

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MEMILIH TABUNGAN iB HASANAH PADA PT BANK BNI SYARIAH
CABANG PONTIANAK**

SKRIPSI

OLEH :

ABDUL RAHMAN

NIM : 141310163



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

2019

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “**Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan iB Hasanah Pada Bank BNI Syariah Cabang Pontianak**”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan proposal penelitian ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, motivasi, saran dan kritik yang telah diberikan oleh semua pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih seluruhnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Helman Fachri, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak sekaligus dosen pembimbing utama yang telah memberikan arahan dan bimbingan, sehingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini.
2. Ibu Fita Kurniasari, S.M.B., M.A.B. selaku sebagai dosen pembimbing kedua yang telah bersedia memberi petunjuk dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak dan ibu dosen serta seluruh staf akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

4. Bapak Hikmat Muharam selaku Pimpinan Bank BNI Syariah Cabang Pontianak beserta karyawan yang telah bersedia membantu dan memberikan izin untuk meneliti di perusahaan ini.
5. Kedua orang tua, saudara-saudara dan sahabat-sahabat yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu yang telah memberikan motivasi serta bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini, saya ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu saran dan kritik yang konstruktif selalu diharapkan demi perbaikan lebih lanjut.

Pontianak, 08 Juli 2019

Penulis

Abdul Rahman

NIM. 141310163

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh bauran pemasaran yang dilakukan oleh Bank BNI Syariah terhadap keputusan konsumen menjadi nasabah Bank BNI Syariah Cabang Pontianak. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menjadi nasabah Bank BNI Syariah Cabang Pontianak dengan jumlah sampel sebesar 100 orang responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi dan uji kelayakan model (Uji F).

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bauran pemasaran berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen menjadi nasabah. Persamaan regresi linear sederhana adalah $Y = 3,062 + 0,294 X$. Hasil koefisien korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,333, sehingga dapat disimpulkan bahwa bauran pemasaran mempunyai hubungan yang positif namun rendah dengan keputusan konsumen menjadi nasabah Bank BNI Syariah Cabang Pontianak. Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,111 yang berarti bahwa 11,1% keputusan konsumen menjadi nasabah Bank BNI Syariah Cabang Pontianak dipengaruhi oleh bauran pemasaran dan sisanya sebesar 88,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini. Hasil uji kelayakan model menunjukkan nilai F hitung sebesar 12,203 > F tabel 6,90, dan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,001 (lebih kecil dari 0,01), Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi linear sederhana dapat digunakan untuk memprediksi keputusan konsumen menjadi nasabah Bank BNI Syariah Cabang Pontianak yang dipengaruhi oleh bauran pemasaran.

Kata kunci: Bauran Pemasaran, Keputusan Konsumen

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MEMILIH TABUNGAN IB HASANAH PADA PT BANK BNI SYARIAH CABANG
PONTIANAK**

Penanggung Jawab Yuridis Kepada :

ABDUL RAHMAN

NIM.141310163

Program Studi Manajemen

**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian
Skripsi/Komprehensif
Pada Tanggal : 08 Juli 2019**

Majelis Penguji :

Pembimbing Utama



Dr. Helman Fachri, SE, MM
NIDN. 1107056101

Penguji Utama




Samsuddin, SE, M.Si
NIDN. 1113117701

Pembimbing Pembantu



Fita Kurniasari, S. M. B., M.B.A
NIDN. 1104079002

Penguji Pembantu



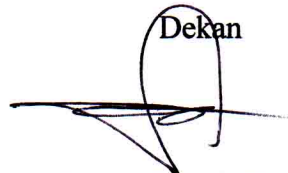
Dedi Hariyanto, SE, MM
NIDN. 1113117702

Pontianak, 08 Juli 2019

Disahkan Oleh :

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

Dekan



Samsuddin, SE, M.Si
NIDN. 1113117701

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah.....	10
C. Batasan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Manfaat Penelitian	11
F. Kerangka Pemikiran.....	12
G. Metode Penelitian.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Bank.....	24
B. Bank Syariah.....	25
C. Pengertian dan Konsep Pemasaran	27
D. Bauran Pemasaran.....	28
E. Keputusan Pembelian	38
F. Proses Keputusan Pembelian	38

BAB III	GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A.	Sejarah Berdirinya Perusahaan	41
B.	Visi, Misi dan Tujuan	43
C.	Struktur Organisasi	43
D.	Sumber Daya Manusia.....	48
E.	Pemasaran	49
F.	Produk.....	49
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A.	Karakteristik Responden.....	55
B.	Uji Instrumen	58
C.	Uji Normalitas.....	61
D.	Analisis Regresi Linear Sederhana	62
E.	Analisis Koefisien Korelasi (r)	64
F.	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	65
G.	Uji Kelayakan Model (F).....	65
BAB V	PENUTUP	
A.	Kesimpulan	68
B.	Saran	69
	DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Bank Syariah Kota Pontianak	4
Tabel 1.2 Jenis Produk Pembiayaan.....	6
Tabel 1.3 Jenis Produk Tabungan	7
Tabel 1.4 Skor Pertanyaan Responden.....	18
Tabel 1.5 Tabel Pedoman dan Interpretasi.....	22
Tabel 3.1 Jumlah Sumber Daya Manusia	48
Tabel 3.2 Biaya Tabungan iB Hasanah.....	51
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	55
Tabel 4.2 Umur Responden.....	56
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	56
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	57
Tabel 4.5 Pendapatan Responden	57
Tabel 4.6 Status Perkawinan Responden	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Bauran Pemasaran	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bauran Pemasaran dan Keputusan	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Korelasi (r).....	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Kelayakan Model (F).....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	12
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian	39
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Untuk Responden	72
Lampiran 2 Data Responden.....	77
Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Responden Bauran Pemasaran (7 P).....	81
Lampiran 4 Tabulasi Jawaban Responden Keputusan Nasabah.....	85
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Variabel Bauran Pemasaran (X).....	88
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah (Y).....	91
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bauran Pemasaran (X).....	93
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Nasabah (Y).....	94
Lampiran 9 Hasil Uji Normalitas.....	95
Lampiran 10 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	96
Lampiran 11 Hasil Koefisien Korelasi dan Hasil Koefisien Determinasi	96
Lampiran 12 Hasil Uji Kelayakan Model (F)	96

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang berperan dalam perekonomian suatu negara. Semakin berkembangnya industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara tersebut. Bank sebagai lembaga keuangan berfungsi untuk menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat. Dengan demikian, bank menjadi wahana yang mampu menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien kearah peningkatan taraf hidup rakyat.

Saat ini selain perbankan konvensional, juga ada perbankan yang terkenal dengan sistem syariah. Keberadaan perbankan syariah di Indonesia merupakan perwujudan dari keinginan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan alternatif yang menyediakan jasa perbankan yang memenuhi prinsip syariah.

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Prinsip syariah adalah prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.

Dewasa ini, perkembangan perbankan berbasis Syariah Islam (Bank Syariah) di Indonesia cukup pesat. Pada mulanya, Bank Syariah di Indonesia yang pertama didirikan adalah PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tahun 1992. Hingga tahun 1998 tercatat hanya ada satu unit bank syariah saja di Indonesia.

Perbankan syariah di Indonesia pada era reformasi ditandai dengan disetujuinya Undang-Undang No.10 Tahun 1998. Dalam Undang-Undang tersebut diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh Bank Syariah. Undang-undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi Bank Syariah. Peluang tersebut ternyata disambut antusias oleh masyarakat perbankan. Sejumlah bank mulai memberikan pelatihan dalam bidang perbankan syariah bagi para stafnya. Sebagian bank tersebut ingin menjajaki untuk membuka divisi atau cabang syariah dalam institusinya.

Bank Islam atau di Indonesia disebut bank syariah merupakan lembaga keuangan yang berfungsi memperlancar mekanisme ekonomi di sektor riil melalui aktivitas kegiatan usaha (investasi, jual-beli, atau lainnya) berdasarkan prinsip syariah. Prinsip syariah adalah prinsip yang sesuai dengan hukum Islam. Oleh sebab itu, bank dan nasabah dalam melakukan transaksi penyimpanan dana maupun pembiayaan kegiatan usaha harus sesuai dengan nilai-nilai Syariah. Di

Indonesia setidaknya sudah ada bank Syariah sampai tahun 2018 di Kalimantan Barat.

Dalam Undang-undang No. tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan, BMI merupakan satu-satunya bank umum yang mendasarkan kegiatan usahanya atas Syariah Islam di Indonesia. Baru setelah itu berdiri beberapa bank Islam lain, yakni Bank IFI (*Indonesia Finance and Investment Company*) membuka cabang Syariah pada tanggal 28 juni 1999, Bank Syariah Mandiri (BSM) yang merupakan konversi dari Bank Susila Bakti (BSB), anak perusahaan Bank Mandiri, serta pendirian lima cabang baru berupa cabang syariah dari PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk. Perbulan Februari 2000, tercatat di bank Indonesia bank-bank yang sudah mengajukan permohonan membuka cabang Syariah, yakni : Bank Niaga, Bank BTN, Bank Mega, Bank BRI, Bank Bukopin, BPD Jabar dan BPD Aceh.

Hingga saat ini, Bank Umum yang ada di Indonesia sebanyak 34 yang beroperasi dengan sistem syariah salah satunya adalah Bank Muamalat, Bank Mandiri Syariah, Bank Mega Syariah Indonesia, BNI Syariah, BRI Syariah, HSBC Ltd, Bank Pembangunan Daerah, Bank KalBar Syariah, Bank Permata Syariah, Bank Sinar Mas Syariah, BTPN Syariah, dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah.

Berikut daftar nama-nama Bank Syariah di Kota Pontianak dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Bank Indonesia
Daftar Bank Syariah Di Kota Pontianak
2015-2017

No	Nama – Nama Bank Syariah	Alamat	Tahun Berdiri
1.	Mandiri Syariah	Jl. Sultan Syarif Abdurrahman, No. 23, Cabang Pontianak, Kalimantan Barat.	2000
2.	Muamalat	Jl. Sultan Syarif Abdurrahman, No. 62 A, Akcaya, kec. Pontianak Sel., Kota Pontianak, Kalimantan Barat.	2003
3.	Kalbar Syariah	Jl. Rahadi Usman, Bangka Belitung Darat, Pontianak Kota, Kalimantan Barat.	2005
4.	BNI Syariah	Jl. Jendral Ahmad Yani No. 69 C, Pontianak, Kalimantan Barat.s	2011
5.	BRI Syariah	Jl. Jendral Ahmad Yani No. 69 C, Pontianak, Kalimantan Barat.	2012
6.	Sinar Mas Syariah	Jl. Gajah Mada, Benua Melayu Darat, Pontianak Selatan, Kota Pontianak, Kalimantan Barat.	2012
7.	Permata Bank Syariah	Gg. Sa'aman, Darat Sekip, Pontianak Kota, Kalimantan barat.	2013
8.	Mega Syariah	Jl. Hasanuddin No. 115, Sungai Jawi Dalam, Pontianak Barat, Kota Pontianak, Kalimantan Barat.	2014
9.	BTPN Syariah	Jl. Jendral Ahmad Yani, Benua Melayu Darat, Pontianak Selatan, Kota Pontianak, Kalimantan Barat.	2015

Sumber : www.ojk.go.id, 2018

Pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa terdapat sembilan bank Syariah yang ada di kota Pontianak, yaitu Mandiri Syariah, Kalbar Syariah, Mega Syariah, BRI Syariah, Permata Bank Syariah, BTPN Syariah, Sinar Mas Syariah, BNI Syariah dan Muamalat. Bank yang pertama berdiri di Kota Pontianak adalah Bank Syariah Mandiri pada tahun 2000 dan Bank Syariah Mandiri sebagai pelopor Bank Syariah di Kota Pontianak.

PT Bank BNI Syariah sebagai bank syariah yang digerakkan oleh nilai-nilai Islami, samaneh adalah bagian utama dari bank BNI Syariah. Amanah inilah yang memberi makna bagi kredibilitas, akuntabilitas, dan tanggung jawab dari bank BNI Syariah sendiri.

Di BNI Syariah tahun 2016 telah ada 68 Kantor Cabang, 168 Kantor Cabang pembantu, 17 Kantor Kas, 17 Kantor Fungsional, 23 Mobil Layanan Gerak, 24 *Payment Point*, lebih dari 16.000 Mesin ATM BNI dan 1.490 *Sharia Chanelling Outlet*. Satu tahun setelah *spin off* yaitu tahun 2011 PT Bank BNI Syariah Cabang Pontianak resmi didirikan dengan alamat di Jl. Ir. H Juanda No 65-66 Di tahun 2018 pindah ke Jl. Jendral Ahmad Yani no. 34 C-D (depan Masjid Raya Mujahidin) Kota Pontianak. Per Maret 2017, BNI Syariah tumbuh ke arah positif ditandai dengan pertumbuhan aset sebesar 21,01% menjadi Rp.29,86 triliun, pertumbuhan pembiayaan sebesar 17,83% dan pertumbuhan DPK (Dana Pihak Ketiga) sebesar 23,38%.

Dengan pertumbuhan kinerja positif BNI Syariah Kantor Cabang Pontianak per Maret 2017 tercatat laba yang didapat Rp.1,55 miliar dengan total penghimpun Dana Pihak Ketiga (DPK) sebesar Rp.195 miliar. Dan pembiayaan Rp.184 miliar, dimana pembiayaan terbesar disalurkan ke sektor jasa dan perdagangan. Pada PT Bank BNI Syariah Cabang Pontianak terdapat produk pembiayaan dan tabungan. Adapun macam-macam produk pembiayaan pada

Bank BNI Syariah yang banyak diminati oleh masyarakat diantaranya dapat dilihat dari tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2
Jumlah Produk Pembiayaan
Dan Jumlah Nasabah Per 31 Desember
Tahun 2015-2017

No.	Produk Pembiayaan	Jumlah Nasabah			Jumlah Pembiayaan Dalam Nominal (Rupiah)
		31 Desember 2015	31 Desember 2016	31 Desember 2017	
1.	BNI Griya iB Hasanah	252	298	300	5.231.900.400
2.	BNI Multiguna iB Hasanah	215	225	227	2.051.277.000
3.	BNI Oto iB Hasanah	197	205	208	900.500.020
4.	BNI Fleksi iB Hasanah	83	92	93	200.050.175
5.	BNI Fleksi Umrah iB Hasanah	114	128	129	500.200.000
6.	BNI Emas iB Hasanah	96	102	104	400.000.250

Sumber : BNI Syariah Cabang Pontianak, 2018

Pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa bank BNI Syariah Pontianak memiliki 6 jenis produk pembiayaan. Pada tabel diatas dapat dilihat perkembangan jumlah nasabah berdasarkan jenis pembiayaan. Jika dilihat dari masing-masing produk, pembiayaan BNI Griya iB Hasanah mengalami peningkatan 18,25% pada tahun 2016 dan mengalami penurunan sebesar 0,67% pada tahun 2017. Sedangkan ke 5 produk pembiayaan lainnya selain BNI Griya iB Hasanah mengalami penurunan yakni BNI Multiguna iB Hasanah sebesar 3,77%, BNI Oto iB Hasanah sebesar

2,59%, BNI Fleksi iB Hasanah sebesar 9,67%, BNI Fleksi Umrah iB Hasanah sebesar 11,5% dan BNI Emas iB Hasanah sebesar 4,29%.

Adapun macam-macam produk tabungan pada Bank BNI Syariah yang banyak diminati oleh masyarakat diantaranya dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 1.3
Jumlah Produk Tabungan
Dan Jumlah Tabungan Nasabah Per Produk
Tahun 2015-2017

No.	Produk Dana Tabungan	Jumlah Nasabah			Jumlah Tabungan Dalam Nominal (Rupiah)
		31 Desember 2015	31 Desember 2016	31 Desember 2017	
1.	iB Hasanah	5.287	6.779	7.779	7.641.042.000
2.	iB Hasanah Baitullah Hasanah	1911	2360	3133	313.552.000
3.	iB Bisnis Hasanah	204	257	317	1.800.705.200
4.	iB Tunas Hasanah	2.976	15.421	18.546	188.250.000
5.	iB Tapenas Hasanah	129	112	109	109.022.030
6.	SimPel (Simpanan Pelajar) iB Hasanah	2.420	5.421	7.546	180.050.400

Sumber : BNI Syariah Cabang Pontianak, 2018

Pada tabel 1.3 dapat dilihat bahwa bank BNI Syariah Cabang Pontianak memiliki 6 jenis produk dana tabungan. Pada tabel diatas dapat dilihat perkembangan jumlah nasabah berdasarkan jenis tabungan. Jika dilihat dari masing-masing produk, tabungan iB Hasanah mengalami peningkatan 28,22% pada tahun 2016 dan mengalami penurunan sebesar 14,75% pada tahun 2017. Tabungan iB Baitullah Hasanah mengalami kenaikan pada tahun 2016 yaitu

sebesar 23,49% dan meningkat sebesar 32,75% pada tahun 2017. Pada tahun 2017 kembali terjadi penurunan pada empat jenis tabungan diatas kecuali iB Baitullah Hasanah dengan masing-masing sebesar 23,34% pada iB Bisnis Hasanah, 20,24% pada iB Tunas Hasanah, sebesar 2,67% pada iB Tapenas dan sebesar 39,19% pada SimPel.

Terlihat juga pada tabel 1.3 bahwa jenis penghimpunan dana yang paling banyak diminati nasabah adalah jenis penghimpunan berupa tabungan iB Baitullah Hasanah yaitu pada tahun 2016 mengalami kenaikan dan meningkat pada tahun 2017. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti jenis produk tabungan pada PT Bank BNI Syariah Cabang Pontianak yaitu iB Hasanah karena iB Hasanah adalah salah satu jenis tabungan yang juga paling banyak diminati oleh nasabah dan menjadi tabungan umum. Selain itu, iB Hasanah juga menggunakan dua akad yang paling sering digunakan oleh masyarakat yaitu akad wadi'ah dan mudharabah.

Secara lebih lanjut peneliti tertarik untuk meneliti apakah ada pengaruh antara pemahaman nasabah akan produk iB Hasanah (akad, metode, dan perbedaannya dengan bank konvensional) dengan keputusannya menjadi nasabah dengan judul “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan iB Hasanah Pada PT Bank BNI Syariah Cabang Pontianak”.

Tabungan iB Hasanah adalah Produk simpanan tabungan dengan akad *Mudharabah* dan *Wadiah* yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang Rupiah. Akad *Mudharabah* adalah perjanjian kerjasama antara

shohibul mal (nasabah/penyedia dana) dengan *mudharib* (pihak bank/pengelola), sedangkan *Wadiah* adalah nasabah menitipkan/menyimpan uangnya ke bank dan uang tersebut bisa diambil sewaktu-waktu sesuai kehendak nasabah. Nasabah yang memiliki ini akan mendapatkan fasilitas perbankan berupa buku tabungan, *hasanah debit silver*, *E-banking* (*ATM, SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking, dan Phone Banking*). Adapun keunggulannya adalah *Hasanah Debit Silver* sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (*ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima, & Cirrus*) dan kartu belanja (*Debit Card*) di *merchant* berlogo *MasterCard* di seluruh dunia, dapat melakukan transaksi di *counter teller* BNI dan BNI Syariah seluruh Indonesia, pembukuan rekening otomatis berinfiaq Rp. 500,- dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.

Untuk aspek pemasaran pada PT Bank BNI Syariah dari segi harga hasil pengelolaan dana *mudharabah*, Bank Syariah akan bagi hasilkan kepada pemilik dana sesuai dengan nisbah yang telah disepakati dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening. Dalam mengelola harta *mudharabah*, bank menutup biaya operasional tabungan dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya. Disamping itu, bank tidak diperkenankan mengurangi nisbah keuntungan nasabah penabung tanpa persetujuan yang bersangkutan. Sesuai dengan ketentuan yang berlaku, PPH bagi hasil tabungan *mudharabah* dibebankan langsung ke rekening tabungan *mudharabah* pada saat perhitungan bagi hasil. Jenis intensif : Bagi Hasil dengan nisbah 25% (nasabah) 75% (bank) untuk akad *Mudharabah* dan Bonus untuk akad *Wadiah*.

Dari segi produk menawarkan berbagai jenis produk tabungan yang terdiri dari produk dana tabungan dan produk pembiayaan. Dari segi produk dana tabungan pada PT Bank BNI Syariah memberikan setoran awal minimal Rp.1000 - Rp.5.000.000 dan dari segi produk pembiayaan minimal Rp.100.000.000 – Rp.2.000.000.000.000. Dalam mempromosikan produknya pihak PT Bank BNI Syariah juga mempromosikan lewat periklanan (*advertising*), promosi penjualan (*sales promotion*), publisitas (*publicity*), penjualan pribadi (*personal selling*).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penulisan ini adalah apakah bauran pemasaran berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih tabungan iB Hasanah pada PT Bank BNI Syariah Cabang Pontianak.

C. Batasan Masalah

Untuk memperjelas fokus dan ruang lingkup hingga pembahasan dapat lebih terarah dan lebih jelas. Maka penulis membatasi masalah hanya pada aspek bauran pemasaran terhadap keputusan nasabah memilih tabungan iB Hasanah, yaitu yang terdiri dari Produk (*Product*), Harga (*Price*), Tempat (*Place*) Promosi (*Promotion*), Orang (*People*), Proses (*Process*), dan Bukti Fisik (*Physical Evidence*). Sedangkan pada keputusan konsumen mencakup lima (5) tahapan yaitu, pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan perilaku pasca membeli pada PT Bank BNI Syariah di Pontianak.

D. Tujuan penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan diatas, maka yang menjadi tujuan didalam penelitian yang hendak dicapai dan dilakukan oleh penulis adalah untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan iB Hasanah Pada PT Bank BNI Syariah Cabang Pontianak.

E. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini dapat penulis uraikan sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan pengembangan ilmu dari pengaruh bauran pemasaran pada keputusan memilih produk tabungan. Diharapkan mampu memberikan atau menambah pengetahuan penulis serta dapat dijadikan bahan bacaan.

2. Bagi Perusahaan

Bagi Bank BNI Syariah Cabang Pontianak, diharapkan dapat memberikan masukan atau motivasi serta dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk mengambil keputusan memilih produk tabungan.

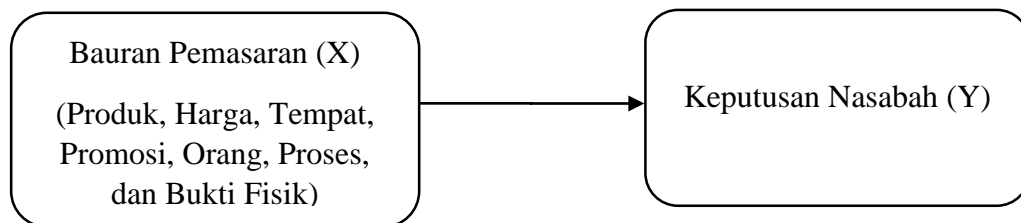
3. Bagi Almamater

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan memperdalam ilmu pengetahuan serta dapat dipergunakan sebagai pembanding bagi pembaca yang ingin melaksanakan penelitian dalam bidang pemasaran khususnya tentang bauran pemasaran.

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel yang diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen. Bila dalam penelitian ada *moderator* dan *intervening*, maka juga perlu dijelaskan, mengapa variabel itu ikut dilibatkan dalam penelitian. Pertautan antar variabel tersebut, selanjutnya dirumuskan ke dalam bentuk paradigma penelitian. Oleh karena itu pada setiap penyusunan paradigma penelitian harus didasarkan pada kerangka berfikir.

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



1. Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*)

Menurut Kotler dan Armstrong (2008:62) : “adalah kumpulan alat pemasaran taktis terkendali yang dipadukan perusahaan untuk menghasilkan respon yang diinginkannya di pasar sasaran”.

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Hurriyati (2015:49): “Bauran pemasaran jasa terdiri dari 7P yaitu : “*Product* (produk), *Price* (harga), *Promotion* (promosi), *Place* (lokasi), *People* (orang), *Process* (proses), dan *Physical Evidence* (bukti fisik)”. Apabila perusahaan tidak mampu

mengkombinasikan *marketing mix* sebagai implikasi yang nyata kedepan, maka akan berdampak pada eksistensi perusahaan perbankan itu sendiri. Nasabah dan calon nasabah tidak percaya lagi untuk menyimpan uangnya pada bank BNI Syariah cabang Pontianak dan akan beralih ke bank lain yang lebih terpercaya.

2. Keputusan pembelian

Sangadji dan Sopiah (2013:120): menjelaskan “Keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua pilihan alternatif atau lebih. Seorang konsumen yang hendak memilih harus memiliki pilihan alternatif”.

Sangadji dan Sopiah (2013:121) “Pengambilan keputusan konsumen adalah proses pengintegrasian yang mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih, dan memilih salah satu di antaranya. Hasil dari pengintegrasian ini adalah suatu pilihan yang disajikan secara kognitif sebagai keinginan berperilaku”.

Pengambilan keputusan memiliki 5 tahapan yaitu: Pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan hasil (pasca pembelian).

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Zamroni dan Rokhman (2016) tentang Pengaruh *Marketing Mix* dan *Syariah Compliance* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Umum Syariah di Kota Kudus, menyimpulkan bahwa bauran pemasaran berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih Bank Umum Syariah di kota Kudus. Sedangkan untuk

variabel syariah *compliance* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih Bank Umum Syariah di Kota Kudus.

Yulianto, dkk (2010) tentang Analisis Pengaruh Faktor Bauran Pemasaran Terhadap Pertimbangan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah di Kota Medan, menyimpulkan bahwa bauran pemasaran mempengaruhi pertimbangan nasabah dalam memilih bank Syariah di Kota Medan.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2016:8) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data primer

1) Wawancara

Sugiyono (2016:231): “Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang

harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Disini penulis melakukan wawancara langsung dengan bagian *Marketing* PT BNI Syariah untuk memperoleh informasi atau data yang diperlukan yang berkaitan dengan kebijakan bauran pemasaran yang diterapkan oleh PT BNI Syariah untuk menarik minat masyarakat agar menjadi nasabah.

2) Kuesioner

Sugiyono (2016:142): “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Responden disini yaitu nasabah PT BNI Syariah Cabang Pontianak.

b. Data sekunder

Menurut Sugiyono (2016:225): “Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen”. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu informasi yang diperoleh dari berbagai literatur, daftar pustaka serta laporan perusahaan yang erat dengan kaitannya dengan permasalahannya yang akan dibahas dalam penelitian ini.

3. Populasi dan sampel

a) Populasi

Menurut Sugiyono (2016:80): “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah iB Hasanah PT BNI Syariah cabang Pontianak.

b) Sampel

Menurut Sugiyono (2016:81): “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *Sampling Purposive* menurut Sugiyono (2016:85), “ adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”. Pertimbangan yang diberikan yaitu orang yang akan menjadi nasabah dan yang sudah menjadi nasabah.

Sampel penelitian ini adalah nasabah PT Bank BNI Syariah, karena jumlah populasi diketahui secara pasti maka jumlah sampel dicari dengan menggunakan rumus Slovin dalam Sujarweni (2015:16) sebagai berikut:

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

dimana N : jumlah anggota populasi

e : taraf nyata atau tingkat kesalahan

n : besarnya sampel

Tingkat kesalahan yang digunakan $e = 10\%$ (0,1) maka perhitungannya adalah:

$$n = \frac{7.779}{1 + (7.779 \times 0,10^2)}$$

$$n = \frac{7.779}{78,79} = 98,73$$

Berdasarkan perhitungan, maka jumlah sampel yang diteliti adalah sebanyak 99 responden. Untuk memudahkan penelitian, maka penulis mengambil sebanyak 100 responden.

4. Variabel penelitian

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2016:38): “adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Jadi, yang dimaksud variabel dalam penelitian ini adalah segala sesuatu yang menjadi objek penelitian yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu:

a) Variabel bebas (*independent variable*)

Menurut Sugiyono (2016:39): “variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat)”. Variabel bebas dalam penelitian

ini adalah bauran pemasaran yaitu : produk, harga, dan promosi yang diberi notasi tanda X.

b) Variabel Terikat (*dependent variable*)

Menurut Sugiyono (2016:39): “variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas”.

Variabel terikat (*dependent variable*) dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah yang diberi notasi tanda Y.

5. Skala pengukuran

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert. Menurut Sugiyono (2016: 93): “Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan atau pertanyaan yang diajukan, dengan melihat jawaban dari responden melalui kuesioner yang disebar, kemudian dikelompokkan menurut jenisnya masing-masing. Skala ini agar diberi bobot secara kuantitatif yang berguna untuk dipakai dalam perhitungan yaitu :

Tabel 1.4
Skor pernyataan responden

No.	Pernyataan	Skor
1.	Sangat setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak setuju (TS)	2
5.	Sangat tidak setuju (STS)	1

6. Alat Analisis

a. Uji Instrumen

Menurut Siregar (2017:75): “Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama”. Uji instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Validitas dan uji Reliabilitas.

1) Uji Validitas

Menurut Siregar (2017:75): “Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*)”. Uji validitas adalah untuk mengukur sejauh mana instrumen yang di pergunakan benar-benar bebas dari kesalahan. Uji validitas menguji seberapa baik satu atau seperangkat instrument pengukuran untuk mengukur dengan tepat suatu konsep studi yang akan diukur dan untuk mengetahui pernyataan-pernyataan dalam instrumen adalah *valid*. Dikatakan *valid* apabila nilai korelasi di atas 0,256 (1%), sedangkan untuk mengukur kevalidan kuesioner peneliti menggunakan program *software SPSS 19.00 for windows*.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2017:87): “Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula”. Uji reliabilitas yaitu uji untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih dan dikatakan *reliable* jika *cronbach's alpha* $> 0,60$.

b. Uji Normalitas

Menurut Siregar (2017:153): ”Tujuan dilakukannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak”. Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residu model regresi yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* $> 0,01$, maka asumsi normalitas terpenuhi. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software SPSS 19.00 for windows*.

c. Analisis Regresi Linear Sederhana

Yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif berupa analisis regresi linear sederhana. Menurut Siregar (2017:379): “Regresi linear sederhana digunakan hanya untuk variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tidak bebas (*dependent*)”. Analisis ini

dimaksudkan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara variabel bebas yaitu Bauran Pemasaran (X) dengan variabel terikat yaitu Keputusan Konsumen (Y). Rumus yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana dalam Siregar (2017 : 379).

$$Y = a + b \cdot X$$

Dimana:

Y = Variabel Terikat (*dependent*) ; Keputusan Konsumen

X = Variabel Bebas (*independent*) ; Bauran Pemasaran

a = Harga Y bila $X = 0$ (Konstanta)

b = Koefisien Regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen

d. Analisis Koefisien Korelasi (R)

Siregar (2017:337): “koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga dapat menentukan arah hubungan dari kedua variabel”. Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen yaitu Bauran pemasaran (X) terhadap variabel dependen yaitu Keputusan Konsumen (Y) dengan menggunakan bantuan program *Software SPSS 19.00 for Windows*. Adapun pedoman untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari nilai perhitungan koefisien korelasi dari hasil perhitungan penelitian

Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah adalah sebagai berikut:

Tabel 1.5
Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Lemah
0,20-0,399	Lemah
0,40-0,599	Cukup
0,60-0,799	Kuat
0,80-0,100	Sangat Kuat

Sumber: Siregar (2017:337)

e. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Siregar (2017:338): “Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat)”.

Hal ini untuk menunjukkan bahwa variasi dalam variabel tidak bebas (Y) tidak semata-mata disebabkan oleh bervariasinya variabel bebas (X) bisa saja variasi dalam variabel tidak bebas tersebut disebabkan oleh bervariasinya variabel bebas lainnya yang mempengaruhi variabel tidak bebas tetapi tidak dimasukkan dalam model persamaan regresinya. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas, sebaliknya nilai R^2 yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir

semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

e. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji Kelayakan Model uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi sederhana dapat digunakan untuk melakukan prediksi pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan nasabah memilih PT Bank BNI Syariah Cabang Pontianak. Pengujian tersebut dilakukan dimana jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_a di terima dan H_o ditolak atau model regresi sederhana tersebut dapat digunakan untuk memprediksi keputusan nasabah yang dipengaruhi oleh bauran pemasaran dan sebaliknya. Langkah pengujian selanjutnya sebagai berikut:

1) Menentukan hipotesis:

H_o : artinya model regresi sederhana tidak dapat digunakan untuk memprediksi Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah PT Bank BNI Syariah Cabang Pontianak.

H_a : artinya model regresi sederhana dapat digunakan untuk memprediksi Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah PT Bank BNI Syariah Cabang Pontianak.

2) Menentukan nilai F tabel dengan kriteria: $\alpha = 0,01$ (1%) dan derajat kebebasan $(df)_{n-2}$.

3) Menentukan kriteria keputusan: jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_o ditolak dan H_a diterima, jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_o diterima dan H_a ditolak.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menjadi nasabah Bank BNI Syariah Cabang Pontianak adalah laki-laki, berumur 19 sampai dengan 27 tahun, belum menikah, berpendidikan sekolah menengah atas (SMA), bekerja sebagai karyawan swasta, berpendapatan perbulan antara Rp.500.000 sampai dengan Rp.1.999.000.
2. Hasil uji validitas dan reliabilitas terpenuhi dinyatakan valid dan reliabel (konsisten), dan uji normalitas dinyatakan berdistribusi normal. Hasil analisis regresi linear sederhana yang telah dilakukan menunjukkan hal-hal sebagai berikut:

Persamaan atau estimasi regresi yang dapat dituliskan berdasarkan hasil pengolahan data dapat dituliskan: $Y = 3,062 + 0,294 X$. Koefisien regresi konstanta (a) senilai 3,062 artinya jika bauran pemasaran bernilai 0 (nol), maka keputusan pembelian bernilai 3,062, sedangkan untuk koefisien regresi variabel bauran pemasaran mempunyai pengaruh sebesar 0,294 artinya koefisien bernilai positif sehingga ada pengaruh yang positif antara bauran pemasaran dengan keputusan nasabah.

3. Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang rendah antara bauran pemasaran terhadap keputusan konsumen menjadi nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Pontianak.
4. Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebanyak 11,1% keputusan konsumen menjadi nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Pontianak dipengaruhi oleh bauran pemasaran dan sisanya sebesar 88,9% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain di luar model atau penelitian ini.
5. Hasil uji kelayakan model dengan nilai F hitung $12,203 > F$ tabel $6,90$ serta memiliki nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,01$. Artinya model regresi linear sederhana dapat digunakan untuk memprediksi keputusan konsumen menjadi nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Pontianak dipengaruhi oleh bauran pemasaran.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan sebagai berikut:

1. Bank Syariah Cabang Pontianak sebaiknya lebih meningkatkan kebijakan bauran pemasaran baik dari segi produk, harga, tempat, promosi, orang, proses dan bukti fisik agar konsumen memilih menjadi nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Pontianak.

2. PT. Bank BNI Syariah Cabang Pontianak sebaiknya:

- a. Dapat terus meningkatkan kualitas produk agar dapat dibuat lebih menarik dan inovatif sehingga konsumen tertarik untuk membeli dan memilih produk tabungan iB Hasanah.
- b. Meningkatkan promosi secara aktif dan terus menerus, seperti yang selama ini sudah dilakukan kepada nasabah dan calon nasabah sehingga nasabah mendapatkan informasi tentang keunggulan produk tabungan yang ada pada Bank BNI Syariah. Hal itu dapat menciptakan keputusan pembelian bagi nasabah.
- c. Sebaiknya Bank BNI Syariah juga memperhatikan lahan parkir yang disediakan agar konsumen juga merasa nyaman menempatkan kendaraannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2009. *Manajemen pemasaran dan manajemen pemasaran jasa*. Alfabeta, Bandung.
- Burhanuddin, S, 2010. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Firman Yulianto K, Agung Yuniarinto dan Surachman. 2010. *Analisis Pengaruh Faktor Bauran Pemasaran Terhadap Pertimbangan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Di Kota Medan*. **Wacana**. 13 (4) : 537-551.
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid kesatu. Edisi kedua belas. Alih Bahasa: Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rachmadi, Usman. 2014. *Aspek Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Siregar, Syofian, 2017. *Statistik parametric untuk penelitian kuantitatif*. PT Bumi Aksara, Jakarta
- Sugiyono, 2014. *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian*. CAPS, Yogyakarta.
- _____, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni, V. Wiranata. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Zamroni dan Wahibur Rokhman. 2016 . *Pengaruh Marketing Mix Dan Syariah Compliance Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Umum Syariah Di Kudus*. *Equilibrium : Jurnal Ekonomi Syariah*. 4(3) : 97-113.

DAFTAR PERTANYAAN UNTUK RESPONDEN

Kuesioner ini hanya bertujuan untuk penelitian dalam menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan iB Hasanah Pada PT Bank BNI Syariah Cabang Pontianak”** dan diharapkan kepada Bapak/Ibu/Saudara dapat menjawab pertanyaan dengan benar sesuai dengan petunjuk yang telah disediakan. Sebelumnya saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi daftar pertanyaan ini.

I. Identitas Peneliti :

Nama : Abdul Rahman
 Nim : 141310163
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
 Jurusan : Manajemen
 Universitas : Muhammadiyah Pontianak

II. Identitas Responden :

Nama :
 No. Hp :
 Jenis Kelamin :
 Umur :
 Pendidikan :
 Pekerjaan :
 Pendapatan :
 Status Perkawinan :

Petunjuk Pengisian :

1. Berilah tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang anda anggap benar.
2. Mohon anda mengisi sesuai dengan apa yang anda alami karena hal ini akan sangat membantu penulis dalam memperoleh data yang akurat.

Pilihan jawaban adalah sebagai berikut: a.

Skor 5 = (SS = Sangat Setuju)

b. Skor 4 = (S = Setuju)

c. Skor 3 = (KS = Kurang Setuju)

d. Skor 2 = (TS = Tidak Setuju)

e. Skor 1 = (STS = Sangat Tidak Setuju)

NO	PERNYATAAN / PERTANYAAN BAURAN PEMASARAN (X) TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH (Y)	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
	Bauran Pemasaran (X)					
A.	Produk					
1.	Tabungan iB Hasanah memberikan fasilitas perbankan yang beragam berupa buku tabungan, hasanah <i>debit silver</i> , <i>E-banking (ATM, SMS Banking, Mobile Banking, dan Phone Banking)</i>					
2.	Kartu Hasanah <i>debit</i> dari iB Hasanah bisa digunakan di ATM					
3.	Kartu Hasanah <i>debit</i> dapat digunakan di <i>merchant</i> berlogo <i>master Card</i> di seluruh dunia					
4.	Kartu Hasanah <i>debit</i> dapat melakukan transaksi di cabang BNI dan BNI Syariah di seluruh Indonesia					
5.	Tabungan iB Hasanah bisa dijadikan agunan pembiayaan					
6.	Pembukaan rekening otomatis berinfraq					
7.	Sistem bagi hasil terhindar dari riba					
8.	Nisbah bagi hasil menguntungkan					
B.	Harga					
9.	Setoran awal pembukaan tabungan terjangkau					
10.	Biaya pembuatan <i>e-banking</i> murah					
11.	Biaya bulanan ATM terjangkau					
12.	Saldo minimum tabungan iB Hasanah terjangkau					
C.	Promosi					
13.	Saya mengetahui informasi tentang tabungan iB Hasanah Bank BNI Syariah Cabang Pontianak dari <i>sales promotion</i>					
14.	Saya mengetahui tabungan iB Hasanah Bank BNI Syariah Cabang Pontianak dari brosur					

15.	Adanya <i>website</i> Bank BNI Syariah Cabang Pontianak membantu saya menemukan informasi lebih terbaru tentang BNI Syariah					
16.	Iklan seperti di Koran (Tribun Pontianak) mengenai Bank BNI Syariah Cabang Pontianak menarik minat saya					
17.	Saya mengetahui informasi Bank BNI Syariah Cabang Pontianak melalui <i>youtube</i>					
D.	Tempat					
18.	Lokasi Bank BNI Syariah Cabang Pontianak mudah dijangkau					
19.	Lokasi Bank BNI Syariah Cabang Pontianak sangat strategis					
20.	Lokasi Bank BNI Syariah Cabang Pontianak dekat dengan perkantoran					
21.	Lokasi ATM Bank BNI mudah di temukan di wilayah Kota Pontianak					
E.	Orang					
22.	Dalam memberikan pelayanan, pegawai menggunakan bahasa komunikasi yang jelas yang dapat dimengerti dengan mudah					
23.	Pegawai Bank BNI Syariah Cabang Pontianak memberikan pelayanan secara cepat kepada nasabah					
24.	Pegawai Bank BNI Syariah Cabang Pontianak mempunyai pengetahuan tentang produk iB Hasanah					
F.	Proses					
25.	Dalam proses transaksi, petugas memberikan pelayanan dengan waktu yang cepat					
26.	Waktu tunggu / antrian pelayanan cepat					
27.	Petugas bank memberi pelayanan yang sama dan tanpa membedakan status sosial pada tiap nasabah					
G.	Bukti Fisik					
28.	Gedung Bank BNI Syariah Cabang Pontianak dalam kondisi yang baik					
29.	Tempat parkir Bank BNI Syariah Cabang Pontianak disediakan luas					
30.	Keamanan telah terjamin oleh petugas keamanan pada Bank BNI Syariah Cabang Pontianak					
31.	Karyawan BNI Syariah Cabang Pontianak					

	berpenampilan rapi					
	Pertanyaan Keputusan Menjadi Nasabah (Y)	SS	S	KS	TS	STS
A.	Pengenalan Kebutuhan					
1.	Saya memerlukan jasa perbankan sebagai tempat untuk mengelola keuangan saya					
2.	Saya memerlukan jasa perbankan yang sudah sesuai dengan syariat Islam					
3.	Saya memerlukan jasa perbankan yang memberikan banyak fasilitas perbankan					
4.	Saya memerlukan jasa perbankan yang mempunyai jaringan luas					
B.	Pencarian Informasi					
5.	Saya mendapatkan informasi melalui <i>website</i> Bank BNI					
6.	Saya mendapatkan informasi Bank BNI Syariah Cabang Pontianak dari orang lain (keluarga, teman, kerabat)					
7.	Saya mendapatkan banyak informasi mengenai Bank BNI Syariah Cabang Pontianak langsung dari <i>sales promotion</i>					
8.	Saya mendapatkan informasi dari iklan di koran (Tribun Pontianak)					
9.	Saya mendapatkan informasi Bank BNI Syariah Cabang Pontianak melalui media sosial (facebook)					
C.	Evaluasi Alternatif					
10.	Saya merasa tabungan iB Hasanah dari BNI Syariah mempunyai fasilitas yang lebih dibanding tabungan lain					
11.	Saya merasa jasa perbankan sebagai tempat untuk mengelola keuangan saya					
12.	Saya merasa jasa perbankan sudah sesuai dengan syariat islam					
13.	Saya merasa jasa perbankan mempunyai jaringan yang luas					
D.	Keputusan Menjadi Nasabah					
14.	Saya yakin dengan keputusan saya menjadi nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Pontianak adalah tepat					
15.	Saya yakin tabungan iB Hasanah sesuai dengan kebutuhan saya akan fasilitas perbankan					

16.	Saya yakin menjadi nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Pontianak karena sesuai syariat Islam					
E.	Hasil (Pasca Menabung)					
17.	Saya merasa puas menjadi nasabah pada tabungan iB Hasanah Bank BNI Syariah Cabang Pontianak					
18.	Saya tidak akan beralih ke bank lain apalagi bank konvensional					
19.	Saya dengan senang hati merekomendasikan ke keluarga, teman dan kerabat untuk membuka tabungan iB Hasanah di Bank BNI Syariah Cabang Pontianak					

Lampiran 2

DATA RESPONDEN NASABAH BANK BNI SYARIAH CABANG PONTIANAK

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Pendapatan Perbulan	Status Perkawinan
1	Deswita Putri A	wanita	24	SMA	ibu rumah tangga	Rp.2.500.000	sudah menikah
2	Yuliansyah	pria	24	SMA	karyawan swasta	Rp.2.500.000	belum menikah
3	Muryanti	wanita	24	SMA	karyawan swasta	Rp.2.000.000	belum menikah
4	Ibnu Halipan	pria	23	SMA	karyawan swasta	Rp.1.000.000	belum menikah
5	Yulia Nurhasanah	wanita	20	SMA	karyawan swasta	Rp. 500.000	belum menikah
6	Haji Sanah	wanita	50	SMP	ibu rumah tangga	Rp.2.000.000	sudah menikah
7	Ali Ridho	pria	35	S1	pegawai BUMN	Rp.7.000.000	sudah menikah
8	Utin Hadijah	wanita	52	S1	PNS	Rp.4.210.000	sudah menikah
9	Andri Suely	pria	34	S1	Guru	Rp.1.200.000	sudah menikah
10	Charles	pria	34	SMA	karyawan swasta	Rp.4.000.000	sudah menikah
11	Abdul Haris Azis	pria	48	S1	PNS	Rp.3.000.000	sudah menikah
12	Nurul Fadilah	wanita	26	D3	guru	Rp.1.000.000	belum menikah
13	Shandy Firmansyah	pria	32	SMA	satpam	Rp.3.000.000	sudah menikah
14	Melati Mutiara Sari	wanita	23	D3	karyawan swasta	Rp.3.000.000	belum menikah
15	Ayu Fradanasari	wanita	29	D3	ibu rumah tangga	Rp.3.000.000	sudah menikah
16	Muhammad Basri	pria	54	S1	PNS	Rp.3.900.000	sudah menikah
17	M. Ananda Putra	pria	23	S1	KPU	Rp.3.500.000	belum menikah
18	Desi Ratnawati	wanita	28	S1	karyawan swasta	Rp.5.000.000	sudah menikah
19	Abdul Rokhim	pria	53	S1	PNS	Rp.5.000.000	sudah menikah
20	Cazimah	wanita	55	S1	PNS	Rp.6.000.000	sudah menikah
21	Hanna Yulia	wanita	19	SMA	karyawan swasta	Rp. 500.000	belum menikah
22	Aliyah	wanita	24	S1	Guru	Rp. 750.000	belum menikah
23	Iwan	pria	28	S1	perawat	Rp.4.500.000	sudah menikah
24	Murni Yuanita	wanita	35	S1	ibu rumah tangga	Rp.3.000.000	sudah menikah

25	Sukainah	wanita	19	SMA	karyawan swasta	Rp.1.500.000	belum menikah
26	Resha Amelia	wanita	20	SMA	karyawan swasta	Rp. 700.000	belum menikah
27	Muhammad Naufal	pria	34	S1	karyawan swasta	Rp.3.000.000	sudah menikah
28	Putri	wanita	23	S1	karyawan swasta	Rp.2.500.000	belum menikah
29	Rajak	pria	24	SMA	karyawan swasta	Rp. 500.000	belum menikah
30	Abdus Syukur	pria	29	S2	karyawan swasta	Rp.3.500.000	sudah menikah
31	Fajra Sekar Arum	wanita	23	S2	karyawan swasta	Rp.2.000.000	belum menikah
32	Novan Anugrah	pria	23	S1	karyawan swasta	Rp.2.150.000	belum menikah
33	Panji Nazari	pria	20	SMA	karyawan swasta	Rp. 500.000	belum menikah
34	Fahrul Roji	pria	39	S1	pegawai BUMN	Rp.7.000.000	sudah menikah
35	Ari Sudirja	pria	22	SMA	karyawan swasta	Rp.1.000.000	belum menikah
36	Laurensius Wiliyanto	pria	28	SMA	karyawan swasta	Rp.6.000.000	sudah menikah
37	M. Toha Anshori	pria	26	S1	Guru	Rp. 900.000	belum menikah
38	Andhika Anistiya P	pria	32	S1	pegawai BUMN	Rp.7.000.000	sudah menikah
39	Rusna	wanita	23	SMA	karyawan swasta	Rp. 500.000	belum menikah
40	Eka Suryani	wanita	22	SMA	karyawan swasta	Rp.1.000.000	belum menikah
41	Ahmad Furqon	pria	24	SMA	wiraswasta	Rp. 2.000.000	belum menikah
42	Nur Cahyani	wanita	24	S1	Guru	Rp. 1.800.000	belum menikah
43	Harisurama	pria	23	S1	karyawan swasta	Rp. 2.500.000	belum menikah
44	Agun	pria	20	SMA	karyawan swasta	Rp. 1.000.000	belum menikah
45	Ramadan Rahmad	pria	25	SMA	wiraswasta	Rp. 1.800.000	sudah menikah
46	Zulfian	pria	39	S1	Guru	Rp. 2.800.000	sudah menikah
47	Hendri	pria	28	S1	wiraswasta	Rp. 2.500.000	sudah menikah
48	Rizal Hamza	pria	25	SMA	karyawan swasta	Rp. 2.000.000	belum menikah
49	Pitriani	wanita	22	SMA	wiraswasta	Rp. 2.300.000	belum menikah
50	Usman	pria	21	SMA	karyawan swasta	Rp. 2.500.000	belum menikah
51	Dodi Maulana	pria	30	S1	pegawai BANK	Rp. 3.000.000	sudah menikah

52	Irvan Nur Prasetya	pria	19	SMA	karyawan swasta	Rp. 1.500.000	belum menikah
53	Endi Ramdani	pria	19	SMA	karyawan swasta	Rp. 1.000.000	belum menikah
54	Wendi	pria	36	S1	wiraswasta	Rp. 2.800.000	sudah menikah
55	Ramadhan Dwi K	pria	29	SMA	karyawan swasta	Rp. 3.000.000	belum menikah
56	Abda Rifa'i	pria	20	SMA	guru	Rp. 1.000.000	belum menikah
57	Asrul	pria	23	SMA	karyawan swasta	Rp. 1.500.000	belum menikah
58	Adi Raga	pria	23	SMA	karyawan swasta	Rp. 3.000.000	belum menikah
59	Rusmini	wanita	22	SMA	wiraswasta	Rp. 1.300.000	belum menikah
60	Muhammad Al Zikri	pria	27	S1	wiraswasta	Rp. 1.500.000	sudah menikah
61	Satriyana	wanita	24	SMA	wiraswasta	Rp. 1.500.000	belum menikah
62	Ade Wirawan	pria	25	S1	wiraswasta	Rp. 5.000.000	belum menikah
63	Eka Sistiani	wanita	22	SMA	wiraswasta	Rp. 2.000.000	belum menikah
64	Ahmad	pria	29	SMA	karyawan swasta	Rp. 5.000.000	belum menikah
65	Wayan Sandi Riawan	pria	28	S1	Guru	Rp. 3.000.000	sudah menikah
66	Rizka Hadad Alwi	pria	24	S1	wiraswasta	Rp. 3.000.000	sudah menikah
67	Mery	wanita	21	SMA	wiraswasta	Rp. 1.500.000	belum menikah
68	Lidia Asrtiana	wanita	27	S1	wiraswasta	Rp. 1.500.000	belum menikah
69	Elva G Wellington	wanita	21	SMA	pengusaha	Rp. 2.900.000	belum menikah
70	Nadia Cahya Pratiwi	wanita	22	SMA	wiraswasta	Rp. 1.200.000	belum menikah
71	Faizal	pria	22	SMA	wiraswasta	Rp. 1.800.000	belum menikah
72	Ayu	wanita	23	SMA	wiraswasta	Rp. 1.500.000	belum menikah
73	Jatmiko	pria	21	SMA	wiraswasta	Rp. 1.500.000	belum menikah
74	Fuad Amin	pria	27	S1	wiraswasta	Rp. 4.500.000	sudah menikah
75	Heryanto	pria	23	SMA	wiraswasta	Rp. 2.000.000	belum menikah
76	Selvi Alfidnita	wanita	22	SMA	wiraswasta	Rp. 1.000.000	belum menikah
77	Kurnia	wanita	22	SMA	wiraswasta	Rp. 1.000.000	belum menikah
78	Novia Eka Giarti	wanita	20	SMA	wiraswasta	Rp. 1.500.000	belum menikah

79	Mustaqim	pria	29	SMA	pengusaha	Rp. 2.250.000	belum menikah
80	Zaid Jundullah alfa	pria	19	SMA	karyawan swasta	Rp. 1.000.000	belum menikah
81	Retno Putri H	wanita	22	SMA	wiraswasta	Rp. 1.500.000	belum menikah
82	Maria Ursula Cantisa	wanita	20	SMA	wiraswasta	Rp. 1.200.000	belum menikah
83	Nasarudin	pria	25	D3	wiraswasta	Rp. 2.000.000	belum menikah
84	Michele Dava	pria	25	S1	wiraswasta	Rp. 5.000.000	belum menikah
85	Noh Fajrun Ali	pria	28	SMA	Pegawai	Rp. 3.000.000	belum menikah
86	Nur Indah Permata	wanita	21	SMA	karyawan swasta	Rp. 2.500.000	belum menikah
87	Sawitri	wanita	23	SMA	wiraswasta	Rp. 7.500.000	belum menikah
88	Hariandini	wanita	21	SMA	karyawan swasta	Rp. 2.500.000	belum menikah
89	Monica Karolina	wanita	23	SMK	wiraswasta	Rp. 1.500.000	belum menikah
90	Fajrima Ningtiyas.F.	wanita	19	SMA	wiraswasta	Rp. 1.500.000	belum menikah
91	Ahmad Yani	pria	21	SMA	karyawan swasta	Rp. 1.800.000	sudah menikah
92	Rusi Anggraini	wanita	22	SMK	wirusaha	Rp. 2.500.000	belum menikah
93	Winda	wanita	23	SMA	wiraswasta	Rp. 1.000.000	belum menikah
94	Novia Nurhidayanti	wanita	22	SMA	wiraswasta	Rp. 1.500.000	belum menikah
95	Abdul Azis Sya'bani	pria	22	SMA	karyawan swasta	Rp. 1.800.000	belum menikah
96	Puspawanti	wanita	22	SMA	wiraswasta	Rp. 1.500.000	belum menikah
97	Syarifah Risky	wanita	24	SMA	wiraswasta	Rp. 1.250.000	belum menikah
98	Sulistiyo	pria	28	SMA	karyawan swasta	Rp. 3.000.000	sudah menikah
99	Wahyu Wijayanto	pria	21	S1	karyawan swasta	Rp. 1.500.000	belum menikah
100	Kurnia Mayasari	wanita	24	S1	Staf	Rp. 1.500.000	belum menikah

Lampiran 3

**Tabulasi Jawaban Responden Bauran Pemasaran
Bank BNI Syariah Cabang Pontianak**

NO	Nama	(X1)								(X2)					(X3)					(X4)				(X5)				(X6)			(X7)				Total	Rata
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
1	Deswita P	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	137	4,42		
2	Yuliansyah	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	141	4,55		
3	Muryanti	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	5	5	3	3	5	131	4,23			
4	Ibnu Halipan	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	142	4,58		
5	Yulia Nurhasanah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	147	4,74		
6	Haji Sanah	3	4	3	5	5	3	3	4	4	5	5	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	132	4,26		
7	Ali Ridho	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	137	4,42		
8	Utin Hadijah	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	5	4	3	4	5	131	4,23		
9	Andri Suely	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	3	5	4	4	5	137	4,42		
10	Charles	5	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	126	4,06		
11	Abdul Haris Azis	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	147	4,74		
12	Nurul Fadilah	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	123	3,97		
13	Shandy F	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	145	4,68		
14	Melati Mutiara S	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	132	4,26		
15	Ayu Fradanasari	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	151	4,87		
16	Muhammad Basri	4	5	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	133	4,29		
17	M. Ananda Putra	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	2	107	3,45		
18	Desi Ratnawati	4	4	4	5	4	2	2	2	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	3	4	5	124	4,00		
19	Abdul Rokhim	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	135	4,35		
20	Cazimah	5	5	5	5	4	3	1	1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	124	4,00		
21	Hanna Yulia	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	3	4	5	133	4,29		
22	Aliyah	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	144	4,65		
23	Iwan	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	141	4,55		

24	Murni Yuanita	5	5	5	4	4	3	1	1	5	5	4	5	3	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	125	4,03
25	Sukainah	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	2	2	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	122	3,94
26	Resha Amelia	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155	5,00
27	Muhammad N	5	5	4	4	4	3	1	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	5	116	3,74
28	Putri	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	142	4,58
29	Rajak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124	4,00
30	Abdus Syukur	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	4	3	4	5	126	4,06
31	Fajra Sekar Arum	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	152	4,90	
32	Novan Anugrah	4	4	4	5	4	3	2	2	4	4	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	126	4,06
33	Panji Nazari	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	139	4,48	
34	Fahrul Roji	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	127	4,10
35	Ari Sudirja	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	149	4,81	
36	Laurensius W	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	150	4,84
37	M. Toha Anshori	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	143	4,61	
38	Andhika Anistiya P	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	123	3,97
39	Rusna	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	117	3,77
40	Eka Suryani	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	131	4,23
41	Ahmad Furqon	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155	5,00
42	Nur Cahyani	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	140	4,52	
43	Harisurama	5	5	5	5	4	1	2	3	5	5	3	5	2	3	3	5	5	5	4	4	4	2	3	3	5	3	4	4	5	5	5	122	3,94
44	Agun	4	5	4	5	5	1	4	5	5	5	5	4	1	4	5	5	4	5	4	5	5	1	3	5	5	4	5	5	1	3	5	127	4,10
45	Ramadan Rahmad	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	121	3,90
46	Zulfian	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	134	4,32
47	Hendri	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	5	3	4	5	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	5	115	3,71
48	Rizal Hamza	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	135	4,35
49	Pitriani	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	134	4,32
50	Usman	5	5	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	3	3	5	4	5	5	3	4	4	3	3	5	5	3	5	5	4	4	4	126	4,06

51	Dodi Maulana	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	140	4,52
52	Irvan Nur P	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	130	4,19	
53	Endi Ramdani	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	121	3,90		
54	Wendi	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	124	4,00		
55	Ramadhan Dwi K	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	4	5	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	130	4,19		
56	Abda Rifa'i	5	4	3	5	5	3	3	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	3	5	5	5	3	4	5	3	5	5	3	3	4	129	4,16		
57	Asrul	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	138	4,45		
58	Adi Raga	4	5	3	4	4	1	1	1	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	115	3,71	
59	Rusmini	5	4	3	4	3	1	1	3	3	4	4	5	5	3	5	3	5	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	5	110	3,55		
60	Muhammad	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	131	4,23		
61	Satriyana	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	4	4	3	3	132	4,26		
62	Ade Wirawan	5	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	106	3,42		
63	Eka Sistiani	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	124	4,00		
64	Ahmad	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	119	3,84	
65	Wayan Sandi R	4	4	3	4	5	4	2	2	2	5	5	5	2	4	4	4	5	4	3	4	5	2	4	4	4	3	4	5	4	4	4	118	3,81		
66	Rizka Hadad Alwi	5	5	5	5	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	128	4,13		
67	Mery	5	3	3	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	3	5	5	3	4	4	5	3	5	5	3	4	4	129	4,16		
68	Lidia Asrtiana	5	3	3	4	4	1	2	2	3	3	3	5	1	3	3	3	5	3	3	4	4	1	3	3	3	3	4	4	1	3	3	95	3,06		
69	Elva G Wellington	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	141	4,55		
70	Nadia Cahya P	4	5	5	5	4	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	115	3,71		
71	Faizal	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	139	4,48	
72	Ayu	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	116	3,74		
73	Jatmiko	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	132	4,26		
74	Fuad Amin	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	116	3,74			
75	Heryanto	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	140	4,52		
76	Selvi Alfidnita	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	140	4,52		
77	Kurnia	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	121	3,90		

78	Novia Eka Giarti	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	145	4,68		
79	Mustaqim	3	3	3	3	3	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	120	3,87		
80	Zaid Jundullah	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	134	4,32			
81	Retno Putri H	5	4	3	5	5	2	5	3	3	4	3	5	2	5	3	3	5	4	3	5	5	2	5	3	3	3	5	5	2	5	3	118	3,81		
82	Maria Ursula	2	5	4	5	5	1	4	4	3	3	4	2	1	4	4	3	2	5	4	5	5	1	4	4	3	4	5	5	1	4	4	110	3,55		
83	Nasarudin	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	5	4	4	5	3	4	3	5	4	4	5	3	125	4,03		
84	Michele Dava	4	4	3	4	4	1	2	3	4	4	3	2	1	2	3	4	2	4	3	4	4	1	2	3	4	3	4	4	1	2	3	92	2,97		
85	Noh Fajrun Ali	5	5	3	4	4	1	4	3	4	4	4	3	1	4	3	4	3	5	3	4	4	1	4	3	4	3	4	4	3	4	3	108	3,48		
86	Nur Indah Permata	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	115	3,71		
87	Sawitri	5	5	5	4	4	2	5	4	3	5	4	5	2	5	4	3	5	5	5	4	4	2	5	4	3	5	4	4	2	5	4	126	4,06		
88	Hariandini	4	3	4	5	4	2	5	4	5	5	5	5	2	5	4	5	5	3	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	2	5	4	128	4,13		
89	Monica Karolina	5	4	3	4	4	2	2	3	3	5	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	4	4	2	2	3	97	3,13		
90	Fajrima .F.W	4	4	3	4	1	2	5	3	3	3	4	5	2	5	3	3	5	4	3	4	1	2	5	3	3	3	4	2	2	5	3	103	3,32		
91	Ahmad Yani	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	138	4,45	
92	Rusi Anggraini	4	3	2	4	5	1	5	4	5	4	3	3	1	5	4	5	3	3	2	4	5	1	5	4	5	2	4	5	1	5	4	111	3,58		
93	Winda	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	132	4,26		
94	Novia N	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	3	4	5	136	4,39		
95	Abdul Azis	5	4	5	5	5	3	4	3	5	5	3	4	3	4	3	5	5	4	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	3	4	3	130	4,19		
96	Puspawanti	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	5	3	4	3	122	3,94		
97	Syarifah Risky	4	5	4	4	4	3	4	5	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	129	4,16		
98	Sulistiyo	4	4	5	4	4	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5	4	4	5	4	4	3	5	3	5	5	4	4	3	5	3	125	4,03
99	Wahyu Wijayanto	5	3	3	5	4	1	5	3	3	5	4	3	1	5	3	3	5	3	3	5	4	1	5	3	3	3	5	4	1	5	3	109	3,52		
100	Kurnia Mayasari	4	5	5	5	5	3	5	3	4	5	4	5	3	5	3	4	4	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	3	5	3	133	4,29		

Lampiran 4

**Tabulasi Jawaban Responden Keputusan Nasabah
Bank BNI Syariah Cabang Pontianak**

No.	Nama	(Y1)				(Y2)					(Y3)				(Y4)				(Y5)			Total	Rata
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19			
1	Deswita P	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	79	4,16		
2	Yuliansyah	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	91	4,79		
3	Muryanti	4	4	5	4	3	4	3	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	72	3,79		
4	Ibnu Halipan	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	83	4,37		
5	Yulia Nurhasanah	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	82	4,32		
6	Haji Sanah	5	2	4	5	3	5	4	4	3	4	5	2	5	5	4	2	5	5	77	4,05		
7	Ali Ridho	5	4	4	4	4	5	4	4	2	5	5	4	5	5	4	4	4	5	82	4,32		
8	Utin Hadijah	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	93	4,89		
9	Andri Suely	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	88	4,63		
10	Charles	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	87	4,58		
11	Abdul Haris Azis	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	85	4,47		
12	Nurul Fadilah	4	4	3	3	2	4	1	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	64	3,37		
13	Shandy F	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	90	4,74		
14	Melati Mutiara S	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	91	4,79		
15	Ayu Fradanasari	4	5	5	5	5	4	3	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	86	4,53		
16	Muhammad Basri	5	4	3	4	4	5	4	3	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	76	4,00		
17	M. Ananda Putra	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	52	2,74		
18	Desi Ratnawati	5	4	5	5	4	5	3	5	3	4	5	4	4	5	5	3	5	4	83	4,37		
19	Abdul Rokhim	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	79	4,16		
20	Cazimah	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	88	4,63		
21	Hanna Yulia	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	70	3,68		
22	Aliyah	4	5	5	5	3	4	3	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	80	4,21		
23	Iwan	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	4,74		
24	Murni Yuanita	5	3	4	5	3	5	3	4	3	4	5	1	5	5	4	1	3	5	72	3,79		
25	Sukainah	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	85	4,47		
26	Resha Amelia	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	5,00		
27	Muhammad N	5	1	5	5	3	5	3	5	4	4	5	1	5	5	4	1	4	5	75	3,95		
28	Putri	5	5	5	5	5	5	1	5	1	4	5	4	5	5	5	5	5	4	84	4,42		
29	Rajak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	4,00		
30	Abdus Syukur	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	73	3,84		
31	Fajra Sekar Arum	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	90	4,74		
32	Novan Anugrah	5	2	4	5	5	5	3	4	4	4	5	2	5	5	4	3	4	5	79	4,16		
33	Panji Nazari	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	84	4,42		
34	Fahrul Roji	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	3	3	5	5	69	3,63		
35	Ari Sudirja	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	5	5	5	3	5	5	87	4,58		
36	Laurensius W	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93	4,89		
37	M. Toha Anshori	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	73	3,84		
38	Andhik Anistiya P	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	83	4,37		

39	Rusna	4	5	5	5	4	4	2	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	74	3,89
40	Eka Suryani	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	77	4,05
41	Ahmad Furqon	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5	3	5	4	5	5	85	4,47
42	Nur Cahyani	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	85	4,47
43	Harisurama	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	84	4,42
44	Agun	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	4	4	5	3	5	82	4,32
45	Ramadan Rahmad	5	5	3	3	3	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	80	4,21
46	Zulfian	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	5	3	5	78	4,11
47	Hendri	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	3	4	5	5	5	5	73	3,84
48	Rizal Hamza	2	3	3	3	4	2	4	3	4	3	2	3	4	2	3	4	1	4	3	57	3,00
49	Pitriani	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	3	5	3	4	3	78	4,11
50	Usman	5	4	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	80	4,21
51	Dodi Maulana	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	81	4,26
52	Irvan Nur P	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	85	4,47
53	Endi Ramdani	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	86	4,53
54	Wendi	3	3	3	4	4	3	4	3	5	5	3	4	4	3	5	5	5	4	5	75	3,95
55	Ramadhan Dwi K	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	89	4,68
56	Abda Rifa'i	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	86	4,53
57	Asrul	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	83	4,37
58	Adi Raga	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	3	84	4,42
59	Rusmini	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	2	3	3	3	3	75	3,95
60	Muhammad	4	4	3	5	5	4	1	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	79	4,16
61	Satriyana	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	84	4,42
62	Ade Wirawan	5	4	3	3	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	84	4,42
63	Eka Sistiani	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	74	3,89
64	Ahmad	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	80	4,21
65	Wayan Sandi R	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	84	4,42
66	Rizka Hadad Alwi	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	77	4,05
67	Mery	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	92	4,84
68	Lidia Asrtiana	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	85	4,47
69	Elva G Wellington	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	90	4,74
70	Nadia Cahya P	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	3	5	5	3	5	86	4,53
71	Faizal	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	90	4,74
72	Ayu	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	63	3,32
73	Jatmiko	4	3	3	3	3	4	5	5	3	4	4	3	3	4	3	5	5	3	5	72	3,79
74	Fuad Amin	4	5	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	78	4,11
75	Heryanto	5	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	80	4,21
76	Selvi Alfidnita	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	64	3,37
77	Kurnia	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	3	5	3	5	5	3	5	80	4,21
78	Novia Eka Giarti	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75	3,95
79	Mustaqim	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	90	4,74
80	Zaid Jundullah	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	86	4,53

81	Retno Putri H	4	4	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	83	4,37
82	Maria Ursula	5	5	5	4	4	5	3	5	3	4	5	4	3	5	3	3	4	3	4	77	4,05
83	Nasarudin	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	83	4,37
84	Michele Dava	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	76	4,00
85	Noh Fajrun Ali	5	5	3	3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	83	4,37
86	Nur Indah	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	80	4,21
87	Sawitri	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	85	4,47
88	Hariandini	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	84	4,42
89	Monica Karolina	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	82	4,32
90	Fajrima .F.W	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	85	4,47
91	Ahmad Yani	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	85	4,47
92	Rusi Anggraini	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	5,00
93	Winda	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	85	4,47
94	Novia N	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	83	4,37
95	Abdul Azis	i 5	4	5	5	5	3	4	3	5	5	3	4	5	5	4	5	3	4	5	82	4,32
96	Puspawanti	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	87	4,58
97	Syarifah Risky	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	80	4,21
98	Sulistiyo	4	4	5	4	4	3	5	3	5	3	3	5	4	4	5	4	3	5	5	78	4,11
99	Wahyu Wijayanto	5	3	3	4	4	1	5	3	3	5	4	4	4	5	5	4	2	5	3	72	3,79
100	Kurnia Mayasari	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	3	84	4,42

Lampiran 5

Output Nilai R Hitung Variabel Bauran Pemasaran

CORRELATIONS /VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14 X15 X16
X17 X18 X19 X20

X21 X22 X23 X24 X25 X26 X27 X28 X29 X30 X31 SUMX

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Correlations

		X1	X2	X3	X29	X30	X31	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.289**	.369**	.148	-.074	.036	.311**
	Sig. (2-tailed)		.004	.000	.141	.463	.720	.002
	N	100	100	100	10	10	100	100
X2	Pearson Correlation	.289**	1	.539**	.255	.049	.194	.432**
	Sig. (2-tailed)	.004		.000	.010	.629	.053	.000
	N	100	100	100	100	10	100	100
X3	Pearson Correlation	.369**	.539**	1	.358**	.111	.227	.567**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.272	.023	.000
	N	100	100	100	100	10	100	100
X4	Pearson Correlation	.257**	.399**	.346**	.063	.209	.097	.399**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.000	.531	.037	.337	.000
	N	100	100	100	10	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.232	.241	.328**	.019	.040	.050	.406**
	Sig. (2-tailed)	.020	.016	.001	.848	.691	.620	.000
	N	100	100	100	10	10	100	100
X6	Pearson Correlation	.228	.272**	.474**	.574**	.198	.284**	.724**
	Sig. (2-tailed)	.022	.006	.000	.000	.048	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.116	.072	.216	-.022	.275**	-.086	.451**
	Sig. (2-tailed)	.252	.477	.031	.828	.006	.394	.000
	N	10	10	100	100	100	100	100
X8	Pearson Correlation	.149	.268**	.246	.120	.123	.184	.593**
	Sig. (2-tailed)	.138	.007	.013	.235	.222	.067	.000
	N	10	100	100	10	10	100	100
X9	Pearson Correlation	.302**	.250	.421**	.306**	.147	.349**	.656**
	Sig. (2-tailed)	.002	.012	.000	.002	.145	.000	.000
	N	100	100	100	100	10	100	100
X10	Pearson Correlation	.292**	.245	.199	.157	.054	.135	.450**
	Sig. (2-tailed)	.003	.014	.047	.118	.596	.181	.000
	N	100	100	100	10	10	100	100

X11	Pearson Correlation	,084	,188	.263**	.231	,089	.269**	.530**
	Sig. (2-tailed)	,405	,061	,008	,021	,378	,007	,000
	N	10	10	100	100	10	100	100
		0	0			0		
X12	Pearson Correlation	.332**	.223	.266**	.293**	.199	.199	.512**
	Sig. (2-tailed)	,001	,026	,008	,003	,047	,047	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X13	Pearson Correlation	,177	,171	.300**	.586**	,075	,173	.584**
	Sig. (2-tailed)	,077	,089	,002	,000	,457	,085	,000
	N	10	10	100	100	10	100	100
		0	0			0		
X14	Pearson Correlation	-,109	,028	,019	,052	.389**	-,041	.366**
	Sig. (2-tailed)	,282	,783	,852	,605	,000	,687	,000
	N	100	10	100	10	100	100	100
			0		0			
X15	Pearson Correlation	,060	,108	,113	.245	,051	.313**	.446**
	Sig. (2-tailed)	,556	,284	,263	,014	,616	,002	,000
	N	10	10	100	100	10	100	100
		0	0			0		
X16	Pearson Correlation	,078	,157	,125	,192	,107	,044	.450**
	Sig. (2-tailed)	,441	,119	,214	,056	,288	,666	,000
	N	10	10	100	10	10	100	100
		0	0		0	0		
X17	Pearson Correlation	.408**	,134	.215	.246	.203	,169	.479**
	Sig. (2-tailed)	,000	,182	,031	,014	,043	,093	,000
	N	100	10	100	100	100	100	100
			0					
X18	Pearson Correlation	,025	.502**	.252	.332**	,183	.363**	.456**
	Sig. (2-tailed)	,804	,000	,011	,001	,068	,000	,000
	N	10	100	100	100	10	100	100
		0				0		
X19	Pearson Correlation	,108	.327**	.733**	.443**	.278	.443**	.597**
	Sig. (2-tailed)	,286	,001	,000	,000	,005	,000	,000
	N	10	100	100	100	100	100	100
		0						
X20	Pearson Correlation	,054	,122	,121	,093	.284**	,177	.379**
	Sig. (2-tailed)	,596	,228	,229	,360	,004	,079	,000
	N	10	10	100	10	100	100	100
		0	0		0			
X21	Pearson Correlation	,168	.240	.213	.203	.218	.298	.485**
	Sig. (2-tailed)	,094	,016	,033	,043	,029	,003	,000
	N	10	100	100	100	100	100	100
		0						
X22	Pearson Correlation	,180	.304**	.394**	.683**	.246	.424	.699**
	Sig. (2-tailed)	,073	,002	,000	,000	,014	,000	,000
	N	10	100	100	100	100	100	100
		0						
X23	Pearson Correlation	-,011	,002	,140	.266**	.679**	.234	.483**
	Sig. (2-tailed)	,917	,987	,164	,007	,000	,019	,000
	N	100	10	100	100	100	100	100
			0					
X24	Pearson Correlation	-,050	,130	,122	.452**	.358**	.665**	.546**
	Sig. (2-tailed)	,622	,197	,226	,000	,000	,000	,000
	N	100	10	100	100	100	100	100
			0					

X25	Pearson Correlation	,134	,108	,134	.371**	.242*	.228*	.553**
	Sig. (2-tailed)	,185	,285	,182	,000	,015	,023	,000
	N	10	10	100	100	100	100	100
		0	0					
X26	Pearson Correlation	-,003	,189	.467**	.434**	.320**	.217*	.539**
	Sig. (2-tailed)	,975	,059	,000	,000	,001	,030	,000
	N	100	10	100	100	100	100	100
			0					
X27	Pearson Correlation	,073	-,081	,068	,064	.204	,106	.349**
	Sig. (2-tailed)	,469	,422	,500	,528	,042	,295	,000
	N	10	100	100	10	100	100	100
		0			0			
X28	Pearson Correlation	,155	,158	,098	,176	.247*	.284*	.407**
	Sig. (2-tailed)	,123	,116	,333	,080	,013	,004	,000
	N	10	10	100	10	100	100	100
		0	0		0			
X29	Pearson Correlation	,148	.255	.358**	1	.472**	.532**	.632**
	Sig. (2-tailed)	,141	,010	,000		,000	,000	,000
	N	10	100	100	100	100	100	100
		0						
X30	Pearson Correlation	-,074	,049	,111	.472**	1	.507**	.480**
	Sig. (2-tailed)	,463	,629	,272	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X31	Pearson Correlation	,036	,194	.227*	.532**	.507**	1	.513**
	Sig. (2-tailed)	,720	,053	,023	,000	,000		,000
	N	10	100	100	100	100	100	100
		0						
TOTAL	Pearson Correlation	.311**	.432**	.567**	.632**	.480**	.513**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Lampiran 6

Output Nilai R Hitung Variabel Keputusan Nasabah

CORRELATIONS

/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11 Y12 Y13 Y14 Y15 Y16 Y17

Y18 Y19 SUMY

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y17	Y18	Y19	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.236	.393**	.166	.181	.189	.675**
	Sig. (2-tailed)		.018	.000	.099	.072	.059	.000
	N	100	10	100	10	10	100	100
			0		0	0		
Y2	Pearson Correlation	.236	1	.419**	.281**	.046	.024	.541**
	Sig. (2-tailed)	.018		.000	.005	.647	.815	.000
	N	100	100	100	100	10	100	100
						0		
Y3	Pearson Correlation	.393**	.419**	1	.184	.208	.170	.588**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.067	.037	.092	.000
	N	100	10	100	10	100	100	100
			0		0			
Y4	Pearson Correlation	.390**	.330**	.615**	.207	.219	.151	.595**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.039	.029	.134	.000
	N	100	10	100	100	100	100	100
			0					
Y5	Pearson Correlation	.348**	.362**	.432**	.225*	.204*	.310**	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.024	.042	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	.762**	.225*	.348**	.298**	.091	.195	.592**
	Sig. (2-tailed)	.000	.025	.000	.003	.367	.052	.000
	N	100	10	100	100	10	100	100
			0			0		
Y7	Pearson Correlation	.207	.127	.112	.025	.100	.121	.406**
	Sig. (2-tailed)	.039	.207	.266	.809	.323	.229	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y8	Pearson Correlation	.285**	.235*	.535**	.234	.016	.086	.454**
	Sig. (2-tailed)	.004	.019	.000	.019	.874	.394	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y9	Pearson Correlation	.149	.083	.104	.049	.063	.066	.411**
	Sig. (2-tailed)	.139	.411	.305	.628	.534	.512	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y10	Pearson Correlation	.318**	.108	.096	.144	.169	.077	.447**
	Sig. (2-tailed)	.001	.283	.342	.153	.093	.447	.000
	N	100	10	10	10	10	100	100
			0	0	0	0		

Y11	Pearson Correlation	.874**	.222*	.318**	.257**	.179	.168	.656**
	Sig. (2-tailed)	.000	.027	.001	.010	.075	.094	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y12	Pearson Correlation	.114	.458**	.104	.156	.229*	.053	.467**
	Sig. (2-tailed)	.259	.000	.302	.122	.022	.598	.000
	N	100	10	10	100	100	100	100
			0	0				
Y13	Pearson Correlation	.202	.088	.198	.149	.938**	.175	.476**
	Sig. (2-tailed)	.044	.383	.048	.139	.000	.082	.000
	N	100	10	100	100	100	100	100
			0					
Y14	Pearson Correlation	1.000*	.236*	.393**	.166	.181	.189	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000	.018	.000	.099	.072	.059	.000
	N	100	10	100	100	10	100	100
			0			0		
Y15	Pearson Correlation	.229	.231	.262**	.173	.516**	.151	.526**
	Sig. (2-tailed)	.022	.021	.009	.085	.000	.135	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y16	Pearson Correlation	-.023	.499**	.084	.334**	.151	.218	.461**
	Sig. (2-tailed)	.818	.000	.408	.001	.133	.029	.000
	N	100	10	10	100	10	100	100
			0	0		0		
Y17	Pearson Correlation	.166	.281**	.184	1	.121	.632**	.481**
	Sig. (2-tailed)	.099	.005	.067		.232	.000	.000
	N	100	10	10	100	10	100	100
			0	0		0		
Y18	Pearson Correlation	.181	.046	.208	.121	1	.156	.461**
	Sig. (2-tailed)	.072	.647	.037	.232		.121	.000
	N	100	10	100	100	100	100	100
			0					
Y19	Pearson Correlation	.189	.024	.170	.632**	.156	1	.405**
	Sig. (2-tailed)	.059	.815	.092	.000	.121		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.675**	.541**	.588**	.481**	.461**	.405**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	10	100	100	100	100	100
			0					

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

Lampiran 7

Output Nilai Cronbach's Alpha Variabel Bauran Pemasaran

RELIABILITY

```

/VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14 X15 X16 X17 X18
X19 X20 X21 X22 X23 X24 X25 X26 X27 X28 X29 X30 X31
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	31

Lampiran 8

Output Nilai Cronbach's Alpha Variabel Keputusan Nasabah

```

DATASET ACTIVATE DataSet1.
RELIABILITY
  /VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11 Y12 Y13 Y14 Y15 Y16 Y17 Y18
Y19
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.820	19

Lampiran 9

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.34696105
	Absolute	.081
Most Extreme Differences	Positive	.051
	Negative	-.081
Kolmogorov-Smirnov Z		.815
Asymp. Sig. (2-tailed)		.520

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 10

Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	.3.062	.350		8.742	.000
Bauran Pemasaran	.294	.084	.333	3.493	.001

a. Dependent Variable: Keputusan Konsumen

Hasil Koefisien Korelasi dan Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.333 ^a	.111	.102	.34873

a. Predictors: (Constant), Bauran Pemasaran

b. Dependent Variable: Keputusan Konsumen

Uji Kelayakan Model

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.1.484		1.484	12.203	.001 ^b
Residual	11.918	98	.122		
Total	13.402	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Bauran Pemasaran