

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Letak Geografis Objek Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang terletak di Jl. Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kota Kediri. Dalam pelaksanaan kegiatan operasinya Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri memiliki dua kantor cabang pembantu, yaitu di Kabupaten Blitar yang beralamat di Jl. Cempaka No. 26 Blitar dan di Kabupaten Tulungagung yang beralamat di Jl. Supriadi, Kelurahan Tamanan, Tulungagung.

2. Sejarah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Sejarah awal berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri merupakan sejarah berdirinya bank syariah di Indonesia karena PT. Bank Muamalat Indonesia merupakan bank syariah pertama yang ada di Indonesia. Perkembangan bank syariah di berbagai negara Islam berpengaruh di Indonesia, sehingga para tokoh Islam mulai berfikir dan melakukan diskusi mengenai bank syariah sebagai pilah perekonomian.

Pencetus ide awal dari pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia yaitu pada lokakarya Majelis Ulama Indonesia (MUI) di Bandung yang kemudian didukung dan diprakarsai oleh beberapa pejabat penting pemerintah, para pengusaha yang berpengalaman dalam bidang perbankan bahkan kemudian

Presiden Soeharto dan Wakil Presiden Soedarmono bersedia mendukung pendirian PT.Bank Muamalat Indonesia.¹⁰⁹

Kemudian dibentuklah kelompok kerja yang diketuai oleh H.S Prodjokusumo yang pada saat itu menjabat sebagai sekjen MUI. Dan kelompok tersebut melakukan penyusunan nama bank syariah yang akan didirikan dan melakukan lobi melalui Prof. Dr.B.J Habibie. Nama yang diusulkan adalah Bank Syariat Islam, namun karena memiliki pertimbangan mengenai perdebatan pemakaian nama tersebut tidak dipilih. Nama yang kemudian diusulkan adalah Bank Muamalat Islam Indonesia. Dengan menggunakan nama tersebut Presiden Soeharto akhirnya menyetujui dengan menghilangkan kata Islam dan dipakailah nama Bank Muamalat Indonesia.¹¹⁰

Setelah mendapatkan persetujuan, maka secara resmi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk memulai perjalanan bisnisnya sebagai bank syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1421 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful). Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *Multifinance Syariah* (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan

¹⁰⁹ M. Nur Yasin, *Hukum Ekonomi Islam*, (Malang: UIN Malang Press, 2009), hlm. 131

¹¹⁰ Zulian Arifin, *Memahami Bank Syariah*, (Jakarta: Alfabeta, 2000), hlm. 17

instan pertama di Indonesia. Produk shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari museum Rekor Indonesia serta layanan e-channel seperti *internet banking, mobile banking, ATM, dan cash managemen*. 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.¹¹¹

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 363 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia.

¹¹¹ <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>. Diakses pada tanggal 25 April 2019 pukul 08.00

Operasional bank juga didukung oleh jaringan ATM bersama dan ATM prima, 103 Mobil Kas Keliling (*mobile branch*) serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui *Malaysia Electronic Payment* (MEPS). Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank Indonesia with Strong Regional Present*”.¹¹²

Sebagai bank pertama murni syariah, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya *comply* terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara. Komitmen tersebut diapresiasi oleh pemerintah, media massa, lembaga nasional dan internasional serta masyarakat luas melalui lebih dari 70 award bergengsi yang diterima oleh Bank Muamalat Indonesia dalam 5 tahun terakhir.

Di tahun 2004 didirikannya cabang dari PT. Bank Muamalat Indonesia di Kediri yaitu pada tanggal 15 Maret 2004 di Jl. Hasanuddin No 26 Kediri. Kabupaten Kediri merupakan pusat kota karesidenan yang terdiri dari Trenggalek, Tulungagung, Blitar, dan Kediri itu sendiri. Selain itu Kediri memiliki potensi yang sangat besar untuk didirikannya bank syariah diantara keempat kota/kabupaten se karesidenan tersebut. Hal ini dipertimbangkan dari

¹¹² <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>. Diakses pada tanggal 25 April 2019 pukul 08.00

mayoritas penduduk Kediri beragama Islam dengan jumlah penduduk yang terbilang cukup banyak, yaitu pada tahun 2003 yang mencapai 240.979 jiwa.¹¹³

3. Visi Misi PT.Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri

a. Visi

Bank Muamalat memiliki visi yaitu “*The Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*” maksudnya: menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”.¹¹⁴

b. Misi

- 1) Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkeeseimbangan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian
- 2) Keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.¹¹⁵

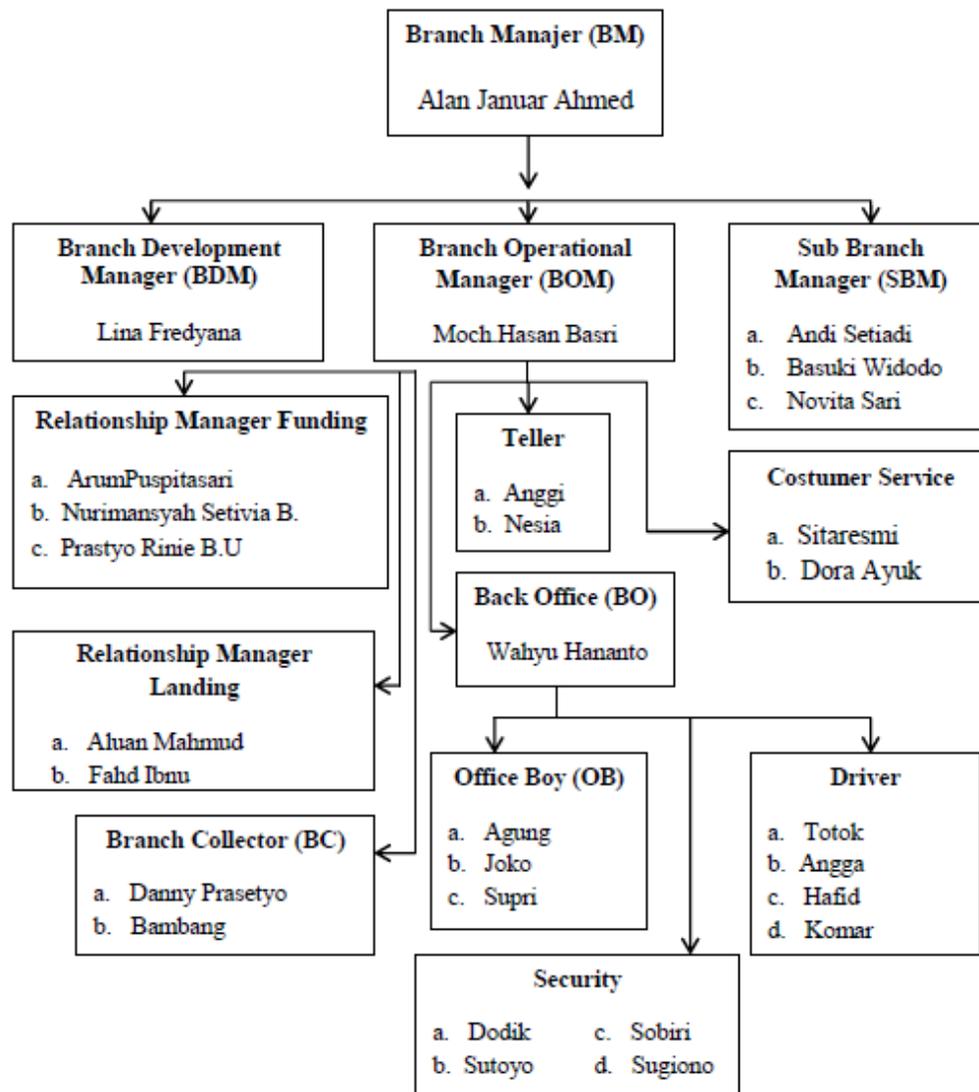
¹¹³ <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>. Diakses pada tanggal 25 April 2019 pukul 08.00

¹¹⁴ <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>. Diakses pada tanggal 25 April 2019 pukul 08.00

¹¹⁵ <http://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi>, Diakses pada tanggal 25 April 2019 pukul 08.00

4. Struktur Organisasi PT. Bannk Muamalat Kantor Cabang Kediri

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri



5. Produk Dan Layanan Bank Muamalat

a. Produk Tabungan

- 1) Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah
- 2) Tabungan iB Muamalat
- 3) Tabungan iB Muamalat Dollar
- 4) TabunganKu
- 5) Tabungan iB Muamalat Rencana
- 6) Tabungan iB Muamalat Prima
- 7) Tabungan iB Muamalat Simpel

b. Produk Pembiayaan

- 1) KPR iB Muamalat
- 2) Pembiayaan iB Muamalat Pensiun
- 3) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

c. Produk Giro

- 1) Giro iB Muamalat Attijary
- 2) Giro iB Muamalat Ultima

d. Produk Deposito

- 1) Deposito Mudharabah iB Muamalat

e. Kartu Shar-E Debit

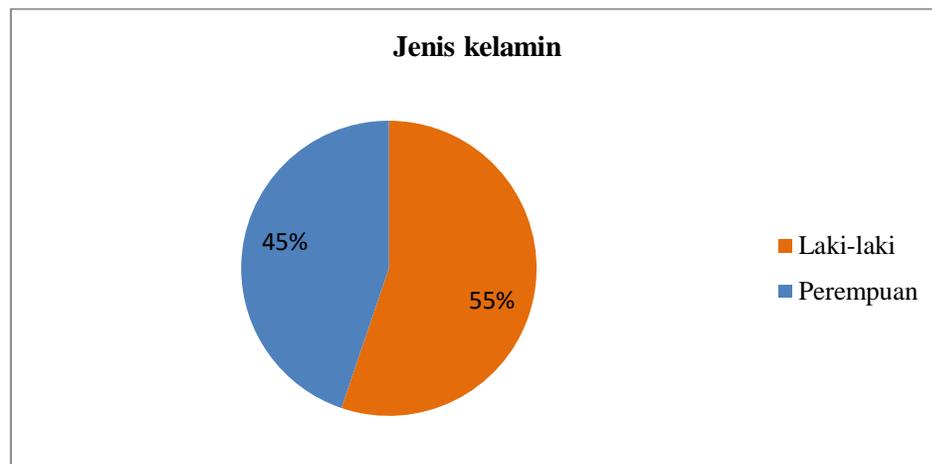
- 1) Kartu Shar-E Debit Gold
- 2) Kartu Shar-E Debit Reguler
- 3) Kartu Shar-E Debit Arsenal

B. Deskripsi Responden

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari obyek penelitian. Dalam penelitian ini, menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 96 responden nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang bertindak sebagai sampel. Kuesioner yang dibagikan terdiri dari 4 variabel yaitu pengetahuan nasabah, kualitas produk, promosi dan keputusan nasabah.

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Grafik 4.1
Jenis Kelamin Responden



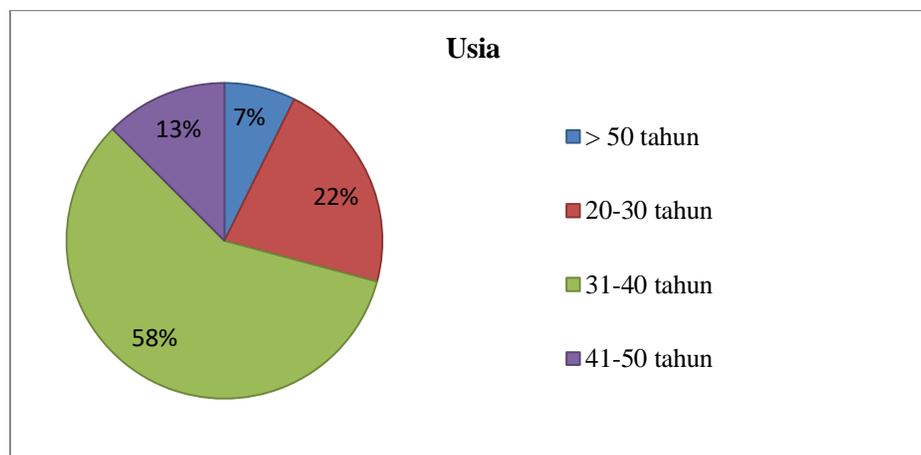
Sumber: data primer yang diolah tahun 2019

Berdasarkan keterangan pada grafik 4.1 di atas dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang diambil sebagai responden menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak dari jumlah responden perempuan. Jumlah responden laki-laki sebanyak 55% atau 53 responden. Sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak

45% atau 43 responden. Data tersebut menunjukkan bahwa nasabah yang sering melakukan pembiayaan *murabahah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri adalah nasabah yang berjenis kelamin laki-laki.

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Grafik 4.2
Usia Responden

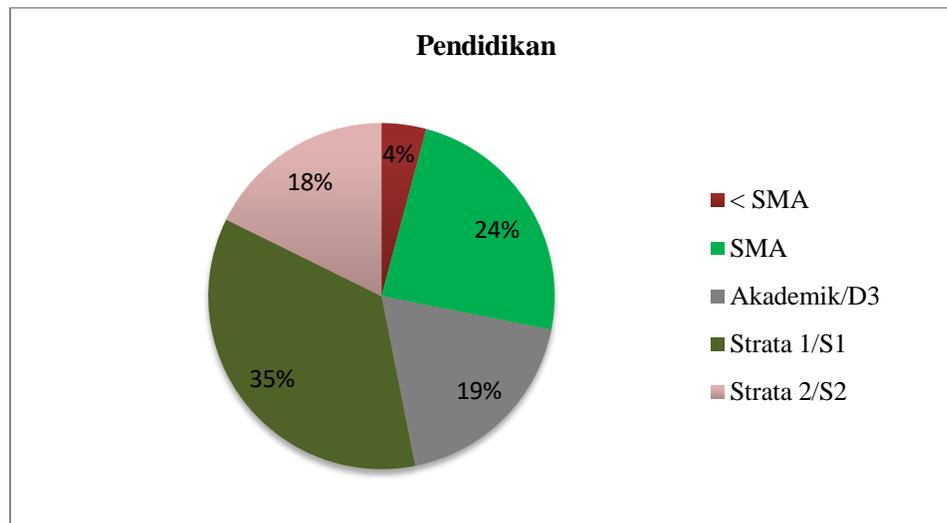


Sumber: data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan keterangan pada grafik 4.2 dapat diketahui bahwa usia responden nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang diambil sebagai responden, menunjukkan bahwa jumlah responden yang berusia 31-40 tahun lebih banyak yaitu sebesar 58% atau 56 responden, usia 20-30 sebanyak 22% atau 21 responden, usia 41-50 sebesar 13% atau 12 responden dan usia lebih 50 tahun sebesar 7% atau 7 responden. Data tersebut menunjukkan bahwa nasabah yang sering melakukan pembiayaan *murabahah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri adalah nasabah yang berusia 31-40 tahun.

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Grafik 4.3
Pendidikan Terakhir Responden

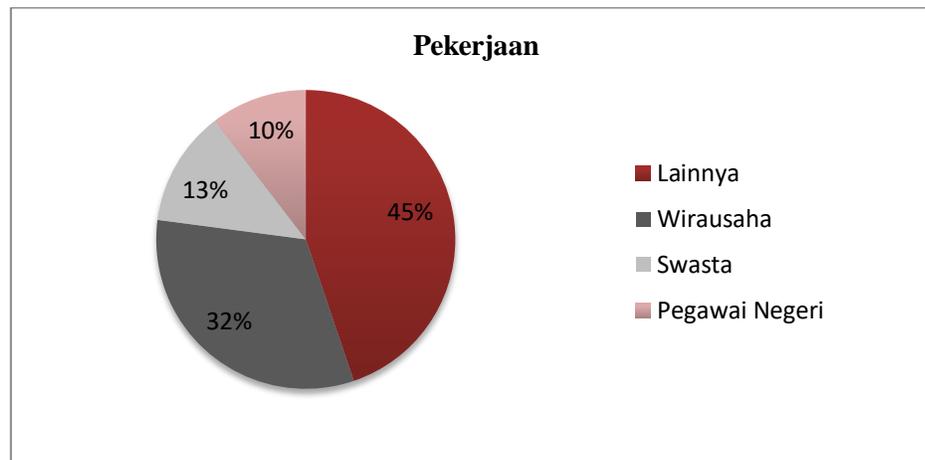


Sumber: data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan keterangan pada grafik 4.3 diketahui bahwa pendidikan responden nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa jumlah pendidikan Strata 1/S1 lebih banyak yaitu sebesar 35% atau 34 responden, Strata 2/S2 sebesar 18% atau 17 responden, Akademik/D3 sebesar 19% atau 18 responden, SMA sebesar 24% atau 23 responden, dan dibawah SMA sebesar 4% atau 4 responden. Data tersebut menunjukkan bahwa nasabah yang sering melakukan pembiayaan *murabahah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri adalah nasabah yang memiliki tingkat pendidikan Strata 1/S1.

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Grafik 4.4
Pekerjaan Responden

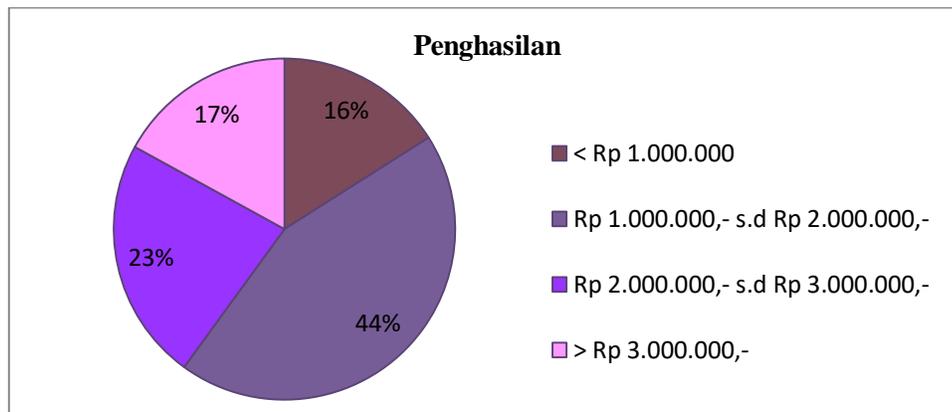


Sumber: data primer yang diolah, tahun 2019

Berdasarkan keterangan pada grafik 4.4 dapat diketahui bahwa pekerjaan responden nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa jumlah nasabah yang bekerja sebagai lainnya lebih banyak. Jumlah responden yang bekerja sebagai wirausaha sebanyak 32% atau 31 responden, swasta sebanyak 13% atau 12 responden, pegawai negeri sebanyak 10% atau 10 responden dan lain-lain sebanyak 45% atau 43 responden. Data tersebut menunjukkan bahwa nasabah yang sering melakukan pembiayaan *murabahah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri adalah nasabah bekerja sebagai lain-lain. Misalnya petani, buruh tani, dll.

4. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan

Grafik 4.5
Tingkat Penghasilan Responden



Sumber: data primer yang diolah tahun 2019

Berdasarkan keterangan grafik 4.5 dapat dijelaskan bahwa tingkat penghasilan perbulan responden nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa jumlah responden yang penghasilannya < 1.000.000 sebanyak 16% atau 15 responden, penghasilan 1.000.000-2.000.000 sebanyak 44% atau 43 responden, penghasilan 2.000.000-3.000.000 sebanyak 23% atau 22 responden, dan penghasilan > 3.000.000 sebanyak 17% atau 16 responden. Data tersebut menunjukkan bahwa nasabah yang sering melakukan pembiayaan *murabahah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri adalah nasabah yang mayoritas penghasilannya sebanyak 1.000.000-2.000.000.

C. Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdiri dari 3 variabel bebas yaitu pengetahuan nasabah (X_1), kualitas produk (X_2) dan promosi (X_3) serta 1 variabel terikat yaitu keputusan nasabah (Y) Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Berdasarkan hasil dari angket yang telah peneliti sebarakan kepada responden 96 nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang terdiri dari 24 item pertanyaan dan dibagi 4 kategori yaitu:

- a. 6 (enam) pertanyaan digunakan untuk mengukur pengetahuan nasabah (X_1)
- b. 6 (enam) pertanyaan digunakan untuk mengukur kualitas produk (X_2)
- c. 6 (enam) pertanyaan digunakan untuk mengukur promosi (X_3)
- d. 6 (enam) pertanyaan digunakan untuk mengukur keputusan nasabah (Y)

Hasil yang diperoleh dari jawaban responden sebagaimana akan dipaparkan pada tabel berikut ini:

1. Variabel Pengetahuan Nasabah (X_1)

Tabel 4.1
Jawaban Responden Variabel Pengetahuan Nasabah (X_1)

Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	31	6%
Setuju	425	74%
Sangat Setuju	120	20%
Total	576	100%

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan keterangan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 96 responden, mayoritas responden menyatakan jawaban setuju yaitu sebanyak 425 jawaban atau 74% terhadap item atau pertanyaan dari variabel

pengetahuan nasabah, sedangkan jawaban yang sangat setuju berjumlah 120 atau 20%, dan jawaban nertal sebanyak 31 atau 6%.

2. Variabel Kualitas Produk (X_2)

Tabel 4.2
Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X_2)

Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	21	5%
Setuju	444	76%
Sangat Setuju	111	19%
Total	576	100%

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan keterangan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 96 responden, mayoritas responden menyatakan jawaban setuju yaitu sebanyak 444 jawaban atau 76% terhadap item atau pertanyaan dari variabel kualitas produk, sedangkan jawaban yang sangat setuju berjumlah 111 atau 19%, dan jawaban nertal sebanyak 21 atau 5%.

3. Variabel Promosi (X_3)

Tabel 4.3
Jawaban Responden Variabel Promosi (X_3)

Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	8	1%
Setuju	409	70%
Sangat Setuju	159	29%
Total	576	100%

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan keterangan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 96 responden, mayoritas responden menyatakan jawaban setuju yaitu sebanyak 409 jawaban atau 70% terhadap item atau pertanyaan dari variabel promosi, sedangkan jawaban yang sangat setuju berjumlah 159 atau 25%, dan jawaban netral sebanyak 8 atau 1%.

4. Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Tabel 4.4
Jawaban Responden Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	25	5%
Setuju	432	75%
Sangat Setuju	119	20%
Total	576	100%

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan keterangan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 96 responden, mayoritas responden menyatakan jawaban setuju yaitu sebanyak 432 jawaban atau 75% terhadap item atau pertanyaan dari variabel keputusan nasabah, sedangkan jawaban yang sangat setuju berjumlah 119 atau 20%, dan jawaban netral sebanyak 25 atau 5%.

D. Hasil Analisis Data

Penelitian ini didasarkan pada angket yang disebarakan di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri kepada responden sehingga dapat dilakukan analisis data yang diperoleh, yaitu meliputi analisis variabel-variabel independen berupa

pengetahuan nasabah, kualitas produk dan promosi terhadap variabel dependen berupa keputusan nasabah. Perhitungan variabel-variabelnya dilakukan dengan menggunakan komputer melalui program SPSS 21.0. Berikut ini deskripsi statistik berdasarkan data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 21.0.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan analisis untuk mengukur valid atau tidaknya butir-butir kuesioner yang dapat dilihat pada nilai *Corrected Item-Total Correlation* masing-masing.¹¹⁶ Dalam penelitian ini kriteria dari validitas yaitu koefisien korelasi masing-masing pertanyaan sama atau lebih besar dari 0,3 maka butir instrumen tersebut dinyatakan valid. Metode pengambilan keputusan pada uji validitas salah satunya dapat menggunakan batasan r tabel dengan signifikansi 0,05 dan diuji satu arah dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pertanyaan valid
- 2) Bila nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item pertanyaan tidak valid.

Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 96 nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri maka r tabel dapat diketahui dari $df = n-2$ yaitu $(96-2= 94)$, maka dapat diketahui dari r tabel, dengan nilai $r = 0,2006$.

¹¹⁶ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Pusaka Publisitas, 2009), hlm. 105

Berdasarkan *Item-Total Statistic* nilai *Corrected Item-Total* untuk masing-masing item adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	No.Item	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>r</i> tabel	Keterangan
Pengetahuan Nasabah (X_1)	X1.1	0,559	0,2006	Valid
	X1.2	0,610	0,2006	Valid
	X1.3	0,556	0,2006	Valid
	X1.4	0,597	0,2006	Valid
	X1.5	0,568	0,2006	Valid
	X1.6	0,652	0,2006	Valid
Kualitas Produk (X_2)	X2.1	0,486	0,2006	Valid
	X2.2	0,562	0,2006	Valid
	X2.3	0,622	0,2006	Valid
	X2.4	0,531	0,2006	Valid
	X2.5	0,614	0,2006	Valid
	X2.6	0,739	0,2006	Valid
Promosi (X_3)	X3.1	0,651	0,2006	Valid
	X3.2	0,700	0,2006	Valid
	X3.3	0,526	0,2006	Valid
	X3.4	0,422	0,2006	Valid
	X3.5	0,540	0,2006	Valid
	X3.6	0,673	0,2006	Valid
Keputusan Nasabah (Y)	Y.1	0,628	0,2006	Valid
	Y.2	0,560	0,2006	Valid
	Y.3	0,459	0,2006	Valid
	Y.4	0,496	0,2006	Valid
	Y.5	0,651	0,2006	Valid
	Y.6	0,740	0,2006	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan uji validitas diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dari variabel X_1 (pengetahuan nasabah), X_2 (kualitas produk), X_3 (promosi) dan Y (keputusan nasabah) pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang digunakan dalam penelitian ini semua dinyatakan valid. Hal

tersebut dikarenakan nilai *total correlation* positif dan lebih besar dibanding 0,3 sehingga dapat dikatakan bahwa *construct* merupakan *construct* yang kuat.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini digunakan peneliti untuk menguji reliabel atau tidaknya instrumen penelitian. Kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila nilai *alpha cronbach* > 0,6 dan dikatakan tidak reliabel apabila nilai *alpha cronbach* < 0,6. Berikut hasil pengujian reliabilitas pada kuesioner yang disebarkan pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri sebagai berikut:

Tabel 4.6
Uji Reliabilitas Instrumen Pengetahuan Nasabah (X₁)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,620	,631	6

Berdasarkan hasil tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien *Cronbach's Alpha* hitung untuk pengetahuan nasabah adalah sebesar 0,620 > 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa angket ini bersifat reliabel.

Tabel 4.7
Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Produk (X₂)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,621	,636	6

Berdasarkan hasil tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien *Cronbach's Alpha* hitung untuk pengetahuan nasabah adalah sebesar 0,621 > 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa angket ini bersifat reliabel.

Tabel 4.8
Uji Reliabilitas Instrumen Promosi (X₃)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,617	,638	6

Berdasarkan hasil tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien *Cronbach's Alpha* hitung untuk pengetahuan nasabah adalah sebesar 0,617 > 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa angket ini bersifat reliabel.

Tabel 4.9
Uji Reliabilitas Instrumen Keputusan Nasabah (Y)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,636	,631	6

Berdasarkan hasil tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien *Cronbach's Alpha* hitung untuk pengetahuan nasabah adalah sebesar 0,636 > 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa angket ini bersifat reliabel.

Berdasarkan hasil dari uji reabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dari variabel X₁ (pengetahuan nasabah), X₂ (kualitas

produk), X_3 (promosi) dan Y (keputusan nasabah) pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang digunakan dalam penelitian ini semua reliabel. Karena harga koefisien *Cronbach's Alpha* hitung semua variabel lebih dari 0,6.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Untuk melihat data berdistribusi normal atau tidak dapat dilihat dari tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Nilai *Asym. Sig.(2-tailed)* dibandingkan dengan 0,05 (dalam kasus ini menggunakan taraf signifikansi atau $\alpha = 5\%$) untuk pengambilan keputusan dengan pedoman:

- 1) Nilai sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$, distribusi data adalah tidak normal.
- 2) Nilai sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$, distribusi data adalah normal.

Adapun hasil dari uji *Kolmogorov-Smirnov* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Normalitas dengan One-Sample *Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Pengetahuan nasabah	Kualitas produk	Promosi	Keputusan nasabah
N		96	96	96	96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	24,93	24,94	25,57	24,98
	Std. Deviation	1,624	1,485	1,527	1,616
Most Extreme Differences	Absolute	,122	,138	,131	,124
	Positive	,122	,132	,125	,124
	Negative	-,121	-,138	-,131	-,122
Kolmogorov-Smirnov Z		1,198	1,350	1,283	1,211
Asymp. Sig. (2-tailed)		,114	,052	,074	,106

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, dapat diketahui bahwa sig. data untuk pengetahuan nasabah adalah 0,114 maka lebih besar dari 0,05 ($0,114 > 0,05$) sehingga data berdistribusi normal. Sig. data untuk kualitas produk adalah 0,052 maka lebih besar dari 0,05 ($0,052 > 0,05$) sehingga data berdistribusi normal. Sig. data untuk promosi adalah 0,074 maka lebih besar dari 0,05 ($0,074 > 0,05$) sehingga data berdistribusi normal. Sig. data untuk keputusan nasabah adalah 0,106 maka lebih besar dari 0,05 ($0,106 > 0,05$). Sehingga data berdistribusi normal.

Jadi berdasarkan hasil uji normalitas dengan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel data pada Bank

Muamalat Kantor Cabang Kediri yang digunakan dalam penelitian ini bersifat normal.

3. Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat kolerasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel bebas. Untuk menguji ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflantion faktor* (VIF). Batas untuk nilai *tolerance* adalah 0,10 dan batas VIF adalah 10. Jika nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,10 dan nilai VIF lebih besar dari 10, maka terjadi multikolinearitas. Adapun hasil uji multikolinearitas dengan menggunakan matriks kolerasi sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Pengetahuan Nasabah	,315	3,178
	Kualitas produk	,332	3,012
	Promosi	,381	2,623

a. Dependent Variable: keputusan nasabah
Sumber: data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat diketahui hasil uji multikolinearitas untuk pengetahuan nasabah dengan VIF sebesar 3,178 dan *tolerance* sebesar

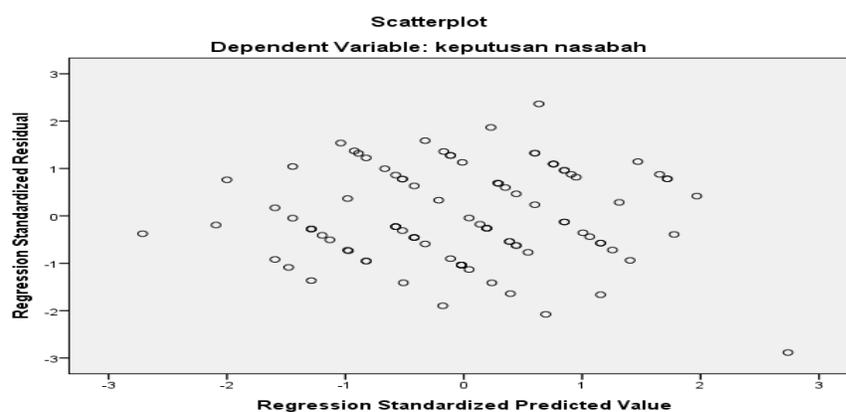
0,315, variabel kualitas produk dengan VIF sebesar 3,012 dan *tolerance* sebesar 0,332 dan variabel promosi dengan VIF sebesar 2,623 dan *tolerance* sebesar 0,381. Artinya bahwa data tersebut tidak terdapat gejala multikolinearitas, karena angka *tolerance* di atas 0,10 dan $VIF < 10$.

Jadi berdasarkan hasil uji multikolinearitas dapat disimpulkan bahwa variabel *independent* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri terbebas dari asumsi klasik multikolinearitas karena hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi penyimpangan model karena varian gangguan berbeda antara satu observasi ke observasi lain. Syarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas.

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan gambar 4.2 diatas, gambar Scatterplot terlihat titik-titik tidak membentuk pola tertentu, dimana titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol), sehingga grafik tersebut tidak dapat dibaca dengan jelas. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4.12
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	,970	1,700	
1 Pengetahuan Nasabah	,210	,103	,211
Kualitas Produk	,410	,110	,377
Promosi	,334	,100	,315

a. Dependent Variable: Keputusan nasabah
Sumber: data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.12 diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,970 + 0,210 + 0,410 + 0,334$$

Dari persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Nilai konstanta sebesar 0,970 menyatakan bahwa apabila variabel X_1 (pengetahuan nasabah), variabel X_2 (kualitas produk), dan variabel X_3 (promosi) tidak ada, maka keputusan nasabah menggunakan pembiayaan *murabahah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri nilainya sebesar 0,970 satuan.
- b) Koefisien regresi variabel pengetahuan nasabah (X_1) sebesar 0,210 artinya bahwa setiap kenaikan satu satuan pengetahuan nasabah, akan meningkatkan keputusan nasabah sebesar 0,210 satuan. Dan sebaliknya, setiap penurunan satu satuan pengetahuan nasabah, akan menurunkan keputusan nasabah menggunakan pembiayaan *murabahah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri nilainya sebesar 0,210 satuan.
- c) Koefisien regresi variabel kualitas produk (X_2) sebesar 0,410 artinya bahwa setiap kenaikan satu satuan kualitas produk, akan meningkatkan keputusan nasabah sebesar 0,410 satuan. Dan sebaliknya, setiap penurunan satu satuan kualitas produk, akan menurunkan keputusan nasabah menggunakan pembiayaan *murabahah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri nilainya sebesar 0,410 satuan.
- d) Koefisien regresi variabel promosi (X_3) sebesar 0,334 artinya bahwa setiap kenaikan satu satuan promosi, akan meningkatkan keputusan nasabah sebesar 0,334 satuan. Dan sebaliknya, setiap penurunan satu satuan promosi,

akan menurunkan keputusan nasabah menggunakan pembiayaan *murabahah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri nilainya sebesar 0,334 satuan.

5. Uji Hipotesis

a) Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh parsial antara pengetahuan nasabah, kualitas produk dan promosi terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan *murabahah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Dengan pengambilan keputusan menggunakan dua cara:

Cara 1: Jika $\text{Sig.} > 0,05$ maka hipotesis tidak teruji

Jika $\text{Sig.} < 0,05$ maka hipotesis teruji

Cara 2: Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis tidak teruji

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis teruji

Tabel 4.13
Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,970	1,700		,570	,570
Pengetahuan 1 Nasabah	,210	,103	,211	2,035	,045
Kualitas produk	,410	,110	,377	3,731	,000
Promosi	,334	,100	,315	3,339	,001

a. Dependent Variable: keputusan nasabah
Sumber: data primer yang diolah, 2019

1) Variabel Pengetahuan Nasabah (X_1)

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, nilai signifikansi untuk variabel pengetahuan nasabah (X_1) sebesar 0,045. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,045 < 0,05$) dan t_{tabel} sebesar 1,661 (diperoleh dengan cara mencari nilai $df = n-k$, $96-4 = 92$). Jadi diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel} = (2,035 > 1,661)$ maka H_1 teruji, sehingga menerima H_1 dan menolak H_0 . Maka variabel pengetahuan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

2) Variabel Kualitas Produk (X_2)

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, nilai signifikansi untuk variabel kualitas produk (X_2) sebesar 0,000. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan t_{tabel} sebesar 1,661 (diperoleh dengan cara mencari nilai $df = n-k$, $96-4 = 92$). Jadi diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel} = (3,731 > 1,661)$ maka H_1 teruji, sehingga menerima H_1 dan menolak H_0 . Maka variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

3) Variabel Promosi (X_3)

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, nilai signifikansi untuk variabel promosi (X_3) sebesar 0,001. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$) dan t_{tabel} sebesar 1,661 (diperoleh dengan cara mencari nilai $df = n-k$, $96-4 = 92$). Jadi diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel} = (3,339 > 1,661)$ maka

H_1 teruji, sehingga menerima H_1 dan menolak H_0 . Maka variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

Jadi berdasarkan hasil uji t pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 (pengetahuan nasabah) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan *murabahah*. Variabel X_2 (kualitas produk) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan *murabahah*. Dan variabel X_3 (promosi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan *murabahah*.

b) Uji f (Uji Simultan)

Uji f dilakukan untuk mengetahui koefisien secara keseluruhan. Uji ini digunakan untuk melihat pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara variabel pengetahuan nasabah, kualitas produk, dan promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan *murabahah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Dikatakan berpengaruh signifikan secara bersama-sama jika nilai sig. lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan uji SPSS 21.0 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji f

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	170,452	3	56,817	67,442	,000 ^b
Residual	77,506	92	,842		
Total	247,958	95			

a. Dependent Variable: keputusan nasabah

b. Predictors: (Constant), promosi, kualitas produk, pengetahuan nasabah

Sumber: data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan dari hasil tabel ANOVA diatas diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 67,442 dan F_{tabel} sebesar 2,70. Sehingga dapat diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($67,442 > 2,70$). Dan nilai sig.(0,000) lebih kecil dari taraf signifikan ($\alpha = 0,05$). Maka hasil menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan terima H_1 . Artinya bahwa variabel *independen* (pengetahuan nasabah, kualitas produk dan promosi) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan *murabahah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

6. Uji Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya variasi variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1 (0%-100%). Semakin mendekati nilai 0 maka variabel independen dianggap memiliki pengaruh yang kecil terhadap variabel dependen, sedangkan mendekati nilai 1 maka variabel independen dianggap

memiliki pengaruh besar terhadap variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi R^2 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.15
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df 2	Sig. F Change
1	,829 ^a	,687	,677	,918	,687	67,442	3	92	,000

a. Predictors: (Constant), promosi, kualitas produk, pengetahuan nasabah

b. Dependent Variable: keputusan nasabah

Berdasarkan tabel 4.15 diketahui *R Square* sebesar 0,687 dan *adjusted R Square* sebesar 0,677. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel bebas yaitu pengetahuan nasabah, kualitas produk dan promosi mampu menjelaskan variabel terikat yaitu keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan *murabahah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Sedangkan sisanya sebesar $(100\% - 67,7\% = 32,3\%)$ dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Jadi sebagian besar variabel terikat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas yang digunakan dalam model.