

**Pengaruh Inovasi Layanan dan Kualitas terhadap Keputusan Nasabah  
Menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Medan**

**Sriana Dewi<sup>1</sup>, Maya Sari<sup>2</sup>**

Manajemen Bisnis Syariah, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
srianadewi309@gmail.com, mayasari@umsu.ac.id

**ABSTRACT**

*This research aims to determine the influence of service innovation and quality on customers' decisions to save at PT BPRS Al-Washliyah Medan, both partially and simultaneously. This research uses an associative approach. The population taken was all PT BPRS customers, with a total sample of 100 customers taken using the accidental sampling method. The data collection method uses questionnaires by distributing questionnaires, interviews and direct observation. Data analysis in this research uses Multiple Linear Regression Analysis Test, Hypothesis Testing (t Test and F Test), and Coefficient of Determination. Data processing in this research used the SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) software program version 29.00. The results of this research partially show that the service innovation variable has a significant effect on customers' decisions to save at PT BPRS Al-Washliyah Medan. The quality variable has a significant effect on customers' decisions to save at PT BPRS Al-Washliyah Medan. Simultaneously, the variables of service innovation and quality have a significant influence on customers' decisions to save at PT BPRS Al-Washliyah Medan.*

**Keyword:** Innovation, Service, Quality, Customer Decision

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Inovasi Layanan Dan Kualitas Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada PT BPRS Al-Washliyah Medan baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif. Populasi yang diambil merupakan seluruh nasabah PT BPRS, dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 nasabah yang diambil menggunakan metode pengambilan sampel *aksidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan melakukan penyebaran angket, wawancara, dan observasi langsung. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Uji Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis (Uji t dan Uji F), dan Koefisien Determinasi. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program *software* SPSS (Statistic Package for the Social Sciens) versi 29.00. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan secara parsial bahwa variabel inovasi layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Medan. Variabel kualitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Medan. Secara simultan variabel inovasi layanan dan kualitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung pada PT BPRS Al-Washliyah Medan.

**Kata Kunci:** Inovasi, Layanan, Kualitas, Keputusan Nasabah

## PENDAHULUAN

Secara garis besar perbankan di Indonesia terbagi menjadi 2, yakni perbankan konvensional dan perbankan syariah, adapun pada perbankan syariah dan konvensional memiliki ciri dan kriterianya masing-masing. Bank konvensional yang menjalankan kegiatan usahanya dengan menggunakan sistem bunga, bank syariah menjalankan kegiatan usahanya dengan menggunakan prinsip bagi hasil.

Pada saat ini banyak sektor usaha yang menawarkan jasa pembiayaan dan menabung yang beragam agar menarik simpati dari masyarakat. Seperti lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank yang sekarang lebih melihat kebutuhan masyarakat untuk mencari peluang usaha. Sementara dalam dunia bisnis saat ini dituntut untuk lebih kreatif dalam menyediakan produk maupun jasa terhadap masyarakat.

Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang berfungsi sebagai organisasi perantara (*intermediasi*) antara masyarakat yang kelebihan dana (*Surplus*) dengan masyarakat yang kekurangan dana (*defisit*) dalam menjalankan aktivitas bisnisnya sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah.

Seiring perkembangan zaman banyak inovasi yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas serta penjualan dari Perusahaan tersebut. Berbagai upaya dilakukan diantaranya mengembangkan kualitas produk meningkatkan pelayanan yang diberikan, serta terus memperhatikan proses pemasaran perusahaan agar mampu menarik konsumen untuk menentukan keputusan pembelian di PT BPRS Al-Washliyah Medan. Keputusan pembelian adalah tahap dimana konsumen membentuk preferensi di antara barang-barang dalam kelompok pilihan dan kemungkinan juga membentuk minat pembelian untuk membeli barang yang paling disukai (Abdullah & Tantri, 2014:132).

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al Wasliyah yang lebih dikenal dengan nama BPRS Al Wasliyah, didirikan pada tanggal 9 Oktober 2001. Pendiriannya diprakarsai oleh para jamaah Al Wasliyah yang aktif di kota Medan dan sekitarnya. Salah satu bentuk kegiatan yang ditujukan untuk membantu perekonomian masyarakat adalah dengan mendirikan sebuah lembaga keuangan berbentuk Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dengan nama BPR Syariah Al Wasliyah.

Pengambilan keputusan merupakan proses kognitif yang mempersatukan memori, pemikiran, pemrosesan informasi dan penilaian-penilaian secara evaluatif (Tobing & Bismala, 2015). Keputusan pembelian adalah seleksi dari dua atau lebih pilihan alternatif. tindakan pengambilan keputusan tersebut meliputi keputusan tentang jenis dan manfaat produk, keputusan tentang bentuk produk, keputusan tentang merek, keputusan tentang jumlah produk, keputusan tentang penjualannya dan keputusan tentang waktu pembelian serta cara pembayarannya (Nasution & Lesmana, 2018).

Hal yang dapat mempengaruhi keputusan yaitu inovasi layanan. Inovasi layanan atau produk adalah kreasi produk baru berupa jasa atau barang dimana penemuannya dilakukan dalam semua sisi termasuk kegunaan / fungsi sebagai upaya untuk memuaskan dan mempertahankan konsumen atau pelanggan (Swityastuti & Sutrisno, 2014).

Selain itu hal yang dapat mempengaruhi keputusan yaitu kualitas. Kualitas adalah sebuah kata yang penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategis perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh dan berkembang (Gultom, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian awal yang dilakukan pada PT BPRS Al-Washliyah Medan dapat dilihat bahwa keputusan menabung yang masih rendah. Masih banyak nasabah yang memilih menabung di Bank lain. Selain itu, inovasi layanan Bank tersebut belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat seperti bank lainnya. Kualitas yang diberikan oleh PT BPRS Al-Washliyah Medan masih belum mempengaruhi minat nasabah untuk menabung (Ramadhani, 2017).

### **Rumusan Masalah**

Bank menjalankan operasionalnya berdasarkan Syariah Islam, dengan menjauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung riba dan sejak tahun 2013 telah memiliki gedung baru di Jalan G.Krakatau No. 28 Medan, yang diresmikan oleh Gubernur Sumatera Utara yakni H.Gatot Pudjougrihi pada tanggal 06 Januari 2014. Sebagai lembaga keuangan syariah pada dasarnya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah dapat memberikan jasa-jasa keuangan yang serupa dengan bank-bank umum syariah. Namun demikian, sesuai UU perbankan No. 1 Tahun 1998, BPR Syariah hanya dapat melakukan usaha-usaha yaitu Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan dan bentuk lainnya. Menyalurkan dana kepada masyarakat. Menyediakan pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Bank Indonesia. Menempatkan dananya dalam bentuk sertifikat Bank Indonesia, deposito berjangka, sertifikat deposito, atau pada tabungan pada bank lain (Dewi & Amsari, 2023).

Sedangkan Kegiatan BPRS yang dilarang Menerima simpanan dalam bentuk giro dan ikut serta dalam lalu lintas pembayaran. Melakukan kegiatan valuta asing. Melakukan penyertaan modal. Melakukan usaha lain di luar kegiatan usaha (Safriani & Siregar, 2024). Dengan terbatasnya usaha yang dapat dilakukan oleh BPRS Al-Washliyah Medan. BPRS Al-Washliyah Medan diharuskan untuk menambah inovasi layanan dan mempertahankan kualitas produk yang sesuai dengan UU perbankan No. 1 Tahun 1998 dan dapat menarik keputusan masyarakat untuk menabung di BPRS Al-Washliyah Medan. Apalagi saat ini banyak perusahaan pesaing sehingga BPRS Al-Washliyah Medan harus dapat menyeimbangi hal tersebut. Berdasarkan indikasi masalah tersebut diangkat judul penelitian "Pengaruh Inovasi Layanan Dan Kualitas Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada PT BPRS Al-Washliyah Medan"

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang dilakukan terdiri dari dua variabel yaitu Inovasi Layanan (X1) dan Kualitas (X2) sebagai variabel bebas, Keputusan Menabung (Y) sebagai variabel terikat. Pendekatan dalam penelitian menggunakan pendekatan asosiatif. Menurut (Juliandi et al., 2015) pendekatan asosiatif adalah suatu pendekatan penelitian

dimana peneliti tersebut bertujuan untuk menganalisis permasalahan bahwa adanya hubungan suatu variabel dengan variabel lainnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan analisis jalur.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menabung Pada PT BPRS Al-Washliyah Medan. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik aksidental sampling, sampling aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2018). Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 nasabah yang menabung Pada PT BPRS Al-Washliyah Medan.

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berikut Angket, Wawancara, Observasi. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, yakni menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka. Menurut (Sugiyono, 2018) bahwa teknik analisis data pada penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut dengan Uji Asumsi Klasik, Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heterokedastisitas, Regresi Linear Berganda, Hipotesis, Uji secara Parsial (uji t), Uji Simultan (Uji F), Koefisien Determinasi (Nurkhalifah 2024). Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program *software* SPSS (Statistic Package for the Social Sciens) versi 29.00.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

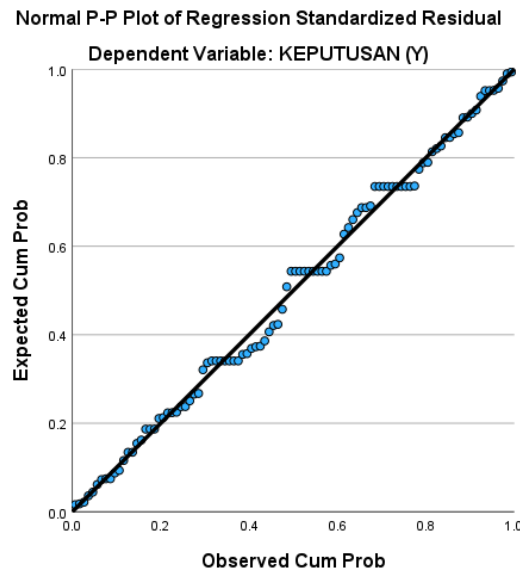
Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, yakni menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka. Menurut (Sugiyono, 2018) bahwa teknik analisis data pada penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut dengan Uji Asumsi Klasik, Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heterokedastisitas, Regresi Linear Berganda, Hipotesis, Uji secara Parsial (uji t), Uji Simultan (Uji F), Koefisien Determinasi. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program *software* SPSS (Statistic Package for the Social Sciens) versi 29.00.

### **Analisis Data**

#### **Uji Asumsi Klasik**

##### **a. Uji Normalitas Data**

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal (Santoso, 2019). Normalitas data merupakan hal yang penting karena data yang terdistribusi normal maka data tersebut dianggap dapat mewakili populasi.



**Gambar 1. Uji Normalitas**

Sumber : Pengolahan Data SPSS 29.00 (2024)

Berdasarkan gambar 1 *normal probability plots* terlihat bahwa titik-titik menyebar sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, Sehingga dapat disimpulkan bahwa residual terdistribusi secara normal dan model regresi. Jadi, syarat normalitas sudah terpenuhi.

**b. Uji Multikolinearitas**

Uji Multikolinearita artinya variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna (Purnomo, 2017). Nilai *cut off* yang umumnya dipakai untuk menunjukkan adanya uji multikolinearitas adalah tidak terjadi gejala multikolinearitas, jika nilai Tolerance  $\geq 0.10$  dan nilai VIF  $< 10$ . Berdasarkan hasil *output* SPSS, maka besar nilai VIF dan *tolerance value* dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini.

**Tabel 1. Uji Multikolinearitas**

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	11.701	2.128		5.500	<0.001		
	INOVASI LAYANAN (X1)	0.336	0.079	0.267	4.271	<0.001	0.620	1.613
	KUALITAS (X2)	0.775	0.071	0.685	10.983	<0.001	0.620	1.613

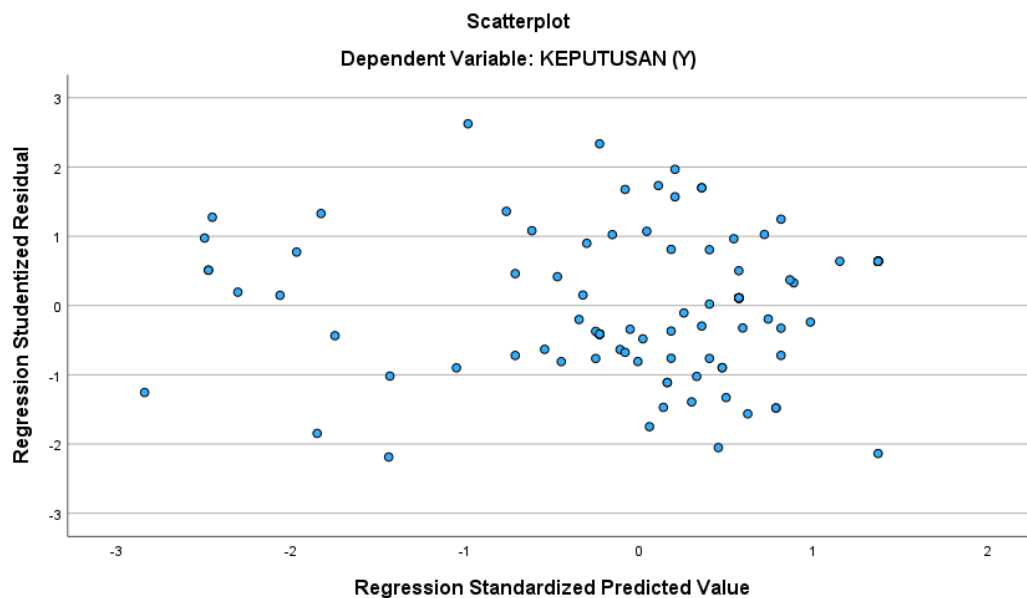
a. Dependent Variable: KEPUTUSAN (Y)

Sumber : Pengolahan Data SPSS 29.00 (2024)

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen memiliki nilai *tolerance*  $\geq 0.10$  yang berarti bahwa tidak adanya korelasi diantara variabel independen. Dalam hasil perhitungan VIF juga dapat menunjukkan hal yang paling sama, dimana masing-masing variabel nilai independen dapat memiliki nilai VIF  $\leq 10$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak adanya gejala multikolinearitas.

**c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas adalah uji ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya (Juliandi, 2015). Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil *output* SPSS maka diagram *scatterplot* dapat dilihat pada gambar 2 di bawah ini.



**Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas**

Sumber : Pengolahan Data SPSS 29.00 (2024)

Berdasarkan gambar 2. Di atas dapat dilihat bahwa titik-titik acak (*random*), baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak menunjukkan pola atau bentuk tertentu. Maka asumsi untuk uji heteroskedastisitas dapat disimpulkan bahwa model regresi yang dapat digunakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Regresi Linier Berganda**

Model regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas (*independen*) terhadap variabel terikat (*dependen*). Analisis regresi linear berganda ini digunakan untuk mengetahui Pengaruh Inovasi Layanan Dan Kualitas Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada PT BPRS Al-Washliyah Medan

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

- Keterangan :
- Y = Keputusan
  - a = Konstanta
  - $\beta$  = Koefisien Regresi
  - $X_1$  = Inovasi Layanan
  - $X_2$  = Kualitas
  - $\epsilon$  = *Standard Error*

Berikut adalah tabel yang merupakan hasil output SPSS.

**Tabel 2. Uji Regresi Linear Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	11.701	2.128		5.500	<0.001		
	INOVASI LAYANAN (X1)	0.336	0.079	0.267	4.271	<0.001	0.620	1.613
	KUALITAS (X2)	0.775	0.071	0.685	10.983	<0.001	0.620	1.613

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN (Y)

Sumber : Pengolahan Data SPSS 29.00 (2024)

Dari tabel di atas dapat ditentukan persamaan regresinya berdasarkan kolom B yang merupakan koefisien regresi pada tiap variabelnya. Jadi persamaan regresinya adalah sebagai berikut.

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

$$\text{Keputusan} = 11.071 + 0.336 X_1 + 0.775 X_2 + \epsilon$$

Berikut penjelasan mengenai hasil persamaan regresi dapat implementasikan sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta sebesar 11.071 menunjukkan inovasi layanan dan kualitas dalam keadaan tetap dimana tidak mengalami perubahan atau sama dengan nol, maka keputusan memiliki nilai 11.071.
- b. Nilai koefisien inovasi layanan sebesar 0.336 dengan arah positif menunjukkan bahwa inovasi layanan mengalami kenaikan maka akan diikuti oleh kenaikan keputusan sebesar 0.336 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap tetap.
- c. Nilai koefisien kualitas sebesar 0.775 dengan arah positif menunjukkan bahwa kualitas mengalami kenaikan maka akan diikuti oleh kenaikan keputusan sebesar 0.755 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap tetap.

### Uji Hipotesis

#### 1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen yang terdiri inovasi layanan dan kualitas terhadap variabel dependen yaitu keputusan. Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

- Bila Sig > 0.05, maka H<sub>0</sub> = diterima, sehingga tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dan terikat.
- Bila sig < 0.05, maka H<sub>0</sub> = ditolak, sehingga ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dan terikat.
- Bila t<sub>hitung</sub> > t<sub>tabel</sub>, maka H<sub>0</sub> = ditolak sehingga ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dan terikat.
- Bila t<sub>hitung</sub> < t<sub>tabel</sub>, maka H<sub>0</sub> = diterima sehingga tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dan terikat.

**Tabel 3. Uji Parsial (Uji t)**

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	11.701	2.128		5.500	<0.001		
	INOVASI LAYANAN (X1)	0.336	0.079	0.267	4.271	<0.001	0.620	1.613
	KUALITAS (X2)	0.775	0.071	0.685	10.983	<0.001	0.620	1.613

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN (Y)

Sumber : Pengolahan Data SPSS 29.00 (2024)

**a. Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Keputusan**

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah inovasi layanan berpengaruh secara individual (parsial) dan mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap keputusan (Pradesyah, 2020). Data hasil pengelolaan data SPSS Versi 29, maka hasil uji t yang diperoleh sebagai berikut :

$$t_{hitung} = 4.271$$

$$t_{tabel} = 1.984$$

Kriteria pengambilan keputusan :

- 1) HO diterima jika :  $-1.984 < t_{hitung} < 1.984$ , pada  $\alpha = 5\%$  dan  $df = 97$
- 2) HO ditolak jika :  $t_{hitung} > 1.984$  atau  $-t_{hitung} < -1.984$  pada  $\alpha = 5\%$  dan  $df = 97$

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh inovasi layanan terhadap keputusan, maka diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel inovasi layanan adalah 4.271 dan  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 5\%$  sebesar 1.984. Variabel inovasi layanan memiliki nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $4.271 > 1.984$ ) dengan angka signifikan  $0.001 > 0,05$ . Maka berdasarkan pengambilan keputusan dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima, hal ini menunjukkan bahwa secara pasrial ada pengaruh positif signifikan antara inovasi layanan terhadap keputusan.

**b. Pengaruh Kualitas Terhadap Keputusan**

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah kualitas berpengaruh secara individual (parsial) dan mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap keputusan. Data hasil pengelolaan data SPSS Versi 29, maka hasil uji t yang diperoleh sebagai berikut :

$$t_{hitung} = 10.983$$

$$t_{tabel} = 1.984$$

Kriteria pengambilan keputusan :

- 1) HO diterima jika :  $-1.984 < t_{hitung} < 1.984$ , pada  $\alpha = 5\%$  dan  $df = 97$
- 2) HO ditolak jika :  $t_{hitung} > 1.984$  atau  $-t_{hitung} < -1.984$  pada  $\alpha = 5\%$  dan  $df = 97$

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh kualitas terhadap keputusan, maka diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas adalah 10.983 dan  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 5\%$  sebesar 1.984. Variabel kualitas memiliki nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $10.983 > 1.984$ ) dengan angka signifikan  $0.001 > 0,05$ . Maka berdasarkan pengambilan keputusan dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima, hal ini

menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh positif signifikan antara kualitas terhadap keputusan.

## 2. Uji F (Simultan)

- a. Bentuk Pengujiannya sebagai berikut :
  - $H_0 : \rho = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y)
  - $H_0 : \rho \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y)
- b. Dasar pengambilan keputusan dalam pengujian ini adalah :
  - Jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima, artinya variabel bebas (X) berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat (Y)
  - Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, artinya variabel bebas (X) berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Berdasarkan hasil *output* SPSS maka hasil uji F dapat dilihat pada tabel 1.4 sebagai berikut :

**Tabel 4. Uji F (Simultan)**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2086.464	2	1043.232	158.679	<0.001 <sup>b</sup>
	Residual	637.726	97	6.574		
	Total	2724.190	99			

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN (Y)

b. Predictors: (Constant), KUALITAS (X2), INOVASI LAYANAN (X1)

Dari uji ANOVA atau F test di dapat nilai  $F_{hitung} (158.679) > F_{tabel} (2.70)$  dengan tingkat signifikansi 0.001. Karena profitabilitas signifikan jauh lebih kecil dar 0.05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara serempak yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan inovasi layanan dan kualitas secara bersama sama terhadap keputusan.

## 3. Uji Koefisien Determinasi (R-Square)

Menurut (Sugiyono, 2017) koefisien determinasi pada intinya mengatur seberapa jauh dalam menerangkan variasi variabel dependen. Cara lain untuk melihat kesesuaian model regresi linear yaitu dengan mengukur kontribusi yang diberikan oleh variabel bebas (X) dalam memprediksi nilai Y.

Berdasarkan hasil *output* SPSS, maka hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 5 di bawah ini.

**Tabel 5. Uji F (Simultan)**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.875 <sup>a</sup>	0.766	0.761	2.564	1.754

a. Predictors: (Constant), KUALITAS (X2), INOVASI LAYANAN (X1)

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN (Y)

Sumber : Pengolahan Data SPSS 29.00 (2023)

Berdasarkan tabel 5. di atas dapat dilihat bahwa nilai  $R=0,875$  untuk hubungan antar variabel dan  $R\text{ Square}= 0,766$  berarti 76,6% menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen yaitu inovasi layanan dan kualitas dalam menjelaskan variabel dependen yaitu keputusan adalah sebesar 76,6%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keputusan dipengaruhi oleh inovasi layanan dan kualitas dalam menjelaskan keputusan sebesar 76,6%, sedangkan sisanya sebesar  $(100\%-76,6\%= 23,4\%)$  yang telah dipengaruhi oleh faktor lain yang belum mampu menjelaskan oleh variabel independen dalam model penelitian ini.

### **Pembahasan**

Penelitian ini mengungkapkan tentang Pengaruh inovasi layanan dan kualitas terhadap keputusan, dengan hipotesis yang telah ditetapkan. Berikut penjelasannya mengenai masing-masing variabel.

#### **Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Keputusan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi layanan berpengaruh terhadap keputusan Nasabah Pada PT. BPRS AL-WASHLIYAH MEDAN, Secara *customized structure* inovasi merupakan ide-ide dalam bentuk sebuah produk atau layanan yang akan dibeli orang atau sesuatu yang dihasilkan dari *expositions* tersebut.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh inovasi layanan terhadap keputusan, maka diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel inovasi layanan adalah 4.271 dan  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 5\%$  sebesar 1.984. Variabel inovasi layanan memiliki nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $4.271 > 1.984$ ) dengan angka signifikan  $0.001 > 0,05$ . Maka berdasarkan pengambilan keputusan dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh positif signifikan antara inovasi layanan terhadap keputusan.

#### **Pengaruh Kualitas Terhadap Keputusan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa PT.BPRS AL-WASHLIYAH MEDAN memberikan layanan dengan kualitas tinggi yang konsisten merupakan strategi kunci dalam industri perbankan syariah, PT.BPRS AL-WASHLIYAH MEDAN telah menonjolkan ciri khas layanan yang ramah dan bersahabat, dengan karyawan yang menyapa nasabah dengan 3S (senyum, salam, dan sapa).keunggulan lainnya adalah layanan jemput bola yang memudahkan nasabah. Meskipun demikian, terdapat kekurangan dalam infrastruktur teknologi, seperti ketiadaan mesin layanan elektronik seperti ATM, serta jumlah kantor pelayanan yang belum sebanyak bank

syariah lainnya, Maka hasil ujian penelitian secara parsial pengaruh kualitas terhadap keputusan, maka diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas adalah 10.983 dan  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 5\%$  sebesar 1.985. Variabel kualitas memiliki nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $10.983 > 1.984$ ) dengan angka signifikan  $0.001 > 0,05$ . Maka berdasarkan pengambilan keputusan dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh positif signifikan antara kualitas terhadap keputusan.

### **Pengaruh Inovasi Layanan Dan Kualitas Terhadap Keputusan**

Berdasarkan Hasil Pengujian atas Inovasi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Mendapatkan Hasil Secara Simultan Dari uji ANOVA atau F test di dapat nilai  $F_{hitung}$  ( $158.679$ )  $>$   $F_{tabel}$  ( $2.70$ ) dengan tingkat signifikansi 0.001. Karena profitabilitas signifikan jauh lebih kecil dar 0.05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Nilai Adjusted R Square (Koefisien Determinasi) Sebesar 0,766 Atau 76,6%. Hal ini menunjukkan bahwa Inovasi Layanan ( $X_1$ ) dan Kualitas Layanan ( $X_2$ ) Terhadap Keputusan Nasabah Atau Y memberikan pengaruh sebesar 76,6% dan sisanya sebesar 23,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Besarnya angka pengaruh dari Inovasi Layanan dan Kualitas Layanan Menarik nasabah untuk menabung terjadi karena pertimbangan nasabah yaitu keramahan, kesopanan, dan keamanan rahasia nasabah secara bersama-sama dapat dinyatakan bahwa ada pengaruh secara signifikan inovasi layanan dan kualitas terhadap keputusan.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Secara parsial bahwa variabel inovasi layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pada PT BPRS Al-Washliyah Medan.
- 2) Secara parsial bahwa variabel kualitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan pada PT BPRS Al-Washliyah Medan.
- 3) Secara simultan variabel inovasi layanan dan kualitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan pada PT BPRS Al-Washliyah Medan.

### **DFTAR PUSTAKA**

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2014). *Manajemen Pemasaran Perusahaan Jasa*. Cetakan 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Arikunto, S.(2013). *Prosedur Penelitian : Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Gultom, D, K. (2017). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Handphone Blackberry Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 1(1), 81-89.
- Lukas, B.A., and Ferrel, O.C. (2018). The effect Of Market Orientation On Product Innovation. *Journal of the Academy Marketing Science*.

- Mukarom, Zaenal & Laksana, M. W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Pustaka Setia
- Nasution, A. E., & Lesmana, M. T. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembeliankonsumen (Studi Kasus Pada Alfamart Di Kota Medan), *Prosiding Seminar Nasional Vokasi Indonesia*, 1, 83-88.
- Swityastuti, Budi dan Sutrisno, Budi. (2014). Manajemen Unit Produksi Berbasis Inovasi Produk (Studi pada SMK Negeri 7 Purworejo). *Varia Pendidikan*, Vol. 26, No. 2.
- Tobing, R. P., & Bismala, L. (2015). Pengaruh Citra Merek Dan Periklanan Terhadap Keputusan Pembelian Polis Asuransi. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 1(2), 8-17.
- Dewi, W. P., & Amsari, S. (2023). Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Murabahah Di Bprs Puduarta Insani. *Jurnal Ekonomi Islam*, 8(2), 175–187.
- Gultom, D. K., & Jufrizen, J. (2016). Nilai-Nilai Islam Sebagai Variabel Moderating Pada Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Swasta di Kota Medan). *The Internasional Conference On Economic, Business And Accounting "Local Wisdom For Re-Thinking Global Solution"*.
- Nurkhalifah, S., Sihotang, M. K., Agama, F., Universitas, I., & Sumatera, M. (2024). *The effect of convenience and security on employee satisfaction pt. bridgestone sumatra rubber estate (bsre) in using bsi electronic features*. 7, 6406–6417.
- Pradesyah, R. (2020). Pengaruh Promosi Dan Pengetahuan Terhadap Minat Masyarakat Melakukan Transaksi Di Bank Syariah (Studi Kasus Di Desa Rahuning). *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam*, 1(2), 113–122. <https://doi.org/10.56114/al-sharf.v1i2.65>
- Ramadhani, S. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPRS AL-WASHLIYAH MEDAN. *Block Caving – A Viable Alternative?*, 21(1), 1–9.
- Safriani, & Siregar, P. A. (2024). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH (BPRS) AL-WASHLIYAH MEDAN. *Edunomika*, 08(02), 1–17.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabet.