtif multiguna memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Jenis pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random

sampling atau dilakukan secara acak tanpa adanya kriteria khusus yang dihitung dengan menggunakan rumus slovin.

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

3.3.1.1 Data primer

Data primer adalah sumber data yang langsung diperoleh di lokasi penelitian atau objek penelitian, dalam penelitian data diperoleh dari jawaban responden atas pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam kuesioner yang diberikan kepada responden yang merupakan nasabah yang mengambil pembiayaan konsumtif multiguna. Data ini digunakan untuk mengetahui tanggapan nasabah terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan konsumtif multiguna pada Bank Aceh capem kampung aie.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

3.3.2.1 Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini angket digunakan untuk mengukur nilai tiap-tiap variabel. Metode ini dilakukan untuk menghasilkan data kuantitatif yang akurat. Dalam penelitian ini angket diberikan langsung kepada responden dengan tujuan agar lebih efektif dan efisien

menjangkau jumlah sampel dan mudah memberi penjelasan berkenaan dengan pengisian angket tersebut. Pengukuran variabel dilakukan dengan memberi bobot nilai dari setiap pertanyaan dan jawaban dengan menggunakan skala likert yaitu:

Tabel 3.1
Model Skala Likert.

Pernyataan	Skor Likert
SS (Sangat Setuju)	5
S (Setuju)	4
N (Netral)	3
TS (Tidak Setuju)	2
STS (Sangat Tidak Setuju)	1

sumber (Sugiyono, 2015: 136)

3.4 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian

3.4.1 Variable Independen (X)

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2015, hal. 64). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Lokasi (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Prosedur Pembiayaan (X_3).

3.4.2 Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (independen), (Sugiyono, 2015, hal. 64). Dalam penelitian

ini peneliti menggunakan Keputusan Nasabah (Y) sebagai variabel dependen.

Tabel 3.2
Operasional Variabel.

No	Variabel	Definisi	Indikator	Item	Skala
1	Lokasi	Lokasi merupakan saluran distribusi yaitu jalur yang dipakai untuk perpindahan produk dari produsen ke konsumen. (Shobirin dkk, 2016)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akses. 2. Visibilitas 3. Tempat parkir 4. Lingkungan Menurut (Dyah, 2020) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 2. 2-3 3. 4 4. 5-6 	Interval
2	Kualitas Pelayanan	kualitas pelayanan adalah kemampuan sebuah perusahaan memberikan pelayanan kepada konsumennya yang mana pelayanan tersebut dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen, (Suchiati dkk, 2020).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reabilitas 2. Daya Tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti Fisik (Tjiptono & Chandra, 2012) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 7-8 2. 9-11 3. 12-14 4. 15 5. 16-17 	Interval

Tabel Lanjutan- 3.2

3	Prosedur Pembiayaan	Prosedur merupakan tata cara atau urutan yang saling berhubungan satu sama lain dan dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama untuk menjamin pelaksanaan kerja yang seragam (Thoharudin dkk, 2019)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realisasi kredit 2. Kemudahan prosedur 3. Kecepatan pelaksanaan 4. Persyaratan <p>1. Menurut Mudrajad kuncoro (2002) dalam (Sari, 2016)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 18-19 2. 20-21 3. 22-23 1. 24-25 	Interval
4	Keputusan Nasabah	Keputusan nasabah adalah hasil akhir dari pemecahan suatu masalah berdasarkan atas beberapa alternatif yang memiliki kriteria tertentu yang dilakukan oleh nasabah atau pihak yang menggunakan jasa dan produk bank	<ol style="list-style-type: none"> 2. Persepsi melihat kinerja/performace karyawan 3. Kepuasan akan kredit yang ditawarkan 4. Penyediaan informasi pada saat diminta 5. Kepercayaan terhadap kelompok referensi 6. Pertimbangan pelayanan Menurut Kotler dan Amstrong (2008) dalam (Sari, 2016: 18-19) 	<ol style="list-style-type: none"> 2. 26-27 3. 28 4. 29 5. 30 6. 31 	Interval

3.5 Uji Validitas dan Reabilitas

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan instrumen (Dyah, 2020: 28). Kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan atau pernyataan didalamnya dapat menjawab suatu hal yang diukur oleh kuesioner. Pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan Metode Analisis Korelasi Pearson yang dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor item dengan skor totalnya lalu pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika nilai r hitung $>$ r tabel maka item dinyatakan valid, sebaliknya apabila r hitung $<$ r tabel maka item dinyatakan tidak valid

3.5.2 Uji Reabilitas

Uji Realibilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Dyah, 2020: 28). Uji reliabilitas menunjukkan seberapa besar suatu instrumen dapat dipercaya dan digunakan sebagai alat pengukuran data. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan pada uji reliabilitas adalah metode *Cronbach's Alpha (α)* yang menggunakan batasan 0,60. Jika nilai reliabilitas $>$ 0,60 dapat dikatakan bahwa instrumen yang kita gunakan sudah reliabel dan

jika nilai reliabilitas $< 0,60$ maka instrument yang digunakan tidak reliabel (Kuncoro M. , 2009).

3.6 Metode dan Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2017: 232), analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden/sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, tabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Adapun tujuan analisis data adalah untuk menyederhanakan data agar mudah dipahami.

3.6.1 Uji Asumsi Klasik

3.6.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi yang normal atau tidak (Dyah, 2020, hal. 28). Pengujian normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan analisa One-Sample Kolmogorov Smirnov Test. Apabila signifikan $> 0,05$ (5%) maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya apabila signifikan $< 0,05$ (5%) maka variabel tidak berdistribusi normal.

3.6.1.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah dalam variabel model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (Dyah, 2020, hal. 29). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Uji Multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factors*) dan nilai tolerance. Pengambilan keputusan dengan melihat nilai tolerance (Ghozali, 2013), yaitu:

1. Apabila nilai tolerance lebih besar dari 0,10, dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinieritas antara variabel bebas dalam model regresi.
2. Jika nilai tolerance lebih kecil dari 0,10 dan nilai VIF lebih besar dari 10, maka terjadi multikolinieritas pada penelitian tersebut

3.6.1.3 Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dan residual satu pengamatan yang lain (Dyah, 2020, hal. 28). Pengujian dilakukan dengan menggunakan Scatterplot melalui aplikasi SPSS. Menurut (Ghozali, 2015: 139). Cara mendeteksi heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variable dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID) dasar nilainya adalah

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak akan terjadi heteroskedastisitas.

3.7 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis yang digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) (Kuncoro & Ridwan, 2008). Analisis garis regresi linier berganda pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel lokasi, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan konsumtif multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie. Bentuk umum persamaan regresi linier berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e \quad (3.2)$$

Keterangan:

Y: Keputusan Nasabah

a: Konstanta

b: Koefisien Regresi

X_1 : Variabel Lokasi

X_2 : Variabel Kualitas Pelayanan

X_3 : Variabel Prosedur Pembiayaan

e: Error

3.8 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur ketepatan yang paling baik dari analisis regresi linear berganda. Besarnya koefisien determinasi adalah nol sampai dengan satu.

1. Jika Koefisien determinasi nol (0), maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen lemah.
2. Jika koefisien determinasi satu (1), maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat.

3.9 Pengujian Hipotesis

3.9.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas atau variabel independen (X) secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh terhadap variabel terikat atau variabel dependen (Y), (Sucihati dkk, 2020: 170) pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< 0,05$ (5%), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $> 0,05$ (5%), maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Berdasarkan pengujian hipotesis menggunakan uji t dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_{01} : Faktor lokasi tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan konsumtif multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie

H_{a1} : Faktor lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan konsumtif multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie

H_{02} : Faktor kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan konsumtif multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie

H_{a2} : Faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan konsumtif multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie

H₀₃: Faktor prosedur pembiayaan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan konsumtif multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie

H_{a3}: Faktor prosedur pembiayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan konsumtif multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie

3.9.2 Uji Simultan (Uji F)

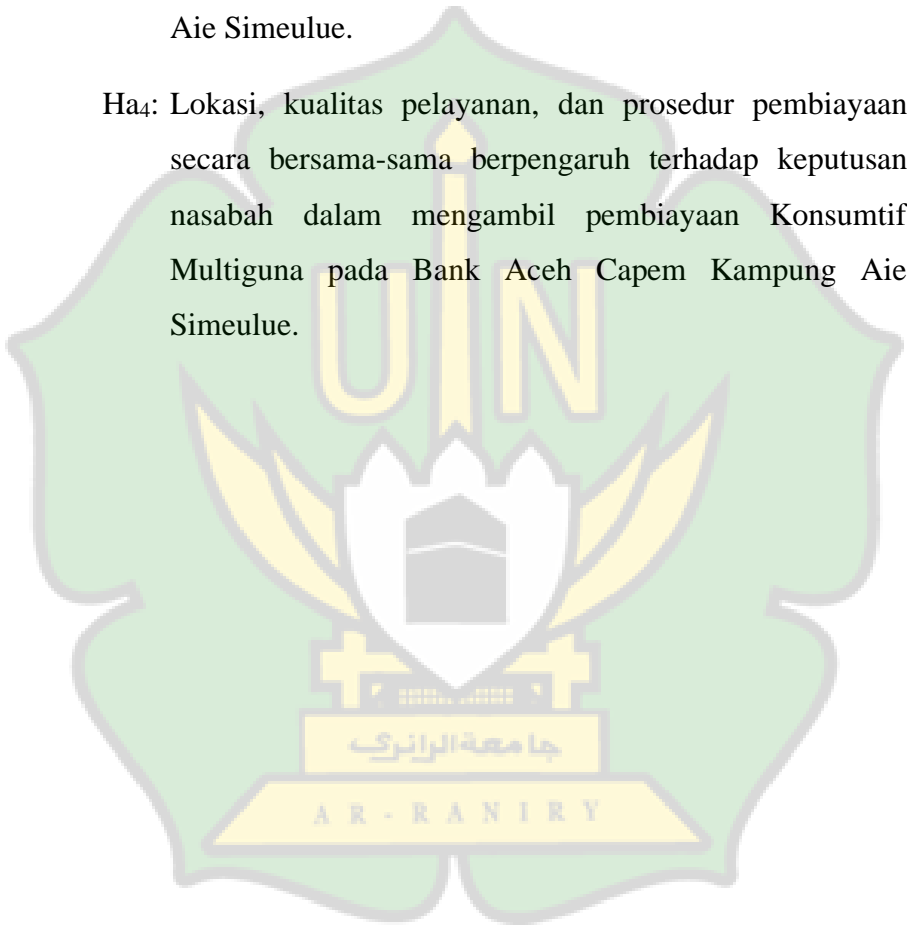
Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen, yaitu lokasi, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen (Sucihati dkk, 2020: 170)

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< (0,05$ atau $5\%)$, maka H₀ ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $> (0,05$ atau $5\%)$, maka H₀ diterima dan H_a ditolak, artinya bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Berdasarkan pengujian hipotesis menggunakan uji F dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H0₄: Lokasi, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan Konsumtif Multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie Simeulue.

Ha₄: Lokasi, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan Konsumtif Multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie Simeulue.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Bank Aceh Syariah

4.1.1 Gambaran Umum Bank Aceh Syariah

Bank Aceh Syariah pada awalnya bernama PT Bank Kesejahteraan Atjeh NV yang merupakan perusahaan perbankan yang didirikan oleh pemerintah provinsi Aceh pada tanggal 7 september 1957 yang bergerak secara konvensional. Lalu berdasarkan Peraturan Daerah Istimewa Aceh No. 12 Tahun 1963 PT Bank Kesejahteraan Atjeh NV beralih menjadi Bank Pembangunan Daerah (BPD) Istimewa Aceh. Selanjutnya bank melakukan konversi dari perusahaan yang bergerak secara konvensional menjadi syariah. Peralihan status, baik bentuk badan hukum, hak dan kewajiban lainnya secara resmi dilakukan pada tanggal 6 Agustus 1973.

Bank dengan Motto “Bank Aceh Syariah adalah Kepercayaan dan Kemitraan” ini mengalami perkembangan yang pesat dengan berbagai produk dan jasa yang ditawarkan kepada para nasabah. Bank juga memperluas target pasar dan mengakomodir kebutuhan masyarakat dengan membangun cabang dan cabang pembantu untuk menjangkau masyarakat yang belum terlayani oleh bank konvensional. Hingga Januari 2022 bank aceh telah memiliki 26 cabang dan 90 cabang pembantu.

4.1.2 Visi dan Misi Bank Aceh Syariah

1. Visi Bank Aceh Syariah

Menjadi “Bank Syariah Terdepan dan Terpercaya dalam Pelayanan di Indonesia

2. Misi Bank Aceh Syariah

- a. Menjadi penggerak perekonomian Aceh dan pendukung agenda pembangunan daerah
- b. Memberi layanan terbaik dan lengkap berbasis TI untuk semua segmen nasabah, terutama sektor usaha kecil, menengah, sektor pemerintah maupun korporasi
- c. Menjadi bank yang memotivasi karyawan, nasabah dan *stakeholders* untuk menerapkan prinsip syariah dalam muamalah secara komprehensif (*syumul*)
- d. Memberi nilai tambah yang tinggi bagi pemegang saham dan masyarakat Aceh umumnya.
- e. Menjadi perusahaan pilihan utama bagi profesional perbankan syariah di Aceh.

4.1.3 Pembiayaan Konsumtif Multiguna

Pembiayaan konsumtif multiguna adalah salah satu produk pembiayaan pada Bank Aceh capem kampung aie yang diberikan oleh Bank Aceh kepada nasabah PNS, Pensiun, dan Pra Pensiun dengan tujuan penggunaan konsumtif terkecuali untuk kepemilikan rumah/gedung dan mobil, dengan jaminan penghasilan sebagai pegawai atau profesi, tanah, dan tempat tinggal.

Pembiayaan ini menggunakan pola jual beli (murabahah) dimana bank sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli.

1. Keuntungan
 - a. Persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah
 - b. Memberikan kesempatan dan kemudahan memperoleh fasilitas pembiayaan
 - c. Meningkatkan kualitas hidup Nasabah dengan sistem pembayaran angsuran melalui potong langsung atas gaji bulanan yang diterima setiap bulan
2. Kriteria Nasabah
 - a. Aparatur Sipil Negara
 - b. Karyawan/ti
 - c. BUMN - BUMD
 - d. Karyawan Swasta
 - e. Anggota Dewan
 - f. Wirausaha

4.2 Karakteristik Responden

Berdasarkan karakteristik responden menurut jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendapatan perbulan.

4.2.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Responden Menurut Jenis Kelamin

Keterangan	Uraian	Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	53	63,1%
	Perempuan	31	36,9%
	Total	84	100%

Sumber: Data primer diolah 2022

Dari data Tabel 4.1 responden terbanyak berdasarkan jenis kelamin adalah responden dengan jenis kelamin Laki-laki dengan 53 responden atau sebesar 63,1% dan diikuti responden berjenis kelamin Perempuan 31 orang atau sebesar 36,9%.

4.2.2 Karakteristik Responden Menurut Usia

Tabel 4.2
Responden Menurut Usia

Keterangan	Uraian	Jumlah	Persentase
Usia	<30	3	3,6%
	31-40	30	35,7%
	41-50	33	39,3%
	>51	18	21,4%
	Total	84	100%

Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan Tabel 4.2 usia responden terbanyak terdapat pada usia 41-50 tahun dengan jumlah 33 responden (39,3%), lalu diikuti responden usia 31-40 tahun sebanyak 30 responden (35,7%), lalu responden dengan usia >51 tahun dengan responden 18 orang (21,4%), dan dengan jumlah responden terendah pada usia <30 dengan jumlah 3 orang (3,6%).

4.2.3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Tabel 4.3

Responden Menurut Pekerjaan

	PNS	51	60,7%
	Karyawan Swasta	18	21,4
Pekerjaan	Pensiunan	5	6%
	Lainnya	10	11,9%
	Total	84	100%

Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan Tabel 4.3 pekerjaan responden dengan jumlah terbanyak terdapat pada responden dengan pekerjaan PNS dengan jumlah 51 orang (60,7%), lalu dengan pekerjaan karyawan swasta sebanyak 18 orang (21,4%), selanjutnya dengan responden dengan pekerjaan lain sebanyak 10 orang (11,9%), lalu responden pensiunan memiliki jumlah paling sedikit sebanyak 5 orang (6%).

4.2.4 Karakteristik Responden Menurut Pendapatan Perbulan

Tabel 4.4
Responden Menurut Pendapatan Perbulan

Pendapatan Perbulan	<Rp2.500.000	3	3,6%
	Rp2.510.000-Rp3.500.000	28	33,3%
	Rp3.500.000-Rp4.500.000	35	41,7%
	Rp4.500.000-Rp5.500.000	15	16,7%
	>Rp5.500.000	5	6%
	Total	84	100%

Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan Tabel 4.4 pendapatan perbulan, responden terbanyak yang mengambil pembiayaan konsumtif multiguna adalah responden dengan besar gaji Rp3.500.000-Rp4.500.000

sebanyak 35 orang (41,7%), lalu diikuti responden dengan gaji Rp2.510.000-Rp3.500.000 sebanyak 28 orang (33,3%), lalu responden dengan gaji Rp4.500.000-Rp5.500.000 sebanyak 14 orang (16,7%), lalu responden dengan gaji >Rp5.500.000 sebanyak 6 orang (6%). Lalu responden yang memiliki besar gaji <2.500.000 adalah responden yang mengajukan pembiayaan yang paling sedikit sebanyak 3 orang (3,6%).

4.3 Deskripsi Variabel Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Nasabah

Pengujian statistik deskriptif bertujuan untuk menggambarkan suatu data secara statistik. Statistic deskriptif dalam penelitian ini merujuk pada nilai rata-rata (mean) dan simpang baku (standar deviasi), serta nilai minimum dan maksimum dari seluruh variabel dalam penelitian, yaitu lokasi (X1), kualitas pelayanan (X2), prosedur pembiayaan (X3), dan keputusan nasabah (Y). Hasil dari uji analisis deskriptif tersebut sesuai dengan tabel dibawah ini.

Tabel 4.5

Deskripsi Variabel Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Nasabah

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Lokasi	84	18,00	30,00	2019,00	24,0357	2,20867

Tabel Lanjutan-4.5

Kualitas Pelayanan	84	30,00	50,00	3459,00	41,1786	4,18304
Prosedur Pembiayaan	84	19,00	40,00	2620,00	31,1905	4,58251
Keputusan Nasabah	84	15,00	28,00	1964,00	23,3810	2,42926
Valid N (listwise)	84					

Sumber: Data primer diolah 2022

4.4 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

4.4.1 Uji Validitas

Pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kevalidan sebuah instrument sehingga dapat menjawab tujuan penelitian secara tepat. Pengujian dilakukan secara statistik menggunakan SPSS dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} dengan jumlah $n=84$.

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Lokasi	X1.1	0,7	0,214	Valid
	X1.2	0,601		Valid
	X1.3	0,524		Valid
	X1.4	0,571		Valid
	X1.5	0,607		Valid
	X1.6	0,574		Valid

Tabel 4.6-Lanjutan

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X2.1	0,619	0,214	Valid
	X2.2	0,449		Valid
	X2.3	0,674		Valid
	X2.4	0,428		Valid
	X2.5	0,625		Valid
	X2.6	0,395		Valid
	X2.7	0,372		Valid
	X2.8	0,445		Valid
	X2.9	0,719		Valid
	X2.10	0,739		Valid
	X2.11	0,615		Valid
Prosedur Pembiayaan	X3.1	0,345	0,214	Valid
	X3.2	0,4		Valid
	X3.3	0,781		Valid
	X3.4	0,801		Valid
	X3.5	0,827		Valid
	X3.6	0,787		Valid
	X3.7	0,774		Valid
	X3.8	0,691		Valid
Keputusan Nasabah	Y1	0,527	0,214	Valid
	Y2	0,531		Valid
	Y3	0,654		Valid
	Y4	0,74		Valid
	Y5	0,678		Valid
	Y6	0,542		Valid

Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan Tabel 4.6 seluruh item pernyataan pada variabel Lokasi (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Prosedur Pembiayaan (X3), dan Keputusan Nasabah (Y) dinyatakan valid karena seluruh item memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan nilai r_{tabel} sebesar 0,214.

4.4.2 Uji Reabilitas

Pengujian Reabilitas pada penelitian bertujuan untuk mengetahui apakah variabel yang digunakan reliabel atau andal. Pengujian dilakukan secara statistik menggunakan SPSS dengan membandingkan nilai *cronbach alpha* setiap variabel dengan minimal *cronbach alpha* 0,60.

Tabel 4.7
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Minimal Cronbach Alpha	Cronbach Alpha	Keterangan
X1	0,60	0,627	Andal
X2		0,779	Andal
X3		0,849	Andal
Y		0,667	Andal

Sumber: Data primer diolah 2022

Dari Tabel 4.7 menjelaskan bahwa nilai *cronbach alpha* variabel Lokasi (X1) sebesar 0,627, Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,779, Prosedur Pembiayaan (X3) sebesar 0,849, dan Keputusan Nasabah (Y) sebesar 0,667. Sehingga nilai *cronbach alpha* seluruh variabel lebih besar dari minimal *cronbach alpha* atau nilai *cronbach*

$\alpha > 0,6$ dan dapat dinyatakan seluruh pernyataan dari setiap instrument yang digunakan reliabel atau andal.

4.5 Uji Asumsi Klasik

4.5.1 Uji Normalitas

Pengujian normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan analisa One-Sample Kolmogorov Smirnov Test. Apabila signifikan $> 0,05$ (5%) maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya apabila signifikan $< 0,05$ (5%) maka variabel tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.8
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,92627202
Most Extreme Differences	Absolute	0,078
	Positive	0,058
	Negative	-0,078
Test Statistic		0,078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c, d}

Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan Tabel 4.8 uji normalitas dengan menggunakan statistic kolmogorov smirnov dengan jumlah sampel (n) 84, nilai

signifikan sebesar $0,2 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan data berdistribusi secara normal.

4.5.2 Uji Multikolinieritas

Tabel 4.9
Hasil Uji Multikolinieritas

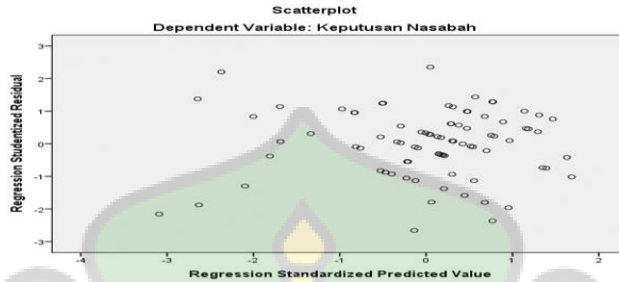
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Lokasi	0,975	1,026
Kualitas Pelayanan	0,777	1,287
Prosedur Pembiayaan	0,769	1,300

Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan Tabel 4.9 nilai tolerance seluruh variabel lebih besar dari 0,1 dengan VIF kurang dari 10. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas antara variabel bebas dalam model regresi,

4.5.3 Uji Heterokedatisitas

Gambar 4.1
Hasil Uji Heterokedatisitas



Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan Gambar 4.10 dapat disimpulkan bahwa model regresi terbebas dari asumsi heteroskedatisitas karena sebaran titik-titik dalam plot tidak menunjukkan adanya suatu pola tertentu.

4.6 Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.10

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,966	3,019		3,301	0,001
	Lokasi	0,020	0,099	0,019	0,206	0,837
	Kualitas Pelayanan	0,122	0,058	0,209	2,083	0,040
	Prosedur Pembiayaan	0,254	0,054	0,479	4,736	0,000

Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat dirumuskan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + +b_3X_3 + e \quad 4.1$$

$$Y = 9.996 + 0.020 + 0.122 + 0.254 + e$$

Y = Keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan

a = Konstanta

b = Koefisien dari variabel bebas (X)

X_1 = variabel lokasi

X_2 = variabel kualitas pelayanan

X_3 = variabel prosedur pembiayaan

e = error

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta 9,966 menunjukkan bahwa jika nilai variabel lokasi, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan adalah 0 maka nilai variabel keputusan nasabah adalah 9,966.
2. Variabel lokasi (X_1) sebesar 0,020 menyatakan bahwa jika lokasi bertambah 1 satuan dan variabel lainnya dianggap konstan maka variabel Y yaitu keputusan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,020 atau persentase sebesar 2%. Koefisien regresi untuk variabel lokasi bernilai

positif menyatakan bahwa apabila semakin meningkat lokasi maka keputusan nasabah untuk mengambil pembiayaan juga akan meningkat.

3. Variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0,122 menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan bertambah 1 satuan dan variabel lainnya dianggap konstan maka variabel Y yaitu keputusan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,122 atau persentase sebesar 12,2%. Koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan bernilai positif menyatakan bahwa apabila semakin meningkat kualitas pelayanan maka keputusan nasabah untuk mengambil pembiayaan juga akan meningkat.
4. Variabel prosedur pembiayaan (X_1) sebesar 0,254 menyatakan bahwa jika prosedur pembiayaan bertambah 1 satuan dan variabel lainnya dianggap konstan maka variabel Y yaitu keputusan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,254 atau persentase sebesar 25,4%. Koefisien regresi untuk variabel prosedur pembiayaan bernilai positif berarti menyatakan bahwa apabila semakin meningkat prosedur pembiayaan maka keputusan nasabah untuk mengambil pembiayaan juga akan meningkat.

4.7 Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.11
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.609 ^a	0,371	0,348	1,96206

Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan Tabel 4.12 menjelaskan bahwa nilai Koefisien Determinasi (R) yang diperoleh sebesar 0,371 atau 37,1%. Hal ini berarti hanya 37,1% variabel independen (lokasi, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan) yang dapat mempengaruhi variabel dependen (keputusan nasabah). Sedangkan sisanya sebesar 62,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

4.8 Pengujian Hipotesis

4.8.1 Uji Parsial (Uji t)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas atau variabel independen (X) secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh terhadap variabel terikat atau variabel dependen (Y), (Sucihati dkk, 2020: 170).

Tabel 4.12
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,966	3,019		3,301	0,001
	Lokasi	0,020	0,099	0,019	0,206	0,837
	Kualitas Pelayanan	0,122	0,058	0,209	2,083	0,040
	Prosedur Pembiayaan	0,254	0,054	0,479	4,736	0,000

Sumber: Data primer diolah 2022

1. Hipotesis 1

Berdasarkan Tabel 4.12 nilai t_{hitung} variabel lokasi lebih kecil daripada t_{tabel} atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,206 < 1,989$) dengan nilai signifikan lebih dari 0,05 ($0,837 > 0,05$). Sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak, maka dapat disimpulkan variabel lokasi (X1) tidak berpengaruh terhadap variabel keputusan nasabah (Y).

2. Hipotesis 2

Dari Tabel 4.12 nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan lebih besar daripada t_{tabel} atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,086 > 1,989$) dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 ($0,040 > 0,05$). Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap variabel keputusan nasabah (Y).

3. Hipotesis 3

Dari Tabel 4.12 nilai t_{hitung} variabel prosedur pembiayaan lebih besar daripada t_{tabel} atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,736 > 1,989$) dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 ($0,000 > 0,05$). Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan variabel prosedur pembiayaan (X3) berpengaruh terhadap variabel keputusan nasabah (Y).

4.8.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen, yaitu lokasi, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen, Sucihati dkk (2020): 170

Tabel 4.13
Hasil Uji simultan (Uji F)

ANOVA ^a			
Model		F	Sig.
1	Regression	15,745	.000 ^b
	Residual		
	Total		

Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan Tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai f_{hitung} sebesar 15,745 dan f_{tabel} 3,11 sehingga f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} ($15,745 > 3,11$) dengan nilai signifikannya 0,000 kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel lokasi, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan konsumtif multiguna.

4.9 Pembahasan

4.9.1 Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Pembiayaan Konsumtif Multiguna

Berdasarkan uji statistik nilai t_{hitung} variabel lokasi lebih kecil daripada t_{tabel} atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,041 < 1,989$) dengan nilai signifikan lebih dari $0,05$ ($0,301 > 0,05$). Sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak, maka dapat disimpulkan variabel lokasi (X_1) tidak berpengaruh terhadap variabel keputusan nasabah (Y). Lokasi merupakan saluran distribusi yaitu jalur yang dipakai untuk perpindahan produk dari produsen ke konsumen, (Shobirin dkk, 2016).

Dari keseluruhan jawaban responden masih banyak responden yang menjawab tidak setuju atau netral pada pernyataan lokasi menuju bank aceh mudah dijangkau oleh kendaraan umum atau pribadi. Keputusan untuk mengambil pembiayaan konsumtif multiguna pada bank aceh didasari kebutuhan nasabah dan loyalitas nasabah kepada bank yang disebabkan pelayanan yang memuaskan seperti layanan yang semakin canggih seperti *mobile banking*. Serta prosedur yang memudahkan bagi nasabah sehingga lokasi tidak mempengaruhi keputusan nasabah.

Selain itu alasan lokasi tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dikarenakan lokasi Bank Aceh Capem Kampung Aie merupakan satu-satunya bank yang berada diantara 6

kecamatan dan paling dekat dengan kecamatan tersebut sehingga nasabah tidak memiliki pilihan bank lain yang lebih dekat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Kamal & Wulandari (2018) dan Sucihati dkk (2020) yang menyatakan bahwa lokasi tidak berpengaruh terhadap keputusan dalam mengambil pembiayaan. Penelitian ini berbanding terbalik dengan Shobirin & dkk (2016), Azmi & Riyaldi(2019), dan Dyah (2020) yang menyatakan bahwa lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan.

4.9.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Pembiayaan Konsumtif Multiguna

Berdasarkan uji statistik nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan lebih besar daripada t_{tabel} atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,395 > 1,989$) dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 ($0,000 > 0,05$). Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap variabel keputusan nasabah (Y). Menurut Lovelock dalam (Tjiptono, 2007), kualitas pelayanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen.

Sehingga semakin baik pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah semakin tinggi pula keputusan nasabah untuk memilih menggunakan produk pada bank tersebut. Hal tersebut ditunjukkan oleh keseluruhan jawaban responden yang setuju terhadap pernyataan yang ada pada indikator kualitas pelayanan pada kuesioner, maka dapat disimpulkan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah sangat baik sehingga nasabah memilih untuk mengambil pembiayaan konsumtif multiguna pada bank aceh syariah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Shobirin & dkk (2016), Kamal & Wulandari (2018), dan Sucihati dkk (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan. Namun, penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian Polla dkk (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

4.9.3 Pengaruh Prosedur Pembiayaan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Pembiayaan Konsumtif Multiguna

Prosedur merupakan tata cara atau urutan yang saling berhubungan satu sama lain dan dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama untuk menjamin pelaksanaan kerja yang seragam, (Thoharudin dkk, 2019). Sehingga dengan adanya prosedur pembiayaan akan lebih memudahkan bank untuk

memberikan menjamin seragamnya pelaksanaan prosedur pembiayaan yang diberikan kepada nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan. Prosedur yang tidak rumit akan menjadi pertimbangan untuk nasabah dalam keputusan pengambilan pembiayaan pada lembaga keuangan yang bersangkutan (Thoharudin dkk, 2019).

Hal tersebut sejalan dengan keseluruhan jawaban dari responden yang didominasi jawaban setuju atas item pernyataan pada indicator prosedur pembiayaan sehingga dapat disimpulkan prosedur yang diberikan oleh bank memudahkan nasabah dalam memperoleh pembiayaan sehingga nasabah memilih untuk mengambil pembiayaan pada Bank Aceh Capem Kampung Aie.

Dengan nilai t_{hitung} variabel prosedur pembiayaan lebih besar daripada t_{tabel} atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,447 > 1,989$) dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 ($0,000 > 0,05$). Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, dan dapat disimpulkan variabel prosedur pembiayaan (X3) berpengaruh terhadap variabel keputusan nasabah (Y). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Thoharudin dkk (2019) yang menyatakan bahwa prosedur pembiayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan.

4.9.4 Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Prosedur Pembiayaan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Pembiayaan Konsumtif Multiguna

Berdasarkan Tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai f_{hitung} sebesar 15,745 dan f_{tabel} 3,11 sehingga f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} ($15,745 > 3,11$) dengan nilai signifikannya 0,000 kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel lokasi, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan konsumtif multiguna.

Dengan Koefisien Determinasi (R) yang diperoleh sebesar 0,371 atau 37,1%. Hal ini berarti 37,1% variabel independen (lokasi, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan) yang dapat mempengaruhi variabel dependen (keputusan nasabah). Sedangkan sisanya sebesar 62,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti promosi yang diteliti Dyah (2020), harga yang diteliti Polla & dkk (2018), tingkat suku bunga yang diteliti Shobirin & dkk (2016), dan lain sebagainya. Sehingga H_4 diterima bahwa variabel lokasi, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan konsumtif multiguna.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari pembahasan Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Prosedur Pembiayaan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Pembiayaan Konsumtif Multiguna pada Bank Aceh Capem Kampung Aie Simeulue, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel lokasi (X1) tidak berpengaruh terhadap variabel keputusan nasabah (Y).
2. Variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap variabel keputusan nasabah (Y).
3. Variabel prosedur pembiayaan (X3) berpengaruh terhadap variabel keputusan nasabah (Y).
4. Secara bersama-sama (simultan) variabel lokasi, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan konsumtif multiguna.

5.2 Saran

1. Bagi Peneliti Selanjutnya
Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi/ acuan bagi mahasiswa dan juga dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya. Serta diharapkan pada penelitian selanjutnya peneliti lebih memperluas variabel,

tidak hanya pada segi lokasi, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan akan tetapi pada segi lain seperti promosi, citra merek, dan lain sebagainya.

2. Bagi Bank

Bagi pihak Bank Aceh Syariah diharapkan agar dapat mendirikan cabang bank lain dilokasi yang lebih strategis yang dapat menjangkau nasabah. Sehingga mempermudah nasabah untuk menjangkau produk dan jasa bank dan bisa lebih mempertimbangkan untuk mengambil pembiayaan pada bank aceh syariah.



DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, & Firmansyah, A. (2019). *Manajemen Bank Syariah (Implementansi Teori dan Praktek)*. Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media.
- Azmi, N., & Riyaldi, M. H. (2019, Mei). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Ukm) Mengajukan Pembiayaan Di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam, Vol (1)*, 71-90.
- Bank Aceh*. (2014, April). Dipetik Oktober 10, 2021, dari Jaringan Kantor Bank Aceh: <https://www.bankaceh.co.id/>
- Cahyono, B. I. (2015, Agustus). Analisis Sistem dan Prosedur Pembiayaan KPRS Murabahah untuk Mendukung Pengendalian Intern. *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 25 (1)*.
- Dewi, G. (2005). *Hukum Perikatan Islam Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Dharmmesta, B. S. (2002). *Azas-azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty.
- Dyah, E. S. (2020). Keputusan Memilih Pembiayaan Murabahah atas Pengaruh Lokasi Dan Promosi. *WADIAH, Vol 4 (1)*.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (7 ed.)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Haryanto, R. (2020). *Manajemen Pemasaran Bank (Teori dan Praktik)*. Jawa Timur: Duta Media Publishing.
- Huda, B., Sukidin, & Wahyuni, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada Pt. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. *Jurnal Pendidikan Ekonomi, Vol 13*, 91-92.
- Hulwati. (2006). *Ekonomi Islam*. Ciputat: Ciputat Press Group.

- Iqbal, M. (2021, Agustus 12). *Perkembangan Perbankan Syariah Saat ini*. Dipetik November 10, 2021, dari SEF FEB UGM: <https://sef.feb.ugm.ac.id/perkembangan-perbankan-syariah-saat-ini/>
- Iska, S. (2012). *Sistem Perbankan di Indonesia*. Yogyakarta: Fajar Media Press.
- Ismail. (2016). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenamedia Group.
- J.P.G., S. (2008). *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Kamal, A. H., & Wulandari, S. (2018, Juni). Pengaruh Lokasi, Pelayanan, Dan Prosedur Pencairan Pembiayaan Terhadap Keputusan Anggota Koperasi Mengambil Pembiayaan (Studi Kasus Koperasi Simpan Pinjam Syariah (KSP-S) KUM3 Al Istiqomah. *IQTISAD, Vol 5 (1)*.
- Karim, A. A. (2007). *Bank Islam, Wacana Ulama*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2001a). *Bank dan Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2001b). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2008). *Pemasaran Bank* (Revisi ed.). Jakarta: Kencana.
- Keuangan, O. J. (t.thn.). *Otoritas Jasa Keuangan*. Dipetik November 6, 2021, dari Perbankan Syariah dan Kelembagaannya: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/PBS-dan-Kelembagaan.aspx>
- Kotler, P. (2009). *Pemasaran Bank* (Revisi ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2010). *Manajemen Pemasaran*, (13 ed.). Jakarta: Erlangga.

- Kotler, P., & dkk. (2000). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kuncoro, A., & Ridwan, E. (2008). *Analisis Jalur* (2 ed.). Bandung: ALFABETA.
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?* (3 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ma'ruf, H. (2005). *Pemasaran Ritel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Muhammad. (2002). *Lembaga-Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*. Yogyakarta: UII Press.
- Muhammad. (2004). *Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin Pada Bank Syariah, Cet.Ke-3*. Yogyakarta: UII Press.
- Muhammad. (2008). *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif (Dilengkapi Dengan Contoh-Contoh Aplikasi : Proposal Penelitian dan Laporrannya)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nurhayati, S., & Wasilah. (2015). *Akuntansi Syariah di Indonesia Edisi 4*. Jakarta : Salemba Empat.
- Otoritas Jasa Keuangan*. (t.thn.). Dipetik November 6, 2021, dari Standar Produk Perbankan Syariah Murabahah: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/Documents/Pages/Buku-Standar-Produk-Perbankan-Syariah-Murabahah/Buku%20Standar%20Produk%20Murabahah.pdf>
- Paul, J. P. (2000). *Consumer Behaviour : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran* (4 ed., Vol. 2). Jakarta: Erlangga.

- Polla, F. C., Mananeke, L., & taroreh, R. N. (2018, September). 7. Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pt. Indomaret Manado Unit Jalan Sea. *Journal EMBA*, 6 (4).
- Ratnasari, S. L. (2012). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Surabaya: UPN Press.
- Richard, M. (2021, Februari 25). *OJK: Bank Syariah Agresif Saat Pandemi, Pembiayaan Naik 8 Persen*. Dipetik November 10, 2021, dari Breaking News: <https://finansial.bisnis.com/read/20210225/231/1360747/ojk-bank-syariah-agresif-saat-pandemi-pembiayaan-naik-8-persen>
- Riyanti, T. A. (2016). Urgensi Penerapan Pembiayaan Murabahah Bil Wakalah dan Jasa Rahn Dalam Meningkatkan Pendapatan Usaha Kecil Masyarakat Blitar (Studi di BMT Ugt Sidogiri Cabang Blitara). *Skripsi IAIN Tulung Agung*, 29.
- Sari, F. K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Dengan Reference Group Sebagai Variabel Moderating Pada Badan Kredit Desa (BKD) Gombang. *Skripsi Fajar Kartika Sari*.
- Shinta, A. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Malang: UB Press.
- Shobirin, Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2016, Maret). Pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi Empiris Padambpr Arthanugraha Makmursejahtera). *Journal Of Management*, Vol 2 (2), 4-5.
- Sucihati, R. N., Suprianto, & Mustiad, D. (2020). Analisis Pengaruh Promosi, Lokasi, Pelayanan Dan Suku Bunga Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Usaha Rakyat (KUR). *JURNAL EKONOMI DAN BISNIS*, Vol 17 (3).

- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D)* (3 ed.). Bandung: ALFABETA.
- Syamsi, I. (2000). *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoharudin, M., Suriyanti, Y., & Huda, F. A. (2019). Pengaruh Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Pada Bpd Kalimantan Barat Kcp Syariah Cabang Sintang. *JURKAMI: Jurnal Pendidikan Ekonomi, Vol 4 (1)*.
- Tjiptono, F. (2007). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Service, Quality Satisfaction* . Yogyakarta: Andi Offset.
- Wildantyo, Y. (2016). *Walisongo Institutional Repository*. Dipetik November 5, 2021, dari Aplikasi akad murabahah bil wakalah dalam pembiayaan mikro di BRI Syariah KCP Kudus: <https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/6381>
- Wiryaningtyas, D. P. (2016). Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember. *Journal Ekonomi dan Bisnis Growth, Vol (14)*.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Yth.

Bapak/ Ibu/ Sdr/i Nasabah Bank Aceh Capem Kampung Aie

Di tempat

Assalamualaikum, wr.wb.

Sehubungan dengan proses penyelesaian skripsi yang sedang saya kerjakan yang berjudul **Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan Konsumtif Multiguna Pada Bank Aceh Capem Kampung Aie Simeulue**, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yuyun Nanik Rahayu

Nim : 180603218

Instansi/Fakultas : Universitas Islam Negeri Ar-raniry/Perbankan Syariah

Mohon untuk ketersediaan bapak/ibu, saudara/i untuk menjadi responden dengan mengisi lembar kuesioner ini. Mengingat salah satu cara mendapatkan data penelitian saya adalah dengan mengetahui keputusan mengambil pembiayaan konsumtif multiguna oleh nasabah pembiayaan Bank Aceh Capem Kampung

Aie. Seluruh data dan informasi yang diberikan responden akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti. Sehingga saya mohon kepada responden untuk mengisi kuesioner ini secara jujur dan benar.

Atas bantuan dan kerjasama Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari dalam menjawab pertanyaan/ pernyataan pada kuesioner ini, peneliti sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Banda Aceh, November 2021

Hormat Saya

Yuyun Nanik Rahayu

A. Petunjuk Pengisian

1. Sebelum mengisi kuesioner silahkan isi data diri anda terlebih dahulu
2. Berikut ini adalah keterangan alternatif pilihan jawaban yang tersedia, yaitu:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS: Sangat Tidak Setuju

3. Pilihlah salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan memberi tanda check list (√) pada kotak yang disediakan dibawah ini.

B. Identitas Responden

No Responden

Di isi oleh peneliti

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
 Laki-laki Perempuan
3. Umur
 <30 31-40 41-50 >51
4. Pekerjaan
 PNS Karyawan Swasta Pensiunan Lainnya
5. Pendapatan Perbulan :
 <Rp 2.500.000
 Rp 2.510.000 – Rp 3.500.000
 Rp 3.500.000 – Rp 4.500.000
 Rp 4.500.000 – Rp 5.500.000

[] > Rp 5.500.000

C. Variabel Lokasi

Indikator: Akses, Visibilitas, Tempat Parkir, dan Lingkungan sekitar Bank

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Lokasi menuju Bank Aceh mudah dijangkau oleh kendaraan umum atau pribadi					
2	Bank Aceh dapat dilihat jelas dari tepi jalan					
3	Bank Aceh dapat ditemukan dengan mudah					
4	Tempat parkir Bank Aceh aman karena ada CCTV					
5	Lingkungan disekitar Bank Aceh bersih dan nyaman					
6	Kondisi lingkungan Bank Aceh berada pada area keramaian					

D. Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator: Reliabilitas (reliability), Daya Tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (empathy), dan Bukti Fisik (tangibles).

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
7	Karyawan Bank Aceh memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada nasabah saat proses pembiayaan dilakukan					
8	Karyawan Bank Aceh memberikan pelayanan yang baik, sabar dan sopan					
9	Karyawan bank memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan nasabah.					
10	Karyawan mampu menjelaskan informasi secara jelas					
11	Karyawan memahami kebutuhan nasabah secara spesifik.					
12	Bank menjamin kerahasiaan nasabah dalam bertransaksi					
13	Data nasabah terjamin aman di Bank Aceh					
14	Karyawan memberikan rasa aman kepada nasabah					
15	Karyawan memberikan perhatian yang tulus kepada nasabah					
16	Bank Aceh memiliki ruang tunggu					

	yang nyaman dan bersih serta fasilitas yang bagus.					
17	Karyawan memiliki penampilan yang rapi dan professional					

E. Variabel Prosedur Pembiayaan

Indikator: Realisasi kredit, Kemudahan prosedur, Kecepatan pelaksanaan, dan Persyaratan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
18	Persetujuan Bank untuk mencairkan permohonan pembiayaan berdasarkan kesepakatan awal					
19	Jumlah pencairan pembiayaan sesuai dengan kesepakatan awal					
20	Bank memberikan kemudahan kepada nasabah dalam pengambilan pembiayaan					
21	Proses administrasi pembiayaan mudah					
22	Proses administrasi pembiayaan cepat					
23	Proses pencairan dana pembiayaan					

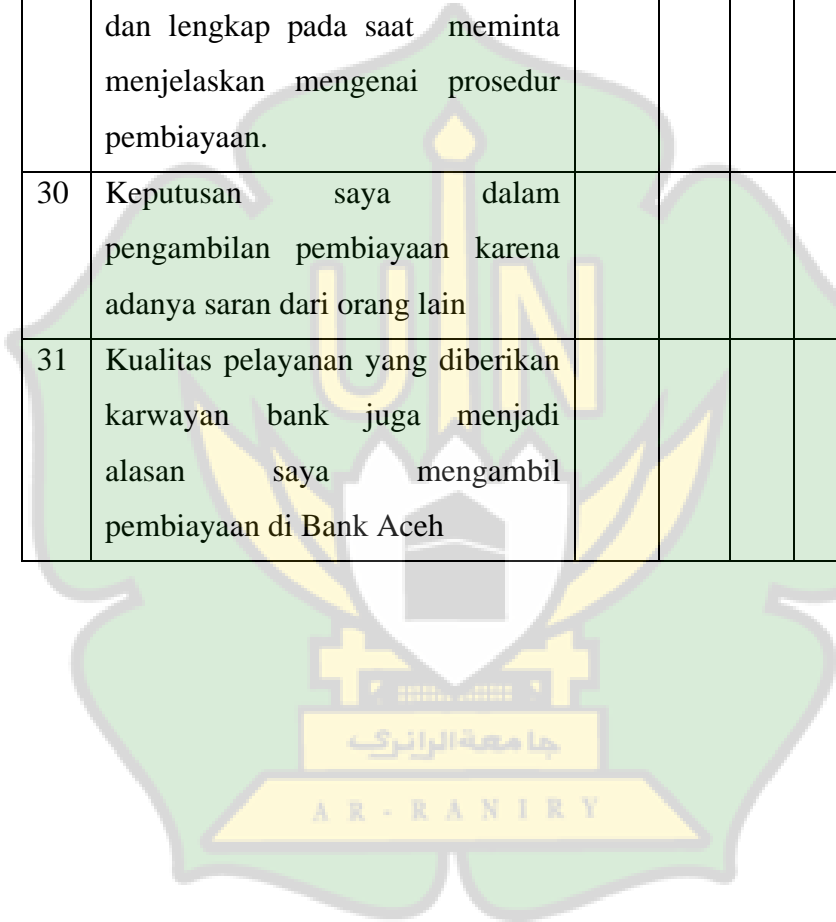
	cepat					
24	Persyaratan pembiayaan yang mudah dipenuhi					
25	Terdapat banyak pilihan jaminan dalam proses pengajuan pembiayaan					

F. Variabel Keputusan Nasabah

Indikator: Persepsi melihat kinerja/performace karyawan, Kepuasan akan kredit yang ditawarkan, Penyediaan informasi pada saat diminta, Kepercayaan terhadap kelompok referensi, dan Pertimbangan pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
26	Saya mengambil pembiayaan pada Bank Aceh karena kinerja para karyawan baik					
27	Saya mengambil pembiayaan karena karyawan bekerja sesuai dengan prosedur pembiayan					
28	Saya merasa puas akan produk pembiayaan yang ditawarkan sehingga saya memilih mengambil pembiayaan pada Bank Aceh					

29	Saya memilih mengambil pembiayaan pada Bank Aceh karena karyawan Bank Aceh memberikan informasi yang jelas dan lengkap pada saat meminta menjelaskan mengenai prosedur pembiayaan.					
30	Keputusan saya dalam pengambilan pembiayaan karena adanya saran dari orang lain					
31	Kualitas pelayanan yang diberikan karyawan bank juga menjadi alasan saya mengambil pembiayaan di Bank Aceh					



Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden

No	Lokasi (X1)						Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
1	4	5	5	3	4	4	25
2	4	4	4	3	4	5	24
3	5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	4	3	4	23
5	4	3	4	4	4	5	24
6	4	5	5	4	4	5	27
7	5	5	4	4	4	5	27
8	4	4	4	5	4	5	26
9	5	5	5	4	4	5	28
10	5	5	4	5	5	5	29
11	5	4	4	4	4	4	25
12	3	3	4	4	3	3	20
13	4	4	4	4	3	4	23
14	4	4	4	3	4	3	22
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	4	4	4	3	5	24
18	4	4	4	4	5	5	26
19	5	5	4	4	4	5	27
20	4	4	4	4	3	4	23
21	4	4	4	4	4	4	24
22	4	4	4	4	3	5	24
23	3	4	5	4	4	5	25
24	4	4	4	4	5	5	26
25	4	4	5	5	4	5	27
26	3	4	4	5	4	4	24
27	4	5	4	4	3	4	24
28	4	4	4	4	4	5	25
29	5	4	4	4	3	4	24

30	4	4	4	4	5	5	26
31	1	4	4	3	3	5	20
32	4	5	5	3	5	5	27
33	3	4	4	4	4	5	24
34	4	5	4	3	3	5	24
35	4	4	4	4	4	4	24
36	5	4	4	4	4	4	25
37	3	4	4	4	5	4	24
38	4	4	4	4	4	3	23
39	4	4	4	3	4	3	22
40	4	4	5	4	3	4	24
41	4	4	5	4	5	4	26
42	4	3	4	4	3	4	22
43	4	5	5	4	5	5	28
44	4	4	5	3	4	3	23
45	4	4	4	4	3	4	23
46	3	4	4	4	4	5	24
47	4	4	4	3	4	5	24
48	5	4	4	4	4	5	26
49	4	4	4	5	4	4	25
50	4	4	4	4	3	4	23
51	4	4	4	4	4	4	24
52	4	4	4	4	3	4	23
53	2	4	5	4	4	4	23
54	2	4	4	4	3	4	21
55	3	5	5	4	4	4	25
56	4	3	4	4	4	4	23
57	3	4	4	3	4	4	22
58	4	4	4	4	4	4	24
59	4	3	4	3	4	4	22
60	4	4	4	4	4	4	24
61	3	4	4	4	3	4	22
62	4	4	4	4	4	4	24

63	5	4	4	4	4	4	4	25
64	4	4	4	4	4	4	4	24
65	3	4	3	4	4	4	4	22
66	3	3	4	4	4	4	4	22
67	4	5	4	4	4	4	4	25
68	3	5	4	4	5	4	4	25
69	4	4	4	4	4	4	4	24
70	2	4	3	3	3	4	4	19
71	2	4	3	4	3	4	4	20
72	2	4	4	2	2	4	4	18
73	2	4	4	4	5	4	4	23
74	5	4	4	4	4	5	4	26
75	4	4	4	4	4	5	4	25
76	3	4	5	4	4	4	4	24
77	4	4	4	4	4	4	4	24
78	5	5	5	5	5	5	5	30
79	2	4	4	4	5	4	4	23
80	5	5	5	5	5	5	5	30
81	2	3	4	3	4	4	4	20
82	4	4	4	4	3	5	4	24
83	2	4	4	3	4	4	4	21
84	2	4	4	4	4	4	4	22

No	Kualitas Pelayanan (X2)											Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	
1	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	43
2	3	3	4	4	3	5	5	3	3	2	4	39
3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	40
4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	1	3	36
5	3	3	4	4	4	5	5	3	3	2	3	39
6	2	4	3	4	2	4	4	4	3	1	4	35
7	4	3	3	4	4	4	4	3	3	1	4	37

8	3	4	3	3	3	4	4	4	3	1	3	35
9	3	3	3	4	4	5	5	5	3	2	4	41
10	4	3	3	4	3	5	5	3	3	1	3	37
11	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	34
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
13	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	36
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
15	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	38
16	4	3	5	5	4	5	5	4	3	4	4	46
17	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	38
18	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	37
19	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	38
20	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	36
21	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	38
22	2	3	4	4	4	4	4	4	3	1	4	37
23	3	4	4	3	4	5	5	4	5	3	4	44
24	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	43
25	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	43
26	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	44
27	4	3	4	3	5	5	3	4	5	5	4	45
28	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	49
29	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	47
30	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	42
31	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	38
32	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	40
33	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	38
34	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	42
35	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	39
36	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	40
37	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	45
38	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	37
39	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	50
40	3	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	43

41	3	4	5	4	3	4	5	3	3	1	4	39
42	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	45
43	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	47
44	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	5	45
45	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	44
46	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	43
47	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	49
48	4	5	4	5	4	4	5	5	3	2	4	45
49	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	46
50	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	5	43
51	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	49
52	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	47
53	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	47
54	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	45
55	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	42
56	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	40
57	4	3	3	4	4	5	5	5	2	2	4	41
58	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
59	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	36
60	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	40
61	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	42
62	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	42
63	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	43
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
65	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	45
66	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	46
67	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
68	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43
69	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
70	3	3	3	4	2	4	4	4	3	2	3	35
71	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	40
72	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	30
73	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	38

74	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	43
75	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	43
76	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	42
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
78	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	38
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	42
80	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	43
81	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	33
82	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	36
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
84	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	36

No	Prosedur Pembiayaan (X3)								Total X3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	
1	4	4	3	4	4	4	4	4	31
2	5	5	4	4	5	5	4	3	35
3	4	4	4	2	2	2	4	4	26
4	4	4	4	4	3	4	4	4	31
5	4	4	4	3	4	4	5	3	31
6	4	4	5	4	4	4	3	3	31
7	4	4	3	5	5	5	2	2	30
8	4	5	5	5	5	5	5	3	37
9	4	4	4	5	5	4	3	3	32
10	5	4	5	4	5	5	5	2	35
11	4	4	4	5	5	5	4	3	34
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13	5	4	4	5	5	5	4	3	35
14	4	4	5	3	3	3	5	4	31
15	4	4	5	4	4	4	4	4	33
16	5	5	5	5	5	5	4	3	37
17	4	4	4	4	4	4	4	3	31
18	4	5	4	5	5	5	5	4	37

19	4	3	5	4	4	5	5	4	34
20	3	4	3	4	4	4	4	3	29
21	4	4	4	4	4	4	5	4	33
22	4	4	4	5	5	5	4	4	35
23	3	4	5	5	4	4	4	4	33
24	4	5	4	3	3	3	4	5	31
25	4	4	4	4	4	3	4	4	31
26	4	4	4	4	4	4	4	3	31
27	5	4	4	4	5	5	4	5	36
28	4	5	5	4	4	4	4	5	35
29	4	4	3	4	3	5	4	4	31
30	3	4	5	4	4	4	3	4	31
31	4	3	4	4	5	5	4	4	33
32	4	4	5	5	5	5	4	4	36
33	3	4	5	4	5	4	4	2	31
34	4	4	5	4	4	4	2	3	30
35	4	4	4	4	4	4	3	4	31
36	4	4	4	4	4	5	5	5	35
37	4	5	4	5	5	4	4	4	35
38	4	4	4	5	4	4	4	3	32
39	4	5	5	4	4	5	4	4	35
40	4	4	4	5	4	4	4	3	32
41	3	5	4	3	3	4	3	4	29
42	3	5	5	4	5	3	5	4	34
43	4	5	4	4	5	4	4	5	35
44	4	5	5	4	4	5	4	4	35
45	4	5	4	4	5	3	4	5	34
46	4	4	4	4	4	4	2	3	29
47	4	4	5	4	5	4	4	5	35
48	4	3	4	4	4	5	4	4	32
49	3	4	5	4	4	5	4	5	34
50	4	5	4	4	5	4	4	5	35
51	4	5	4	5	4	5	4	5	36

52	4	4	4	4	5	4	4	4	33
53	5	5	4	5	5	4	5	5	38
54	4	4	5	4	4	4	5	4	34
55	4	4	4	4	4	4	3	3	30
56	3	4	3	5	4	4	2	2	27
57	3	4	3	3	4	4	3	3	27
58	4	4	4	4	4	4	4	4	32
59	4	4	3	4	4	4	3	3	29
60	4	4	4	4	4	4	4	3	31
61	5	4	4	4	3	3	3	3	29
62	4	4	4	4	4	3	4	4	31
63	4	4	4	4	4	4	4	4	32
64	4	4	3	4	4	4	3	4	30
65	4	4	4	4	4	4	4	4	32
66	4	4	4	4	4	4	5	4	33
67	4	5	5	5	4	4	5	5	37
68	4	4	4	4	5	4	4	4	33
69	4	5	4	5	4	2	2	2	28
70	4	5	4	2	2	2	2	3	24
71	4	3	4	4	3	3	4	4	29
72	3	3	2	2	2	2	3	2	19
73	4	4	3	2	2	4	3	3	25
74	4	4	4	4	4	4	4	4	32
75	4	4	4	4	4	4	4	4	32
76	4	4	4	4	4	4	4	4	32
77	4	4	5	4	4	4	4	4	33
78	4	4	2	2	2	2	2	2	20
79	4	4	2	2	3	2	2	2	21
80	4	4	2	2	2	2	2	2	20
81	4	4	2	2	2	2	2	2	20
82	3	3	3	3	3	3	2	2	22
83	4	4	2	2	2	2	2	2	20
84	4	4	2	2	2	2	2	2	20

No	Keputusan Nasabah (Y)						Total Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	
1	4	4	4	3	5	4	24
2	4	5	4	4	4	5	26
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	3	4	3	21
5	4	5	3	3	3	4	22
6	3	5	4	3	5	5	25
7	4	5	4	3	5	4	25
8	4	5	4	3	4	4	24
9	3	5	4	3	4	4	23
10	4	5	4	4	5	3	25
11	4	4	4	3	4	4	23
12	4	4	4	4	5	3	24
13	4	5	5	3	3	3	23
14	4	4	4	4	4	4	24
15	3	5	5	4	4	3	24
16	4	5	4	4	3	4	24
17	3	4	5	4	4	4	24
18	3	5	3	3	4	3	21
19	4	5	4	4	5	4	26
20	4	5	3	3	3	4	22
21	5	4	5	5	5	4	28
22	4	5	4	4	5	4	26
23	3	4	3	3	5	4	22
24	4	4	3	3	4	5	23
25	3	4	4	3	4	5	23
26	4	3	4	4	4	4	23
27	5	5	4	5	5	3	27
28	4	4	5	5	4	5	27
29	4	4	3	4	3	3	21

30	3	4	3	3	3	4	20
31	4	4	4	4	4	4	24
32	4	3	4	3	3	3	20
33	3	5	3	4	4	4	23
34	3	4	4	3	2	2	18
35	4	3	4	3	4	4	22
36	5	4	5	5	4	4	27
37	4	4	5	4	4	4	25
38	3	4	3	4	4	4	22
39	4	3	4	4	4	5	24
40	4	4	4	4	4	5	25
41	3	4	3	4	4	3	21
42	4	5	4	5	4	5	27
43	4	4	5	5	4	4	26
44	3	4	3	3	4	4	21
45	4	4	5	4	3	4	24
46	4	4	3	4	3	3	21
47	4	4	4	5	4	5	26
48	4	5	4	4	5	4	26
49	5	4	4	5	4	4	26
50	4	4	5	4	4	4	25
51	4	4	5	4	5	5	27
52	5	4	5	4	5	4	27
53	4	5	4	4	4	4	25
54	4	4	5	4	4	4	25
55	3	4	4	4	3	3	21
56	4	4	4	4	4	4	24
57	3	4	4	3	4	4	22
58	4	4	4	4	5	4	25
59	4	4	4	4	4	4	24
60	4	4	3	4	4	4	23
61	4	4	4	4	3	4	23
62	4	4	4	4	4	4	24

63	4	3	4	3	4	4	22
64	4	3	4	4	4	5	24
65	4	4	4	4	4	4	24
66	4	5	4	5	4	4	26
67	4	5	4	5	4	4	26
68	4	4	5	4	4	4	25
69	4	4	4	3	4	2	21
70	4	3	4	3	3	3	20
71	4	4	4	4	4	3	23
72	3	2	3	2	3	2	15
73	3	4	4	3	4	4	22
74	4	4	4	4	4	4	24
75	4	4	4	4	4	4	24
76	4	4	3	3	3	4	21
77	4	4	4	4	4	4	24
78	3	3	3	3	3	3	18
79	3	4	4	4	4	4	23
80	4	3	2	4	4	4	21
81	4	2	4	4	4	4	22
82	4	4	4	2	4	4	22
83	4	2	2	2	2	4	16
84	4	4	4	4	4	4	24

Lampiran 3 Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Lokasi	84	18,00	30,00	2019,00	24,0357	2,20867
Kualitas Pelayanan	84	30,00	50,00	3459,00	41,1786	4,18304

Prosedur Pembiayaan	84	19,00	40,00	2620,00	31,1905	4,58251
Keputusan Nasabah	84	15,00	28,00	1964,00	23,3810	2,42926
Valid N (listwise)	84					

Lampiran 4 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

1. Uji Validitas Variabel Lokasi (X1)

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Lokasi
X1.1	Pearson Correlation	1	.267*	0,188	.333**	0,172	.222*	.700**
	Sig. (2-tailed)		0,014	0,087	0,002	0,119	0,043	0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84
X1.2	Pearson Correlation	.267*	1	.369**	0,126	.248*	.321**	.601**
	Sig. (2-tailed)	0,014		0,001	0,252	0,023	0,003	0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84
X1.3	Pearson Correlation	0,188	.369**	1	0,116	.301**	0,170	.524**
	Sig. (2-tailed)	0,087	0,001		0,295	0,005	0,122	0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84
X1.4	Pearson Correlation	.333**	0,126	0,116	1	.273*	.218*	.571**
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,252	0,295		0,012	0,046	0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84

X1.5	Pearson Correlation	0,172	.248*	.301**	.273*	1	0,210	.607**
	Sig. (2-tailed)	0,119	0,023	0,005	0,012		0,055	0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84
X1.6	Pearson Correlation	.222*	.321**	0,170	.218*	0,210	1	.574**
	Sig. (2-tailed)	0,043	0,003	0,122	0,046	0,055		0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84
Lokasi	Pearson Correlation	.700**	.601**	.524**	.571**	.607**	.574**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	84	84	84	84	84	84	84

2. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)

		Correlations											Kualitas Pelayanan
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	
X2.1	Pearson Correlation	1	0,184	.346**	.255*	.360**	0,115	0,142	0,117	.333**	.497**	.236*	.619**
	Sig. (2-tailed)		0,094	0,001	0,019	0,001	0,299	0,196	0,291	0,002	0,000	0,030	0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X2.2	Pearson Correlation	0,184	1	.266*	0,144	0,144	0,105	0,213	0,182	.216*	.236*	0,188	.449**
	Sig. (2-tailed)	0,094		0,015	0,191	0,192	0,344	0,051	0,098	0,048	0,031	0,086	0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84

	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X 2. 3	Pearson Correla tion	.346 **	.266 *	1	.231 *	.369 **	0,13 7	.287 **	0,18 1	.521 **	.387 **	.448 **	.674 **
	Sig. (2- tailed)	0,00 1	0,01 5		0,03 5	0,00 1	0,21 4	0,00 8	0,09 9	0,00 0	0,00 0	0,00 0	0,00 0
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X 2. 4	Pearson Correla tion	.255 *	0,14 4	.231 *	1	0,14 4	0,15 7	.271 *	.241 *	0,05 1	0,15 9	0,17 4	.428 **
	Sig. (2- tailed)	0,01 9	0,19 1	0,03 5		0,19 0	0,15 4	0,01 3	0,02 7	0,64 3	0,14 9	0,11 4	0,00 0
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X 2. 5	Pearson Correla tion	.360 **	0,14 4	.369 **	0,14 4	1	0,20 9	.243 *	0,11 4	.455 **	.429 **	.273 *	.625 **
	Sig. (2- tailed)	0,00 1	0,19 2	0,00 1	0,19 0		0,05 6	0,02 6	0,30 3	0,00 0	0,00 0	0,01 2	0,00 0
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X 2. 6	Pearson Correla tion	0,11 5	0,10 5	0,13 7	0,15 7	0,20 9	1	.398 **	0,11 7	0,17 7	0,13 8	0,13 5	.395 **
	Sig. (2- tailed)	0,29 9	0,34 4	0,21 4	0,15 4	0,05 6		0,00 0	0,29 0	0,10 7	0,21 1	0,22 1	0,00 0
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X 2. 7	Pearson Correla tion	0,14 2	0,21 3	.287 **	.271 *	.243 *	.398 **	1	0,04 3	0,03 4	- 0,12 1	0,21 1	.372 **
	Sig. (2- tailed)	0,19 6	0,05 1	0,00 8	0,01 3	0,02 6	0,00 0		0,69 7	0,76 0	0,27 2	0,05 4	0,00 0
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X 2. 8	Pearson Correla tion	0,11 7	0,18 2	0,18 1	.241 *	0,11 4	0,11 7	0,04 3	1	.279 *	.300 **	.263 *	.445 **
	Sig. (2- tailed)	0,29 1	0,09 8	0,09 9	0,02 7	0,30 3	0,29 0	0,69 7		0,01 0	0,00 5	0,01 6	0,00 0
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84

X 2. 9	Pearson Correla tion	.333 **	.216 *	.521 **	0,05 1	.455 **	0,17 7	0,03 4	.279 *	1	.622 **	.505 **	.719 **
	Sig. (2- tailed)	0,00 2	0,04 8	0,00 0	0,64 3	0,00 0	0,10 7	0,76 0	0,01 0		0,00 0	0,00 0	0,00 0
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X 2. 1 0	Pearson Correla tion	.497 **	.236 *	.387 **	0,15 9	.429 **	0,13 8	- 0,12 1	.300 **	.622 **	1	.396 **	.739 **
	Sig. (2- tailed)	0,00 0	0,03 1	0,00 0	0,14 9	0,00 0	0,21 1	0,27 2	0,00 5	0,00 0		0,00 0	0,00 0
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X 2. 1 1	Pearson Correla tion	.236 *	0,18 8	.448 **	0,17 4	.273 *	0,13 5	0,21 1	.263 *	.505 **	.396 **	1	.615 **
	Sig. (2- tailed)	0,03 0	0,08 6	0,00 0	0,11 4	0,01 2	0,22 1	0,05 4	0,01 6	0,00 0	0,00 0		0,00 0
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
K u a l i t a s P e l a y a n a n	Pearson Correla tion	.619 **	.449 **	.674 **	.428 **	.625 **	.395 **	.372 **	.445 **	.719 **	.739 **	.615 **	1
	Sig. (2- tailed)	0,00 0	0,00 0	0,00 0	0,00 0	0,00 0	0,00 0	0,00 0	0,00 0	0,00 0	0,00 0	0,00 0	
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84

3. Uji Validitas Variabel Prosedur Pembiayaan (X3)

Correlations										
	X3. 1	X3. 2	X3. 3	X3. 4	X3. 5	X3. 6	X3. 7	X3. 8		Prosedur Pembiaya an

X3.1	Pearson Correlation	1	0,213	0,117	0,193	.219*	0,213	.222*	0,128	.345**
	Sig. (2-tailed)		0,052	0,290	0,078	0,046	0,051	0,042	0,244	0,001
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X3.2	Pearson Correlation	0,213	1	.274*	.235*	.260*	0,082	0,171	.310**	.400**
	Sig. (2-tailed)	0,052		0,012	0,032	0,017	0,456	0,121	0,004	0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X3.3	Pearson Correlation	0,117	.274*	1	.561**	.559**	.525**	.604**	.519**	.781**
	Sig. (2-tailed)	0,290	0,012		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X3.4	Pearson Correlation	0,193	.235*	.561**	1	.807**	.694**	.443**	.338**	.801**
	Sig. (2-tailed)	0,078	0,032	0,000		0,000	0,000	0,000	0,002	0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X3.5	Pearson Correlation	.219*	.260*	.559**	.807**	1	.705**	.502**	.365**	.827**
	Sig. (2-tailed)	0,046	0,017	0,000	0,000		0,000	0,000	0,001	0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84

X3.6	Pearson Correlation	0,213	0,082	.525**	.694**	.705**	1	.523**	.391**	.787**
	Sig. (2-tailed)	0,051	0,456	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X3.7	Pearson Correlation	.222*	0,171	.604**	.443**	.502**	.523**	1	.627**	.774**
	Sig. (2-tailed)	0,042	0,121	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X3.8	Pearson Correlation	0,128	.310**	.519**	.338**	.365**	.391**	.627**	1	.691**
	Sig. (2-tailed)	0,244	0,004	0,000	0,002	0,001	0,000	0,000		0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84
Prosedur Pembiayaan	Pearson Correlation	.345**	.400**	.781**	.801**	.827**	.787**	.774**	.691**	1
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84

4. Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Correlations							
							Keputusan Nasabah
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	

Y1.1	Pearson Correlation	1	0,000	.306*	.441*	.219*	0,153	.527**
	Sig. (2-tailed)		1,000	0,005	0,000	0,046	0,163	0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84
Y1.2	Pearson Correlation	0,000	1	0,188	.252*	.316*	0,095	.531**
	Sig. (2-tailed)	1,000		0,087	0,021	0,003	0,390	0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84
Y1.3	Pearson Correlation	.306*	0,188	1	.426*	.308*	0,164	.654**
	Sig. (2-tailed)	0,005	0,087		0,000	0,004	0,136	0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84
Y1.4	Pearson Correlation	.441*	.252*	.426*	1	.322*	.263*	.740**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,021	0,000		0,003	0,016	0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84
Y1.5	Pearson Correlation	.219*	.316*	.308*	.322*	1	.310*	.678**
	Sig. (2-tailed)	0,046	0,003	0,004	0,003		0,004	0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84

Y1.6	Pearson Correlation	0,153	0,095	0,164	.263*	.310*	1	.542**
	Sig. (2-tailed)	0,163	0,390	0,136	0,016	0,004		0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84
Keputusan Nasabah	Pearson Correlation	.527*	.531*	.654*	.740*	.678*	.542*	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	84	84	84	84	84	84	84

1. Uji Reabilitas Variabel Lokasi (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,627	6

2. Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,779	11

3. Uji Reabilitas Variabel Prosedur Pembiayaan (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,849	8

4. Uji Reabilitas Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,667	6

Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

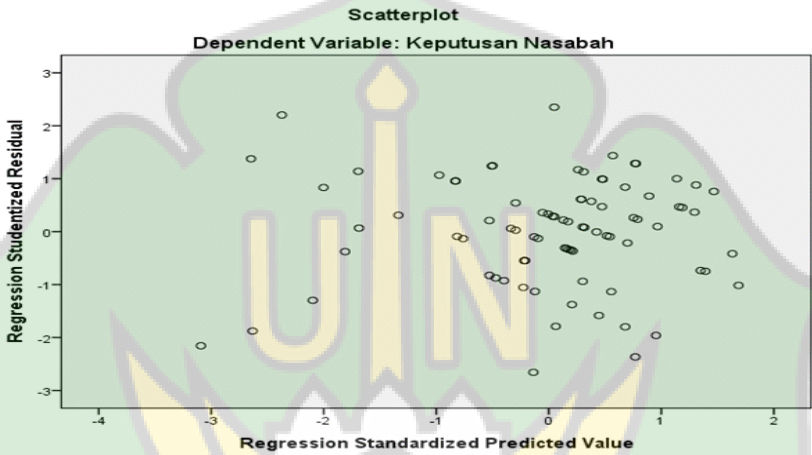
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters ^a ^b	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,92627202
Most Extreme Differences	Absolute	0,078
	Positive	0,058
	Negative	-0,078
Test Statistic		0,078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c, d}

2. Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Lokasi	0,975	1,026
Kualitas Pelayanan	0,777	1,287

Prosedur Pembiayaan	0,769	1,300
------------------------	-------	-------

3. Uji Heterokedastisitas



Lampiran 6 Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,966	3,019		3,301	0,001
	Lokasi	0,020	0,099	0,019	0,206	0,837
	Kualitas Pelayanan	0,122	0,058	0,209	2,083	0,040
	Prosedur Pembiayaan	0,254	0,054	0,479	4,736	0,000

Lampiran 7 Koefisien Determinan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.609 ^a	0,371	0,348	1,96206

Lampiran 8 Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,966	3,019		3,301	0,001
	Lokasi	0,020	0,099	0,019	0,206	0,837
	Kualitas Pelayanan	0,122	0,058	0,209	2,083	0,040
	Prosedur Pembiayaan	0,254	0,054	0,479	4,736	0,000

Lampiran 9 Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a			
Model		F	Sig.
1	Regression	15,745	.000 ^b
	Residual		
	Total		