



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT LITERASI KEUANGAN SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT DI KOTA PONTIANAK MENGGUNAKAN PRODUK PERBANKAN SYARIAH

Nawang Lestari¹, Ita Nurcholifah², Rianda Hanis³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pontianak

Abstract

This research is motivated by the low interest of the Muslim community in Pontianak City in utilizing Islamic banking services, even though the majority of the population is Muslim. One of the main factors contributing to this phenomenon is the low quality of service and limited Islamic financial literacy. The objective of this study is to examine the effect of service quality and Islamic financial literacy, both partially and simultaneously, on community decision-making in using Islamic banking products.

The study employs a quantitative research approach, using a sample of 100 respondents selected through a simple random sampling technique. The research was conducted in the Pontianak Kota District. Data collection was carried out using a structured questionnaire, and data analysis involved several steps, including validity and reliability testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing using SPSS version 26.

The results indicate that all research instruments are valid and reliable. The data also satisfy the requirements of classical assumption tests, including normality, multicollinearity, and heteroscedasticity. The regression analysis reveals that both service quality (X1) and Islamic financial literacy (X2) have a positive and significant effect on decision-making (Y). The F-test further confirms that these independent variables simultaneously influence the decision to use Islamic banking products. The coefficient of determination (R^2) is 0.458, meaning that 45.8% of the variation in decision-making is explained by the two variables.

Therefore, it is concluded that enhancing the quality of service and increasing Islamic financial literacy are essential strategies to boost public interest in Islamic banking in Pontianak City.

Keywords: Service Quality, Sharia Financial Literacy, Decision Making.

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya minat masyarakat Muslim di Kota Pontianak dalam menggunakan layanan perbankan syariah, meskipun mayoritas penduduknya beragama Islam. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi pasar dan realisasi penggunaan produk perbankan syariah. Salah satu penyebab utama rendahnya minat tersebut adalah kualitas layanan yang belum optimal serta tingkat literasi keuangan syariah yang masih rendah di kalangan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan literasi keuangan syariah baik secara parsial maupun simultan terhadap pengambilan keputusan masyarakat dalam menggunakan produk perbankan syariah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 100

responden yang dipilih melalui teknik simple random sampling. Lokasi penelitian difokuskan pada Kecamatan Pontianak Kota sebagai salah satu pusat aktivitas ekonomi dan sosial di Kota Pontianak. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, serta uji hipotesis dengan bantuan software SPSS versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliabel. Data yang diperoleh memenuhi syarat asumsi klasik seperti normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil regresi membuktikan bahwa kualitas layanan (X1) dan literasi keuangan syariah (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat (Y) dalam menggunakan produk perbankan syariah. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,458 menunjukkan bahwa 45,8% keputusan masyarakat dipengaruhi oleh kedua variabel tersebut. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan dan literasi keuangan syariah menjadi kunci dalam mendorong peningkatan penggunaan layanan perbankan syariah di Pontianak.

Kata kunci: Kualitas layanan, Literasi Keuangan Syariah, Pengambilan Keputusan.

I. Pendahuluan

Sektor perbankan syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa tahun terakhir. Sistem ini didasarkan pada prinsip-prinsip Islam, seperti larangan riba serta penerapan keadilan dan transparansi. Karena riba dianggap haram dalam Islam, perbankan syariah menawarkan alternatif yang lebih etis bagi individu maupun perusahaan. Salah satu faktor kunci dalam perkembangan ini adalah kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga perbankan syariah. Kualitas layanan mencakup kelengkapan produk, keramahan petugas, dan kecepatan transaksi. Jika kualitas layanan tidak memenuhi harapan, penggunaan produk perbankan syariah akan menurun. Nasabah yang puas cenderung merekomendasikan layanan tersebut, sehingga dapat meningkatkan reputasi dan daya saing bank syariah di pasar (Rizaldi Yusfiarto, 2021).

Selain kualitas layanan, tingkat literasi keuangan syariah masyarakat juga sangat memengaruhi keputusan dalam menggunakan produk perbankan. Literasi yang baik membantu masyarakat memahami konsep syariah, memilih produk yang sesuai kebutuhan, dan mengelola keuangan dengan bijak. Namun, masih banyak individu yang kurang memahami keuangan syariah, sehingga berisiko salah dalam memahami produk yang tersedia (Miftakhul Khasanah, Rizki Aminullah, 2022).

Keputusan masyarakat untuk menabung di bank syariah dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menurut OJK, kurangnya pengetahuan tentang sistem keuangan syariah menjadi salah satu penyebab utama rendahnya minat terhadap bank syariah. Banyak orang menganggap

menabung di bank syariah sama saja dengan bank konvensional karena tidak memahami perbedaannya, sehingga mereka lebih memilih bank konvensional yang dianggap lebih praktis (Otoritas Jasa Keuangan, 2024).

Dari sisi aset, dana pihak ketiga (DPK), dan pembiayaan, bank syariah menunjukkan pertumbuhan stabil setiap tahun. Aset bank syariah meningkat dari Rp538,32 triliun pada 2019 menjadi Rp892,17 triliun pada 2023. DPK dan pembiayaan juga terus meningkat, menunjukkan minat masyarakat terhadap layanan syariah terus tumbuh (Otoritas Jasa Keuangan, 2023). Meski demikian, pangsa pasar perbankan syariah di Indonesia masih kecil, hanya 7,44% pada 2023, jauh di bawah bank konvensional yang mencapai 92,56%. Padahal, mayoritas penduduk Indonesia adalah Muslim, sehingga potensi pasar syariah sangat besar (Antara, 2023).

Di Kalimantan Barat, perbankan syariah juga menunjukkan pertumbuhan positif, didukung oleh jumlah penduduk Muslim yang signifikan, terutama di Kota Pontianak. Pada 2023, pembiayaan bank syariah di wilayah ini tumbuh 12,41% menjadi Rp8,99 triliun. Jumlah penduduk Muslim yang besar di Pontianak menciptakan peluang besar untuk pengembangan produk perbankan syariah (D. K. dan P. S. K. Pontianak, 2024).

Secara umum, perkembangan bank syariah di Indonesia masih menghadapi tantangan, terutama terkait rendahnya tingkat literasi dan inklusi keuangan syariah. Data OJK 2022 menunjukkan literasi keuangan syariah hanya 9,14% dan inklusi keuangan syariah 12,12%, jauh di bawah rata-rata nasional. Oleh karena itu, edukasi dan sosialisasi keuangan syariah perlu ditingkatkan agar masyarakat lebih memahami dan tertarik menggunakan produk perbankan syariah (Otoritas Jasa Keuangan, 2022). Dari penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan dan tingkat literasi keuangan syariah berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam memilih produk bank syariah. Semakin baik pemahaman dan layanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan masyarakat memilih bank syariah.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, peneliti merasa tertarik untuk melaksanakan penelitian tersebut di Kota Pontianak dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah terhadap Keputusan Masyarakat di Kota Pontianak Menggunakan Produk Perbankan Syariah

II. Kajian Teori

A. Grand Theory

Theory Of Planned Behavior (TPB) merupakan pengembangan dari teori sebelumnya yaitu *theory of reasoned action* (teori tindakan beralasan) yang dikemukakan oleh Ajzen dan Martin Fishbein, dimana teori ini yang digunakan untuk memperkirakan tingkah laku seseorang. Dalam *theory of reasoned action* memiliki dua prediksi utama dalam menilai niat seseorang untuk berperilaku yaitu *attitude toward* dan *subjective norm* (Ajzen,1991) dalam (Wikamorys, 2017).

Dalam *Theory of planned behavior* menerangkan bahwa perilaku seseorang akan muncul karena adanya niat untuk berperilaku. *Theory of planned behavior* dikhususkan pada perilaku spesifik seseorang dan untuk semua perilaku secara umum. Niat seseorang untuk berperilaku dapat diprediksi oleh tiga hal yaitu, sikap terhadap perilaku (*attitude toward the behavior*), norma subjektif (*subjective norm*) dan persepsi pengendalian diri (*perceived behavioral control*) (Rahmawati, 2019).

Theory Of Planned Behavior (TPB) adalah niat, yang mengacu pada motivasi yang mempengaruhi perilaku seseorang. Niat ini menunjukkan seberapa besar keinginan seseorang untuk mencoba suatu perilaku dan seberapa banyak usaha yang dilakukan untuk melakukan perilaku tersebut. Secara umum, semakin kuat niat untuk berperilaku, semakin besar kemungkinan orang tersebut akan berperilaku (Ajzen, 1991:181).

Theory Of Planned Behavior (TPB) menggambarkan niat seseorang dalam menerapkan perilaku yang ditentukan sebelumnya. Sikap terhadap perilaku, standar subyektif dan kontrol perilaku yang dirasakan jika kita dapat memenuhi niat, orang tersebut memiliki sarana dan fungsi antara Informasi dan perilaku konsumen dapat dijelaskan dengan baik menurut teori perilaku terencana, berdasarkan teori perilaku terencana berdasarkan TPB, sikap dan keyakinan individu dibentuk oleh pengetahuan (Rizky & Gunawan, 2022).

B. Penelitian Terdahulu

1. Dewi Rara Amiyati (2023), dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Tingkat Literasi Keuangan Syariah, dan Brand Image Terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Kabupaten Jepara Menggunakan Produk Perbankan Syariah” dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan variabel kualitas layanan, literasi keuangan syariah, dan pengambilan keputusan masyarakat dalam produk perbankan syariah. Fokus di Kabupaten Jepara dan menambahkan variabel Brand Image. Hasilnya Kualitas

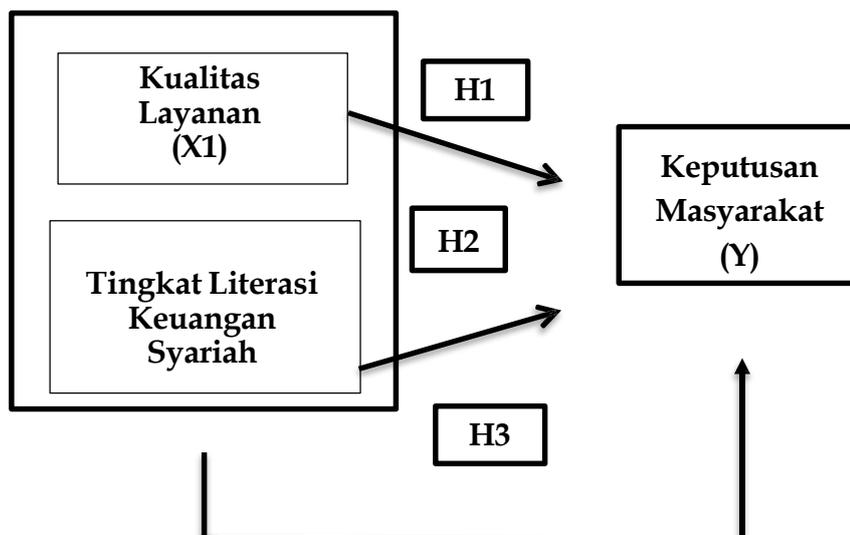
layanan dan brand image berpengaruh signifikan, tapi literasi keuangan syariah tidak berpengaruh pada keputusan masyarakat Jepara.

2. Rahmawati Deylla Handida (2019), dengan judul “Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Kualitas Layanan, dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah di DIY” menggunakan pendekatan kuantitatif dengan variabel kualitas layanan, literasi keuangan, dan pengambilan keputusan masyarakat Muslim. Fokus pada masyarakat Muslim di DIY. Hasilnya Tingkat pengetahuan, kualitas layanan, dan literasi keuangan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan produk perbankan syariah.
3. Muhammad Arif (2023) dengan judul “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pemahaman Produk Perbankan Syariah (Studi Pada Masyarakat Kota Banda Aceh)” menggunakan pendekatan Kuantitatif, berfokus pada pengaruh literasi keuangan syariah. Hasilnya Literasi keuangan syariah berpengaruh signifikan terhadap pemahaman masyarakat tentang produk perbankan syariah.

C. Kerangka Penelitian

Sesuai dengan penjelasan yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan kerangka berpikir sebagai berikut:

Gambar 1 Kerangka Berpikir



Sumber: Peneliti 2025

III. Metodologi Penelitian

Penelitian ini memakai metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif untuk melihat hubungan sebab-akibat antara dua atau lebih variabel. Menurut Sujarweni (2021), penelitian kuantitatif adalah penelitian yang hasilnya didapat dengan cara statistik atau perhitungan angka. Penelitian ini menggunakan dua jenis data. Data primer didapat langsung dari masyarakat di Kecamatan Pontianak Kota lewat kuesioner. Data sekunder diambil dari buku, artikel ilmiah, dan sumber online sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah masyarakat di Kecamatan Pontianak Kota, dengan syarat: berusia minimal 18 tahun, pendidikan minimal SMA/ sederajat, dan pendapatan bulanan lebih dari Rp1.000.000. Sampel penelitian ini sebanyak 100 orang, dihitung dengan rumus Lemeshow. Data diambil dari kuesioner dengan skala likert, di mana skor 5 untuk "sangat setuju" dan skor 1 untuk "tidak setuju".

Teknik pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, lalu datanya dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui gambaran kualitas layanan dan tingkat literasi keuangan syariah masyarakat di Kota Pontianak. Untuk memastikan data yang diambil baik, dilakukan beberapa uji, yaitu:

- a. Uji validitas untuk memastikan pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mengukur apa yang ingin diteliti.
- b. Uji reliabilitas untuk memastikan kuesioner menghasilkan data yang konsisten.
- c. Uji asumsi klasik, meliputi:
 1. Uji normalitas untuk melihat apakah data berdistribusi normal,
 2. Uji multikolinearitas untuk memastikan tidak ada hubungan yang terlalu kuat antar variabel bebas,
 3. Uji heteroskedastisitas untuk memeriksa apakah variasi data sudah merata.
- d. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk melihat pengaruh dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap satu variabel terikat (Y).
- e. Uji Hipotesis, meliputi:
 1. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas secara persial terhadap variabel terikat.
 2. sedangkan uji f untuk melihat pengaruh semua variabel bebas secara simultan.
- f. Terakhir, uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas dapat menjelaskan

perubahan pada variabel terikat.

IV. Hasil dan Pembahasan

A. Karakteristik Responden

Pada bagian ini peneliti akan membahas mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, Usia, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir, dan Penghasilan. Penelitian ini dilakukan pada sejumlah Responden sesuai dengan kriteria yang ada di Kecamatan Pontianak Kota dengan jumlah responden sebanyak 100 orang.

1. Responden Menurut Jenis Kelamin

Berikut ini merupakan data hasil pengisian kuesioner oleh responden yang dikategorikan berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 1 Responden Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	35	35%
Perempuan	65	65%
Total	100	100%

Sumber: Data SPSS 26 Penelitian yang diolah 2025

Berdasarkan data yang disajikan dalam tabel, total responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Dari keseluruhan jumlah tersebut, sebanyak 35 responden (35%) merupakan laki-laki, sementara 65 responden (65%) adalah perempuan. Data ini mengindikasikan bahwa mayoritas Perempuan dalam penelitian ini lebih dominan dibandingkan laki-laki.

2. Responden Menurut Usia

Berikut merupakan data hasil penyebaran kuesioner yang diklasifikasikan berdasarkan kelompok usia responden:

Tabel 2 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
18 - 20	13	13%
21 - 30	79	79%
31 - 40	4	4%
> 41 Tahun	4	4%
Total	100	100%

Sumber: Data SPSS 26 Penelitian yang diolah 2025

Berdasarkan data pada tabel yang disajikan, jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Dimana sebanyak 13 orang (13%) berada pada rentang usia 18 – 20 tahun, 79 responden (79%) berada pada rentang usia 21–30 tahun, 4 responden (4%) berada pada rentang usia 31–40 tahun, dan 4 responden (4%) berusia di atas 41 tahun. Dengan demikian, sebagian besar responden berusia antara 21 dan 30 tahun.

3. Responden Menurut Pekerjaan

Berikut ini merupakan hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan kategori pekerjaan responden:

Tabel 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Mahasiswa/i	50	50%
PNS	5	5%
Wiraswasta	21	21%
Swasta	16	16%
Ibu Rumah Tangga	2	2%
Pegawai Honor	1	1%
Guru Honor	1	1%
GOJEK	1	1%
Fresh Graduate Magang	1	1%
Barista	1	1%
-	1	1%
Total	100	100%

Sumber: Data SPSS 26 Penelitian yang diolah 2025

Berdasarkan data dalam tabel, ada 100 orang yang ikut dalam penelitian ini. Dari jumlah itu, 50 orang (50%) adalah mahasiswa. Ada 5 orang (5%) yang bekerja sebagai PNS, 21 orang (21%) wiraswasta, dan 16 orang (16%) pekerja swasta. Selain itu, 2 orang (2%) adalah ibu rumah tangga. Untuk pekerjaan lain seperti pegawai honorer, guru honorer, driver GOJEK, magang fresh graduate, barista, dan yang tidak menjawab, masing-masing ada 1 orang (1%).

4. Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Berikut ini merupakan data hasil penyebaran kuesioner terkait tingkat pendidikan terakhir dari para responden:

Tabel 4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SMA/SMK	67	67%
D1-D3	4	4%
D4/S1	29	29%
S2	0	0%

S3	0	0%
Total	100	100%

Sumber: Data SPSS 26 Penelitian yang diolah 2025

Berdasarkan data yang diperoleh, mayoritas responden dalam penelitian ini menunjukkan variasi dalam tingkat pendidikan terakhir yang dimiliki. Dari 100 responden, pendidikan terakhir responden adalah SMA/SMK sebanyak 67 orang (67%). Terdapat 4 orang yang pendidikan terakhirnya adalah D1 hingga D3 (4%). Sementara itu, 29 orang berpendidikan D4 atau S1 (29%). Dan untuk S2 dan S3 Peneliti tidak memiliki respondennya.

5. Responden berdasarkan Jumlah Penghasilan

Berikut ini adalah hasil dari penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti terkait pendapatan responden:

Tabel 1 Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan

Penghasilan	Jumlah	Persentase
Rp. 1.000.000 -Rp. 2.000.000	58	58%
Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	24	24%
> Rp. 3.000.000	18	18%
Total	100	100%

Sumber: Data SPSS 26 Penelitian yang diolah 2025

Terkait penghasilan, data menunjukkan variasi yang cukup signifikan di antara responden. Mayoritas responden, yaitu Ada 58 responden (58%) yang memiliki pendapatan bulanan antara Rp 1.000.000 hingga Rp 2.000.000. Selanjutnya, terdapat 24 responden (24%) dengan pendapatan antara Rp 2.000.000 hingga Rp 3.000.000, dan sebanyak 18 responden (18%) memiliki pendapatan lebih dari Rp 3.000.000 per bulan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berada dalam kategori pendapatan bulanan Rp 1.000.000 hingga Rp 2.000.000

B. Analisis Statistik Deskriptif

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat di Kecamatan Pontianak Kota, Kota Pontianak. Untuk melihat persentase nilai dari responden, rincian lengkapnya bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6 Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan	100	28.00	47.00	38.3200	4.08960
Literasi Keuangan Syariah	100	27.00	50.00	38.2400	4.06542
Keputusan Masyarakat	100	26.00	50.00	37.2900	4.89959
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data SPSS 26 Penelitian yang diolah 2025

Uraian mengenai data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan, Nilai terendah adalah 28 dan tertinggi 47. Rata-rata nilai adalah 38,32 dengan penyebaran data yang kecil (standar deviasi 4,09). Ini berarti jawaban responden tentang kualitas layanan cukup seragam dan konsisten.
2. Variabel tingkat literasi keuangan syariah, Nilai terendah adalah 27 dan tertinggi 50. Rata-ratanya 38,24 dengan penyebaran data yang kecil (standar deviasi 4,07). Artinya, jawaban responden tentang literasi keuangan syariah juga cukup seragam dan tidak banyak berbeda.
3. Pada variabel pengambilan keputusan, Nilai terendah adalah 26 dan tertinggi 50. Rata-ratanya 37,29 dengan penyebaran data yang kecil (standar deviasi 4,90). Ini menunjukkan bahwa jawaban responden tentang pengambilan keputusan juga cukup konsisten dan tidak terlalu bervariasi.

C. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan setiap pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Cara mengujinya adalah dengan membandingkan nilai r-hitung terhadap nilai r-tabel. Suatu item dianggap valid apabila $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$. Dalam penelitian ini, ada 100 responden. Derajat kebebasan (df) dihitung dengan rumus $100 - 2 = 98$. Pada tingkat signifikansi 5% (0,05), nilai r-tabel yang digunakan adalah 0,196.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	X1.1	0,443	0,196	Valid
	X1.2	0,342	0,196	Valid
	X1.3	0,610	0,196	Valid
	X1.4	0,528	0,196	Valid
	X1.5	0,560	0,196	Valid
	X1.6	0,525	0,196	Valid

	X1.7	0,520	0,196	Valid
	X1.8	0,563	0,196	Valid
	X1.9	0,413	0,196	Valid
	X1.10	0,577	0,196	Valid
Literasi Keuangan Syariah (X2)	X2.1	0,564	0,196	Valid
	X2.2	0,521	0,196	Valid
	X2.3	0,446	0,196	Valid
	X2.4	0,442	0,196	Valid
	X2.5	0,449	0,196	Valid
	X2.6	0,596	0,196	Valid
	X2.7	0,465	0,196	Valid
	X2.8	0,434	0,196	Valid
	X2.9	0,455	0,196	Valid
	X2.10	0,517	0,196	Valid
Keputusan Masyarakat (Y)	Y1	0,482	0,196	Valid
	Y2	0,689	0,196	Valid
	Y3	0,448	0,196	Valid
	Y4	0,573	0,196	Valid
	Y5	0,535	0,196	Valid
	Y6	0,357	0,196	Valid
	Y7	0,591	0,196	Valid
	Y8	0,474	0,196	Valid
	Y9	0,725	0,196	Valid
	Y10	0,527	0,196	Valid

Sumber: Data SPSS 26 Penelitian yang diolah 2025

Berdasarkan hasil uji validitas, dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengukur Kualitas Pelayanan (X1), Literasi Keuangan Syariah (X2), dan Pengambilan Keputusan Masyarakat (Y) sudah valid. Hal ini karena semua nilai r-hitung dari setiap pertanyaan lebih besar dari nilai r-tabel 0,196. Berikut adalah nilai r-hitung tertinggi dan terendah untuk setiap variabel:

- a. Pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), nilai tertinggi adalah 0,610 dari pertanyaan "Fasilitas yang dimiliki Bank Syariah nyaman dan memadai." Nilai terendah adalah

0,342 dari pertanyaan “Petugas Bank Syariah memahami dengan baik produk bank syariah.”

- b. Pada variabel Literasi Keuangan Syariah (X2), nilai tertinggi adalah 0,596 dari pertanyaan “Dana yang dihimpun oleh bank syariah hanya digunakan untuk investasi yang halal dan sesuai ajaran Islam.” Nilai terendah adalah 0,434 dari pertanyaan “Bank syariah memiliki lembaga yang memastikan semua produk dan layanan sesuai prinsip syariah.”
- c. Pada variabel Pengambilan Keputusan Masyarakat (Y), nilai tertinggi adalah 0,725 dari pertanyaan “Keputusan saya menggunakan perbankan syariah karena ingin mendukung ekonomi berbasis syariah.” Nilai terendah adalah 0,357 dari pertanyaan “Saya merasa nyaman menggunakan produk perbankan syariah untuk keuangan saya.”

2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas adalah cara untuk mengecek seberapa konsisten dan akurat instrument dalam menghasilkan data. Pengujian ini memakai metode statistik. Dalam penelitian ini, digunakan teknik *Cronbach's Alpha* untuk analisis. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Sebaliknya, apabila nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60, maka instrumen tersebut tidak memenuhi kriteria reliabilitas. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat lengkap pada tabel berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cut Of Value	Keterangan
Kualitas Layanan	0,671	0,60	Reliabel
Literasi Keuangan Syariah	0,634	0,60	Reliabel
Keputusan Masyarakat	0,729	0,60	Reliabel

Sumber: Data SPSS 26 Penelitian yang diolah 2025

Berdasarkan Tabel 8, semua nilai *Cronbach's Alpha* lebih tinggi dari nilai Alpha karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Karena nilai tersebut telah lolos uji, maka

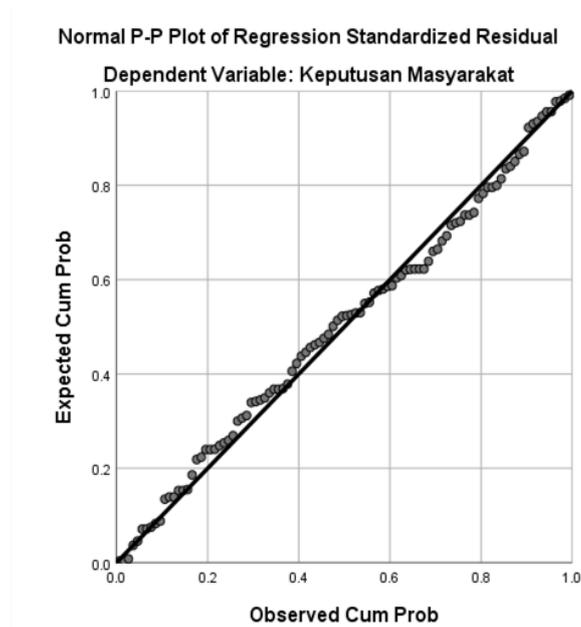
dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam instrumen penelitian ini reliabel atau dapat dipercaya.

D. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data dalam model regresi, baik variabel bebas (independen), variabel terikat (dependen), atau keduanya, mengikuti pola distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik biasanya memiliki data yang berdistribusi normal atau hampir normal. Untuk menguji normalitas, digunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*. Jika nilai signifikansi (Sig.) $> 0,1$ data dianggap normal. Sebaliknya, jika nilai Sig. $< 0,1$ data dianggap tidak normal. Selain itu, normalitas data juga bisa dilihat dari grafik P-P plot, di mana data yang normal akan membentuk garis diagonal lurus pada grafik tersebut.

Gambar 2 Uji Normalitas P-P Plot Regression



(Sumber: Data SPSS 26 Penelitian yang diolah 2025)

Dari Gambar 2 terlihat bahwa terdapat titik-titik yang tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis. Dari gambar normal plot ini dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Hal ini juga didukung oleh hasil uji Kolmogorov-Smirnov, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.56914805
Most Extreme Differences	Absolute	.056
	Positive	.056
	Negative	-.048
Test Statistic		.056
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance

Sumber: Data SPSS 26 Penelitian yang diolah 2025

Berdasarkan Tabel 9, statistik uji *Kolmogorov-Smirnov* digunakan untuk menilai normalitas data. Hasilnya menunjukkan bahwa nilai 2-tailed Asymp. Sig adalah sekitar $0,200 > 0,1$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal.

2. Uji Multikolinearitas

Dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinieritas dengan menggunakan nilai VIF dan tolerance adalah sebagai berikut. Tidak terjadi multikolinieritas pada model regresi jika nilai VIF $< 10,00$. Namun jika nilai VIF $> 10,00$, maka terjadi multikolinieritas pada model regresi yang bersangkutan. Hasil uji multikolinearitas penelitian ini ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 5 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF

1	Kualitas Layanan (X1)	.701	1.426
	Literasi Keuangan Syariah (X2)	.701	1.426

a. Dependent Variable: Keputusan Masyarakat (Y)

Sumber: Data SPSS 26 Penelitian yang diolah 2025

Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 10 dengan memperhatikan nilai tolerance dan VIF. Berdasarkan tabel "Coefficients" pada bagian "Collinearity Statistics", variabel kualitas pelayanan X1 memiliki VIF sebesar 1,426 dan tolerance sebesar 0,701. Sementara itu, variabel literasi keuangan syariah (X2) juga memiliki VIF sebesar 1,426 dengan tolerance 0,701. Dengan demikian, jika nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10,00, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinieritas antara kedua variabel independen yang dimaksud.

3. Uji Heteroskedastisitas

Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji Glejser. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah varians residual antara nilai yang dihitung dan nilai yang diprediksi berbeda-beda antar data. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengalami heteroskedastisitas. Untuk melihat hal ini, digunakan grafik *scatterplot*. Jika titik-titik pada *scatterplot* tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Tabel 11 berikut ini.

Tabel 6 Hasil Uji Glejser

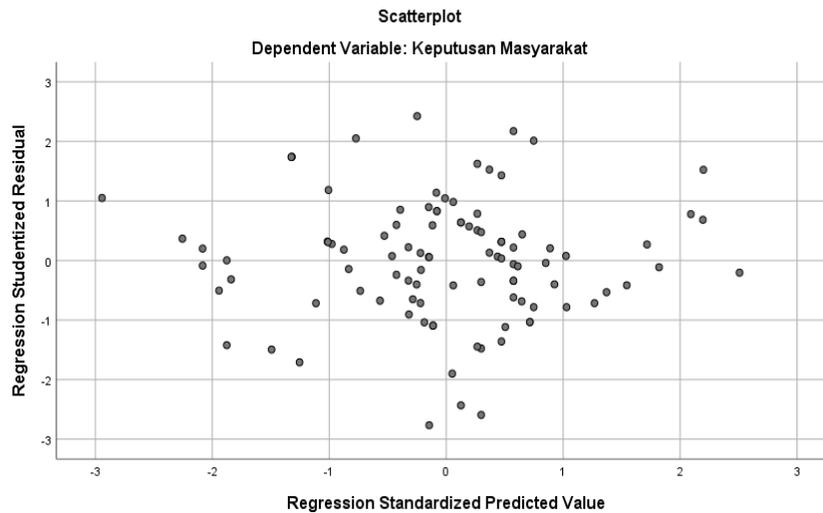
Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.760	2.497		1.506	.135
	Kualitas Layanan	-.010	.068	-.018	-.151	.880
	Literasi Keuangan Syariah	-.017	.068	-.030	-.247	.805

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber: Data SPSS 26 Penelitian yang diolah 2025

Berdasarkan Tabel 11, diperoleh nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,880 dan untuk variabel Tingkat Literasi Keuangan Syariah sebesar 0,805. Karena kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak mengalami masalah heteroskedastisitas.

Gambar 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data SPSS 26 Penelitian yang diolah 2025

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas yang ditampilkan pada Gambar 3 melalui analisis *scatterplot*, tampak bahwa titik-titik data tersebar secara acak tanpa membentuk pola yang terstruktur atau sistematis. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terdapat indikasi masalah heteroskedastisitas pada data yang digunakan.

E. Analisis Regresi Linier Berganda

Tujuan dari Analisis Regresi Linier Berganda adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh yang diberikan oleh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Selain itu, analisis ini juga berfungsi sebagai alat untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan informasi yang diketahui dari seluruh variabel independen. Hasil dari analisis regresi linier berganda disajikan pada tabel berikut:

Tabel 7 Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.811	3.886		.466	.642
	Kualitas Layanan	.581	.106	.485	5.491	.000
	Literasi Keuangan Syariah	.346	.106	.287	3.248	.002

a. Dependent Variable: Keputusan Masyarakat

Sumber: Data SPSS 26 Penelitian yang diolah 2025

Dari analisis regresi dengan dua variabel bebas, didapatkan nilai koefisien regresi:

$$b_1 = 0,581$$

$$b_2 = 0,346$$

Sehingga persamaan regresinya menjadi:

$$Y = 1,811 + 0,581 (X_1) + 0,346 (X_2) + e$$

Penjelasan Persamaan:

1. Angka 1,811 adalah nilai dasar keputusan masyarakat (Y) jika kualitas pelayanan (X_1) dan literasi keuangan syariah (X_2) tidak diperhitungkan.
2. Koefisien 0,581 untuk kualitas pelayanan (X_1) berarti jika kualitas pelayanan meningkat, maka keputusan masyarakat untuk menggunakan produk perbankan syariah juga akan naik sekitar 58,1%. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik membuat masyarakat lebih tertarik menggunakan produk tersebut.
3. Koefisien 0,346 untuk literasi keuangan syariah (X_2) berarti jika pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang keuangan syariah meningkat, maka keputusan mereka menggunakan produk bank syariah juga naik sekitar 34,6%.

F. Uji Hipotesis

1. Uji Korelasi Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Tingkat signifikansi dari penelitian ini adalah 0,05 (tingkat kepercayaan 95 %). Nilai t-tabel dapat dilihat pada tabel statistik berdasarkan tingkat signifikansi berikut ini:

$$\begin{aligned}
t_{table} &= t (\alpha/2; n - k - 1) \\
&= t (0,025 ; 100 - 2 - 1) \\
&= t (0,025; 97) \\
&= 1,984
\end{aligned}$$

keterangan:

n = Sampel

k = Jumlah Variabel

$\alpha = 0,05$ = tingkat kepercayaan = 95%

Untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, digunakan uji-t dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi (Sig.) pada uji $t > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Ini berarti variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai signifikansi (Sig.) pada uji $t < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 8 Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.811	3.886		.466	.642
	Kualitas Layanan	.581	.106	.485	5.491	.000
	Literasi Keuangan Syariah	.346	.106	.287	3.248	.002

a. Dependent Variable: Keputusan Masyarakat

Sumber: Data SPSS 26 Penelitian yang diolah 2025 Berdasarkan hasil nilai uji t, dapat disimpulkan bahwa:

1) Kualitas Pelayanan

Nilai t-hitung untuk kualitas pelayanan adalah 5,491, lebih besar dari nilai t-tabel 1,984, dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh nyata terhadap keputusan masyarakat menggunakan produk perbankan syariah. Jadi, semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan masyarakat memilih produk tersebut.

2) Tingkat Literasi Keuangan Syariah

Nilai t-hitung untuk literasi keuangan syariah adalah 3,248, lebih besar dari t-tabel 1,984, dengan nilai signifikansi 0,002 yang lebih kecil dari 0,05. Jadi, tingkat literasi keuangan syariah juga berpengaruh nyata terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan produk perbankan syariah.

2. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Nilai f-tabel diperoleh berdasarkan tabel statistik signifikansi seperti berikut:

$$\begin{aligned} \text{ftabel} &= F(k ; n - k) \\ &= F(2 ; 100 - 2) \\ &= F(2 ; 98) \\ &= 3,09 \end{aligned}$$

keterangan:

n = Sampel

k = Jumlah Variabel

$\alpha = 0,05 =$ tingkat kepercayaan $= 95\%$

Untuk melakukan uji hipotesis dengan menggunakan uji F, dilakukan perbandingan nilai F-hitung dan F-tabel sebagai berikut:

- a. Jika nilai F-hitung $>$ F-tabel, maka variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai fhitung $<$ ttabel, berarti variabel-variabel independent tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.
- c. Jika nilai F-hitung $<$ F-tabel, maka variabel-variabel independen tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

Tabel 9
Hasil Uji F

ANOVA ^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1115.447	2	557.724	42.897	.000 ^b
	Residual	1261.143	97	13.001		
	Total	2376.590	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Literasi Keuangan Syariah, Kualitas Layanan

Sumber: Data SPSS 26 Penelitian yang diolah 2025

Berdasarkan tabel di atas, nilai f-hitung adalah 42,897. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis Ha3 diterima dan H03 ditolak karena nilai f-hitung ($42,897 > f\text{-tabel } (3,09)$) dan tingkat signifikansi ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa baik kualitas karya dan tingkat literasi keuangan syariah secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perkembangan keputusan (Y).

G. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Analisis koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel-variabel independen (X) mampu menjelaskan variasi dari variabel dependen (Y), serta untuk mengetahui tingkat keakuratan model dalam menggambarkan hubungan antara X dan Y. Adapun ketentuan mengenai nilai R² adalah sebagai berikut:

1. Jika $R^2 = 1$ Semua perubahan pada hasil (Y) bisa dijelaskan oleh faktor penyebab (X). Artinya, hubungan keduanya sangat kuat.
2. Jika $R^2 = 0$ Faktor penyebab (X) sama sekali tidak menjelaskan perubahan pada hasil (Y). Artinya, tidak ada hubungan antara keduanya.

Semakin mendekati 1 nilai R², maka semakin baik model regresi dalam menjelaskan hubungan antara variabel-variabel tersebut.

Tabel 10 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.685 ^a	.469	.458	3.60576

- a. Predictors: (Constant), Literasi Keuangan Syariah, Kualitas Layanan

Sumber: Data SPSS 26 Penelitian yang diolah 2025

Berdasarkan hasil uji determinasi, kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan produk bank syariah sebesar 0,458 atau 45,8%. Artinya, kedua faktor ini menjelaskan hampir setengah dari alasan masyarakat membuat keputusan tersebut. Sementara itu, sisanya yaitu (100% - 45,5% = 54,2%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, seperti pengalaman pribadi, promosi, lingkungan, atau faktor ekonomi.

V. Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data tentang pengaruh kualitas pelayanan dan pemahaman keuangan syariah terhadap keputusan masyarakat Kota Pontianak dalam menggunakan produk bank syariah, dapat disimpulkan.

1. Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan penting terhadap keputusan masyarakat memilih produk bank syariah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai statistik yang kuat ($t\text{-hitung } 5,491 > t\text{-tabel } 1,984$, dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan masyarakat sebesar 58,1%. Artinya, semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin banyak masyarakat yang memilih bank syariah.

2. Pemahaman Keuangan Syariah (X2)

Pemahaman tentang keuangan syariah juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat. Nilai statistiknya juga kuat ($t\text{-hitung } 3,248 > t\text{-tabel } 1,984$, dan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$). Pengaruh pemahaman ini terhadap keputusan masyarakat sebesar 34,6%. Jadi, semakin tinggi pemahaman masyarakat tentang keuangan syariah, semakin besar kemungkinan mereka menggunakan produk bank syariah.

3. Pengaruh Bersama

Secara bersama-sama, kualitas pelayanan dan pemahaman keuangan syariah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat memilih produk bank syariah. Hal ini dibuktikan dengan nilai $F\text{-hitung } 42,897$ yang lebih besar dari $F\text{-tabel } 3,09$, dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Jadi, kedua faktor ini sangat

penting dalam mempengaruhi keputusan masyarakat Kota Pontianak untuk menggunakan bank syariah.

B. Saran

Penelitian ini masih ada kekurangan, seperti data dan waktu yang terbatas. Oleh karena itu, agar penelitian berikutnya bisa lebih baik dan luas, penulis memberikan saran berikut:

1. Untuk Bank Syariah

- a. Karena kualitas layanan sangat penting bagi keputusan nasabah, bank syariah harus terus memperbaiki pelayanannya. Staf bank harus ramah, teliti, sabar, dan menguasai informasi produk dengan baik. Selain itu, ruang tunggu yang nyaman dan tempat parkir yang cukup juga perlu diperhatikan. Bank juga harus terbuka terhadap kritik dan saran dari nasabah dan segera menanggapi.
- b. Tingkat pemahaman masyarakat tentang keuangan syariah di Pontianak masih rendah, termasuk di antara nasabah. Jadi, bank syariah harus lebih aktif memberikan edukasi agar masyarakat lebih mengerti tentang keuangan syariah. Dengan begitu, mereka akan lebih tertarik menggunakan produk bank syariah.

2. Untuk Peneliti

- a. Penelitian ini bisa menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang ingin mengetahui bagaimana kualitas layanan dan pemahaman masyarakat tentang keuangan syariah memengaruhi pilihan produk bank syariah.
- b. Peneliti berikutnya disarankan menambahkan variabel lain yang relevan supaya hasil penelitian lebih lengkap dan mendalam.

Daftar Pustaka

- Antara. (2023). *OJK: Pangsa pasar perbankan syariah Indonesia tumbuh jadi 7,3 persen*. Antaranews. <https://www.antaranews.com/berita/3772113/ojk-pangsa-pasar-perbankan-syariah>
- Dewi Rara Amiyati. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan, Tingkat Literasi Keuangan Syariah, Dan Brand Image Terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Kabupaten Jepara Menggunakan Produk Perbankan Syariah*. In Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang (Vol. 13, Issue 1).
- Miftakhul Khasanah, Rizki Aminullah, D. S. (2022). *Determinants of Islamic Financial Literacy Index: Comparison Based on Ethnographic Studies in Yogyakarta, Indonesia*. Jurnal AFKARUNA, Vol. 18 No, 186–206.
- Muhammad Arif. (2023). *Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pemahaman Produk Perbankan Syariah (Studi Pada Masyarakat Kota Banda Aceh)*. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/34405/>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Siaran Pers Indeks Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Masyarakat Meningkat*. 1–2. [https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Documents/Pages/Indeks-Literasi-dan-Inklusi-Kuangan-Masyarakat-Meningkat/SP-IndeksLiterasi Dan Inklusi Keuangan Masyarakat Meningkat.pdf](https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Documents/Pages/Indeks-Literasi-dan-Inklusi-Kuangan-Masyarakat-Meningkat/SP-IndeksLiterasi-Dan-InklusiKeuanganMasyarakatMeningkat.pdf)
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *SP OJK dan BPS Umumkan Hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Tahun 2024*. 1–6. <https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/OJK-dan-BPS-Umumkan-Hasil-Survei-Nasional-Literasi-dan-Inklusi-Kuangan-Tahun-2024.aspx#:~:text=Hasil SNLIK tahun 2024 menunjukkan,literasi dan inklusi keuangan syariah.>
- Pontianak, D. K. dan P. S. K. (2024). *Penduduk Kota Pontianak Semester I Tahun 2024 berjumlah 682.896*. Disdukcapil Pontianak. <https://disdukcapil.pontianak.go.id/penduduk-kota-pontianak-semester-i-tahun-2024-berjumlah-682896>

- Rahmawati, R. D. (2019). *Pengaruh Pengetahuan Keuangan terhadap Perilaku Pengelolaan Keuangan Mahasiswa menggunakan Theory of Planned Behavior (TPB)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Tersedia secara daring di repository UMP
- Rizaldi Yusfiarto. (2021). *The relationship between m-banking service quality and loyalty: evidence in Indonesian Islamic Banking*. Asian Journal of Islamic Management (AJIM), Vol. 3(Issue 1), 23-33.
- Siska Rafitanuri, Nur Arsyida, & Rizky Gunawan. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak*. JPTAM, 8(1), 1-9
- Sujarweni, V. Wiratna. (2021). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta:Pustaka Baru Press
- Wikamorys, D. A., & Rochmach, T. N. (2017). *Aplikasi Theory of Planned Behavior dalam Membangkitkan Niat Pasien untuk Melakukan Operasi Katarak*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 5(1), 32-40.
<https://doi.org/10.20473/jaki.v5i1.2017.32-40>