

**PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK DAN LITERASI
TERHADAP KUALITAS BANK SYARIAH
DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Program Studi Perbankan Syariah*

Oleh:

RIVANI SHILVANA

NPM : 1801270037



**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

**PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK DAN LITERASI
TERHADAP KUALITAS BANK SYARIAH DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI


*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Program Studi Perbankan Syariah.*

Oleh

Rivani Shilvana
NPM : 1801270037

Program Studi Perbankan Syariah

Pembimbing



Dr. Rahmayati, M.E.I

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

MEDAN

2022

PERSEMBAHAN

Karya Ilmiah ini Kupersembahkan Kepada Keluarga Tersayang

Ayahanda Usnaidi

Ibunda Martini Yuliani

Kakanda Sherly Nikita Putri

Adikku Zidane Maulana Iqbal

Adikku Rifhal Gumilar

Para Sahabat Jannah, Achtsun, Shilsera

Ani Lestari, Suwinda Tari, Syawaliana Nasution

Wadah Berproses KSEI IEC UMSU

Yang selalu setia menjadi support system terbaik dan

masih kebersamai sampai saat ini

Motto :

Everything I do, I do it Lillah

PERNYATAAN ORISINILITAS



Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Rivani Shilvana
NPM : 1801270037
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Diferensiasi Produk dan Literasi Terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan”** merupakan karya asli saya. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarism maka saya bersedia ditindak dengan peraturan yang berlaku

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 29 April 2022
Yang menyatakan



Rivani Shilvana
NPM : 1801270037

PERSETUJUAN
SKRIPSI BERJUDUL
PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK DAN LITERASI
TERHADAP KUALITAS BANK SYARIAH DI KOTA MEDAN


Oleh:

Rivani Shilvana
1801270037

Telah Selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi

Medan, 25 April 2022

Pembimbing


Dr. Rahmayati, M.E.I

UMSU

Unnggul | Cerdas | Terpercaya
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

MEDAN

2022

Nomor : Istimewa
Lampiran : 3 (tiga) Exampilar
Hal : Skripsi

Medan, 29 April 2022

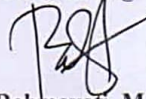
Kepada Yth: Bapak Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di
Medan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswa **Rivani Shilvana** yang berjudul "**Pengaruh Diferensiasi Produk dan Literasi Terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan di ajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) dalam Ilmu Perbankan Syariah pada Fakultas Agama Islam UMSU. Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing



Dr. Rahmayati, M.E.I

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

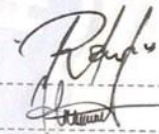
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : Rivani Shilvana
NPM : 1801270037
Program Studi : Perbankan Syari'ah
Semester : IX
Tanggal Sidang : 01/09/2022
Waktu : 09.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Riyan Pradesyah, M.E.I
PENGUJI II : Alfi Amelia, M.E.I



PENITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Dr. Zailani, MA



Unggul | Cerdas | Terpercaya

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai di berikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

NAMA MAHASISWA : Rivani Shilvana
NPM : 1801270037
PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Diferensiasi Produk dan Literasi Terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan

Medan, 25 April 2022

Pembimbing



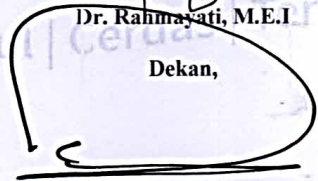
Dr. Rahmayati, M.E.I

**DI SETUJUI OLEH:
KETUA PROGRAM STUDI**



Dr. Rahmayati, M.E.I

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh

NAMA MAHASISWA : Rivani Shilvana
NPM : 1801270037
PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Diferensiasi Produk dan Literasi Terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi

Medan, 26 April 2022

Pembimbing

Dr. Rahmayati, M.E.I

DI SETUJUI OLEH:
KETUA PROGRAM STUDI

Dr. Rahmayati, M.E.I

Dekan,

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN
KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 158 th. 1987

Nomor : 0543bJU/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fenom konsonan Bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	Ha	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)

ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syim	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	T	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	'	Komater balik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Waw	W	we
ه	Ha	H	ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	L	I
ُ	dammah	U	u

b. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
َـ/ي	Fathah dan ya	Ai	a dan i
َـ/و	Fathah dan waw	Au	a dan u

Contoh :

- Kataba : كتب
- Fa'ala : فعل
- Kaifa : كيف

c. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
َـ/ا	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ِـ/ي	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
ُـ/و	Fathah dan waw	Au	a dan u

Contoh :

- qala : قال
- rama : مار

- قيل : qila

d. Ta marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua :

- 1) *Ta marbutah* hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat *fatah*, *kasrah* dan *amah*, transliterasinya (t).

- 2) *Ta marbutah* mati

Ta marbutah yang mati mendapat harkat *sukun*, transliterasinya adalah (h).

- 3) Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh :

- *raudah al-atfal – raudatul atfal*: لروضۃالطفا

al-Madinah al-munawwarah: المدينةالمنورة

-

- *talhah*: طلحة

e. Syaddah (tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *tasydid* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

- rabbana : ربنا
- nazzala : نزل
- al-birr : البر
- al-hajj : الحج
- nu'ima : نعم

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1) Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiyah di transliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* di transliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- ar-rajulu : الرجل
- as-sayyidatu : السيدة
- asy-syamsu : الشمس
- al-qalamu : القلم
- al-jalalu : الجال

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah di transliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- ta'khuzuna : تاخزون
- an-nau' : النوع

- syai'un : شيء
- inna : ان
- umirtu : امرت
- akala : اكل

h. Penulisan kata

pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), maupun *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harkat* yang dihilangkan, maka dalam transliterasinya ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana itu di dahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wa mamuhammadunillarasul
- Inna awwalabaitnwudi^{al}innasilallazibibakkatamubarakan.
- Syahru Ramadan al-lazunazilafihi al-Qur^{anu}
- Walaqadra^{ah}ubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-^{alamin}

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisannya itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh

- Nasrunminallahi wafathunqariib
- Lillahi al-amrujami^{an}

- Wallahubikullisyai“in „alim

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu *tajwid*.

ABSTRAK

Rivani Shilvana, 1801270037, “Pengaruh Diferensiasi Produk dan Literasi Terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan”, Pembimbing Dr. Rahmayati, M.E.I

Penelitian ini menganalisis pengaruh diferensiasi produk dan literasi terhadap kualitas bank syariah di kota medan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. Populasi yang digunakan ialah nasabah pada bank syariah di kota medan yaitu Bank Muamalat Cabang Medan Balai Kota dan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso dengan jumlah sampel sebanyak 200 nasabah. Sampel dan penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik Non Probability Sampling dengan menggunakan metode purposive sampling yakni dengan jumlah sampel sebanyak 200 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel Diferensiasi Produk (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Kualitas Bank Syariah di Kota Medan (Y) dengan perolehan $t_{hitung} (8,961) > t_{tabel} (1,97)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$, Variabel Literasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Kualitas Bank Syariah di Kota Medan (Y) dengan perolehan $t_{hitung} (3,804) > t_{tabel} (1,97)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$, uji secara simultan pada Variabel Diferensiasi Produk (X1) dan Literasi (X2) menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan secara bersama – sama terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan (Y) dengan perolehan $F_{hitung} (70,285) > F_{tabel} (3,04)$ dengan tingkat signifikan 0,001.

Kata Kunci : Diferensiasi Produk, Literasi, Kualitas Bank Syariah

ABSTRACT

Rivani Shilvana, 1801270037, “Effect of Product Differentiation and Literacy on the Quality of Islamic Banks in Medan City”, Advisor Dr. Rahmayati, M.E.I

This study analyzed the influence of product differentiation and literacy on the quality of Islamic banks in medan cities. This research is a type of quantitative research using primary data. The population used is customers at Islamic banks in medan city, namely Bank Muamalat Medan City Hall Branch and Bank Sumut Syariah Branch Brig. Gen. Katamso with a sample number of 200 customers. Sample and sample withdrawal in this study using non probability sampling techniques using purposive sampling method, namely with a sample count of 200 respondents. The results of this study showed that the Product Differentiation Variable (X1) had a positive and significant effect on the Quality Variable of Sharia Bank in Medan City (Y) had a positive and significant effect on the Quality Variable of Sharia Bank in Medan City (Y) with the acquisition of thitung (3,804) > ttabel (1.97) with a significant value of $0.001 < 0.05$, simultaneously tested on Product Differentiation Variables (X1) and Literacy (X2) state that there is a significant influence together on the Quality of Islamic Banks in Medan City (Y) with the acquisition of Fhicalc (70,285) > Ftabel (3.04) with a significant level of 0.001.

Keywords : Product Differentiation, Literacy, Quality Islamic Bank

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum WarahmatullahiWabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran الله Subhanahu Wata'ala, atas segala rahmat, berkah, serta besarnya karunia yang telah di berikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal ini. Tidak lupa pula shalawat berangkai salam di hadiahkan kepada junjungan besar baginda Rasulullah Muhammad ﷺ, semoga penulis serta pembaca selalu di dalam naungan syafa'atnya hingga akhir zaman nanti Amin Ya Robbal'alamin.

Selama penyusunan proposal ini penulis banyak memperoleh bimbingan, bantuan, serta do'a yang tak pernah henti- hentinya dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Usnaidi dan Ibunda Martini Yuliani yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan proposal ini. Dengan do'a restu yang sangat mempengaruhi dalam kehidupan penulis semoga dengan do'a restu kedua orang tua penulis senantiasa Allah selalu meridhoi setiap langkah dan proses penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Rektor Prof. Dr. Agussani, M.AP Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dekan Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Zailani S.Pd.I, M.A Selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara
5. Bapak Dr. Munawir Pasaribu, S.Pd.I, MA Selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhamadiyah Sumatra Utara
6. Ibu Dr. Rahmayati, M.E.I Selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
7. Ibu Dr. Rahmayati, M.E.I Selaku Dosen Pembimbing.

8. Terimakasih kepada Bank Sumut Syariah dan Bank Muamalat yang sudah memberikan izin sehingga terlaksananya penelitian ini dengan baik.
9. Kepada sahabat sedari SD yang selalu memberikan dukungan dan semangat, terimakasih kepada *Sylvi Indriati, Anggi Nuriah br Siagian, Luthfiah Hany, Balqis Syahfitri dan Intan Wahyuni*.
10. Kepada dua orang sahabat saya *Mutia Serena Siregar dan Aurika Rauzi Ahmad* yang sudah memberikan support, semangat juga kalian yaa.
11. Kepada sahabat – sahabat ku *Achtsun Zakiah Nur Aziz Br Tarigan, Yasara Ulfah, Salmi Patimah Dalimunte, Wardah Marhamah, Tesya Yunita, Alrida Eka dan Suhaila Farhanin* thankyou gaiss.
12. Dan yang terakhir kepada sahabat seperjuangan ku, terimakasih kepada *Ani Lestari, Suwinda Tari, Syawaliana Nst, Alm. Rahmat Hidayat dan Habib Syuqron Irawan* yang selalu ada kebersamai selama masa perkuliahan ini.

Akhir kata penulis berharap proposal ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis khususnya. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk menyempurnakan kekurangan yang ada pada proposal ini, sekian dan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh..

Medan, 25 April 2022

Penulis

Rivani Shilvana
NPM: 1801270037

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORETIS.....	9
A. Deskripsi Teori.....	9
1. Diferensiasi Produk	9
a. Pengertian Diferensiasi Produk	10
b. Indikator Diferensiasi Produk.....	10
2. Literasi	11
a. Pengertian Literasi	11
b. Tujuan Literasi	11
c. Literasi Keuangan Syariah.....	12
d. Prinsip Pembangunan Literasi Keuangan Syariah.....	12
e. Indikator Literasi Keuangan Syariah	13
3. Kualitas.....	14
a. Pengertian Kualitas	14
b. Indikator Kualitas	15
c. Faktor – faktor Kualitas	16
d. Dampak Kualitas.....	17

B. Penelitian yang Relevan	17
C. Kerangka Berfikir.....	19
D. Hipotesis.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
A. Metode Penelitian.....	21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	21
C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	22
1. Populasi	22
2. Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	22
D. Variabel Penelitian	24
E. Definisi Operasional Variabel.....	24
F. Teknik Pengumpulan Data.....	25
G. Instrumen Penelitian.....	25
H. Teknik Analisis Data.....	27
1. Uji Validitas dan Reabilitas.....	27
2. Uji Asumsi Klasik	28
3. Analisis Regresi Berganda	30
4. Uji Hipotesis.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Deskripsi Institusi	33
1. Bank SUMUT Syariah	33
a. Sejarah Umum PT. Bank Sumut	33
b. Visi dan Misi PT. Bank Sumut	34
c. Fungsi Bank Sumut.....	34
d. Penjelasan Unit Usaha Syariah	34
e. Makna Logo Bank Sumut Syariah	35
f. Visi dan Misi Unit Usaha Syariah.....	37
g. Program Bank Sumut Syariah.....	37
h. Struktur Organisasi Bank Sumut Syariah	40
i. Deskripsi Tugas Pokok Setiap Bagian	40

2. Bank Muamalat	43
a. Sejarah Bank Muamalat	
b. Makna Logo Bank Muamalat.....	45
c. Visi dan Misi Bank Muamalat	46
d. Tujuan Berdirinya Bank Muamalat.....	46
e. Program Bank Muamalat	47
f. Struktur Organisasi Bank Muamalat.....	51
g. Deskripsi Tugas Setiap Bagian	52
B. Deskripsi Identitas Responden.....	55
C. Penyajian Data	57
D. Analisa Data	69
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	69
2. Uji Asumsi Klasik	73
3. Uji Hipotesis.....	77
E. Interpretasi Hasil Analisa Data	81
BAB V PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Kantor Bank Syariah di Indonesia.....	1
Tabel 2.1	Penelitian yang Relevan.....	17
Tabel 3.1	Jadwal Kegiatan Pelaksanaan dan Waktu Penelitian.....	22
Tabel 3.2	Tabel Skala Likert.....	26
Tabel 3.3	Variabel dan Indikator Penelitian	26
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	55
Tabel 4.2	Usia Responden.....	55
Tabel 4.3	Pendidikan Terakhir Responden	56
Tabel 4.4	Pekerjaan/Profesi Responden.....	57
Tabel 4.5	Kriteria Jawaban Responden.....	58
Tabel 4.6	Persentase Jawaban Responden Variabel X1.....	59
Tabel 4.7	Persentase Jawaban Responden Variabel X2.....	62
Tabel 4.8	Persentase Jawaban Responden Variabel Y.....	64
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel X1	70
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel X2.....	71
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Y	71
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinearitas.....	75
Tabel 4.15	Hasil Uji Heteroskedastisitas	75

Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	76
Tabel 4.17 Hasil Uji Determinasi.....	78
Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial (Uji t)	78
Tabel 4.19 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	81

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Indeks Literasi keuangan Syariah dan Inklusi Keuangan Syariah Provinsi	3
Gambar 1.2	Roadmap OJK Tahun 2015 – 2019	4
Gambar 2.1	Kerangka Berfikir.....	19
Gambar 4.1	Logo PT Bank Sumut Syariah.....	35
Gambar 4.2	Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Syariah	40
Gambar 4.3	Logo Bank Muamalat.....	45
Gambar 4.4	Struktur Organisasi Bank Muamalat	51

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat di negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya karena menganggap bank merupakan lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan, baik penyimpanan dan penyaluran dana yang dapat dimanfaatkan masyarakat.

Salah satu jenis bank berdasarkan prinsip syariah yaitu Bank Syariah, menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) (Ismail, 2011). Dengan perkembangan jumlah kantornya yaitu:

**Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Kantor Bank Syariah di
Indonesia**

Kelompok Bank	2017	2018	2019	2020	2021
Bank Umum Syariah (BUS)	13	14	14	14	12
Unit Usaha Syariah (UUS)	21	20	20	20	21
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)	167	167	164	163	163

Sumber: Data Statistik Perbankan Syariah 2017 – 2021 (www.ojk.go.id)

Perbankan Syariah merupakan suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan Syariah (hukum) Islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama Islam untuk tidak memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha – usaha yang dikategorikan haram, dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional.

Pada Tahun 2021 perkembangan industri perbankan Syariah di Indonesia terlihat menurun dari tahun – tahun sebelumnya. Terdapat 12 Bank Umum Syariah (BUS), 21 Unit Usaha Syariah (UUS) dan 163 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

Berdasarkan data Statistik Perbankan Syariah (SPS) Per Oktober 2021 jumlah bank Syariah di Sumatera Utara sebanyak 31 bank dengan perincian terdapat 24 Bank Umum Syariah (BUS) dan 7 Unit Usaha Syariah (UUS).

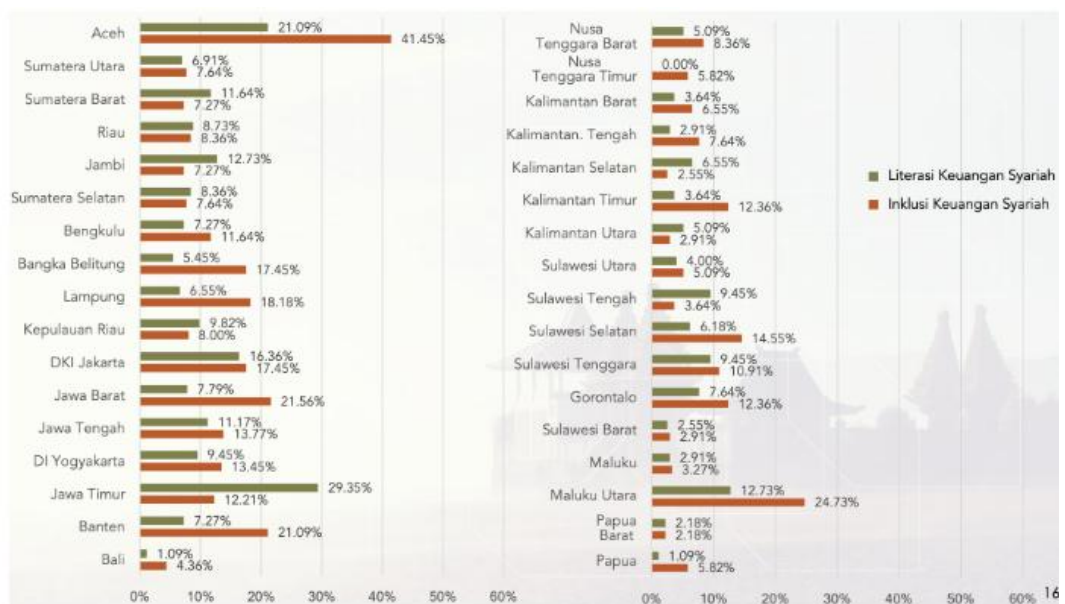
Perkembangan asset dan jumlah kantor yang cukup pesat merupakan kemajuan yang baik terhadap popularitas Perbankan. Namun, Perbankan Syariah saat ini masih belum memiliki ciri khas dalam jenis bisnisnya. Menurut Heru Kristiyana selaku kepala eksekutif pengawas perbankan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengatakan bahwa perbankan Syariah perlu memiliki diferensiasi atau perbedaan dalam berbisnis. Produk Bank Syariah masih kurang variatif sehingga menjadi pilihan sulit bagi masyarakat (Uly, 2020).

Diferensiasi yaitu proses menambahkan serangkaian perbedaan yang penting bernilai, guna menambahkan penawaran perusahaan itu dari tawaran pesaing. Diferensiasi merupakan salah satu alternatif strategi untuk menghadapi persaingan. Perusahaan berupaya untuk mendesain produk agar memiliki ciri khas yang membedakannya dengan produk pesaing dalam satu sifat yang membuatnya lebih diinginkan sehingga dapat memberikan kepuasan yang lebih bagi setiap penggunanya, dan juga mampu memberikan identitas produk (Kevin, Lane Keller, 2018).

Selain itu menurut (Handida and Sholeh, 2019) literasi keuangan juga penting dalam mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan produk perbankan Syariah atau tidak. Literasi keuangan memiliki pengertian tentang bagaimana cara berpikir seseorang terhadap kondisi keuangannya sehingga mengetahui bagaimana mengambil keputusan dalam pengelolaan keuangan agar menjadi lebih baik (Pradesyah, 2017).

Sebagai negara dengan mayoritas muslim, literasi keuangan syariah merupakan hal yang menarik untuk dikaji, dimana secara logika, dengan tingkat penduduk muslim yang tinggi maka tingkat literasi keuangan syariah seharusnya menunjukkan angka yang baik (Sihotang, Hasanah and Nasution, 2021). Indeks literasi keuangan syariah di Indonesia pertama kali dilakukan oleh OJK pada tahun 2016 melalui Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK).

Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa tingkat literasi keuangan syariah berada pada level 8,11%. Artinya, dari setiap 100 penduduk di Indonesia, hanya 8 orang yang mengetahui dan memahami industri keuangan syariah. Hal ini jauh lebih rendah dibandingkan dengan indeks literasi keuangan yang berada pada angka 29,7%. Fenomena ini merupakan sebuah dilema, mengingat mayoritas penduduk Indonesia muslim. Berikut gambaran indeks literasi keuangan syariah dan inklusi keuangan syariah di Indonesia:



Gambar 1.1 Indeks Literasi keuangan Syariah dan Inklusi Keuangan Syariah Provinsi

(www.ojk.go.id)

Gambar 1.1 memaparkan rata-rata indeks inklusi keuangan syariah lebih tinggi di bandingkan indeks literasi keuangan syariah, artinya penggunaan produk dan layanan jasa keuangan syariah oleh masyarakat tidak diimbangi oleh pengetahuan serta pemahaman terhadap produk dan layanan tersebut.

Gambar 1.1 juga menunjukkan bahwa Provinsi Sumatera Utara merupakan salah satu provinsi dengan indeks literasi keuangan Syariah dan inklusi keuangan Syariah yang masih minim dengan tingkat literasi keuangan Syariah 6,91% dan tingkat inklusi keuangan Syariah 7,64%. Padahal penduduk muslim di Sumatera Utara yaitu sebanyak 10,06 juta jiwa atau 66,3% beragama islam (Kusnandar, 2021).

Diferensiasi produk menjadi komponen utama karena produk – produk utama pada bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda, karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank dalam peningkatan kualitasnya. Terutama pada Bank Syariah yang harus memiliki diferensiasi produk agar masyarakat dapat menikmati layanan dan produk – produk di Bank Syariah sehingga meningkatkan kualitas layanan di Bank Syariah. Melalui diferensiasi produk seperti pada roadmap OJK yaitu:



Gambar 1.2 Roadmap OJK Tahun 2020 - 2025 (Sumber: www.ojk.go.id)

7. Memperkuat serta harmoniasasi pengaturan dan pengawasan

Penelitian ini penting dan menarik untuk diteliti karena didasari oleh beberapa faktor dan pertimbangan yaitu sudah banyak bank Syariah yang sudah berkembang di kota medan tentunya membutuhkan strategi untuk dapat mempertahankan kualitasnya. Dengan begitu perbankan Syariah akan terus memperbaharui dan menciptakan produk baru yang lebih inovatif, kreatif selaras dengan keadaan masyarakat serta perkembangan zaman saat ini (Sukmajati, 2019).

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh Diferensiasi Produk Dan Literasi Terhadap Kualitas Bank Syariah Di Kota Medan.**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka dapat dikemukakan beberapa permasalahan yang terjadi menjadi identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Perbankan Syariah masih belum memiliki diferensiasi produk sebagai ciri khas yang dapat membedakannya dari bank konvensional dan menjadi roadmap pengembangan Bank Syariah.
2. Penggunaan produk dan layanan jasa keuangan syariah oleh masyarakat tidak diimbangi oleh pengetahuan serta pemahaman terhadap produk dan layanan tersebut.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh diferensiasi terhadap kualitas Bank Syariah di Kota Medan?
2. Bagaimana pengaruh literasi terhadap kualitas Bank Syariah di Kota Medan?
3. Bagaimana pengaruh secara simultan diferensiasi dan literasi terhadap kualitas Bank Syariah di Kota Medan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat ditetapkan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh diferensiasi produk Bank Syariah terhadap kualitas Bank Syariah di Kota Medan
2. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh literasi terhadap kualitas Bank Syariah di Kota Medan
3. Untuk menganalisis pengaruh simultan diferensiasi produk dan literasi terhadap kualitas Bank Syariah di Kota Medan.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah manfaat terhadap banyak pihak, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan pengembangan ilmu pengetahuan tentang kajian perbankan Syariah sebagai salah satu bagian dari ekonomi islam serta untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis yang berhubungan dengan pengaruh diferensiasi produk dan literasi keuangan Syariah terhadap kualitas Bank Syariah di Kota Medan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Bank Syariah di Kota Medan

Diharapkan penulisan ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas Bank Syariah melalui diferensiasi produk dan literasi keuangan Syariah.

- b. Bagi Regulator

Memberikan rekomendasi kepada regulator dalam mempertimbangkan peraturan yang berlaku bagi perbankan Syariah.

c. Bagi Universitas

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmu pengetahuan khususnya di bidang diferensiasi produk dan literasi keuangan Syariah agar dapat dijadikan sebagai perbandingan untuk penulisan sejenis selanjutnya.

d. Bagi Penulis

Dengan melakukan penulisan ini, penulis memperoleh ilmu dan wawasan baru mengenai pengaruh diferensiasi produk dan literasi terhadap kualitas bank Syariah di Kota Medan.

e. Bagi Masyarakat

Hasil penulisan ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat untuk menambah wawasan mengenai perbankan Syariah.

F. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika penulisan skripsi disajikan dalam 5 (lima) bab yaitu sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latarbelakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

BAB 2 : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi kajian pustaka dan kajian penelitian terdahulu yang menjabarkan teori – terori dari hasil penelitian yang relevan serta rangka berfikir dan hipotesis penelitian

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampel dan teknik penarikan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian terdiri dari deskripsi data dan pengujian hipotesis serta temuan penelitian dan pembahasan terdiri dari jawaban hipotesis yang diteliti, jumlah dari pembahasan ini sama dengan jumlah hipotesis yang diteliti

BAB 5 : PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari hasil pembahasan dan penelitian serta memberikan saran sebagai akhir dari penelitian

BAB II

LANDASAN TEORETIS

A. Deskripsi Teori

1. Diferensiasi Produk

a. Pengertian Diferensiasi Produk

Menurut (Madura, 2017) dalam bukunya pengantar bisnis diferensiasi produk adalah upaya dari perusahaan untuk membedakan produknya dari produk pesaing dalam suatu sifat yang membuat lebih diinginkan. Beberapa produk dibedakan oleh pesaing dari kualitasnya. Sedangkan dalam penelitian (Sahetapy, 2013) mendefinisikan diferensiasi produk sebagai tindakan memodifikasi produk menjadi menarik. Diferensiasi produk biasanya hanya mengubah sedikit karakter produk, antara lain kemasan dan tema promosi tanpa mengubah spesifikasi fisik produk. Jadi, diferensiasi produk yaitu membuat perbedaan suatu produk dengan cara mengembangkan dan memodifikasi sebuah produk.

Strategi diferensiasi diimplementasikan dengan cara menciptakan persepsi pelanggan bahwa produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan bersifat unik dengan kualitas yang lebih tinggi. Persepsi ini menyebabkan perusahaan dapat menentukan harga yang lebih tinggi dan dapat bersaing (Sukmajati, 2019).

Kelemahan strategi diferensiasi terletak pada kecenderungan perusahaan untuk menurunkan biaya dan perlu memiliki rencana pemasaran yang agresif serta berkelanjutan, kecenderungan tersebut dapat menjatuhkan kekuatannya. Jika pelanggan mulai yakin bahwa perbedaannya dengan produk pesaing tidak lagi signifikan, maka produk dengan biaya rendah akan lebih menarik bagi pelanggan (Edward, 2001).

Diferensiasi harus menjadi alasan pelanggan memilih produk kita. Diferensiasi harus bisa menjawab pertanyaan pelanggan mengapa ia harus memilih produk kita dibandingkan produk sejenis yang ada dipasar. Oleh karena itu, diferensiasi menjadi salah satu strategi kunci untuk mengunci pelanggan agar aktualisasi pembelian yang dilakukan hanya mengarah kesatu titik yaitu produk kita (Khasanah and Muamar, 2020).

Diferensiasi produk juga dapat diartikan sebagai upaya dari sebuah perusahaan untuk membedakan produknya dari produk pesaing agar menjadi lebih di inginkan dengan keunggulan kompetitif yang dapat membedakan produk mereka dari produk yang lainnya (Pratama and Djastuti, 2015).

b. Indikator Diferensiasi Produk

Di dalam melakukan diferensiasi produk ada beberapa indikator yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar diferensiasi produk yang dilakukan berhasil. Adapun indikator tersebut adalah sebagai berikut (Madura, 2017) :

- 1) *Important*, yaitu harus bernilai bagi konsumen.
- 2) *Distinctive*, yaitu diferensiasi yang dilakukan belum pernah ada selama ini.
- 3) *Superior*, yaitu memberikan kelebihan produk dari produk pesaing.
- 4) *Communicable*, yaitu diferensiasi itu dapat dikomunikasikan dan diamati konsumen.
- 5) *Pre-emptive*, yaitu sulit ditiru oleh pesaing.
- 6) *Affordable*, yaitu pembeli dapat membayar harga dengan adanya diferensiasi itu.
- 7) *Profitable*, yaitu perusahaan akan untung jika memperkenalkan diferensiasi itu.

2. Literasi

a. Pengertian Literasi

Literasi yang dalam bahasa Inggrisnya literacy berasal dari Bahasa Latin yaitu litera (huruf) sering diartikan sebagai keaksaraan. Jika dilihat dari makna hurufiah literasi berarti kemampuan seseorang untuk membaca dan menulis. Seringkali orang yang bisa membaca dan menulis disebut literat, sedangkan orang yang tidak bisa membaca dan menulis disebut iliterat atau buta aksara. (Sihotang, Hasanah and Nasution, 2021) menjelaskan literasi sebagai kemampuan untuk membaca dan menulis.

b. Tujuan Literasi

Tujuan literasi keuangan menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah sebagai berikut:

- a) Mampu meningkatkan literasi individu dari literasi rendah (*Less literate*) atau tidak melek (*Not Literate*) menjadi literasi baik (*Well Literate*).
- b) Meningkatkan jumlah pengguna produk jasa keuangan.

Individu dengan tingkat pemahaman literasi keuangan yang tinggi mampu menentukan produk dan jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan, memahami dengan benar manfaat dan tingkat risikonya, paham akan hak dan kewajiban serta meyakini atas apa yang menjadi keputusan dalam penggunaan produk dan jasa keuangan dapat meningkatkan kesejahteraan mereka (OJK, 2014).

c. Literasi Keuangan Syariah

Literasi keuangan syariah dapat di artikan sebagai melek keuangan syariah yaitu mengetahui secara gamblang produk dan jasa keuangan syariah, serta dapat membedakan antara bank konvensional dan bank syariah serta dapat mempengaruhi sikap seseorang dalam mengambil keputusan ekonomi sesuai dengan syariah. Pengertian lain disebutkan bahwa literasi keuangan syariah adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengetahuan keuangan serta sikap untuk mengelola sumber keuangannya agar sesuai dengan ajaran Islam (Eliza, 2019).

Mengacu pada pengertian literasi keuangan oleh OJK maka literasi keuangan syariah dapat diartikan sebagai konsumen produk dan jasa keuangan Syariah. Masyarakat luas diharapkan tidak hanya mengetahui dan memahami lembaga jasa keuangan syariah serta produk dan jasa keuangan Syariah saja, melainkan juga bagaimana agar dapat mengubah dan memperbaiki perilaku dalam pengelolaan keuangan syariah sehingga mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat (OJK, 2014).

d. Prinsip Pembangunan Literasi Keuangan Syariah

Ada beberapa prinsip untuk meningkatkan literasi keuangan syariah agar dapat berjalan dengan baik yaitu:

1) Universal dan Inklusif

Program literasi keuangan syariah harus mencakup atas semua golongan lapisan masyarakat secara rahmatan lil'alamin terbuka bagi seluruh agama dan golongan

2) Sistematis dan Terukur

Program literasi keuangan syariah agar disampaikan secara terencana, terukur, sistematis, mudah dipahami, sederhana dan pencapaiannya dapat terukur.

3) Kemudahan Akses

Layanan serta informasi yang terkait dengan literasi keuangan Syariah dapat menyebar secara luas di seluruh wilayah Indonesia dan mudah diakses.

4) Kemaslahatan

Program literasi keuangan Syariah harus membawa manfaat yang besar bagi seluruh rakyat Indonesia.

5) Kolaborasi

Program literasi keuangan harus melibatkan seluruh stakeholders Syariah dan pemerintah secara bersama-sama dalam perencanaan dan implementasinya.

e. Indikator Literasi Keuangan Syariah

Menurut (Setiawan, 2015) dalam mengukur tingkat literasi keuangan pada masyarakat tentunya dipengaruhi oleh beberapa indikator, yakni:

1) Jenis Kelamin

Jenis kelamin adalah perbedaan bentuk, sifat, dan fungsi biologi pria dan wanita yang akan menentukan perbedaan peran dalam menyelenggarakan upaya meneruskan garis keturunan.

2) Pekerjaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pekerjaan adalah segala aktivitas utama yang dilakukan oleh manusia, namun dalam arti yang lebih sempit lagi adalah segala aktivitas atau usaha yang menghasilkan uang bagi seseorang.

3) Pendapatan

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan bahwa pendapatan adalah hasil kerja (usaha atau sebagainya). Adapun pendapatan dalam kamus manajemen adalah uang yang diterima oleh perorangan, perusahaan dan organisasi lain dalam bentuk gaji, sewa, upah, bunga komisi. Pendapatan seseorang juga dapat di definisikan sebagai banyaknya penerimaan yang dinilai dengan satuan mata uang yang dapat dihasilkan seseorang atau bangsa dalam periode tertentu.

4) Tingkat Pendidikan

Menurut undang-undang No.20 Tahun 2003 pasal 14 tentang pendidikan nasional yang dimaksud dengan pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

5) Usia

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) usia adalah lama waktu atau ada (sejak dilahirkan).

3. Kualitas

a. Pengertian Kualitas

Menurut (Vincent, 1997) kualitas merupakan totalitas dari fitur dan karakteristik yang dimiliki oleh produk yang sanggup untuk memuaskan kebutuhan konsumen.

Sedangkan defenisi kualitas menurut (Philip, 1997) adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan agar dapat memuaskan kebutuhan yang dinyatakan ataupun yang tersirat. Kualitas merupakan upaya yang dilakukan untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Kualitas dalam pandangan Islam menyatakan bahwa, Islam mengajarkan apabila ingin memberikan sesuatu baik berupa pelayanan maupun jasa, hendaknya memberikan yang berkualitas. Hal ini terdapat dalam firman Allah SWT, sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَمِيدٌ

Artinya: “Wahai orang – orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik – baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (Q.S Al – Baqarah [2] : 267).

Ayat tersebut menjelaskan bahwa kualitas terhadap sesuatu sangat penting untuk diperhatikan. Bank syariah sebagai Lembaga keuangan syariah perlu memperhatikan dan meningkatkan kualitasnya.

b. Indikator Kualitas

Terdapat delapan dimensi dari kualitas yang di kemukakan oleh (Garvin, 1987), yaitu :

- 1) *Performance* (Kinerja), kinerja mengacu pada karakteristik utama produk.

- 2) *Feature* (Profil), merupakan aspek sekunder dari kinerja atau kinerja tambahan dari suatu produk.

- 3) *Reliability* (keandalan), adanya kemungkinan produk malfungsi atau tidak berfungsi dengan baik dalam konteks ini produk atau jasa dapat dipercaya dalam menjalankan fungsinya.
- 4) *Conformance* (kesesuaian), adanya kecocokan dengan keinginan atau kebutuhan konsumen.
- 5) *Durability* (daya tahan), daya tahan produk baik secara ekonomis maupun teknis.
- 6) *Serviceability* (pelayanan), perlu memperhatikan kecepatan, kesopanan, kompetensi dan mudah dibenahi.
- 7) *Aesthetics* (keindahan), keindahan produk dalam desain, rasa, suara atau bau dari produk yang bersifat subjektif.
- 8) *Perceived quality* (kualitas yang dapat dirasakan), kualitas dalam pandangan pelanggan atau konsumen.

c. Faktor – faktor Kualitas

Terdapat 3 faktor menurut penelitian (Suryani, 2014), yakni :

- 1) Kualitas Pelayanan, yang merupakan faktor keandalan komunikasi dengan tidak adanya kesalahan dalam transaksi, memperhatikan masalah antrian, karyawan mampu menjelaskan produk yang ditawarkan serta kemampuan karyawan dalam memperbaiki kesalahan yang terjadi.
- 2) Diferensiasi produk, memberikan produk dan jasa yang menarik dan inovatif sehingga memberikan banyak pilihan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Salah satu inovasi produk pada perbankan Syariah menurut (Hariani MD, Rahmayati and Mujiatun, 2020) adalah dengan menggunakan model bisnis Fintech (*Financial Technology*) sehingga informasi dapat diakses dengan mudah oleh nasabah.
- 3) Aspek fisik, memperhatikan penampilan serta kerapian karyawan hingga kebersihan ruangan.

d. Dampak Kualitas

Perbankan Syariah yang berkualitas tentunya memberikan dampak positif terhadap perkembangan dan kemajuan bank tersebut dalam mempertahankan eksistensinya ditengah persaingan yang begitu ketat.

Menurut (Nuraini, 2020) bank syariah yang meningkatkan kualitasnya akan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah. Kepuasan nasabah dapat mempengaruhi loyalitas nasabah yang tentunya akan memberikan dampak besar terhadap pangsa pasar serta profitabilitas perusahaan (Octavia, 2019).

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal dan skripsi terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan

No.	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1.	“Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Dago”	Metode deskriptif dengan pendekatan verifikatif	Berdasarkan hasil penelitian thesis yang dilakukan oleh (Fatoni, 2016) menyatakan bahwa diferensiasi produk berpengaruh secara signifikan.

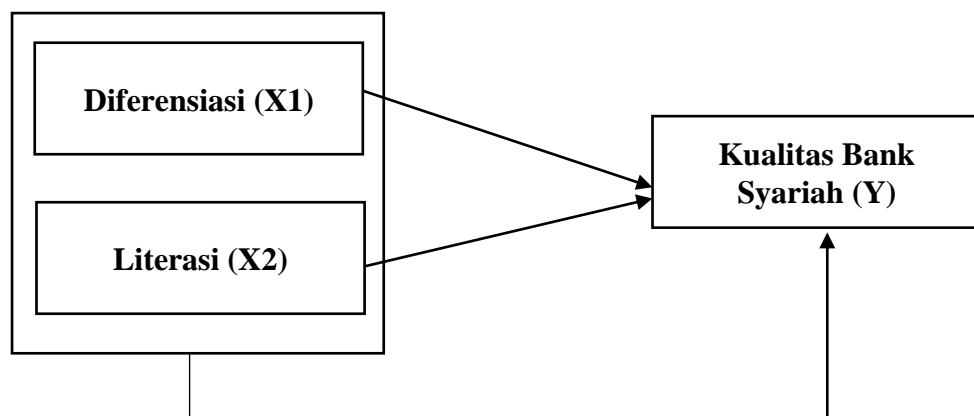
2.	“Pengaruh Diferensiasi Produk Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Masyarakat Menabung Di Perbankan Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening”	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian (Muhtadi, 2020) menunjukkan indikator diferensiasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan dan keputusan menabung di Bank Syariah.
3.	“Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Penggunaan Produk atau Layanan Lembaga Keuangan Syariah”	Metode Purposive Sampling	Berdasarkan Hasil penelitian (Yulianto, 2018) menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah tidak berpengaruh terhadap keputusan menabung dan keputusan asuransi di lembaga keuangan syariah. Sedangkan literasi keuangan syariah berpengaruh negatif terhadap keputusan pembiayaan dan keputusan investasi di lembaga keuangan syariah
4.	“Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Shariah Governance Terhadap Keputusan Mahasiswa dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah ”	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian (Ruwaidah, 2020) menunjukkan variable literasi keuangan syariah berpengaruh secara signifikan terhadap variable keputusan mahasiswa pada mahasiswa Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Syarifuddin Lumajang.

5.	“Pengaruh Diferensiasi Produk, Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pengambilan KPR.	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian uji regresi menunjukkan bahwa variabel diferensiasi produk, kualitas produk, kualitas layanan dan sikap konsumen berpengaruh positif terhadap keputusan pengambilan KPRib Bank OCBC NISP Syariah.
----	---	--------------------	--

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu terdapat perbedaan pada penelitian ini yaitu pada penelitian terdahulu variabel yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas belum ada yang meneliti bagaimana pengaruh variabel diferensiasi produk dan literasi terhadap kualitas bank syariah. Selain itu, pada penelitian ini melibatkan 2 bank syariah di Kota Medan sebagai populasi dengan jumlah sampel sebanyak 200 nasabah yang menjadi responden yang diambil dari kedua bank tersebut. Sedangkan pada penelitian terdahulu penelitian yang dilakukan hanya melibatkan satu instansi sehingga pada penelitian ini dapat memberikan hasil penelitian dengan jangkauan yang luas.

C. Kerangka Berfikir

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat dikembangkan satu kerangka berfikir atas rencana penelitian ini, yaitu *Pengaruh Diferensiasi Produk dan Literasi Terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan* digambarkan seperti pada gambar dibawah ini:



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

D. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan
Ha : Ada pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan
Ho : Tidak ada pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan

2. Pengaruh Literasi Terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan
Ha : Ada pengaruh Literasi Terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan
Ho : Tidak ada pengaruh Literasi Terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan

3. Pengaruh secara simultan Diferensiasi dan Literasi Terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan
Ha : Ada pengaruh secara simultan Diferensiasi dan Literasi Terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan
Ho : Tidak ada pengaruh secara simultan Diferensiasi dan Literasi Terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian Kuantitatif merupakan suatu pendekatan maupun subyek, sampel serta langkah-langkah penelitian, dan memiliki sumber data yang sudah jelas atau *real* (Suliyanto, 2017). Metode ini dipakai untuk mengetahui pengaruh Diferensiasi Produk dan Literasi terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada 2 kantor Bank Syariah di Kota Medan diantaranya :

- a. Bank Sumut Syariah kantor pusat Jl. Brigjen Katamso
Comp. Centrium No. 04, 20159
- b. Bank Muamalat KC Medan Balai Kota

Lokasi yang dipilih merupakan Bank Syariah di Kota Medan sehingga informasi yang akan diperoleh lebih relevan dan dapat di pertanggung jawabkan hasilnya.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret – April 2022. Secara ringkas jadwal kegiatan dan waktu penelitian dapat dilihat pada tabel 3.1 dibawah ini:

Tabel 3.1
Jadwal Kegiatan Pelaksanaan dan Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	2021				2022																			
		Des				Jan				Feb				Maret				April				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1.	Pengajuan Judul																								
2.	Penyusunan Proposal																								
3.	Bimbingan Proposal																								
4.	Seminar Proposal																								
5.	Penyusunan Skripsi																								
6.	Bimbingan Skripsi																								
7.	Sidang Meja Hijau																								

C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel

1. Populasi

Dalam penelitian ini populasinya adalah nasabah pada 2 bank syariah di Kota Medan, yakni Bank Sumut Syariah dan Bank Muamalat dengan jumlah responden sebanyak 200 nasabah.

2. Sampel dan Teknik Penarikan Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Selain itu, sampel adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Azwar, 2007) karena jumlah populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada 2 bank syariah di Kota Medan yang begitu besar, maka tidak memungkinkan untuk diteliti seluruhnya, sehingga diperlukan sampel yang merupakan bagian dari populasi.

Dalam menentukan teknik data pengambilan sampel maka akan menggunakan *Non Probability Sampling*, yaitu teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dijadikan sampel, karena tidak diketahui jumlah populasinya.

Metode pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* yaitu sampel yang dipilih dari satu populasi dengan menggunakan kriteria atau pertimbangan tertentu (Azwar, 2007).

Responden yang dipilih sebagai sampel adalah memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Nasabah dana pihak ketiga dan pembiayaan pada Bank Sumut Syariah dan Bank Muamalat.
- b. Sudah bekerja maupun memiliki penghasilan sendiri dan
- c. Memiliki rekening atau nasabah di salah satu bank syariah.

Dalam penelitian ini jumlah indikator adalah 20, sehingga dengan menggunakan perhitungan (jumlah indikator x 10) maka jumlah sampel yang dibutuhkan sebanyak 200 orang. Menurut (Azwar, 2007) untuk hasil yang lebih baik maka perlu mendapat tolak ukur yang baik yakni dengan jumlah partisipan adalah 100 – 200.

D. Variabel Penelitian

Pada dasarnya variabel penelitian merupakan sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Adapun macam – macam variabel dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel Bebas (Independen)

Menurut (Azwar, 2007) variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel – variabel lain. Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel bebas yaitu variabel bebas yang terdiri dari Diferensiasi (X1) dan Literasi (X2)

2. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel terikat merupakan variabel penelitian yang diukur untuk mengetahui pengaruh dari variabel lain (Azwar, 2007). Variabel terikat pada penelitian ini yaitu Kualitas Bank Syariah (Y).

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional Variabel pada penelitian ini adalah :

1. Diferensiasi Produk (X1)

Diferensiasi merupakan sebuah inovasi terhadap produk yang ditawarkan untuk menciptakan kekhasan produk pada bank syariah itu sendiri.

2. Literasi (X2)

Literasi merupakan proses untuk meningkatkan pengetahuan melalui kemampuan membaca, menulis, berbicara serta memecahkan suatu masalah pada tingkat keahlian tertentu.

3. Kualitas Bank Syariah (Y)

Kualitas merupakan tingkatan pencapaian bank syariah yang berhasil memenuhi kebutuhan nasabah serta memberikan kepuasan pada nasabah melalui produk dan pelayanan yang diberikan.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data disuatu penelitian ilmiah bertujuan untuk mendapatkan bahan-bahan yang akurat dan pasti serta terpercaya. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data seperti berikut ini ;

1. Observasi

Observasi adalah peninjauan atau pengawasan secara langsung ke tempat lokasi penelitian. Observasi yang dilakukan guna untuk menemukan hasil yang lebih terperinci tentang variabel yang diteliti.

2. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan suatu teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan memberikan beberapa daftar pertanyaan kepada nasabah bank syariah sebagai responden guna mendapatkan jawaban yang diinginkan. Selain dari kuisisioner yang tertulis dalam penelitian ini juga dapat dilakukan dengan memakai kuisisioner online yang dibuat dari google drive. Adapun pertanyaan-pertanyaan yang terkandung adalah yang berkaitan dengan variabel-variabel yang ingin diteliti.

G. Instrumen Penelitian

Pada penelitian kuantitatif, pada umumnya peneliti menggunakan instrument data alat ukur untuk mengumpulkan data. Adapun data yang dikumpulkan menggunakan kuisisioner dalam penelitian ini adalah *Skala Likers*. *Skala Likers* yaitu beberapa pertanyaan dalam mengukur sikap individu dengan merespon pertanyaan dari 5 (lima) titik pilihan pertanyaan seperti Sangat tidak setuju, Tidak setuju, Kurang setuju, Setuju, dan Sangat setuju (Budiaji, 2015).

Tabel 3.2
Instrumen Skala Likert

No	Pertanyaan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

Skala yang digunakan untuk mengukur jawaban atau respon seseorang yang didapatkan melalui tanggapan secara singkat dari beberapa pertanyaan yang telah diajukan terhadap sampel.

Tabel 3.3
Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel Penelitian	Indikator
Diferensiasi Produk (X1)	1) Important (Penting) 2) Distinctive (Berbeda) 3) Superior (Unggul) 4) Communicable (Dapat dilanjutkan) 5) Pre-emptive (Sulit ditiru) 6) Affordable (Terjangkau) 7) Profitable (Menguntungkan)
Literasi (X2)	1) Jenis kelamin 2) Pengetahuan Dasar 3) Pendapatan 4) Tingkat Pendidikan 5) Usia

Kualitas Bank Syariah (Y)	1) Performance (Kinerja) 2) Feature (Profil) 3) Reliability (Keandalan) 4) Conformance (Kesesuaian) 5) Durability (Daya Tahan) 6) Serviceability (Pelayanan) 7) Aesthetics (Keindahan) 8) Perceived quality (Kualitas yang dapat dirasakan)
---------------------------	--

H. Teknik Analisa Data

Untuk mendukung hasil penelitian ini, data penelitian yang telah diperoleh akan dianalisis dengan alat statistik melalui bantuan software SPSS Statistics. Adapun pengujian yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji apakah kuesioner layak digunakan sebagai instrument penelitian atau tidak. Berikut penjelasan mengenai uji validitas dan reliabilitas:

a. Uji Validitas

Menurut (Priyanto, 2011) uji validitas item digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala, apakah item pada kuesioner tersebut sudah tepat dengan apa yang ingin diukur.

Metode uji validitas ini dengan mengkorelasikan masing – masing skor item dengan skor total item. Skor total item adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Pengujian validitas instrument dilakukan dengan menggunakan *SPSS Statistics* dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka pernyataan dinyatakan valid.
- b) Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka pernyataan dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Menurut (Priyanto, 2011) reliabilitas merupakan tingkat keandalan suatu instrument penelitian. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji reabilitas kuesioner dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach*. Variabel dinyatakan reliable jika memiliki nilai Alpha Cronbach minimal 0,60.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan agar variabel independent menjadi estimator atau variabel dependen tidak bias. Apabila tidak ada gejala asumsi klasik, yaitu uji normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas dalam pengujian hipotesis dengan model yang digunakan, maka diharapkan dapat menghasilkan suatu model yang baik sehingga hasil analisisnya juga baik dan tidak bias.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk melihat tingkat kenormalan data yang digunakan, apakah data berdistribusi normal atau tidak. Tingkat kenormalan data sangat penting, karena dengan data yang terdistribusi normal, maka data tersebut dianggap dapat mewakili populasi.

Uji normalitas dengan menggunakan metode One Sample Kolmogorov – Smirnov cara untuk mendeteksinya adalah dengan melihat nilai signifikan lebih dari 0,05 maka residual terdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan bentuk pengujian untuk asumsi dalam analisis regresi berganda. Asumsi multikolinearitas menyatakan bahwa variabel independent harus terbebas dari gejala multikolinearitas. Gejala multikolinearitas adalah gejala korelasi antar variabel independent. Gejala ini ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel independent.

Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dalam penelitian ini dengan menggunakan *tolerance* dan VIF (*variance inflation factor*). *Tolerance* mengukur variabilitas bebas yang terpilih dan tidak dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF (karena $VIF = 1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolonieritas yang tinggi. Nilai *cut off* yang dipakai oleh nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai – nilai VIF diatas 10. Apabila terdapat variabel bebas memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikoloniearitas

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari *residual* data yang ada. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

Cara yang digunakan dalam pengujian ini adalah dengan uji *Spearman's Rho*. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dengan melakukan analisis korelasi *Spearman's* antara residual dengan masing – masing variabel independent. Jika nilai signifikan antara variabel independent dengan *residual* lebih dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi ganda adalah alat untuk meramalkan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat yaitu untuk membuktikan ada tidaknya hubungan fungsional atau hubungan kausal antara dua atau lebih variabel bebas.

Dalam penelitian ini kegunaan analisis regresi ganda untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh diferensiasi produk dan literasi terhadap kualitas bank syariah di Kota Medan. Model hubungan nilai pelanggan dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Dimana :

Y = Nilai pengaruh yang di prediksi

a = Konstanta atau bilangan harga X = 0

b = Koefisien regresi

X = Nilai variabel dependen

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Diferensiasi Produk dan Literasi sedangkan variabel terikatnya adalah Kualitas Bank Syariah di Kota Medan. Metode penelitian ini menggunakan program SPSS (*Statistic Product and Service Solution*). Adapun bentuk persamaannya yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

Y = Koefisien Kualitas Bank Syariah

a = Konstanta

b₁ = Koefisien Diferensiasi Produk

b₂ = Koefisien Literasi

b₃ = Koefisien Simultan

X₁ = Variabel Diferensiasi Produk

X₂ = Variabel Literasi

X₃ = Variabel Simultan

Menurut (Sujarweni, 2015) untuk menilai ketepatan fungsi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari nilai T, nilai statistik F dan nilai koefisien determinasi.

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis menurut (Priyanto, 2011) merupakan aturan untuk menghasilkan suatu keputusan, apakah keputusan menerima atau menolak hipotesis tersebut. Untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, maka dilakukan pengujian sebagai berikut:

a. Uji Determinan (R^2)

Koefisien Determinan (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel – variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji signifikansi ini dilakukan dengan menggunakan uji statistic t. pengujian ini dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen secara parsial dengan tingkat validasi 5% (0,05). Pengambilan kesimpulan adalah dengan melihat nilai signifikansi yang dibandingkan dengan nilai α (0,05) dengan ketentuan sebagai berikut:

a) Jika nilai Sig < α maka H_0 ditolak.

b) Jika nilai Sig > α maka H_0 diterima.

c. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Pengujian ini dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen secara bersama – sama. Uji ini dilakukan untuk membandingkan pada tingkat nilai signifikansi dengan nilai α (0,05).

Pengambilan kesimpulannya adalah dengan melihat nilai sig α (0,05) dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika nilai Sig $< \alpha$ maka H_0 ditolak.
- b) Jika nilai Sig $< \alpha$ maka H_0 diterima.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Institusi

1. Bank Sumatera Utara Syariah (Bank SUMUT Syariah)

a. Sejarah Umum PT. Bank Sumut

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara didirikan pada tanggal 4 Nopember 1961 dengan sebutan BPDSU. Sesuai dengan ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah Tingkat I Sumatera Utara maka pada tahun 1962 bentuk usaha dirubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan modal dasar pada saat itu sebesar Rp.100 Juta dengan sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah Tingkat I Sumatera Utara dan Pemerintah Daerah Tingkat II se Sumatera Utara.

Pada tahun 1999, bentuk hukum BPDSU dirubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara atau disingkat PT. Bank Sumut yang berkedudukan dan berkantor pusat di Medan, JL. Imam Bonjol No. 18 Medan. Modal dasar pada saat itu menjadi Rp. 400 Milyar yang selanjutnya dengan pertimbangan kebutuhan proyeksi pertumbuhan Bank, di tahun yang sama modal dasar kembali ditingkatkan menjadi Rp.500 Milyar.

Laju pertumbuhan Bank Sumut kian menunjukkan perkembangan yang sangat signifikan dilihat dari kinerja dan prestasi yang di peroleh dari tahun ke tahun, tercatat total asset Bank Sumut mencapai 10,75 Trilyun pada taun 2009 dan menjadi 12,76 Trilyun pada tahun 2010. Didukung semangat menjadi Bank Profesional dan tangguh menghadapi persaingan dengan digalakkanya program to be the best yang sejalan dengan road map BPD Regional Champion 2014.

b. Visi dan Misi PT. Bank Sumut

VISI : Menjadi bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat.

MISI : Mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara professional yang didasarkan pada prinsip-prinsip compliance.

c. Fungsi Bank Sumut

Sebagai alat kelengkapan otonomi daerah di bidang perbankan, PT. Bank Sumut berfungsi sebagai pemegang kas daerah yang melaksanakan penyimpanan uang daerah serta sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah dengan melaksanakan kegiatan usaha sebagai bank sumut seperti dimaksudkan pada Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No.10 Tahun 1998.

d. Unit Usaha Syariah

Dalam upaya mewujudkan visinya, Bank Sumut telah mewujudkan komitmennya untuk mengembangkan layanan perbankan berdasarkan prinsip syariah. Pada tahun 2004 Bank Sumut membuka Unit Usaha Syariah yang mendapatkan izin dari Bank Indonesia Cabang Medan dengan suratnya No.6/142/DPIP/Prz/Mdn tanggal 18 oktober 2004 dan Bank Sumut UUS Dibuka pada tanggal 04 November 2004 dengan 2 Unit Kantor Operasional yaitu :

- 1) Kantor Cabang Syariah Medan
- 2) Kantor Cabang Syariah P. Sidimpuan

Sejalan dengan beriringnya waktu, sampai dengan tahun 2017 ini Bank Sumut Unit Usaha Syariah telah memiliki 22 kantor operasional yang terdiri dari 5 kantor Cabang dan 17 kantor Cabang

Pembantu yang tersebar di Medan dan kota-kota besar lainnya di Sumatera Utara yaitu:

- 1) Kantor Cabang Syariah Medan
- 2) Kantor Capem Syariah Stabat
- 3) Kantor Capem Syariah Multatuli
- 4) Kantor Capem Syariah Karya
- 5) Kantor Capem Syariah HM. Joni
- 6) Kantor Capem Syariah Jamin Ginting
- 7) Kantor Capem Syariah Binjai
- 8) Kantor Capem Syariah Kota Baru Marelan
- 9) Kantor Capem Syariah HM. Yamin
- 10) Kantor Capem Syariah Marelan Raya
- 11) Kantor Capem Syariah Hamparan Perak
- 12) Kantor Capem Syariah Kayu Besar
- 13) Kantor Cabang Syariah Padang Sidempuan
- 14) Kantor Capem Syariah Panyabungan
- 15) Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi
- 16) Kantor Capem Syariah Lubuk Pakam
- 17) Kantor Capem Syariah Kisaran
- 18) Kantor Capem Syariah Kampung Pon
- 19) Kantor Cabang Syariah Sibolga
- 20) Kantor Cabang Syariah Pematang Siantar
- 21) Kantor Capem Syariah Perdagangan
- 22) Kantor Capem Syariah Rantau Prapat

e. Makna Logo Bank Sumut



Gambar 4.1 Logo PT Bank Sumut (Sumber: www.banksumut.co.id)

Kata kunci dari Logo PT. Bank Sumut Syariah adalah sinergy yaitu kerjasama yang erat sebagai langkah lanjut dalam rangka meningkatkan taraf hidup yang lebih baik, berbekal kemauan keras yang didasari dengan profesionalisme dan siap memberikan pelayanan yang terbaik.

Bentuk logo PT. Bank Sumut menggambarkan dua elemen yaitu dalam bentuk huruf U yang saling bersinergy membentuk huruf S yang merupakan kata awal dari Sumut, Sumatera Utara sebuah gambaran bentuk kerjasama yang erat antara PT. Bank Sumut dengan masyarakat Sumatera Utara, sebagaimana yang tertera pada visi Bank Sumut.

Warna orange yang ada pada logo Bank Sumut sebagai simbol suatu hasrat untuk terus maju yang dilakukan energik yang dipadu dengan warna biru yang sportif dan professional, sebagaimana yang terungkap dalam misi Bank Sumut. Warna putih dalam logo Bank Sumut mengungkapkan ketulusan hati dalam melayani nasabah, sebagaimana yang ada dalam motto atau statement budaya Bank Sumut.

Jenis huruf palatino bold yang sederhana dan mudah dibaca. Penulisan Bank dengan huruf kecil dan SUMUT dengan huruf capital guna lebih mengedepankan Sumatera Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara.

Adapun penjelasan tentang angka 8 adalah Setiap implementasi dari standar layanan Bank Sumut masing – masing berjumlah dengan delapan butir yang terinspirasi dari huruf S pada logo Bank Sumut. Angka delapan adalah angka bulat yang tidak terputus dalam penulisannya dan melaksanakan proses pelayanan pada nasabah yang tanpa henti.

f. Visi dan Misi Unit Usaha Syariah

VISI : Meningkatkan keuntungan Bank Sumut Syariah dengan memberikan layanan lebih luas berdasarkan prinsip syariah sehingga mendorong partisipasi masyarakat secara luas dalam membangun daerah dalam rangka mewujudkan masyarakat yang sejahtera.

MISI : Meningkatkan posisi PT. Bank Sumut Syariah melalui prinsip layanan perbankan yang aman, adil, dan saling menguntungkan serta dikelola secara professional dan penuh amanah.

g. Program Bank SUMUT Syariah*1) Tabungan Marwah (Martabe Wadiah)*

Tabungan Marwah atau sekarang lebih dikenal dengan iB Martabe Wadiah yaitu tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip Wadiah Yad alDhamanah, artinya tabungan yang sifatnya titipan murni dan tidak boleh dimanfaatkan kecuali oleh izin pemilik dana untuk Bank Sumut dalam mengelolanya pada sistem operasional Bank untuk mendukung sektor riil dan menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh pemiliknya.

2) Tabungan Marhamah (Martabe Mudharabah)

Tabungan Marhamah yaitu tabungan yang dapat dikelola oleh Bank dengan sistem bagi hasil. Bank dapat mengelola tabungan tersebut untuk sektor riil dan hasil yang diperoleh bank dibagi kepada pemilik modal dengan sistem bagi hasil yang sesuai dengan proporsi yang telah ditetapkan.

3) Tabungan Makbul

Tabungan Makbul adalah tabungan yang bersifat Wadiah Yad addhamanah yaitu yang bersifat titipan murni yang digunakan untuk keperluan haji.

4) *Giro Wadiah*

Giro Wadiah atau pada Bank Sumut lebih dikenal dengan Giro iB Utama, yaitu salah satu produk yang menggunakan sistem Wadiah Yad adDhamanah , artinya pemilik modal menitipkan uangnya secara murni tetapi Bank akan menggunakan dana tersebut sesuai dengan prinsip syariah dan menjamin akan mengembalikan titipan tersebut secara utuh bila sewaktu-waktu pemilik modal membutuhkan untuk keperluan transaksi.

5) *Deposito*

Deposito yaitu simpanan yang hanya bisa diambil sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan. Produk ini menggunakan sistem Mudharabah Mutlaqah yaitu Bank akan mengelola dana investasi tersebut sebagai investasi berjangka yang terus tumbuh dengan aman dan bagi hasil yang diperoleh Bank akan dibagi pada pemilik modal dengan sistem bagi hasil yang sesuai dengan proporsi yang telah ditetapkan.

6) *Pembiayaan iB Produktif*

Dengan sistem Murabahah (jual beli), merupakan akad jual-beli atas barang dengan harga yang disepakati diawal dimana Bank menyebutkan harga pembelian dan margin keuntungan bank.

7) *Pembiayaan iB Modal Kerja dan SPK*

Dengan sistem Mudharabah dan Musyarakah (bagi hasil). Pembiayaan dengan sistem Mudharabah adalah akad kerja sama antara bank sebagai pemilik dana (shahibul mal) dengan nasabah sebagai pengelola dana (mudharib).

Sedangkan pembiayaan dengan sistem Musyarakah adalah penanaman dana dari pemilik dana / modal untuk mencampurkan dana / modal pada suatu usaha tertentu, dengan pembagian keuntungan berdasarkan nisbah yang telah disepakati antara nasabah dan bank sedangkan kerugian ditanggung secara bersama pemilik dana / modal berdasarkan bagian dana / modal masing-masing.

8) *Pembiayaan Gadai Emas iB Sumut*

Merupakan fasilitas pinjaman dana tanpa imbal jasa yang diberikan Bank Sumut Syariah kepada nasabah dengan jaminan berupa emas yang berprinsip gadai syariah.

9) *Pembiayaan KPR iB Griya Bank Sumut Syariah*

KPR iB Griya adalah pembiayaan yang diberikan kepada perorangan untuk kebutuhan pembelian rumah baik berupa rumah tinggal yang dijual melalui pengembang atau bukan pengembang di lokasi-lokasi yang telah ditentukan bank dengan sistem Murabahah (jualbeli).

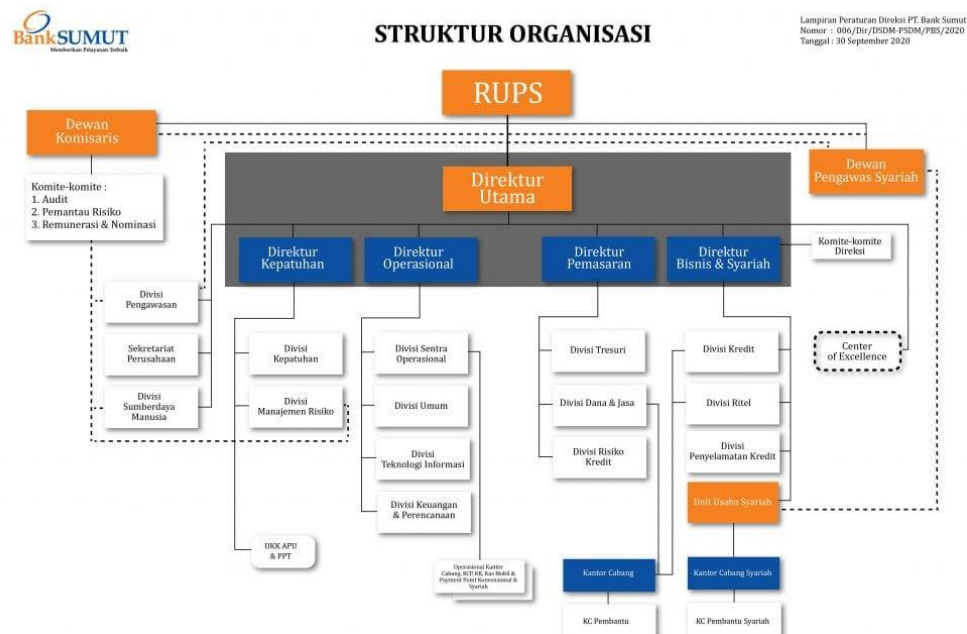
10) *Kiriman Uang (Transfer)*

Kiriman uang (transfer) yaitu satu jasa bank dalam mengirimkan dana dari satu cabang ke cabang yang lain atas permintaan pihak ketiga (ijab dan qabul) untuk dibayarkan kepada penerima ditempat lain. Pengiriman uang menggunakan prinsip wakalah.

11) *Kliring*

Kliring adalah tata cara perhitungan utang piutang dalam bentuk surat-surat dagang dan surat berharga antar bank-bank peserta kliring dengan maksud agar perhitungan utang piutang itu terselenggara dengan mudah, cepat dan aman dan landasan syariahnya menggunakan prinsip wakalah.

h. Struktur Organisasi Bank Sumut Syariah



Gambar 4.2

Struktur Organisasi PT. Bank Sumut (Sumber: www.banksumut.co.id)

i. Deskripsi Tugas Pokok Setiap Bagian

Berikut ini adalah tugas pokok masing – masing dari setiap jabatan yang ada di Bank Sumut Kantor Cabang Syariah.

a) Pimpinan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

Membawahi seluruh bagian yang ada serta bertanggung jawab atas segala kegiatan yang menyangkut perkembangan dan kelangsungan hidup bank serta yang terpenting adalah menetapkan berbagai kebijakan dan pengambilan keputusan demi kemajuan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan, tanggung jawab pimpinan:

1. Seluruh operasional kantor cabang Syariah dan unit kantor dibawahnya kepada direksi.
2. Kinerja kantor cabang Syariah mengacu pada rancana kerja anggaran tahunan dan standar rasio yang sehat.
3. Capaian program kerja kantor cabang Syariah.

4. Kelayakan dan kualitas pembiayaan yang diberikan.
 5. Pengeluaran biaya yang terjadi di kantor cabang Syariah.
 6. Kebenaran dan ketetapan waktu laporan yang diterbitkan.
 7. Pemahaman dan kepatuhan pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur dilingkungan kantor cabang Syariah.
 8. Keberhasilan pelaksanaan standar pelayanan Bank Sumut dilingkungan kantor cabang Syariah.
 9. Disiplin kerja pejabat dan pegawai dilingkungan kantor cabang Syariah.
 10. Keamanan transaksi dan keselamatan dokumen, arsip serta seluruh kelayakan perusahaan yang berada dilingkungan kantor cabang Syariah.
- b) Wakil Pimpinan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan
- Tugasnya adalah sebagai berikut:
1. Membantu pimpinan cabang Syariah.
 2. Mengajukan rencana anggaran, investasi, inventaris untuk seksi operasional yang akan dituangkan ke dalam Rencana Kerja Anggaran Tahunan Bank.
 3. Menyusun program kerja seksi operasional sehubungan dengan upaya pencapaian target rencana kerja dan melakukan pemantauan serta mengevaluasi pelaksanaannya.
 4. Menindaklanjuti hasil temuan dan/atau rekomendasi dari kontrol intern atau satuan pemeriksaan internal kepada pimpinan cabang Syariah.
 5. Melakukan proses tutup hari transaksi dan mencetak rekap lampiran serta mencocokkannya dengan neraca.
 6. Mengkoordinir pembuatan perhitungan ongkos yang masih harus dibayar pada akhir tahun buku.
 7. Mengatur pemakaian kendaraan dinas untuk keperluan kantor cabang Syariah.

8. Mengatur penjilidan nota – nota dan dokumen serta menata penyimpanannya.

9. Melaksanakan administrasi dan pendistribusian surat menyurat dan mengawasi, memelihara serta mengatur ruang arsip kantor cabang Syariah.

10. Melakukan evaluasi atas kinerja seksi operasional.

c) Pimpinan Seksi Pemasaran

Tanggung jawab seksi pemasaran adalah sebagai berikut:

1. Mencapai target penghimpunan dana
2. Kelayakan serta kualitas pembiayaan
3. Tercapainya program kerja seksi pemasaran
4. Pemahaman serta kepatuhan melakukan pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur.
5. Memegang teguh rahasia jabatan dan rahasia bank.

d) Pimpinan Seksi Adm dan Penyelamatan Pembiayaan.

Tugasnya adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan administrasi pembiayaan.
2. Melaksanakan kunjungan kepada debitur bermasalah serta pengupayaan penyelesaian pembiayaan non lancer sesuai ketentuan yang masih berlaku.
3. Menyelenggarakan kegiatan yang berhubungan dengan *restrukturisasi* pembiayaan.
4. Mengawasi kepatuhan dalam menjalankan standar operasional prosedur dilingkungan pegawai seksi administrasi dan penyelamatan pembiayaan.
5. Mengelola dan mengamankan kunci penyimpanan surat barang agunan pembiayaan.

e) Teller

Tugasnya adalah sebagai berikut:

1. Melayani pembayaran serta penyetoran tunai sehubungan transaksi.
2. Melaksanakan penerimaan serta pelaksanaan yang berhubungan dengan penanggungan biaya bank, mandiri dan umum melalui *Counter* bank.

3. Mengorganisasikan daftar penerimaan serta pengeluaran uang tunai dan melaksanakan penyesuaian saldo dengan uang tunai serta pada neraca harian.
- f) Costumer Service (CS)
- Adapun tugasnya adalah sebagai berikut:
- a. Menerima, melayani serta mengatasi permasalahan yang di sampaikan nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan dengan pihak bank.
 - b. Memberikan pelayanan kepada nasabah dari pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito dan permohonan nasabah yang lainnya.
 - c. Administrasi daftar hitam Bank Indonesia (BI) serta daftar rehabilitasi nasabah dan file nasabah.
 - d. Menyampaikan informasi tentang saldo serta mutasi nasabah.
 - e. Menawarkan serta memperkenalkan produk yang ada.

2. Bank Muamalat

a. Sejarah Singkat Bank Muamalat

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk “Bank Muamalat Indonesia” yang beralamat di Jl. Balai Kota No. 10 D-E, Kesawan, Kec. Medan Barat, Kota Medan, Sumatera Utara memulai perjalanannya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi’us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. (Muamalat, 2016).

Selain itu produk Bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah.

Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia. Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infakdan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”.

b. Makna Logo Bank Muamalat



Gambar 4.3

Logo Bank Muamalat (Sumber: www.bankmuamalat.co.id)

Mengenai logo yang diberikan bank muamalat, ada beberapa makna yang terkait didalamnya yaitu logo tersebut terdiri dari tiga huruf hijaiyah yaitu daal, yaa', nun. Logo ini menggambarkan suatu rangkaian kegiatan ekonomi yang aktif dan harmonis didalam suatu negeri yang subur dan peradaban yang tinggi serta berdasarkan nilai yang luhur.

Adapun makna dibalik lambang air yang digunakan oleh bank muamalat memiliki air kemurnian dan mencirikan kekuatan atas akar islam yang digunakan dan menjadi dasar berjalannya bank ini.

c. Visi dan Misi Bank Muamalat

VISI : “Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”.

MISI : Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

d. Tujuan Berdirinya Bank Muamalat Indonesia

Adapun tujuan berdiri Bank Muamalat Indonesia yaitu:

- 1) Meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat Indonesia, sehingga semakin berkurang kesenjangan sosial ekonomi, dan dengan demikian akan melestarikan pembangunan nasional, antara lain melalui:
 - a) Meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan usaha
 - b) Meningkatkan kesempatan kerja
 - c) Meningkatkan penghasilan masyarakat banyak

- 2) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan terutama dalam bidang ekonomi keuangan, yang selama ini masih cukup banyak masyarakat yang enggan berhubungan dengan bank karena masih menganggap bahwa bunga bank itu riba.
- 3) Mengembangkan lembaga bank dan system Perbankan yang sehat berdasarkan efisiensi dan keadilan, mampu meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga menggalakkan usaha-usaha ekonomi rakyat antara lain memperluas jaringan lembaga Perbankan ke daerah-daerah terpencil.
- 4) Mendidik dan membimbing masyarakat untuk berpikir secara ekonomi, berperilaku bisnis dan meningkatkan kualitas hidup mereka.

e. Program Bank Muamalat

1) Tabungan Muamalat iB

Tabungan syariah dalam mata uang rupiah yang akan meringankan transaksi keuangan anda, memberikan akses yang mudah, serta manfaat yang luas. Tabungan Muamalat kini hadir dengan dua pilihan kartu ATM/Debit yaitu Shar-E Regular dan Shar-E Gold.

2) Tabungan Sempel iB

Tabungan simpel pelajar (Sempel) iB adalah tabungan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

3) Tabungan Muamalat Dollar

Tabungan syariah dalam denominasi valuta asing US Dollar melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang sering beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD.

4) Tabungan Muamalat Pos

Tabungan syariah dalam mata uang rupiah yang dikhususkan bagi anda yang rutin bertransaksi di kantor pos.

5) Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah

Merupakan tabungan yang dimaksudkan untuk mewujudkan niat nasabah untuk menunaikan ibadah haji atau umrah sesuai dengan kemampuan keuangan dan waktu pelaksanaan yang diinginkan. Dengan fasilitas asuransi jiwa, Insya Allah pelaksanaan ibadah haji tetap terjamin. Dengan keistimewaan tersebut, nasabah tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah bisa memilih jadwal waktu keberangkatannya sendiri dengan setoran tetap tiap bulan, keberangkatan nasabah terjamin dengan asuransi jiwa.

6) TabunganKu

Tabungan syariah dalam mata uang rupiah yang sangat terjangkau bagi anda dan semua kalangan masyarakat serta bebas biaya administrasi.

7) Tabungan iB Muamalat Rencana

Rencana dan impian masa depan yang ingin kita wujudkan memerlukan keputusan perencanaan keuangan yang dilakukan saat ini, seperti perencanaan biaya pendidikan, dana persiapan hari tua, biaya perjalanan wisata/ibadah, biaya pernikahan, serta rencana ataupun impian lainnya. Tabungan iB Muamalat Rencana adalah solusi untuk keputusan keuangan yang harus dilakukan saat ini untuk mewujudkan rencana dan impian di masa depan dengan cara yang sesuai prinsip.

8) Tabungan iB Muamalat Prima

Sebagai bentuk dari komitmen PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan produk-produk yang inovatif, maka pada tanggal 13 juli 2012 PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Secara resmi meluncurkan Tabungan iB Muamalat Prima. Tabungan prioritas yang di desain bagi nasabah yang ingin mendapatkan bagi hasil yang tinggi bahkan setara dengan deposito.

9) Deposito Mudharabah iB

Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi nasabah. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah (bagi hasil).

10) Deposito Full Invest

Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal serta perlindungan asuransi jiwa gratis bagi nasabah. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah.

11) Giro Muamalat Attijary Corporate iB

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan bisnis nasabah perorangan maupun non-perorangan yang didukung oleh fasilitas Cash Management.

12) Giro Muamalat Ultima iB

Produk giro berbasis akad mudharabah yang memberikan kemudahan bertransaksi dan bagi hasil yang kompetitif. Sarana bagi nasabah perorangan dan non-perorangan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus memberikan imbal hasil yang optimal.

13) Pembiayaan Hunian Syariah

Pembiayaan Hunian Syariah adalah produk pembiayaan yang akan membantu anda untuk memiliki rumah (stock/bekas), apartemen, ruko, rukan, kios maupun pengalihan take-over KPR dari bank lain. Berdasarkan prinsip syariah dengan dua pilihan yaitu akad mudharabah (jual-beli) atau musyarakah mutanaqisah (kerjasama sewa).

14) Auto Muamalat

Auto muamalat adalah produk pembiayaan yang akan membantu anda untuk memiliki kendaraan bermotor. Produk ini adalah kerjasama Bank Muamalat dengan Al-Ijarah Indonesia Finance

(ALIF). Berdasarkan prinsip syariah dengan akad murabahah (jual-beli).

15) Pembiayaan Anggota Koperasi

Pembiayaan konsumtif yang diperuntukkan bagi beragam jenis pembelian konsumtif kepada karyawan/guru/PNS (selaku end user) melalui koperasi. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah (bagi hasil) antara bank dengan koperasi atas pendapatan margin pembiayaan murabahah (jual-beli) dari yang disalurkan kepada anggota.

16) Pembiayaan Modal Kerja

Pembiayaan Modal Kerja adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan modal kerja usaha anda sehingga kelancaran operasional dan rencana pengembangan usaha anda akan terjamin. Berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad musyarakah, mudharabah, atau murabahah sesuai dengan spesifikasi kebutuhan modal kerja.

17) Pembiayaan Jangka Pendek BPRS iB

Pembiayaan jangka pendek BPRS iB adalah produk pembiayaan yang ditujukan kepada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang bersifat sementara (jangka pendek) dan untuk memenuhi modal kerja yang akan disalurkan oleh BPRS ke end-user dengan pola executing.

18) Pembiayaan LKM Syariah

Pembiayaan Modal Kerja Lembaga Keuangan Mikro (LKM) syariah adalah produk pembiayaan yang ditujukan untuk LKM syariah meningkatkan pendapatan dengan memperbesar portofolio pembiayaanya kepada nasabah atau anggotanya (end-user). Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah atau musyarakah.

19) Pembiayaan Rekening Koran Syariah

Pembiayaan Rekening Koran Syariah adalah produk pembiayaan khusus modal kerja yang akan meringankan usaha anda dalam mencairkan dan melunasi pembiayaan sesuai kebutuhan dan kemampuan. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad musyarakah dan skema revolving.

20) Pembiayaan Investasi

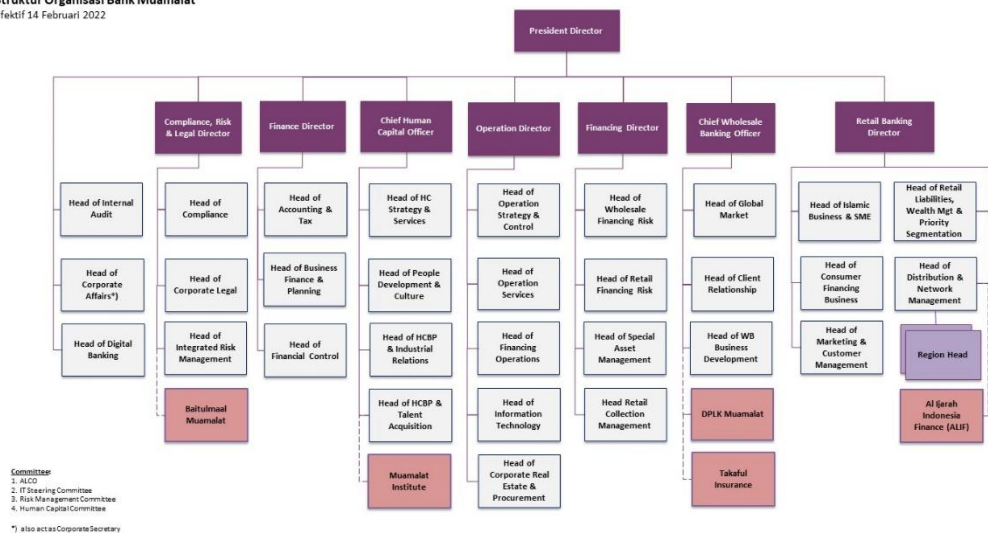
Pembiayaan Investasi adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan investasi usaha anda dapat sehingga mendukung rencana ekspansi yang telah anda susun. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad murabahah atau ijarah sesuai dengan spesifikasi kebutuhan investasi.

21) Pembiayaan Hunian Syariah

Bisnis Pembiayaan Hunian Syariah Bisnis adalah produk pembiayaan yang akan membantu usaha anda untuk membeli, membangun ataupun merenovasi property maupun pengalihan take-over pembiayaan properti dari bank lain untuk kebutuhan bisnis anda. Berdasarkan prinsip syariah dengan dua pilhan yaitu akad murabahah.

f. Struktur Organisasi Bank Muamalat

Struktur Organisasi Bank Muamalat
Efektif 14 Februari 2022



Gambar 4.4
Struktur Organisasi Bank Muamalat (Sumber: www.bankmuamalat.co.id)

g. Deskripsi Tugas Setiap Bagian

Berikut ini adalah tugas masing – masing dari setiap jabatan Bank Muamalat Indonesia:

a) Pimpinan Cabang (Branch Manager) Pimpinan cabang merupakan seorang pemimpin dan pengawas kegiatan Bank Muamalat Indonesia sesuai dengan kebijakan umum yang telah disepakati dengan komisaris dalam Rapat Umum.

b) Saham (RUPS)

1. Bertanggung jawab secara keseluruhan terhadap operasional perembangan cabang Bank Muamalat Indonesia (BMI).
2. Sebagai koordinasi seluruh crew cabang Bank Muamalat Indonesia (BMI).
3. Sebagai pelaksana kebijakan – kebijakan direksi terkait dengan operasional cabang.
4. Mempunyai wewenang tertinggi di cabang.
5. Pemegang limit pengeluaran biaya dan pembiayaan.

c) Account Manager berfungsi sebagai pejabat manajemen yang ditugaskan membantu pimpinan cabang dalam menangani tugas – tugas terkhususnya yang menyangkut bidang marketing dan pembiayaan, disamping itu pula account manager berfungsi sebagai supervise dan pekerjaan lain sesuai dengan ketentuan.

Tugas pokoknya adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan monitoring, evaluasi, review dan supervise terhadap tugas dan fungsi marketing pada unit atau bagian yang ada di bawah supervise.
2. Bertindak sebagai komite pembiayaan dalam upaya pengambilan keputusan.
3. Melayani dan menerima calon nasabah secara aktif yang memerlukan pekayanan jasa perbankan khususnya mengenai masalah pembiayaan.

4. Memelihara dan membina hubungan baik dengan pihak nasabah antara intern unit kerja yang ada dibawah serta lingkungan perusahaan.
 5. Berkewajiban untuk meningkatkan mutu pelayanan perbankan terhadap nasabah maupun calon nasabah.
- d) Penghimpunan Dana (*Funding*) bertugas dalam pengumpulan dana masyarakat sesuai dengan produk yang ada. Untuk mencapai hasil yang optimal maka sebelum bagian penghimpunan dana tersebut beroperasi, maka harus membuat penanaman dana.
- e) Penanaman Dana (*Lending*) bertugas untuk memproses calon nasabah permohonan pembiayaan sehingga menjadi debitur.
- f) *Costumer Service* (CS) bertugas sebagai pelayanan nasabah secara langsung yang datang ke *counter* muamalat.

Tugasnya adalah sebagai berikut:

1. Media penyampaian informasi dan penjualan produk – produk.
 2. Memberikan layanan kepada nasabah untuk pembukaan dan penutupan rekening.
 3. Media penjaga hubungan dengan nasabah.
 4. Menginput data nasabah.
- g) Teller, bertugas untuk melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan penerimaan dan penarikan pembayaran uang.

Tugasnya adalah sebagai berikut:

1. Mengatur dan memelihara saldo/posisi uang kas yang ada dalam tempat khasana bank.
2. Pelaksanaan transaksi keuangan tunai, seperti setoran dan pembayaran.
3. Pelaksanaan mutase uang tunai antara *teller* kantor kas.
4. Berkewajiban membuat laporan kas harian.

h) *Back Office* bertugas dalam memuat laporan keuangan, transaksi dengan Bank Indonesia (BI) diantara bank lainnya.

Adapun tugasnya adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan dan penanggung jawab transaksi harian cabang non tunai.
2. Pelaksanaan *kliring* dan transfer ke Bank Indonesia.
3. Penyediaan data keuangan dan laporan perbankan.
4. Proses penyelesaian utang – piutang antara bank dalam suatu wilayah *kliring* (wilayah yang menjalankan sistem *kliring* dalam suatu wilayah tertentu).

i) Bagian Umum, berfungsi sebagai karyawan bank yang bertugas untuk membantu penyediaan sarana prasarana kebutuhan karyawan maupun perusahaan agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

Tugasnya adalah sebagai berikut:

1. Pembinaan biaya operasional, pencadangan dan amortisasi dengan cara melakukan pengadaan atau pembelian serta pembukaan dan melaksanakan penyusutan atas investasi kantor dengan memperhatikan pengendalian biaya.
2. Berkewajiban melakukan rekrutmen sumber daya insani serta menyiapkan pembayaran gaji karyawan sesuai dengan ketentuan direksi.
3. Berkewajiban untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan baik untuk diri sendiri maupun menyiapkan program peningkatan atau Pendidikan bagi karyawan lain.

j) Operasional Pembiayaan

Tugasnya adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pembukaan dropping.
2. Melakukan pendebitan rekening nasabah.
3. Membuat dan memelihara kartu pembiayaan.
4. Laporan – laporan intern dan ekstern.

B. Deskripsi Identitas Responden

Dibawah ini dijelaskan persentase responden berdasarkan jenis kelamin, usia, Pendidikan terakhir dan jenis usaha/profesi.

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen
Laki – Laki	97	48,5%
Perempuan	103	51,5%
Total	200	100 %

Sumber: data diolah di SPSS oleh penulis, 2022

Berdasarkan tabel 4.1 diatas menyatakan bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin Laki – laki sebanyak 97 orang (48,5%) dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 103 orang (51,5%). Data diatas menjelaskan bahwa responden untuk kriteria berdasarkan jenis kelamin pada nasabah Bank Muamalat dan Bank Sumut Syariah tidak terlalu jauh antara responden jenis kelamin laki – laki dan perempuan. Namun responden dengan jenis kelamin perempuan lebih dominan dalam mengisi kuesioner yakni sebanyak 103 orang (51,5%).

2. Usia Responden

Tabel 4.2 Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persen
21 – 30 Tahun	114	57 %
31 – 40 Tahun	40	20 %
< 21 Tahun	1	0,5 %
> 40 Tahun	45	22,5 %
Total	200	100 %

Sumber: data diolah di SPSS oleh penulis, 2022

Pada tabel 4.2 diatas menunjukkan persentase usia responden, yang mana responden berusia 21 – 30 tahun sebanyak 114 orang (57%), usia 31 – 40 tahun sebanyak 40 orang (20%), usia kurang dari 21 tahun sebanyak 1 orang (0,5%) dan usia lebih dari 40 tahun sebanyak 45 orang (22,5%). Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa responden yang mengisi kuesioner pada nasabah Bank Muamalat dan Bank Sumut Syariah terbanyak yakni pada usia 21 – 30 tahun sebanyak 114 orang (57%).

3. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi	Persen
SMA/SMK	93	46,5 %
Diploma	4	2 %
S1	95	47,5 %
S2	7	3,5 %
S3	1	0,5 %
Total	200	100 %

Sumber: data diolah di SPSS oleh penulis, 2022

Pada tabel 4.3 diatas menunjukkan persentase Pendidikan terakhir responden, yang mana responden dengan Pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 93 orang (46,5%), responden dengan Pendidikan terakhir Diploma sebanyak 4 orang (2%), responden dengan Pendidikan terakhir S1 sebanyak 95 orang (47,5%), responden dengan Pendidikan terakhir S2 sebanyak 7 orang (3,5%) dan responden dengan Pendidikan terakhir S3 sebanyak 1 orang (0,5%). Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa responden yang mengisi kuesioner pada nasabah Bank Muamalat dan Bank Sumut Syariah terbanyak yakni responden dengan Pendidikan terakhir S1 sebanyak 95 orang (47,5%).

4. Pekerjaan/ profesi Responden

Tabel 4.4 Pekerjaan/Profesi Responden

Pekerjaan/Profesi	Frekuensi	Persen
Wiraswasta	91	45,5 %
Guru	7	3,5 %
Perawat	3	1,5 %
ASN/PNS	31	15,5 %
Karyawan Swasta/Pegawai Swasta	46	23 %
Pegawai BUMD	4	2 %
Lain – lain	18	9 %
Total	200	100%

Sumber: data diolah di SPSS oleh penulis, 2022

Tabel 4.4 diatas menunjukkan persentase responden, yang mana responden yang bekerja sebagai Wiraswasta sebanyak 91 orang (45,5%), sebagai Guru sebanyak 7 orang (3,5%), sebagai Perawat sebanyak 3 orang (1,5), sebagai ASN/PNS sebanyak 31 orang (15,5%), sebagai Karyawan Swasta/Pegawai Swasta sebanyak 46 orang (23%), sebagai Pegawai BUMD sebanyak 4 orang (2%) dan responden dengan pekerjaan lain – lain sebanyak 18 orang (9%).

C. Penyajian Data

Dibawah ini akan dijelaskan hasil penelitian dari kuesioner yang sudah di sebar kepada responden pada nasabah Bank Sumut Cabang Syariah dan Bank Muamalat yang terdiri dari 58 pernyataan yaitu 20 item pernyataan tentang Diferensiasi Produk, 10 item pernyataan tentang Literasi dan 28 pernyataan tentang Kualitas Bank Syariah.

Sebelum dilakukannya pengujian hipotesis penulis akan menjabarkan persentase jawaban responden untuk setiap kuesioner yang sudah disebar. Penelitian ini menggunakan *Skala Likert* dengan skor 1 – 5.

Tabel 4.5 Kriteria Jawaban Responden

Kriteria	Keterangan
SS (5)	Sangat Setuju
S (4)	Setuju
KS (3)	Kurang Setuju
TS (2)	Tidak Setuju
STS (1)	Sangat Tidak Setuju

Dibawah ini akan dilampirkan persentase jawaban dari setiap pernyataan yang sudah disebarakan kepada responden.

Tabel 4.6 Persentase Jawaban Responden Variabel Diferensiasi Produk (X₁)

No. Item	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1.1	-	-	1	0,5	21	10,5	42	21	136	68	200	100
X1.2	-	-	-	-	13	6,5	79	39,5	108	54	200	100
X1.3	2	1	2	1	10	5	48	24	138	69	200	100
X1.4	-	-	6	3	14	7	62	31	118	59	200	100
X1.5	2	1	1	0,5	13	6,5	58	29	126	63	200	100
X1.6	-	-	7	3,5	6	3	52	26	135	67,5	200	100
X1.7	-	-	5	2,5	11	5,5	43	21,5	141	70,5	200	100
X1.8	1	0,5	5	2,5	3	1,5	56	28	135	67,5	200	100
X1.9	-	-	-	-	14	7	34	17	152	76	200	100
X1.10	1	0,5	2	1	10	5	40	20	147	73,5	200	100
X1.11	-	-	-	-	7	3,5	38	19	155	77,5	200	100
X1.12	1	0,5	1	0,5	11	5,5	40	20	147	73,5	200	100
X1.13	-	-	1	0,5	8	4	41	20,5	150	75	200	100
X1.14	-	-	1	0,5	9	4,5	42	21	148	74	200	100
X1.15	1	0,5	1	0,5	9	4,5	38	19	151	75,5	200	100

X1.16	2	1	4	2	4	2	50	25	140	70	200	100
X1.17	1	0,5	2	1	11	5,5	50	25	136	68	200	100
X1.18	-	-	1	0,5	16	8	45	22,5	138	69	200	100
X1.19	-	-	-	-	1	0,5	73	36,5	108	54	200	100
X1.20	-	-	1	0,5	19	9,5	61	30,5	119	59,5	200	100

Sumber: data diolah di SPSS oleh penulis, 2022

Penjelasan dari table di atas adalah sebagai berikut:

1. Pada pernyataan X1.1 “Saya memahami produk – produk di bank syariah” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 1 orang (0,5%), yang menjawab Kurang Setuju 21 orang (10,5%), yang menjawab Setuju 42 orang (21%) dan yang menjawab Sangat Setuju 136 orang (68%).
2. Pada pernyataan X1.2 “Saya mengetahui produk – produk pada bank Syariah” yang menjawab yang menjawab Kurang Setuju 13 orang (6,5%), yang menjawab Setuju 79 orang (39,5%) dan yang menjawab Sangat Setuju 108 orang (54%).
3. Pada pernyataan X1.3 “Saya mengutamakan produk – produk yang ada di bank Syariah” yang menjawab Sangat Tidak Setuju 2 orang (1%), yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 2 orang (1%), yang menjawab Kurang Setuju 10 orang (5%), yang menjawab Setuju 48 orang (24%) dan yang menjawab Sangat Setuju 138 orang (69%).
4. Pada pernyataan X1.4 “Saya memahami perbedaan produk bank Syariah” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 6 orang (3%), yang menjawab Kurang Setuju 14 orang (7%), yang menjawab Setuju 62 orang (31%) dan yang menjawab Sangat Setuju 118 orang (59%).
5. Pada pernyataan X1.5 “Diferensiasi produk mempengaruhi kualitas di bank Syariah” yang menjawab Sangat Tidak Setuju 2 orang (1%), yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 1 orang (0,5%), yang menjawab Kurang Setuju 13 orang (6,5%), yang menjawab Setuju 58 orang (29%) dan yang menjawab Sangat Setuju 126 orang (63%).

6. Pada pernyataan X1.6 “Saya melihat produk bank Syariah memiliki kualitas yang baik” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 7 orang (3,5%), yang menjawab Kurang Setuju 6 orang (3%), yang menjawab Setuju 43 orang (21,5%) dan yang menjawab Sangat Setuju 141 orang (70,5%).
7. Pada pernyataan X1.7 “Produk – produk di bank Syariah memberikan keunggulan dibandingkan dengan perbankan konvensional” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 5 orang (2,5%), yang menjawab Kurang Setuju 11 orang (5,5%), yang menjawab Setuju 43 orang (21,5%) dan yang menjawab Sangat Setuju 141 orang (70,5%).
8. Pada pernyataan X1.8 “Keunggulan produk mempengaruhi kualitas bank Syariah” yang menjawab Sangat Tidak Setuju 1 orang (0,5%), yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 5 orang (2,5%), yang menjawab Kurang Setuju 3 orang (1,5%), yang menjawab Setuju 56 orang (28%) dan yang menjawab Sangat Setuju 135 orang (67,5%).
9. Pada pernyataan X1.9 “Bank Syariah perlu meningkatkan keunggulan produknya” yang menjawab Kurang Setuju 14 orang (7%), yang menjawab Setuju 34 orang (17%) dan yang menjawab Sangat Setuju 152 orang (76%).
10. Pada pernyataan X1.10 “Produk yang ada di bank Syariah dapat digunakan dalam jangka Panjang” yang menjawab Sangat Tidak Setuju 1 orang (0,5%), yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 5 orang (2,5%), yang menjawab Kurang Setuju 3 orang (1,5%), yang menjawab Setuju 56 orang (28%) dan yang menjawab Sangat Setuju 135 orang (67,5%).
11. Pada pernyataan X1.11 “Produk – produk bank Syariah yang bersifat jangka Panjang dapat meningkatkan kualitas di bank Syariah” yang menjawab Kurang Setuju 7 orang (3,5%), yang menjawab Setuju 38 orang (19%) dan yang menjawab Sangat Setuju 155 orang (77,5%).
12. Pada pernyataan X1.12 “Keberlanjutan produk – produk bank Syariah menentukan kualitas layanan di bank Syariah” yang menjawab Sangat Tidak Setuju 1 orang (0,5%), yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 1 orang (0,5%), yang menjawab Kurang Setuju 11 orang (5,5%), yang

menjawab Setuju 40 orang (20%) dan yang menjawab Sangat Setuju 147 orang (73,5%).

13. Pada pernyataan X1.13 “Produk – produk bank Syariah tidak mudah ditiru” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 1 orang (0,5%), yang menjawab Kurang Setuju 8 orang (4%), yang menjawab Setuju 41 orang (20,5%) dan yang menjawab Sangat Setuju 150 orang (75%).
14. Pada pernyataan X1.14 “Produk – produk bank Syariah yang tidak mudah ditiru dapat meningkatkan kualitas bank Syariah” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 1 orang (0,5%), yang menjawab Kurang Setuju 9 orang (4,5%), yang menjawab Setuju 42 orang (21%) dan yang menjawab Sangat Setuju 148 orang (74%).
15. Pada pernyataan X1.15 “Produk – produk di bank Syariah memiliki ciri khas tersendiri” yang menjawab Sangat Tidak Setuju 1 orang (0,5%), yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 1 orang (0,5%), yang menjawab Kurang Setuju 9 orang (4,5%), yang menjawab Setuju 38 orang (19%) dan yang menjawab Sangat Setuju 151 orang (75,5%).
16. Pada pernyataan X1.16 “Produk – produk yang ditawarkan bank Syariah memberikan tingkat margin/keuntungan sesuai dengan yang diharapkan nasabah” yang menjawab Sangat Tidak Setuju 2 orang (1%), yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 4 orang (2%), yang menjawab Kurang Setuju 4 orang (2%), yang menjawab Setuju 50 orang (25%) dan yang menjawab Sangat Setuju 140 orang (70%).
17. Pada pernyataan X1.17 “Produk – produk di bank Syariah dapat menjangkau setiap nasabah” yang menjawab Sangat Tidak Setuju 1 orang (0,5%), yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 2 orang (1%), yang menjawab Kurang Setuju 11 orang (5,5%), yang menjawab Setuju 50 orang (25%) dan yang menjawab Sangat Setuju 136 orang (68%).
18. Pada pernyataan X1.18 “Saya bertransaksi di bank Syariah karena memberikan keuntungan” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 1 orang (0,5%), yang menjawab Kurang Setuju 16 orang (8%), yang menjawab Setuju 45 orang (22,5%) dan yang menjawab Sangat Setuju 138 orang (69%).

19. Pada pernyataan X1.19 “Produk – produk dana pihak ketiga (tabungan, deposito, giro) yang ditawarkan bank Syariah memberikan tingkat bonus/bagi hasil yang menguntungkan” yang menjawab Kurang Setuju 1 orang (0,5%), yang menjawab Setuju 73 orang (36,5%) dan yang menjawab Sangat Setuju 108 orang (54%).

20. Pada pernyataan X1.20 “Produk – produk pembiayaan yang ditawarkan bank Syariah memberikan bagi hasil yang menguntungkan” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 1 orang (0,5%), yang menjawab Kurang Setuju 19 orang (9,5%), yang menjawab Setuju 61 orang (30,5%) dan yang menjawab Sangat Setuju 119 orang (59,5%).

Tabel 4.7 Persentase Jawaban Responden Variabel Literasi (X2)

No. Item	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X2.1	-	-	2	1,0	6	3,0	33	16,5	159	79,5	200	100
X2.2	-	-	-	-	15	7,5	53	26,5	132	66	200	100
X2.3	-	-	2	1	7	3,5	61	30,5	130	65	200	100
X2.4	13	6,5	10	5	11	5,5	32	16	134	67	200	100
X2.5	-	-	1	0,5	17	8,5	69	34,5	113	56,5	200	100
X2.6	-	-	3	1,5	14	7	52	26	131	65,5	200	100
X2.7	-	-	9	4,5	15	7,5	62	31	114	57	200	100
X2.8	-	-	5	2,5	12	6	51	25,5	132	66	200	100
X2.9	1	0,5	5	2,5	11	5,5	40	20	143	71,5	200	100
X2.10	3	1,5	2	1	11	5,5	34	17	150	75	200	100

Sumber: data diolah di SPSS oleh penulis, 2022

Penjelasan dari table diatas adalah sebagai berikut:

1. Pada pernyataan X2.1 “Saya mengetahui produk – produk bank Syariah dengan jelas” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 2 orang (1,0%), yang menjawab Kurang Setuju 6 orang (3,0%), yang menjawab Setuju 33 orang (16,5%) dan yang menjawab Sangat Setuju 159 orang (79,5%).

2. Pada pernyataan X2.2 “Saya memahami produk – produk di bank Syariah sesuai dengan manfaat produk” yang menjawab Kurang Setuju 15 orang (7,5%), yang menjawab Setuju 53 orang (26,5%) dan yang menjawab Sangat Setuju 132 orang (66%).
3. Pada pernyataan X2.3 “Saya memahami produk – produk bank Syariah walaupun bukan berada di lingkungan perbankan” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 2 orang (1%), yang menjawab Kurang Setuju 7 orang (3,5%), yang menjawab Setuju 61 orang (30,5%) dan yang menjawab Sangat Setuju 130 orang (65%).
4. Pada pernyataan X2.4 “Di lingkungan pekerjaan saya di sosialisasikan produk – produk bank Syariah” yang menjawab Sangat Tidak Setuju 13 orang (6,5%), yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 10 orang (5%), yang menjawab Kurang Setuju 11 orang (5,5%), yang menjawab Setuju 32 orang (16%) dan yang menjawab Sangat Setuju 134 orang (67%).
5. Pada pernyataan X2.5 “Pendapatan saya meningkat dengan adanya transaksi dengan bank Syariah” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 1 orang (0,5%), yang menjawab Kurang Setuju 17 orang (8,5%), yang menjawab Setuju 69 orang (34,5%) dan yang menjawab Sangat Setuju 113 orang (56,5%).
6. Pada pernyataan X2.6 “Pendapatan saya lebih terbantu dengan bermitra dengan bank Syariah” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 3 orang (1,5%), yang menjawab Kurang Setuju 14 orang (7%), yang menjawab Setuju 52 orang (26%) dan yang menjawab Sangat Setuju 131 orang (65,5%).
7. Pada pernyataan X2.7 “Saya memahami bank Syariah” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 9 orang (4,5%), yang menjawab Kurang Setuju 15 orang (7,5%), yang menjawab Setuju 62 orang (31%) dan yang menjawab Sangat Setuju 114 orang (57%).

8. Pada pernyataan X2.8 “Layanan bank Syariah dapat dinikmati oleh seluruh nasabah” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 5 orang (2,5%), yang menjawab Kurang Setuju 12 orang (6%), yang menjawab Setuju 51 orang (25,5%) dan yang menjawab Sangat Setuju 132 orang (66%).
9. Pada pernyataan X2.9 “Dengan usia saya saat ini saya memahami produk – produk bank Syariah” yang menjawab Sangat Tidak Setuju 1 orang (0,5%), yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 5 orang (2,5%), yang menjawab Kurang Setuju 11 orang (5,5%), yang menjawab Setuju 40 orang (20%) dan yang menjawab Sangat Setuju 143 orang (71,5%).
10. Pada pernyataan X2.10 “Dengan usia saya saat ini tidak terkendala bertransaksi di bank Syariah” yang menjawab Sangat Tidak Setuju 3 orang (1,5%), yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 2 orang (1%), yang menjawab Kurang Setuju 11 orang (5,5%), yang menjawab Setuju 34 orang (17%) dan yang menjawab Sangat Setuju 150 orang (75%).

Tabel 4.8 Persentase Jawaban Responden Variabel Kualitas Bank Syariah (Y)

No. Item	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y.1	-	-	-	-	3	1,5	32	16	165	82,5	200	100
Y.2	-	-	6	3	4	2	55	27,5	135	67,5	200	100
Y.3	-	-	-	-	5	2,5	46	23	149	74,5	200	100
Y.4	-	-	-	-	5	2,5	48	24	147	73,5	200	100
Y.5	-	-	-	-	7	3,5	50	25	143	71,5	200	100
Y.6	1	0,5	-	-	8	4,0	51	25,5	140	70	200	100
Y.7	-	-	6	3	11	5,5	48	24	135	67,5	200	100
Y.8	-	-	-	-	4	2,0	58	29,0	138	69,0	200	100
Y.9	-	-	8	4	4	2	52	26	136	68	200	100
Y.10	-	-	2	1	2	1	50	25	146	73	200	100
Y.11	-	-	-	-	7	3,5	58	29	135	67,5	200	100

Y.12	1	0,5	1	0,5	8	4	48	24	142	71	200	100
Y.13	1	0,5	5	2,5	5	2,5	47	23,5	142	71	200	100
Y.14	-	-	1	0,5	5	2,5	40	20	154	77	200	100
Y.15	2	1	4	2	9	4,5	46	23	139	69,5	200	100
Y.16	-	-	3	1,5	2	1	41	20,5	154	77	200	100
Y.17	-	-	-	-	5	2,5	41	20,5	154	77	200	100
Y.18	1	0,5	-	-	4	2	51	25,5	144	72	200	100
Y.19	-	-	-	-	6	3	48	24	146	73	200	100
Y.20	-	-	2	1	9	4,5	49	24,5	140	70	200	100
Y.21	-	-	-	-	9	4,5	31	15,5	160	80	200	100
Y.22	-	-	3	1,5	6	3	44	22	147	73,5	200	100
Y.23	-	-	-	-	4	2	41	20,5	155	77,5	200	100
Y.24	-	-	-	-	7	3,5	49	24,5	144	72	200	100
Y.25	-	-	1	0,5	6	3	37	18,5	156	78	200	100
Y.26	-	-	1	0,5	3	1,5	40	20	156	78	200	100
Y.27	-	-	2	1	1	0,5	38	19	159	79,5	200	100
Y.28	-	-	-	-	5	2,5	40	20	155	77,5	200	100

Sumber: data diolah di SPSS oleh penulis, 2022

Penjelasan dari table diatas adalah sebagai berikut:

1. Pada pernyataan Y.1 “Produk – produk yang ditawarkan bank Syariah memiliki karakteristik yang dapat meningkatkan kualitas bank Syariah” yang menjawab Kurang Setuju 3 orang (1,5%), yang menjawab Setuju 32 orang (16%) dan yang menjawab Sangat Setuju 165 orang (82,5%).
2. Pada pernyataan Y.2 “Produk di bank Syariah memberikan pemahaman yang dapat meningkatkan kualitas bank Syariah” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 6 orang (3%), yang menjawab Kurang Setuju 4 orang (2%), yang menjawab Setuju 55 orang (27,5%) dan yang menjawab Sangat Setuju 135 orang (67,5%).
3. Pada pernyataan Y.3 “Saya mengetahui kinerja bank Syariah” yang menjawab Kurang Setuju 5 orang (2,5%), yang menjawab Setuju 46 orang (23%) dan yang menjawab Sangat Setuju 149 orang (74,5%).

4. Pada pernyataan Y.4 “Bank Syariah memiliki layanan fitur yang baik” yang menjawab Kurang Setuju 5 orang (2,5%), yang menjawab Setuju 48 orang (24%) dan yang menjawab Sangat Setuju 147 orang (73,5%).
5. Pada pernyataan Y.5 “Nasabah memahami seluruh fitur – fitur produk di bank Syariah” yang menjawab Kurang Setuju 7 orang (3,5%), yang menjawab Setuju 50 orang (25%) dan yang menjawab Sangat Setuju 143 orang (71,5%).
6. Pada pernyataan Y.6 “Bank Syariah memberikan informasi yang lengkap kepada nasabah” yang menjawab Sangat Tidak Setuju 1 orang (0,5%), yang menjawab Kurang Setuju 8 orang (4,0%), yang menjawab Setuju 51 orang (25,5%) dan yang menjawab Sangat Setuju 140 orang (70%).
7. Pada pernyataan Y.7 “Bank Syariah memberikan pengumuman jika ada berita – berita mengenai nasabah” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 6 orang (3%), yang menjawab Kurang Setuju 11 orang (5,5%), yang menjawab Setuju 48 orang (24%) dan yang menjawab Sangat Setuju 135 orang (67,5%).
8. Pada pernyataan Y.8 “Produk – produk di bank Syariah yang ditawarkan sudah sesuai dengan kebutuhan nasabah” yang menjawab Kurang Setuju 4 orang (2%), yang menjawab Setuju 58 orang (29%) dan yang menjawab Sangat Setuju 138 orang (69%).
9. Pada pernyataan Y.9 “Produk – produk di bank Syariah sudah sesuai dengan prinsip operasional Syariah” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 8 orang (4%), yang menjawab Kurang Setuju 4 orang (2%), yang menjawab Setuju 52 orang (26%) dan yang menjawab Sangat Setuju 136 orang (68%).
10. Pada pernyataan Y.10 “Produk – produk di bank Syariah dilaksanakan sesuai perkembangan industry keuangan Syariah” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 2 orang (1%), yang menjawab Kurang Setuju 2 orang (1%), yang menjawab Setuju 50 orang (25%) dan yang menjawab Sangat Setuju 146 orang (73%).

11. Pada pernyataan Y.11 “Produk – produk di bank Syariah memiliki kualitas yang baik” yang menjawab Kurang Setuju 7 orang (3,5%), yang menjawab Setuju 58 orang (29%) dan yang menjawab Sangat Setuju 135 orang (67,5%).
12. Pada pernyataan Y.12 “Produk – produk di bank Syariah lengkap” yang menjawab Sangat Tidak Setuju 1 orang (0,5%), yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 1 orang (0,5%), yang menjawab Kurang Setuju 8 orang (4%), yang menjawab Setuju 48 orang (24%) dan yang menjawab Sangat Setuju 142 orang (71%).
13. Pada pernyataan Y.13 “Produk – produk di bank Syariah menggambarkan kualitas yang baik bagi para nasabah” yang menjawab Sangat Tidak Setuju 1 orang (0,5%), yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 5 orang (2,5%), yang menjawab Kurang Setuju 5 orang (2,5%), yang menjawab Setuju 47 orang (23,5%) dan yang menjawab Sangat Setuju 142 orang (71%).
14. Pada pernyataan Y.14 “Bank Syariah perlu memperhatikan kecepatan, kesopanan, kompetensi dan kualitas layanan” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 1 orang (0,5%), yang menjawab Kurang Setuju 5 orang (2,5%), yang menjawab Setuju 40 orang (20%) dan yang menjawab Sangat Setuju 154 orang (77%).
15. Pada pernyataan Y.15 “Bank Syariah memiliki pelayanan yang baik dan nyaman” yang menjawab Sangat Tidak Setuju 2 orang (1%), yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 4 orang (2%), yang menjawab Kurang Setuju 9 orang (4,5%), yang menjawab Setuju 46 orang (23%) dan yang menjawab Sangat Setuju 139 orang (69,5%).
16. Pada pernyataan Y.16 “Bank Syariah memperhatikan segala aspek layanan kepada nasabah” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 3 orang (1,5%), yang menjawab Kurang Setuju 2 orang (1%), yang menjawab Setuju 41 orang (20,5%) dan yang menjawab Sangat Setuju 154 orang (77%).
17. Pada pernyataan Y.17 “Bank Syariah konsisten melayani kebutuhan nasabah” yang menjawab Kurang Setuju 5 orang (2,5%), yang menjawab Setuju 41 orang (20,5%) dan yang menjawab Sangat Setuju 154 orang (77%).

18. Pada pernyataan Y.18 “Bank syariah cepat tanggap menyelesaikan keluhan dari nasabah” yang menjawab Sangat Tidak Setuju 1 orang (0,5%), yang menjawab Kurang Setuju 4 orang (2%), yang menjawab Setuju 51 orang (25,5%) dan yang menjawab Sangat Setuju 144 orang (72%).
19. Pada pernyataan Y.19 “Bank Syariah melayani nasabah sesuai dengan ketentuan” yang menjawab Kurang Setuju 6 orang (3%), yang menjawab Setuju 48 orang (24%) dan yang menjawab Sangat Setuju 146 orang (73%).
20. Pada pernyataan Y.20 “Bank Syariah mengutamakan pelayanan kepada nasabah” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 2 orang (1%), yang menjawab Kurang Setuju 9 orang (4,5%), yang menjawab Setuju 49 orang (24,5%) dan yang menjawab Sangat Setuju 140 orang (70%).
21. Pada pernyataan Y.21 “Tata ruang yang nyaman mempengaruhi kualitas bank Syariah” yang menjawab Kurang Setuju 9 orang (4,5%), yang menjawab Setuju 31 orang (15,5%) dan yang menjawab Sangat Setuju 160 orang (80%).
22. Pada pernyataan Y.22 “Tata ruang di bank Syariah memberikan kenyamanan bagi nasabah” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 3 orang (1,5%), yang menjawab Kurang Setuju 6 orang (3%), yang menjawab Setuju 44 orang (22%) dan yang menjawab Sangat Setuju 147 orang (73,5%).
23. Pada pernyataan Y.23 “Tata ruang di bank Syariah konsisten menjaga kebersihan kantornya” yang menjawab Kurang Setuju 4 orang (2%), yang menjawab Setuju 41 orang (20,5%) dan yang menjawab Sangat Setuju 155 orang (77,5%).
24. Pada pernyataan Y.24 “Nasabah dapat merasakan kualitas terhadap produk yang ditawarkan bank Syariah” yang menjawab Kurang Setuju 7 orang (3,5%), yang menjawab Setuju 49 orang (24,5%) dan yang menjawab Sangat Setuju 144 orang (72%).

25. Pada pernyataan Y.25 “Saya tetap bertransaksi di bank Syariah” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 1 orang (0,5%), yang menjawab Kurang Setuju 3 orang (1,5%), yang menjawab Setuju 37 orang (18,5%) dan yang menjawab Sangat Setuju 156 orang (78%).
26. Pada pernyataan Y.26 “Saya mengutamakan bertransaksi di bank Syariah” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 1 orang (0,5%), yang menjawab Kurang Setuju 3 orang (1,5%), yang menjawab Setuju 40 orang (20%) dan yang menjawab Sangat Setuju 156 orang (78%).
27. Pada pernyataan Y.27 “Kepercayaan pada bank Syariah tinggi” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 2 orang (1%), yang menjawab Kurang Setuju 1 orang (0,5%), yang menjawab Setuju 38 orang (19%) dan yang menjawab Sangat Setuju 159 orang (79,5%).
28. Pada pernyataan Y.28 “Bank Syariah dapat bertahan dalam jangka waktu yang Panjang di dunia industry keuangan Syariah” yang menjawab Kurang Setuju 5 orang (2,5%), yang menjawab Setuju 40 orang (20%) dan yang menjawab Sangat Setuju 155 orang (77,5%).

D. Analisa Data

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji kesesuaian dan ketepatan instrument penelitian. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebar kepada responden yaitu nasabah PT. Bank Sumut Syariah KC. Brigjen Katamsa dan Bank Muamalat. Sampel responden pada penelitian ini untuk uji validitas berjumlah 200 responden ($N=200$), dan $df = 200 - 2 = 198$, pada signifikansi 5% maka nilai r_{tabel} sebesar 0,139. Pengolahan data dilakukan dengan *Software SPSS Statistic*.

a. Uji Validitas

Dari pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh hasil untuk variabel Diferensiasi Produk (X1) sebagai berikut:

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Diferensiasi Produk (X₁)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel 5% (198)}	Kriteria
1	0,351	0,139	Valid
2	0,419	0,139	Valid
3	0,445	0,139	Valid
4	0,378	0,139	Valid
5	0,383	0,139	Valid
6	0,442	0,139	Valid
7	0,393	0,139	Valid
8	0,337	0,139	Valid
9	0,214	0,139	Valid
10	0,428	0,139	Valid
11	0,397	0,139	Valid
12	0,486	0,139	Valid
13	0,424	0,139	Valid
14	0,307	0,139	Valid
15	0,402	0,139	Valid
16	0,382	0,139	Valid
17	0,463	0,139	Valid
18	0,302	0,139	Valid
19	0,290	0,139	Valid
20	0,390	0,139	Valid

Sumber: data diolah di SPSS oleh penulis, 2022

Dari tabel 4.9 diatas dapat dilihat bahwa dari 20 item pernyataan pada variabel Diferensiasi Produk semua item pernyataan dinyatakan valid maka akan dilakukan pengujian selanjutnya.

Selanjutnya dari pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh hasil untuk variabel Literasi (X₂) sebagai berikut:

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Literasi (X₂)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel 5% (198)}	Kriteria
1	0,515	0,139	Valid
2	0,603	0,139	Valid
3	0,534	0,139	Valid
4	0,495	0,139	Valid
5	0,605	0,139	Valid
6	0,566	0,139	Valid
7	0,437	0,139	Valid
8	0,439	0,139	Valid
9	0,548	0,139	Valid
10	0,298	0,139	Valid

Sumber: data diolah di SPSS oleh penulis, 2022

Dari tabel 4.10 diatas dapat dilihat bahwa dari 10 item pernyataan pada variabel Literasi semua item pernyataan dinyatakan valid maka akan dilakukan pengujian selanjutnya.

Selanjutnya dari pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh hasil untuk variabel Kualitas Bank Syariah (Y) sebagai berikut:

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Bank Syariah (Y)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel 5% (198)}	Kriteria
1	0,288	0,139	Valid
2	0,425	0,139	Valid
3	0,430	0,139	Valid
4	0,451	0,139	Valid
5	0,423	0,139	Valid
6	0,561	0,139	Valid
7	0,381	0,139	Valid
8	0,494	0,139	Valid
9	0,414	0,139	Valid

10	0,439	0,139	Valid
11	0,249	0,139	Valid
12	0,453	0,139	Valid
13	0,359	0,139	Valid
14	0,416	0,139	Valid
15	0,397	0,139	Valid
16	0,455	0,139	Valid
17	0,505	0,139	Valid
18	0,475	0,139	Valid
19	0,521	0,139	Valid
20	0,472	0,139	Valid
21	0,464	0,139	Valid
22	0,420	0,139	Valid
23	0,393	0,139	Valid
24	0,520	0,139	Valid
25	0,438	0,139	Valid
26	0,417	0,139	Valid
27	0,357	0,139	Valid
28	0,356	0,139	Valid

Sumber: data diolah di SPSS oleh penulis, 2022

Dari tabel 4.11 diatas dapat dilihat bahwa dari 28 item pernyataan pada variabel Kualitas Bank Syariah semua item pernyataan dinyatakan valid maka akan dilakukan pengujian selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari sebuah variabel. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengukur reliabilitas digunakan uji statistic *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* >0,60. Hasil lengkap untuk uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.12 berikut:

Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Diferensiasi Produk	,691	Reliabel
Literasi	,642	Reliabel
Kualitas Bank Syariah	,830	Reliabel

Sumber: data diolah di SPSS oleh penulis, 2022

Berdasarkan table 4.12 diatas dapat diketahui bahwa nilai Cronbach Alpha dari seluruh variabel $> 0,60$, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang berdistribusi secara normal. Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov – Smirnov* (K – S).

Hasil uji normalitas dengan menggunakan metode *Kolmogorov – smirnov* (K – S) pada taraf signifikan 0,05. Hasil lengkap uji normalitas dapat dilihat pada table 4.13 berikut:

Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		200
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.18273101

Most Extreme Differences	Absolute		.056
	Positive		.040
	Negative		-.056
Test Statistic			.056
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		.120
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.112
		Upper Bound	.129

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.
- e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 1535910591.

Sumber: data diolah di SPSS oleh penulis, 2022

Dari tabel 4.13 diatas dapat dilihat bahwa nilai Asymp.Sig. (2-tailed) adalah 0,200 dimana nilai tersebut $> \alpha = 0,05$. dengan begitu dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolineritas adalah pengujian untuk mengetahui ada atau tidak korelasi yang signifikan antara variabel – variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Uji ini diperlukan untuk mengetahui adanya kemiripan antara variabel bebas dengan variabel lain dalam suatu model. Kemiripan antar variabel dalam suatu model dapat menyebabkan adanya kolerasi yang kuat antar variabel bebas dengan variabel lainnya.

Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 4.14 dibawah ini:

Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Colinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Diferensiasi Produk (X1)	,857	1.166
Literasi (X2)	,857	1.166

a. Dependent Variable : Kualitas Bank Syariah

Sumber: data diolah di SPSS oleh penulis, 2022

Jika dilihat dari tabel 4.14 maka dapat disimpulkan bahwa nilai Tolerance pada variabel Diferensiasi Produk dan Literasi adalah 0,857 yang artinya < 1 , Selanjutnya pada nilai Variance Inflation Factor (VIF) pada variabel Diferensiasi Produk dan Literasi adalah 1,166 yang artinya $>$ dari 1 berdasarkan hasil tersebut maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Tabel

4.15		Coefficients ^a		
Hasil Uji Heteroskedastisitas	Model	Sig.	Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
	1 (Constant)	<,001		
	X.1	.084	.857	1.166
	X.2	.057	.857	1.166

a. Dependent Variable: ABS_RESIDUAL

Sumber: data diolah di SPSS oleh penulis, 2022

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai Sig. pada variabel Diferensiasi Produk adalah 0,084 yang artinya nilai Sig. $0,084 > 0,05$ dapat dinyatakan bebas heteroskedastisitas, begitu juga pada variabel Literasi dengan nilai Sig. $0,57 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi Pengaruh Diferensiasi Produk dan Literasi Terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga uji asumsi klasik heteroskedastisitas dapat terpenuhi. Dalam hal ini dapat dilanjutkan pada tahap uji regresi linear berganda.

d. Uji Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan regresi linear berganda untuk pembuktian hipotesis penelitian. Analisis ini menggunakan input berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner. Hasil pengolahan data dengan menggunakan Software SPSS sebagai berikut:

Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	47.991	7.034		6.823	<,001
	X.1	.703	.078	.527	8.961	<,001
	X.2	.411	.108	.224	3.804	<,001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data diolah di SPSS oleh penulis, 2022

Dari perhitungan menggunakan SPSS maka didapat hasil sebagai berikut:

$$a = 47,991$$

$$b_1 = 0,703$$

$$b_2 = 0,411$$

Berdasarkan data tabel 4.16 dimana analisis regresi diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 47,991 + 0,703(X_1) + 0,411(X_2)$$

Model persamaan regresi berganda tersebut:

1. Nilai konstanta sebesar 47,991 berarti jika variabel Diferensiasi Produk (X_1) dan Literasi (X_2) dalam konstanta atau tidak mengalami perubahan sama dengan nol, maka Kualitas Bank Syariah (Y) akan bernilai sebesar 47,991 satu satuan.
2. Nilai koefisien regresi $X_1 = 0,703$ menunjukkan apabila Diferensiasi Produk mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan meningkatnya Kualitas Bank Syariah sebesar 0,703 satu satuan.
3. Nilai koefisien regresi $X_2 = 0,411$ menunjukkan apabila Literasi mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan meningkatnya Kualitas Bank Syariah sebesar 0,411 satu satuan.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Determinan (R^2)

Koefisien determinan ini digunakan untuk mengetahui seberapa besarnya persentase hubungan variabel independent terhadap dependen. Besarnya persentase berpengaruh pada semua variabel independent terhadap nilai variabel dependen dapat diketahui dari besarnya koefisien determinasi R^2 persamaan regresi. Angka koefisien determinan dilihat dari hasil perhitungan SPSS sebagai berikut:

Tabel 4.17 Hasil Uji Determinasi**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.801 ^a	.528	.517	5.20897

a. Predictors: (Constant), X.2, X.1

Sumber: data diolah di SPSS oleh penulis, 2022

Dilihat dari tabel 4.17 dapat diperoleh koefisien determinasi *Adjusted R Square* sebesar 0,517 atau 51,7% artinya variabel Kualitas Bank Syariah dapat dijelaskan oleh variabel Diferensiasi Produk dan Literasi sebesar 51,7%, sedangkan sisanya sebesar 48,3% dapat dijelaskan dari variabel lain diluar variabel penelitian.

b. Uji Parsial (Uji t)

Pada dasarnya uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independent secara parsial dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dasar kualitas bank syariah dengan menggunakan angka probabilitas signifikan hasil pengolahan data menggunakan *Software SPSS Statistics* dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial (Uji t)**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1					

(Constant)	47.991	7.034		6.823	<,001
X.1	.703	.078	.527	8.961	<,001
X.2	.411	.108	.224	3.804	<,001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data diolah di SPSS oleh penulis, 2022

Berdasarkan tabel 4.18 hasil uji parsial dapat diketahui dengan melihat output SPSS hasil *Coefficients* pada nilai sig. yang apabila nilai sig. < 0,05 (5%) maka variabel independen dapat dikatakan berpengaruh signifikan terhadap dependen. Juga dapat dilihat berdasarkan perbandingan t hitung dengan t tabel, dapat dikatakan berpengaruh apabila nilai t hitung > t tabel.

Diketahui t tabel sebesar 1,97 yang diperoleh dari t tabel $df = n - k - 1$ ($200 - 2 - 1 = 197$) dan alpha ($0,05/2 = 0,025$). Berikut pembahasan uji parsial antara Diferensiasi Produk dan Literasi terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan, yaitu:

- a. Pengaruh Diferensiasi Produk (X_1) Terhadap Kualitas Bank Syariah (Y)

Hipotesis:

H_{01} : Bahwa Diferensiasi Produk (X_1) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan.

H_{a1} : Bahwa Diferensiasi Produk (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan.

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel Diferensiasi Produk diperoleh $t_{hitung} (8,961) > t_{tabel} (1,97)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$ maka H_{a1} diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Diferensiasi Produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan.

b. Pengaruh Literasi (X_2) Terhadap Kualitas Bank Syariah (Y) Hipotesis:

H_{02} : Bahwa Literasi (X_2) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan.

H_{a2} : Bahwa Literasi (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan.

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel Diferensiasi Produk diperoleh $t_{hitung} (3,804) > t_{tabel} (1,97)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$ maka H_{a2} diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Literasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan.

c. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan digunakan untuk mengetahui Pengaruh Diferensiasi Produk dan Literasi terhadap Kualitas Bank Syariah secara Bersama – sama. Dengan kriteria uji tabel F, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima H_0 ditolak artinya signifikan begitu juga sebaliknya jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_a ditolak H_0 diterima artinya tidak signifikan. Adapun uji pada nilai sig. apabila nilai sig. $< 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak artinya signifikan dan jika nilai sig. $> 0,05$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima artinya tidak signifikan. Adapun hipotesisnya adalah sebagai berikut:

H_0 : Diferensiasi Produk dan Literasi tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan.

H_a : Diferensiasi Produk dan Literasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan.

Berikut diperoleh output ANOVA dengan pengujian SPSS Statistics pada tabel 4.19 di bawah ini:

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3814.141	2	1907.070	70.285	<,001 ^b
	Residual	5345.279	197	27.133		
	Total	9159.420	199			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X.2, X.1

Sumber: data diolah di SPSS oleh penulis, 2022

Tabel 4.19 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Berdasarkan tabel 4.19 hasil uji ANOVA atau F test didapat nilai F_{hitung} (70,285) > F_{tabel} (3,04) dengan tingkat signifikan 0,001. Karena probabilitasnya signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan Diferensiasi Produk dan Literasi secara Bersama – sama terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan.

E. Interpretasi Hasil Analisa Data

Dari penelitian ini terlihat bahwa variabel Diferensiasi Produk dan Literasi memiliki koefisien b yang positif, artinya Diferensiasi Produk dan Literasi mempunyai pengaruh terhadap variabel Y. untuk penjelasan lebih rinci hasil analisis dan pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Diferensiasi Produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan yang ditunjukkan dengan t_{hitung} (8,961) > t_{tabel} (1,97) dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$.

Maka kesimpulan yang dapat diambil adalah H_0 ditolak dan H_{a1} diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Diferensiasi Produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan.

Penelitian dengan variabel Diferensiasi Produk pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu penelitian dari (Fatoni, 2016) “Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Dago” yang mana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa diferensiasi produk berpengaruh secara signifikan atas kepuasan nasabah. Begitu juga pada penelitian (Muhtadi, 2020) “Pengaruh Diferensiasi Produk dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Masyarakat Menabung di Perbankan Syariah dengan Kepercayaan Sebagai Intervening” dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa indikator diferensiasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan dan keputusan menabung di bank syariah.

Berdasarkan hal tersebut dimana hasil penelitian penulis dan didukung oleh hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa variabel diferensiasi produk memiliki pengaruh terhadap kualitas bank syariah. Hal ini tentu berbanding lurus dengan pernyataan pada road map ojk tahun 2020 – 2025 di point ke empat yang menyatakan bahwa perlu adanya perbaikan pada keragaman produk sebagai langkah untuk pengembangan perbankan syariah di Indonesia. Seperti yang dikatakan oleh bapak Heru Kristiyana selaku kepala eksekutif pengawas perbankan OJK yang menyatakan bahwa “Diferensiasi produk yang bervariasi namun tidak meninggalkan prinsip syariah akan mendorong pertumbuhan bank syariah”. Tentu hal ini perlu menjadi pertimbangan oleh perbankan syariah untuk dapat meningkatkan diferensiasi produk sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas bank syariah.

2. Pengaruh Literasi terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Literasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan yang ditunjukkan dengan $t_{hitung} (3,804) > t_{tabel} (1,97)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$ maka H_{a2} diterima dan H_0 ditolak.

Penelitian pada variabel literasi ini juga pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu penelitian oleh (Ruwaidah, 2020) “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Shariah Governance Terhadap Keputusan Mahasiswa dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah” yang menyatakan bahwa literasi keuangan syariah berpengaruh secara signifikan.

Berdasarkan hasil penelitian penulis dan didukung oleh penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa literasi mempengaruhi kualitas bank syariah. Literasi keuangan syariah merupakan pemahaman nasabah akan produk dan layanan pada perbankan syariah. Literasi juga menjadi point penting pada road map OJK tahun 2020 – 2025 yang terdapat pada point ke enam, yakni meningkatkan literasi masyarakat. Hal ini tentu menjadi tugas bank syariah untuk mengadakan program yang dilakukan secara masif sebagai upaya dalam meningkatkan literasi masyarakat agar lebih memahami dan mengenal perbankan syariah. Jika masyarakat paham dan kenal dengan baik akan perbankan syariah, tentu ini akan menjadi sebuah pertimbangan masyarakat untuk bertransaksi dan menggunakan produk – produk yang ada pada bank syariah. Semakin banyak masyarakat yang bertransaksi dan menggunakan produk – produk bank syariah, tentunya akan meningkatkan kualitas bank syariah.

3. Pengaruh Diferensiasi Produk dan Literasi terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Diferensiasi Produk dan Literasi secara simultan menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan secara bersama – sama terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan yang ditunjukkan dengan $F_{hitung} (70,285) > F_{tabel} (3,04)$ dengan tingkat signifikan 0,001. Karena probabilitasnya signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Berdasarkan hasil penelitian ini variabel diferensiasi produk dan literasi secara bersamaan berpengaruh terhadap kualitas perbankan syariah, artinya jika bank syariah memiliki diferensiasi produk dimana produk pada bank syariah terdapat ciri khas yang diminati oleh masyarakat, maka masyarakat akan tertarik untuk mendalami produk lainnya pada bank syariah sehingga meningkatnya literasi akan pemahaman masyarakat terhadap bank syariah. Meningkatnya literasi dan pemahaman masyarakat akan bank syariah juga akan meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan produk – produk di bank syariah, meningkatnya penggunaan produk pada bank syariah akan mempengaruhi kualitas pada bank syariah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Diferensiasi Produk (X_1) sebagai variabel independent berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Bank Syariah (Y) sebagai variabel dependen. Artinya semakin meningkat Diferensiasi Produk pada Bank Syariah maka akan semakin meningkat Kualitas Bank Syariah. Hal ini terbukti dari nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$.
2. Literasi (X_2) sebagai variabel independent berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Bank Syariah (Y) sebagai variabel dependen. Artinya semakin tinggi Literasi maka akan semakin meningkat Kualitas Bank Syariah. Hal ini terbukti dari nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$.
3. Diferensiasi Produk (X_1) dan Literasi (X_2) secara simultan menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan secara bersama – sama terhadap Kualitas Bank Syariah (Y). Hal tersebut menjadi pertimbangan agar faktor – faktor tersebut mampu untuk lebih meningkatkan Kualitas Bank Syariah di Kota Medan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka ada beberapa saran yang akan penulis sampaikan yakni sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada bank syariah agar memiliki Diferensiasi Produk sebagai ciri khas dari bank syariah dengan manfaat yang jauh lebih baik. Dimana ini juga menjadi salah satu point yang ada pada Road Map OJK yakni Pengembangan Perbankan Syariah tahun 2020 – 2025 di point ke 4 yaitu memperbaiki kualitas layanan dan keragaman produk.

2. Selanjutnya diharapkan kepada bank syariah untuk dapat memberikan pengetahuan serta pemahaman terhadap produk dan layanannya kepada para nasabah agar penggunaan produk dan layanan jasa keuangan syariah oleh masyarakat dapat berbanding lurus dengan pengetahuan serta pemahaman masyarakat terhadap produk dan layanan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2007) *Metode Penelitian*. II. Pustaka Pelajar.
- Budiaji, W. (2015) 'Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert (The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale)', *Ilmu Pertanian dan Perikanan*, 2(2), pp. 127–133.
- Edward, J. B. (2001) *Manajemen Biaya: Dengan Tekanan Strategik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Eliza, A. (2019) 'Literasi Keuangan Islam dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya (Studi Pada Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung)', *Africa's potential for the ecological intensification of agriculture*, 16(1), pp. 17–28.
- Fatoni, A. M. (2016) *Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Dago*. Universitas Islam Bandung.
- Garvin, D. A. (1987) 'Competing on the Eight Dimensions of Quality', *Harvard Business Review Home*.
- Handida, R. D. and Sholeh, M. (2019) 'Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Kualitas Layanan, Dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah Di Daerah Istimewa Yogyakarta', *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, 15(2), pp. 84–90. doi: 10.21831/jep.v15i2.23743.
- Hariani MD, P. P., Rahmayati, R. and Mujiatun, S. (2020) 'Model Bisnis Islamic Financial Technology Produk Bank Syariah di Kota Medan', *Al-Mashrafiyah: Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Perbankan Syariah*, 4(2), p. 69. doi: 10.24252/al-mashrafiyah.v4i2.15545.
- Ismail (2011) *Perbankan Syariah*. Pertama. Jakarta: Prenadamedia Group.

- Kevin, Lane Keller, et al (2018) *Manajemen Pemasaran*. 12th edn. Sleman: PT Indeks. Available at: http://slims.unjaya.ac.id//index.php?p=show_detail&id=5588.
- Khasanah, U. and Muamar, A. (2020) 'Differences and Level of Understanding of the Products , and the', 6(1), pp. 15–22.
- Kusnandar, V. B. (2021) *Sebanyak 66,3% Penduduk Sumatera Utara Beragama Islam*, *databoks*. Available at: [https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/09/08/sebanyak-663-penduduk-sumatera-utara-beragama-islam#:~:text=Jumlah Penduduk Sumatera Utara Menurut Agama \(30 Jun 2021\)&text=Dari jumlah tersebut%2C sebanyak 10,di Sumatera Utara beragama Katolik. \(Accessed: 23 January 2022\)](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/09/08/sebanyak-663-penduduk-sumatera-utara-beragama-islam#:~:text=Jumlah Penduduk Sumatera Utara Menurut Agama (30 Jun 2021)&text=Dari jumlah tersebut%2C sebanyak 10,di Sumatera Utara beragama Katolik. (Accessed: 23 January 2022)).
- Madura, J. (2017) *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers. Available at: http://ucs.sulselib.net//index.php?p=show_detail&id=53515.
- Muamalat, B. (2016) *Sejarah Bank Muamalat, PT Bank Muamalat Tbk*. Available at: <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> (Accessed: 2 April 2022).
- Muhtadi, A. (2020) *Pengaruh Diferensiasi Produk Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Masyarakat Menabung Di Perbankan Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening*. IAIN Salatiga. Available at: <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/id/eprint/10320>.
- Nuraini, P. (2020) 'COSTING:Journal of Economic, Business and Accounting', 2507(February), pp. 1–9.
- Octavia, R. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung', *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), pp. 35–39. doi: 10.9744/pemasaran.13.1.35-39.
- OJK (2014) *Literasi Keuangan, Otoritas Jasa Keuangan (OJK)*. Available at: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/Pages/literasi-keuangan.aspx> (Accessed: 23 January 2022).

- Philip, K. (1997) *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Edisi Baha. Jakarta: Salemba Empat.
- Pradesyah, R. (2017) ‘Analisis Pengaruh Non Performing Loan, Dana Pihak Ketiga, Terhadap Pembiayaan Akad Mudharabah di Bank Syariah’, *Intiqad: Jurnal Agama dan Pendidikan Islam*, 9(1), pp. 93–111. doi: 10.30596/intiqad.v9i1.1085.
- Pratama, R. H. and Djastuti, I. (2015) ‘ANALISIS PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA PERBANKAN SYARIAH (STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH MANDIRI KOTA SEMARANG)’, 1(1), pp. 90–99. Available at: <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/smo%0AANALISIS>.
- Priyanto, D. (2011) *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat*. Yogyakarta: Medikom.
- Ruwaidah, S. H. (2020) ‘Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Shariah Governance Terhadap Keputusan Mahasiswa dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah’, *Muhasabatuna*, Vol 20 No.
- Sahetapy, J. P. (2013) ‘diferensiasi produk sebesar 2,770 dan nilai T’, *Emba*, 1(3), pp. 411–420.
- Setiawan, R. (2015) ‘Literasi Keuangan Islam (Suatu Telaah Literatur)’, *Ekonomi dan Bisnis*, pp. 1–14.
- Sihotang, M. K., Hasanah, U. and Nasution, R. (2021) ‘Penguatan Pemahaman Keuangan Syariah Bagi Guru Dan Siswa Madrasah Aliyah’, *MONSU’ANI TANO Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), p. 160. doi: 10.32529/tano.v4i2.1070.
- Sujarweni, W. (2015) *Metode Penelitian - Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.
- Sukmajati, A. (2019) ‘Kajian dan Aplikasi Strategi Pengembangan Daya Saing Perbankan Syariah Berbasis Integrasi Model 4P dan Five Forces’, *Jurnal Education and Economics (JEE)*, Vol.02, No.

- Suliyanto (2017) 'Pelatihan Metode Pelatihan Kuantitatif', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 5(2), pp. 223–232.
- Suryani, S. (2014) 'Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di Bank Syariah (Studi Pada PT Bank Muamalat Indonesia)', *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 6(2), pp. 239–250. doi: 10.15408/aiq.v6i2.1233.
- Uly, Y. A. (2020) *OJK: Perbankan Syariah Perlu Lakukan Diferensiasi Bisnis*, *Kompas.com*. Available at: <https://money.kompas.com/read/2020/10/09/063300426/ojk--perbankan-syariah-perlu-lakukan-diferensiasi-bisnis> (Accessed: 23 January 2022).
- Vincent, G. (1997) *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yulianto, A. (2018) 'Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Penggunaan Produk atau Layanan Lembaga Keuangan Syariah'.

LAMPIRAN

KUISIONER PENELITIAN

A. PENGANTAR

Dengan tidak mengurangi rasa hormat kepada Bapak/Ibu Saudara/I, untuk melengkapi skripsi saya dalam rangka menyelesaikan Studi Strata I (S1) Pada Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU). Penelitian ini membahas tentang *“Pengaruh Diferensiasi Produk dan Literasi Terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan”*.

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/I agar dapat meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi kuisioner ini. Data kuisioner ini nantinya akan digunakan sebagai data dalam pengolahan data skripsi saya. Demikian kata pengantar ini saya sampaikan, atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/I saya ucapkan terimakasih.

B. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pendidikan Terakhir :

Jenis Usaha/Profesi :

C. DAFTAR PERTANYAAN

Berilah tanda ceklis (✓) pada pilihan yang tersedia untuk jawaban Anda. Setiap pernyataan dari kuisioner tersebut memiliki 5 (lima) jawaban dengan ketrangan sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju (5)

S : Setuju (4)

KS : Kurang Setuju (3)

TS : Tidak Setuju (2)

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

Ket : Angka 1-5 adalah poin atau skor

D. VARIABEL X1 (Diferensiasi Produk)

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Important (Penting)						
1.	Saya memahami produk – produk di bank Syariah					
2.	Saya mengetahui produk – produk pada bank syariah					
3.	Saya mengutamakan produk – produk yang ada di bank syariah					
Distinctive (Berbeda)						
4.	Saya memahami perbedaan produk bank syariah					
5.	Diferensiasi produk mempengaruhi kualitas di bank syariah					
6.	Saya melihat produk bank Syariah memiliki kualitas yang baik					
Superior (Unggul)						
7.	Produk – produk di bank Syariah memberikan keunggulan dibandingkan dengan perbankan konvensional					
8.	Keunggulan produk mempengaruhi kualitas bank syariah					
9.	Bank Syariah perlu meningkatkan keunggulan produknya					
Communicable (Dapat Dilanjutkan)						
10.	Produk yang ada di bank Syariah dapat digunakan dalam jangka panjang					
11.	Produk – produk bank syariah yang bersifat jangka Panjang dapat meningkatkan kualitas di bank syariah					
12.	Keberlanjutan produk – produk bank Syariah menentukan kualitas layanan di bank syariah					
Pre-emptive (Sulit Ditiru)						
13.	Produk – produk bank Syariah tidak mudah di tiru					
14.	Produk – produk bank Syariah yang tidak mudah di tiru dapat meningkatkan kualitas bank syariah					
15.	Produk – produk di bank Syariah memiliki ciri khas tersendiri					

Affordable (Terjangkau)					
16.	Produk – produk yang di tawarkan bank Syariah memberikan tingkat margin/kuntungan sesuai dengan yang diharapkan nasabah				
17.	Produk – produk di bank Syariah dapat menjangkau setiap nasabah				
Profitable (Menguntungkan)					
18.	Saya bertransaksi di bank syariah karena memberikan keuntungan				
19.	Produk – produk dana pihak ketiga (tabungan, deposito, giro) yang di tawarkan bank Syariah memberikan tingkat bonus/bagi hasil yang menguntungkan				
20.	Produk – produk pembiayaan yang di tawarkan bank Syariah memberikan bagi hasil yang menguntungkan				

E. VARIABEL X2 (Literasi)

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Pengetahuan						
1.	Saya mengetahui produk – produk bank Syariah dengan jelas					
2.	Saya memahami produk – produk di bank Syariah sesuai dengan manfaat produk					
Pekerjaan						
3.	Saya memahami produk – produk bank Syariah walaupun bukan berada di lingkungan perbankan					
4.	Di lingkungan pekerjaan saya di sosialisasikan produk – produk bank syariah					
Pendapatan						
5.	Pendapatan saya meningkat dengan adanya transaksi dengan bank syariah					
6.	Pendapatan saya lebih terbantu dengan bermitra dengan bank syariah					
Tingkat Pendidikan						
7.	Saya memahami bank syariah					

12.	Produk – produk di bank syariah lengkap					
13.	Produk – produk di bank Syariah menggambarkan kualitas yang baik bagi para nasabah					
Service (Pelayanan)						
14.	Bank syariah perlu memperhatikan kecepatan, kesopanan, kompetensi dan kualitas layanan					
15.	Bank syariah memiliki pelayanan yang baik dan nyaman					
16.	Bank syariah memperhatikan segala aspek pelayanan kepada nasabah					
17.	Bank syariah konsisten melayani kebutuhan nasabah					
18.	Bank syariah cepat tanggap menyelesaikan keluhan – keluhan dari nasabah					
19.	Bank syariah melayani nasabah sesuai ketentuan					
20.	Bank syariah mengutamakan pelayanan kepada nasabah					
Aesthetics (Keindahan)						
21.	Tata ruang yang nyaman mempengaruhi kualitas bank syariah					
22.	Tata ruang di bank Syariah memberikan kenyamanan bagi nasabah					
23.	Tata ruang di bank Syariah konsisten menjaga kebersihan kantornya					
Perceived Quality (Kualitas Yang dapat Dirasakan)						
24.	Nasabah dapat merasakan kualitas terhadap produk yang ditawarkan bank syariah					
25.	Saya tetap bertransaksi di bank syariah					
26.	Saya mengutamakan bertransaksi di bank syariah					
27.	Kepercayaan pada bank Syariah tinggi					
28.	Bank Syariah dapat bertahan dalam jangka waktu yang Panjang di dunia industri keuangan syariah					

R182	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	94
R183	5	5	3	3	4	5	4	4	5	5	5	3	3	5	4	2	3	4	4	4	80
R184	5	3	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	88	
R185	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	89	
R186	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	93	
R187	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	90	
R188	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	86	
R189	3	5	5	3	4	4	4	4	5	3	5	5	3	5	4	5	5	5	5	87	
R190	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	95	
R191	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	3	4	92	
R192	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	5	87	
R193	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	90	
R194	5	4	3	3	3	5	3	5	3	3	4	4	5	5	4	3	5	5	5	82	
R195	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	91	
R196	5	4	3	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	3	5	86	
R197	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	97	
R198	4	3	5	4	4	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	4	84	
R199	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	97	
R200	5	5	5	5	3	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	92	

No	Literasi (X2)										Total X2
R1	4	4	5	1	3	5	5	4	5	5	41
R2	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	44
R3	4	4	4	1	3	4	5	5	3	5	38
R4	5	5	5	2	5	5	2	5	1	5	40
R5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48
R6	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	47
R7	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48
R8	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	46
R9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R10	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
R11	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
R12	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
R13	5	4	5	1	4	5	4	4	4	4	40
R14	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	45
R15	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	44
R16	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	37
R17	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	39
R18	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	43
R19	5	5	5	1	4	4	3	5	5	5	42
R20	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	46
R21	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
R22	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	48
R23	3	4	5	3	3	5	5	5	5	5	43
R24	5	5	5	2	4	5	5	5	4	4	44

R25	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	44
R26	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
R27	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
R28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R30	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	47
R31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R32	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
R33	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	42
R34	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
R35	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	45
R36	4	4	5	2	3	3	4	4	5	5	39
R37	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	44
R38	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	42
R39	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	47
R40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R41	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	39
R42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
R44	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	42
R45	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	47
R46	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	47
R47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R48	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	45
R49	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48
R50	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	46
R51	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48
R52	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	46
R53	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	45
R54	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	45
R55	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	46
R56	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42
R57	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42
R58	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	45
R59	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	43
R60	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	45
R61	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	45
R62	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
R63	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	39
R64	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	45
R65	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	45
R66	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48
R67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
R68	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	46
R69	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
R70	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	45

R71	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	47
R72	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
R73	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
R74	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	47
R75	4	5	5	1	4	5	5	4	5	5	43
R76	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	46
R77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R79	5	3	3	5	5	4	4	4	4	3	40
R80	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
R81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R82	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	44
R83	2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	43
R84	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	47
R85	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
R86	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43
R87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R88	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	46
R89	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
R90	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48
R91	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	44
R92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R94	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
R95	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	47
R96	5	5	4	1	5	5	4	4	4	5	42
R97	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
R98	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
R99	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
R100	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
R101	5	5	5	2	4	5	5	4	5	5	45
R102	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
R103	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	46
R104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R105	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
R106	5	5	5	5	3	4	2	5	5	2	41
R107	5	5	5	3	4	4	4	5	3	5	43
R108	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	47
R109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R110	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
R111	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
R112	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	47
R113	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	47
R114	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
R115	5	5	5	3	4	3	4	4	5	5	43
R116	3	3	4	3	3	3	4	5	4	5	37

R117	5	3	2	5	4	5	3	3	3	3	36
R118	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
R119	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	37
R120	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	43
R121	3	4	3	3	4	5	4	5	3	5	39
R122	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	44
R123	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	47
R124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R130	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	44
R131	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	43
R132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R135	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	46
R136	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R138	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	47
R139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R140	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
R141	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	47
R142	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	42
R143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	46
R144	5	5	5	1	4	4	4	4	5	5	42
R145	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	45
R146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	38
R147	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	40
R148	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	47
R149	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48
R150	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R151	5	5	5	1	5	3	5	5	5	3	42
R152	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R153	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R154	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	41
R155	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
R156	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	46
R157	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R158	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
R159	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	47
R160	5	5	5	3	4	4	5	5	2	5	43
R161	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48
R162	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	44

R163	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	47
R164	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	44
R165	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	45
R166	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
R167	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	47
R168	4	5	4	4	4	3	3	5	2	5	39
R169	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	47
R170	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	47
R171	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	46
R172	5	4	5	5	4	3	5	5	2	5	43
R173	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R174	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	46
R175	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	45
R176	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	44
R177	5	4	4	1	4	2	4	3	3	5	35
R178	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	46
R179	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
R180	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	43
R181	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	44
R182	5	4	4	5	3	5	3	5	5	5	44
R183	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	45
R184	5	4	4	5	3	5	4	3	5	5	43
R185	5	3	2	5	2	5	3	2	5	5	37
R186	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	46
R187	5	5	4	5	3	4	4	3	3	3	39
R188	5	4	4	5	4	2	2	3	3	5	37
R189	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
R190	2	3	5	2	4	3	3	5	5	5	37
R191	5	5	3	5	4	4	5	4	5	3	43
R192	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	44
R193	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
R194	5	5	3	1	4	5	5	5	5	5	43
R195	5	4	4	5	4	4	5	5	3	3	42
R196	5	4	5	5	4	4	5	3	4	3	42
R197	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48
R198	5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	44
R199	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	47
R200	5	5	5	2	4	3	5	2	5	4	40

No	Kualitas Bank Syariah di Kota Medan (Y)																									Total Y			
R1	4	4	5	5	5	3	4	5	2	5	5	5	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	3	4	5	4	5	4	114
R2	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	2	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	125
R3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	3	5	2	5	124
R4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	3	5	3	2	5	2	5	5	5	3	2	5	117
R5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	137
R6	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	140
R7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	137
R8	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	122
R9	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	121
R10	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	134
R11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	137
R12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135
R13	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	130
R14	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	120
R15	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	132
R16	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	120
R17	5	4	3	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	126
R18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	123
R19	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	134
R20	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	124
R21	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	137
R22	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	140
R23	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	122
R24	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	133
R25	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	122	
R26	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	137
R27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	130
R28	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	130
R29	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	136
R30	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	122
R31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	127
R32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	138
R33	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	129
R34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	138
R35	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	123
R36	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	114
R37	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	128
R38	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	127
R39	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	134	
R40	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	140
R41	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	127
R42	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	140
R43	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	137
R44	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	125

R45	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	124
R46	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	129
R47	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	127
R48	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	123
R49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	138
R50	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	128
R51	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	128
R52	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	122
R53	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	128
R54	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	125
R55	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	122
R56	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	121
R57	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	123
R58	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	133
R59	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	132
R60	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	122
R61	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	127
R62	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	124
R63	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	119
R64	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	124
R65	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	123
R66	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	138
R67	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	139
R68	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	139
R69	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	130
R70	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	119
R71	4	4	4	4	4	4	5	5	2	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	122
R72	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	127
R73	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	136
R74	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	129
R75	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	139
R76	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	125
R77	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	132
R78	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	138
R79	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	126
R80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	135
R81	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	131
R82	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	136
R83	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	137
R84	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	138
R85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	138
R86	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	118
R87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	139
R88	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	126
R89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	129
R90	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	128

R137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	5	5	135
R138	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	140
R139	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	133
R140	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	140
R141	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	139
R142	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	138
R143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	138
R144	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	140
R145	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	140
R146	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	140
R147	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	130
R148	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	140
R149	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	140
R150	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	140
R151	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	136
R152	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	140
R153	5	3	5	3	5	4	5	3	3	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	126
R154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	139
R155	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	140
R156	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	136
R157	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	137
R158	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	140
R159	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	139
R160	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	138
R161	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	128
R162	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	2	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	122
R163	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	128
R164	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	129
R165	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	138
R166	5	5	5	3	5	5	2	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	124
R167	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	134
R168	5	4	5	5	3	5	5	5	5	2	5	4	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	126
R169	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	127
R170	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	3	129
R171	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	128
R172	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	129
R173	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	133
R174	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	131
R175	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5	4	129
R176	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	125
R177	5	4	5	5	5	3	5	4	4	2	4	5	2	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	3	3	5	5	117
R178	5	4	5	3	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	126
R179	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	129
R180	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135
R181	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	120
R182	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	136

R183	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	128	
R184	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	128	
R185	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	133		
R186	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	129		
R187	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	4	1	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	116	
R188	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	132		
R189	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	135		
R190	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	130	
R191	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	3	122	
R192	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	128	
R193	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	134	
R194	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	3	5	5	2	5	1	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	122	
R195	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	2	3	5	3	5	5	4	4	5	120	
R196	5	4	4	5	5	3	2	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	126
R197	5	4	5	5	5	4	5	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	126	
R198	5	3	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	1	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	123	
R199	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	134	
R200	5	5	3	5	5	5	5	4	2	5	5	5	3	2	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	123	

Data Identitas Responden

Frequency Table

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent
Valid Laki – Laki	97	48,5
Perempuan	103	51,5
Total	200	100,0

Usia

	Frequency	Percent
Valid 21 – 30 Tahun	114	57
31 – 40 Tahun	40	20
< 21 Tahun	1	0,5
> 40 Tahun	45	22,5
Total	200	100,0

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent
Valid SMA/SMK	93	46,5
Diploma	4	2
S1	95	47,5
S2	7	3,5
S3	1	0,5
Total	200	100,0

Pekerjaan

	Frequency	Percent
Valid Wiraswasta	91	45,5
Guru	7	3,5
Perawat	3	1,5
ASN/PNS	31	15,5
Karyawan/Pegawai Swasta	46	23
Pegawai BUMD	4	2
Lain – lain	18	9
Total	200	100,0

Lembar Persetujuan Skripsi



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A, Berkeadilan, Berprestasi, Berbudaya, Berkualitas, Nasional, Berprestasi Tinggi No. 099/SK/SAN/PT/AL/07/11/2019
 Pusat Administrasi: Jalan Kapten. M. Yasin No. 1 Medan 20238 Telp: (061) 6622400 Fax: (061) 6622474, 6631003
<http://faa.umsu.ac.id> | faa@umsu.ac.id | [umsuamedan](https://www.facebook.com/umsuamedan) | [umsuamedan](https://www.instagram.com/umsuamedan) | [umsuamedan](https://www.youtube.com/umsuamedan)



Hai : Permohonan Persetujuan Judul
 Kepada :
 Yth : Dekan FAI UMSU

16 Jumadil Awal 1443 H
 20 Desember 2021 M

Di -
 Tempat



Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rivani Shilvana
 Npm : 1801270037
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Kredit Kumulatif : 3,72

Megajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Pengaruh Differensiasi Produk dan Literasi Terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan	<i>Paraf</i>	Dr. Rahmawati MET	<i>Dr. 4/1/22</i>
2	Analisis Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Masyarakat dalam Menggunakan Produk Keuangan Syariah di Kota Medan			
3	Analisis Sistem Informasi Manajemen Baznas (SIMBAZNAS) Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai			

Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih

Wassalam
 Hormat Saya,

Rivani Shilvana

(Rivani Shilvana)

Keterangan :

- Dibuat rangkap 3 setelah di ACC : 1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
 2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
 3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setujui dan tanda silang pada judul yang di tolak

Berita Acara Bimbingan Skripsi



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar dituliskan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, M.E.I
Dosen Pembimbing : Dr. Rahmayati, M.E.I

Nama Mahasiswa : Rivani Shilvana
Npm : 1801270037
Semester : VIII
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Diferensiasi Produk dan Literasi Terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
22 April 2022	- Pembahasan narasi pada Interpretasi Hasil penelitian - perbaiki kesimpulan dan saran - Analisis penelitian relevan dengan hasil penelitian	P P	
25 April 2022	ACC Skripsi	P	

Diketahui/Ditetujui
Dekan

Asses: Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Ditetujui
Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, M.E.I

Medan, 25 APRIL 2022

Pembimbing Skripsi

Dr. Rahmayati, M.E.I



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Bila menjelek surat ini agar diketahui
 Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
 Fakultas : Agama Islam
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, M.E.I
 Dosen Pembimbing : Dr. Rahmayati, M.E.I

Nama Mahasiswa : Rivani Shilvana
 Npm : 1801270037
 Semester : VIII
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Pengaruh Diferensiasi Produk dan Literasi Terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
09 Maret 2022	- Bimbingan kuisioner I		
11 Maret 2022	- Penambahan penempatan di kuisioner pada indikator : Superior, Communicable.		
11 April 2022	- Pengolahan data - Analisa data - Hasil pengujian hipotesis pada		

Medan, 25 April 2022



Diketahui/Ditetujui
 Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA


Diketahui/ Ditetujui
 Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembimbing Skripsi

Dr. Rahmayati, M.E.I

Surat Izin Riset

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH**
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
http://fai.umsu.ac.id | fai@umsu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan | umsumedan

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila memperoleh surat ini agar diutamakan sesuai dan langganannya

Nomor	: 13/IL3/UMSU-01/F/2022	08 Syaban	1442 H
Lamp	: -	11 Maret	2022 M
Hal	: Izin Riset		

Kepada Yth :
Pimpinan Bank Muamalat KC Medan Balai Kota
Jl. Balai Kota No. 04 Kec. Medan Barat
di-

Tempat

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

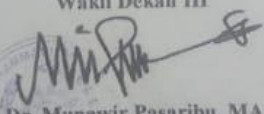
Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa guna memperoleh gelar sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada mahasiswa kami yang mengadakan penelitian/riset dan pengumpulan data dengan :

Nama : Rivani Shilvana
NPM : 1801270037
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Diferensiasi Produk dan Literasi Terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan

Demikianlah hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

A.n Dekan,
Wakil Dekan III


Dr. Munawir Pasaribu, MA
NIDN : 0116078305

CC. File



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar diabulkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/ISK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://fai.umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Nomor : 13/II.3/UMSU-01/F/2022
Lamp : -
Hal : Izin Riset

08 Syaban 1442 H
11 Maret 2022 M

Kepada Yth :
Pimpinan Bank Sumut Syariah Jl. Brigjend Katamso
Comp. Centrum No.04, 20159
di-

Tempat.

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa guna memperoleh gelar sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada mahasiswa kami yang mengadakan penelitian/riset dan pengumpulan data dengan :

Nama : Rivani Shilvana
NPM : 1801270037
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Diferensiasi Produk dan Literasi Terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan

Demikianlah hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

A.n Dekan,

Wakil Dekan III

Dr. Munawir Pasaribu, MA
NIDN : 0116078305

exp
MRS
di 17/3-22

	AGENDA	
Tgl:	17	MAR 2022
Nomor	782	UM 282

CC. File

Balasan Surat Riset



Bank Muamalat

No. 077/BMI-MDN/III/2022

Medan 29 Maret 2022 M
26 Sya'ban 1443 H

Kepada Yth.
Bapak Dr. Munawir Pasaribu, MA
Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di - Medan

Perihal : Jawaban Atas Permohonan Izin melakukan Riset

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Aaamiin

Sehubungan dengan surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) dengan nomor 13/II.3/UMSU-01/F/2022 tanggal 18 Februari 2022 perihal izin riset untuk mahasiswa di Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Balai Kota maka dengan ini kami sampaikan bahwa:

Nama : Rivani Shilvana
NPM : 1801270037
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Diferensiasi Produk dan Literasi Terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan

Diberikan izin melakukan riset di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Medan Balai Kota selama bulan April 2022.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
Cabang Medan Balai Kota


Wehid Fitriani
Branch Manager


Bank Muamalat
Kantor Cabang Medan Balai Kota


Meidya Sari
Branch Operation Service Manager

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk
Cabang Medan
Jl. Balai Kota No. 10 D-E
Medan 20111 - Indonesia

T + (62-61) 453 5353

F + (62-61) 453 5252

www.muamalatbank.com

KANTOR CABANG SYARIAH :

MEDAN

KANTOR PUSAT

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 415 5100 - 451 5100
Facsimile : (061) 414 2937 - 451 2652

Medan, 21 Maret 2022

No : 172 /KCSy01-Ops/L/2022
Lamp. :-

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di -
Tempat

Hal : Izin Riset

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 13/II.3/UMSU-01/F/2022 tanggal 11 Februari 2022 perihal Permohonan Riset, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut:

1. Permohonan Izin Riset Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang akan dilaksanakan di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan, adapun data Mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Rivani Shilvana
NIM : 1801270037
Judul : Pengaruh Diferensiasi Produk dan Literasi Terhadap Kualitas Bank Syariah di Kota Medan

2. Permohonan tersebut telah Disetujui untuk melaksanakan riset di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. Selama melaksanakan Riset, Mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan dan menjaga rahasia bank.
3. Selesai melaksanakan Riset, Mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan menyerahkan 1 (satu) Eksemplar laporan kepada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.

Demikian disampaikan, atas penerimaannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PT. Bank Sumut
Kantor Cabang Syariah Medan
Plt. Pemimpin Operasional Cabang

ISMAIL MARTUA RITONGA

NPP.1173.210978.110804

Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Rivani Shilvana
Tempat & Tanggal Lahir : Medan, 04 April 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status : Mahasiswa
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Jl. Baut No. 23 Tanah 600 Medan Marelan
No. Hp : 089617879385



Nama Orang Tua

Ayah : Usnaidi
Ibu : Martini Yuliani
Alamat : Jl. Baut No. 23 Tanah 600 Medan Marelan

Pendidikan Formal

Tahun 2006 – 2012 : SDN 066435
Tahun 2012 – 2015 : MTs PP Raudhatul Hasanah
Tahun 2015 – 2018 : MAN 2 Model Medan
Tahun 2018 – Sekarang : Tercatat sebagai Mahasiswa Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, 25 April 2022

Rivani Shilvana