

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Letak Geografis Obyek Penelitian

Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri berada pada lokasi yang sangat strategis yaitu di pusat kota Kediri tepatnya di Jl. Hasanudin No. 26 Kel. Dandangan Kota Kediri. Lokasi Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri terletak di sebelah selatan jalan menghadap ke utara.

Dalam pelaksanaan kegiatan operasinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. 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

Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri didirikan pada tanggal 15 Maret 2004 di Jl. Hasanudin No 26 Kediri. Letak geografis Bank Muamalat di Kediri bisa dikatakan strategis, karena letaknya mudah dijangkau dan merupakan jalur transportasi umum maupun pribadi, seluruh staf yang ada di Bank Muamalat Kediri mempunyai tugas dan tanggungjawab masing-masing.

Sedangkan 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. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 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 instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.¹

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

¹<http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>. Diakses pada tanggal 15 Desember 2018 pukul 18.53

dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 363 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 1.337 unit ATM Muamalat, 120.000 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 in Indonesia with Strong Regional Presence*”.²

²<http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>. Diakses pada tanggal 15 Desember 2018 pukul 18.53

3. Visi dan Misi Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

a. Visi Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”.³

b. Misi Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

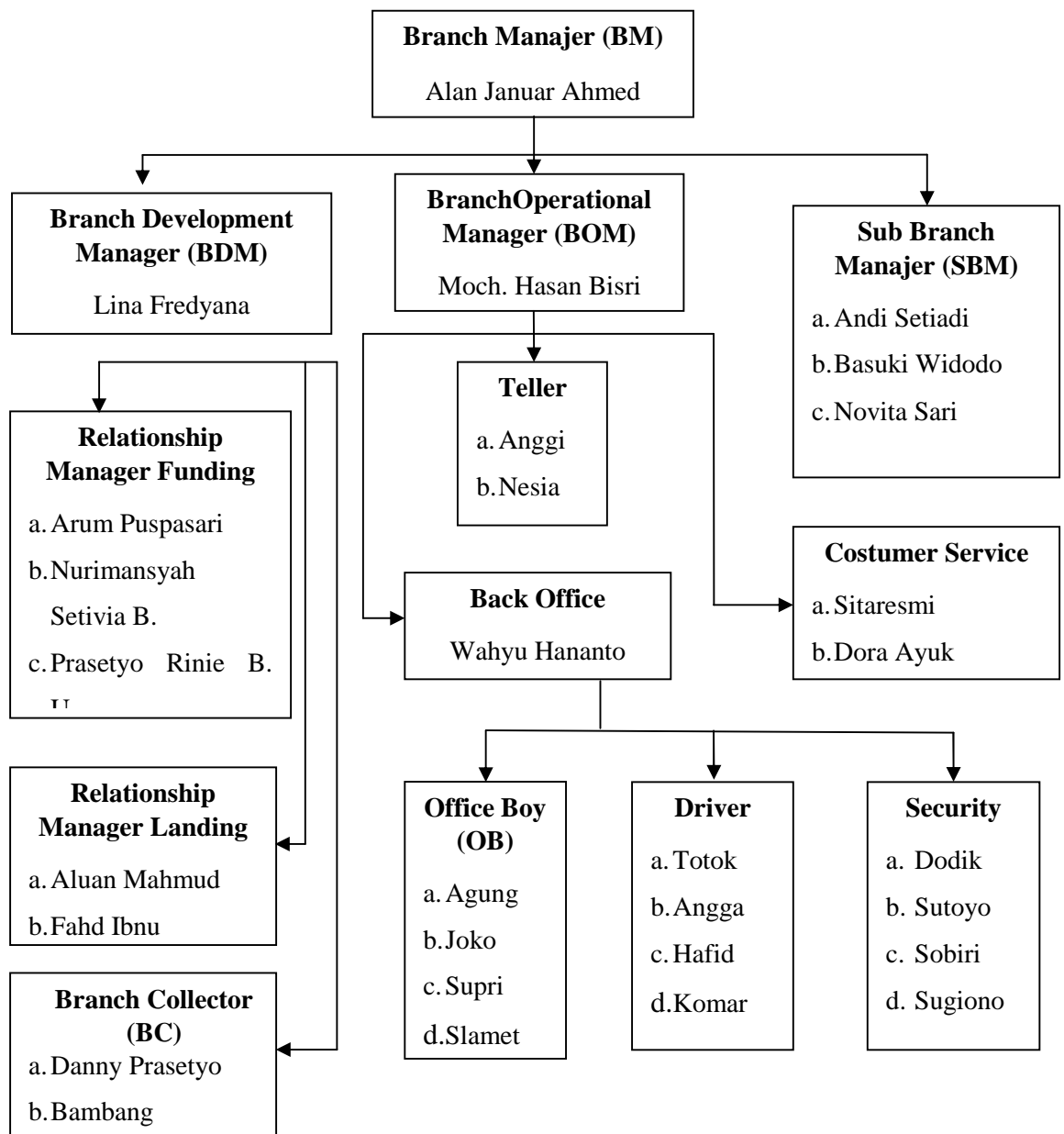
“Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.”⁴

³<http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>. Diakses pada tanggal 15 Desember 2018 pukul 18.53

⁴Ibid...,

4. Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri⁵

Tabel 4.1
Struktur Organisasi



⁵<http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>. Diakses pada tanggal 15 Desember 2018 pukul 18.53

5. Produk-Produk Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

a. Produk Tabungan atau Simpanan⁶

1) Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah

Sejak tahun 1999 Bank Muamalat selalu mendapat kepercayaan dari Kementerian Agama menjadi salah satu BPS BPIH (Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji).

2) Tabungan iB Muamalat

Tabungan iB Muamalat adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan *kartu Shar-E Debit* yang berlogo Visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di *merchant* lokal dan luar negeri.

3) Tabungan iB Muamalat Dollar

Tabungan syariah dalam denominasi valuta asing *US Dollar* (USD) dan *Singapore Dollar* (SGD) yang ditujukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD. Diperuntukkan usia 18 tahun ke atas dan Institusi yang memiliki legalitas badan.

⁶<http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>. Diakses pada tanggal 15 Desember 2018 pukul 18.53

4) TabunganKu

TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan.

5) Tabungan iB Muamalat Berencana

Tabungan ini digunakan untuk perencanaan pendidikan, pernikahan, perjalanan ibadah/wisata, uang muka rumah/kendaraan, berqurban saat Idul Adha, perpanjangan STNK/pajak kendaraan, persiapan pensiun/hari tua, serta rencana atau impian lainnya.

6) Tabungan iB Muamalat Prima

Tabungan iB Muamalat Prima adalah tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi dengan aman dan menguntungkan. Tabungan iB Muamalat Prima dilengkapi dengan fasilitas *Shar-E Debit Gold* yang dapat digunakan di seluruh Jaringan Visa.

7) Tabungan iB Muamalat Sahabat

Tabungan ini merupakan tabungan biasa, namun nasabah bisa mendesain sendiri kartu ATM sesuai yang diinginkan.

8) Tabungan iB Muamalat Simpel

Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB adalah tabungan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta

fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

b. Produk Giro⁷

1) Giro iB Muamalat *Attijary*

Produk giro berbasis akad *wadiah* yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *Cash Management*. Simpanan awal Rp. 500.000,-.

2) Giro iB Muamalat Ultima

Produk giro berbasis akad *wadiah* yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *Cash Management*. Simpanan awal Rp. 500.000,-.

c. Produk Deposito⁸

Deposito Mudharabah iB Muamalat adalah Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan *US Dollar* yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal.

⁷<http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>. Diakses pada tanggal 15 Desember 2018 pukul 18.53

⁸Ibid...

d. Produk Kartu *Shar-E Debit*⁹

1) Kartu *Shar-E Debit Gold*

Kartu *Shar-E Debit Gold* adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi di ATM dan di toko/merchant dalam dan luar negeri. Di dalam negeri Kartu *Shar-E Debit Gold* dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi di ATM Bank Muamalat dan ATM Bersama, di luar negeri Kartu *Shar-E Debit Gold* dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan mengecek saldo di seluruh ATM Bank yang berlogo Plus.

2) Kartu *Shar-E Debit Reguler*

Kartu *Shar-E Debit Reguler* adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi di ATM dan toko/merchant di dalam negeri. Kartu *Shar-E Debit Reguler* dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi di ATM Bank Muamalat dan ATM Bersama. Selain itu, transaksi pembayaran belanja dapat dilakukan diseluruh toko/merchant yang berlogo Prima di dalam negeri.

3) Kartu *Shar-e Debit Arsenal*

Kartu *Shar-E Debit Arsenal* adalah salah satu variant kartu debit yang ditujukan bagi para pecinta klub Arsenal FC. Melalui Kartu *Shar-E Debit Arsenal*, nasabah dapat

⁹<http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>. Diakses pada tanggal 15 Desember 2018 pukul 18.53

mendukung tim kesayangan mereka dan berkesempatan mendapatkan berbagai macam keuntungan berupa *merchandise Arsenal FC* ataupun menonton langsung Arsenal FC. Di dalam negeri Kartu *Shar-E Debit Arsenal* dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi di ATM Bank Muamalat dan di jaringan ATM Bersama.

e. Produk Pembiayaan¹⁰

1) KPR iB Muamalat

KPR Muamalat iB adalah produk pembiayaan yang akan membantu nasabah untuk memiliki rumah tinggal, rumah susun, apartemen dan condotel termasuk renovasi dan pembangunan serta pengalihan (*take-over*) KPR dari bank lain dengan Dua pilihan akad yaitu *akad murabahah* (jual-beli) atau *musyarakah mutanaqishah* (kerjasama sewa).

2) Pembiayaan iB Muamalat Pensiun

iB Muamalat Pensiun merupakan produk pembiayaan yang membantu nasabah untuk memenuhi kebutuhan di hari tua dengan sederet keuntungan dan memenuhi prinsip syariah yang menenangkan.

3) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

iB Muamalat Multiguna merupakan produk pembiayaan yang membantu nasabah untuk memenuhi kebutuhan barang

¹⁰<http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>. Diakses pada tanggal 15 Desember 2018 pukul 18.53

jasa konsumtif seperti bahan bangunan untuk renovasi rumah, kepemilikan sepeda motor, biaya pendidikan, biaya pernikahan dan perlengkapan rumah. Dua pilihan yaitu *akad murabahah* (jual-beli) atau *ijarah* Multijasa (sewa jasa).

B. Deskripsi Responden

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

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Banyaknya Responden	Persentase
Laki-laki	60	62,5%
Perempuan	36	37,5%
Jumlah	96	100%

Sumber : data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.2 diatas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan

bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak yaitu 60 orang, sedangkan jumlah responden laki-laki yaitu 36 orang.

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Adapun data mengenai usia responden nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3
Umur Responden

Umur	Jumlah	Presentase
20 tahun - 30 tahun	20	20,83%
31 tahun - 40 tahun	32	33,34%
41 tahun – 50tahun	23	23,95%
Lebih dari 50 tahun	21	21,88%
Jumlah	96	100,00%

Sumber : data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.3 dapat dijelaskan bahwa usia responden nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang diambil sebagai responden sebagian besar usia 20 tahun sampai > 50 tahun. Tabel di atas memberikan informasi bahwa responden yang berusia 20 tahun – 30 tahun sebanyak 20 orang, responden yang berusia 31 tahun – 40 tahun sebanyak 32 orang, responden yang berusia 41 tahun – 50 tahun sebanyak 23 orang, dan responden yang berusia > 50 tahun sebanyak 21 orang.

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

Adapun data mengenai pendidikan responden nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4
Pendidikan Responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
SD	19	19,80%
SMP	23	23,95%
SMA	33	34,38%
Diploma	13	13,54%
Sarjana (S1/S2)	8	8,33%
Jumlah	96	100,00%

Sumber : data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.4 dapat dijelaskan bahwa pendidikan responden nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang diambil sebagai responden. Tabel di atas memberikan informasi bahwa responden yang berpendidikan terakhir SD sebanyak 19 orang, responden yang berpendidikan terakhir SMP sebanyak 23 orang, responden yang berpendidikan terakhir SMA sebanyak 33 orang, responden yang berpendidikan terakhir Diploma sebanyak 13 orang, dan responden yang berpendidikan terakhir Sarjana (S1/S2) sebanyak 8 orang.

4. Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan

Adapun data mengenai penghasilan responden nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5
Penghasilan Responden

Penghasilan	Jumlah	Presentase
Kurang dari Rp 1.000.000	8	8,33%
Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000	35	36,46%
Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000	27	28,13%
Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000	15	15,63%
Lebih dari Rp 4.000.000	11	11,45%
Jumlah	96	100,00%

Sumber : data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.5 dapat dijelaskan bahwa pendidikan responden nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang diambil sebagai responden sebagian besar berpenghasilan Rp 1.000.000 sampai > Rp 4.000.000. Tabel di atas memberikan informasi bahwa responden yang berpenghasilan < Rp 1.000.000 sebanyak 8 orang, responden yang berpenghasilan Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000 sebanyak 35 orang, responden yang berpenghasilan Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000 sebanyak 27 orang, responden yang berpenghasilan Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000 sebanyak 15 orang, dan responden yang berpenghasilan > Rp 4.000.000 sebanyak 11 orang.

C. Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdiri dari 3 variabel bebas yaitu pengetahuan konsumen (X1), kualitas pelayanan (X2) dan lokasi (X3) serta 1 satu variabel terikat yaitu Keputusan nasabah (Y) Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Berdasarkan hasil penelitian dari 4 variabel tersebut dapat diketahui tanggapan dari 96 nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang

Kediri, dimana dalam penelitian ini sebagai responden mengenai pengaruh 4 variabel yang diajukan terhadap Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

Berikut ini adalah tabel dan deskripsi tentang tanggapan dari responden nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Perhitungan data dari setiap variabelnya diolah dengan menggunakan aplikasi statistik yaitu program SPSS 21.

1. Variabel Pengetahuan Konsumen (X_1)

Tabel 4.6
Data Deskripsi Variabel Pengetahuan Konsumen (X_1)

No	Bobot	Skor	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	5	185	38,54%
2	Setuju	4	174	36,25%
3	Ragu-ragu	3	121	25,21%
4	Tidak Setuju	2	0	00,00%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	00,00%
Jumlah			480	100,00%

Sumber : data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan keterangan tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa dari 96 responden, sebagian besar responden yaitu sebanyak 185 jawaban atau 38,54% menyatakan sangat setuju terhadap item atau pernyataan dari variabel pengetahuan konsumen. Dari tabel 4.6 di atas juga diperoleh informasi bahwa terdapat 174 jawaban atau 36,25% menyatakan setuju, dan 121 jawaban atau 25,21% menyatakan ragu-ragu terhadap item atau pernyataan dari variabel pengetahuan konsumen.

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Tabel 4.7
Data Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

No	Bobot	Skor	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	5	172	35,83%
2	Setuju	4	190	39,59%
3	Ragu-ragu	3	118	24,58%
4	Tidak Setuju	2	0	00,00%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	00,00%
Jumlah			480	100,00%

Sumber : data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan keterangan tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa dari 96 responden, sebagian besar responden yaitu sebanyak 190 jawaban atau 39,59% menyatakan setuju terhadap item atau pernyataan dari variabel kualitas pelayanan. Dari tabel 4.7 di atas juga diperoleh informasi bahwa terdapat 172 jawaban atau 35,83% menyatakan sangat setuju, dan 118 jawaban atau 24,58% menyatakan ragu-ragu terhadap item atau pernyataan dari variabel kualitas pelayanan.

3. Variabel Lokasi (X_3)

Tabel 4.8
Data Deskripsi Variabel Lokasi (X_3)

No	Bobot	Skor	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	5	188	39,16%
2	Setuju	4	160	33,34%
3	Ragu-ragu	3	132	27,5%
4	Tidak Setuju	2	0	00,00%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	00,00%
Jumlah			480	100,00%

Sumber : data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan keterangan tabel 4.8 di atas dapat diketahui bahwa dari 96 responden, sebagian besar responden yaitu sebanyak 188 jawaban atau 39,16% menyatakan sangatsetuju terhadap item atau pernyataan dari variabel lokasi. Dari tabel 4.8 di atas juga diperoleh informasi bahwa terdapat 160 jawaban atau 33,34% menyatakansetuju, dan 132 jawaban atau 27,5% menyatakan ragu-ragu terhadap item atau pernyataan dari variabel lokasi.

4. Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Tabel 4.9
Data Deskripsi Variabel Keputusan Nasabah (Y)

No	Bobot	Skor	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	5	183	38,13%
2	Setuju	4	171	35,62%
3	Ragu-ragu	3	126	26,25%
4	Tidak Setuju	2	0	00,00%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	00,00%
Jumlah			480	100,00%

Sumber : data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan keterangan tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa dari 96 responden, sebagian besar responden yaitu sebanyak 183 jawaban atau 38,13% menyatakan sangat setuju terhadap item atau pernyataan dari variabel keputusan nasabah. Dari tabel 4.9 di atas juga diperoleh informasi bahwa terdapat 171 jawaban atau 35,62% menyatakansetuju, dan 126 jawaban atau 26,25% menyatakan ragu-ragu terhadap item atau pernyataan dari variabel keputusan nasabah.

D. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Nilai validitas masing-masing butir pertanyaan atau pernyataan dapat dilihat pada nilai *Corrected Item-Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan atau pernyataan.¹¹ Validitas merupakan derajat untuk mengukur ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Pada penelitian ini uji validitas akan dilakukan dengan bantuan program SPSS 21. 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 :¹²

- 1) Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item kuesioner tersebut valid
- 2) Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item kuesioner tersebut tidak valid

Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 96 orang atau nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri maka r tabel dapat diketahui dari df (*degree of freedom*) = n (*jumlah responden*) – 2 yaitu (df = 96 - 2 = 94), maka dapat diketahui dari r_{tabel} dengan nilai $r = 0,2006$.

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

¹¹ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0* (Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya, 2009), hlm. 105

¹² Duwi Priyatno, *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS, Edisi Pertama*, (Yogyakarta: Gaya Media, 2010), hlm. 121

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas

Variabel	Nomor item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
Pengetahuan Konsumen (X1)	X _{1.1}	0,580	Valid
	X _{1.2}	0,541	Valid
	X _{1.3}	0,643	Valid
	X _{1.4}	0,564	Valid
	X _{1.5}	0,698	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	X _{2.1}	0,724	Valid
	X _{2.2}	0,596	Valid
	X _{2.3}	0,746	Valid
	X _{2.4}	0,654	Valid
	X _{2.5}	0,805	Valid
Lokasi (X3)	X _{3.1}	0,652	Valid
	X _{3.2}	0,640	Valid
	X _{3.3}	0,793	Valid
	X _{3.4}	0,648	Valid
	X _{3.5}	0,797	Valid
Keputusan Nasabah (Y)	Y.1	0,654	Valid
	Y.2	0,636	Valid
	Y.3	0,642	Valid
	Y.4	0,599	Valid
	Y.5	0,743	Valid

Sumber : data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel-tabel diatas dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan kuesioner yang terbagi dari 4 bagian dan terdiri dari 20 pertanyaan, mempunyai nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} dan sesuai dengan dasar pengambilan keputusan tersebut maka seluruh item pertanyaan kuesioner dapat dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan

tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, maka dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1. Kuesioner dikatakan reliabel jika mempunyai nilai *Alpha Cronbach's* > dari 60%.¹³

Metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas menggunakan batasan 60% atau 0,6 dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Nilai *Alpha Cronbach's* 0,00 s.d. 0,20 berarti kurang reliabel.
- 2) Nilai *Alpha Cronbach's* 0,21 s.d. 0,40 berarti agak reliabel.
- 3) Nilai *Alpha Cronbach's* 0,42 s.d. 0,60 berarti cukup reliabel.
- 4) Nilai *Alpha Cronbach's* 0,61 s.d. 0,80 berarti reliabel.
- 5) Nilai *Alpha Cronbach's* 0,81 s.d. 1,00 berarti sangat reliabel.

Berdasarkan dari hasil uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS 21, adalah sebagai berikut :

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Alpha Cronbach's</i>	Keterangan
Pengetahuan Konsumen (X1)	0,574	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,750	Reliabel
Lokasi (X3)	0,755	Reliabel
Keputusan Nasabah (Y)	0,680	Reliabel

Sumber : data primer yang diolah, 2019

¹³ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik...*, hlm. 97.

Berdasarkan pada tabel di atas diketahui bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini yang terdiri atas 3 variabel bebas (X) dan 1 variabel terikat (Y) mempunyai nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari 0,42 sampai dengan 0,60 dan sesuai dasar pengambilan keputusan tersebut maka seluruh item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

2. Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang telah dilakukan pada model regresi berdistribusi normal atau tidak normal. Untuk melakukan uji normalitas dapat digunakan dengan menggunakan uji *Kolmogrov-Smirnov Test* dengan syarat jika *asympt sig. (2-tailed) > 0,05* maka data tersebut dinyatakan berdistribusi normal, sebaliknya jika *asympt sig (2-tailed) < 0,05* maka data tersebut berdistribusi tidak normal. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Normalitas

S

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test					
		Pengetahuan Konsumen	Kualitas Pelayanan	Lokasi	Keputusan Nasabah
N		96	96	96	96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	20,63	20,64	20,66	20,65
	Std. Deviation	2,403	2,692	2,887	2,632
Most Extreme Differences	Absolute	,102	,102	,106	,099
	Positive	,094	,097	,080	,099
	Negative	-,102	-,102	-,106	-,096
Kolmogorov-Smirnov Z		,998	,998	1,037	,967
Asymp. Sig. (2-tailed)		,272	,272	,233	,307

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka *Asymp.sig (2-tailed)*. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan 0,05 (menggunakan taraf signifikan atau = 5%) untuk mengambil keputusan. Dari hasil uji normalitas menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh nilai 0,272 untuk variabel pengetahuan konsumen yang lebih dari 0,05, untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai 0,272 lebih dari 0,05, untuk variabel lokasi diperoleh nilai 0,233 lebih dari 0,05, dan untuk variabel keputusan nasabah diperoleh nilai 0,307 lebih dari 0,05, sehingga hasil keputusan menyatakan bahwa distribusi data adalah normal.

3. Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil dari pengujian asumsi klasik terhadap data penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk ada kolerasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas. Gejala multikolinieritas dapat dikoreksi dengan menggunakan metode TOL (*Tolerance*) dan VIF (*Variance Inflation Factor*), apabila nilai VIF < 10 (kurang dari 10) dan nilai *tolerance*-nya > 0,10 (lebih dari 10), maka tidak terjadi multikolinieritas. Dari perhitungan regresi, maka akan diperoleh nilai VIF dan *Tolerance* sebagai berikut :

Tabel 4.13
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1,070	,776		1,379	,171		
Pengetahuan_1 Konsumen	,168	,073	,153	2,308	,023	,260	3,851
Kualitas_Pelayanan	,245	,070	,251	3,479	,001	,221	4,529
Lokasi	,535	,065	,587	8,281	,000	,229	4,376

a. Dependent Variable: Keputusan_Nasabah

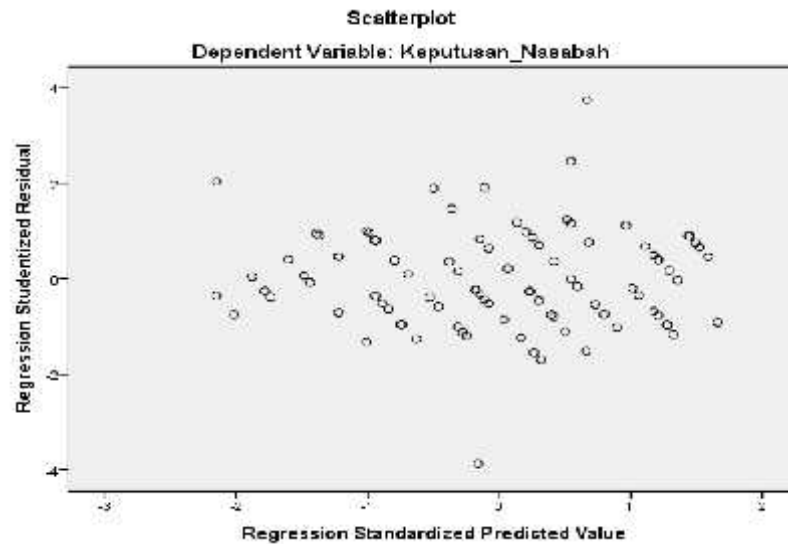
Sumber : data primer yang diolah, 2019

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel X_1 (Pengetahuan Konsumen) memperoleh nilai VIF 3,851 dan *tolerance* 0,260, untuk variabel X_2 (Kualitas Pelayanan) memperoleh nilai VIF 4,529 dan *tolerance* 0,221, dan untuk variabel X_3 (Lokasi) memperoleh nilai VIF 4,376 dan *tolerance* 0,229. Dari ketiga variabel tersebut kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas dari ketiga variabel tersebut.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk pengujian apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian model regresi memiliki nilai yang sama maka disebut dengan homokedastisitas. Cara menilai uji heteroskedastisitas adalah dengan melakukan uji korelasi spearman yang dilakukan dengan cara mengkolerasikan nilai unstandardized residual dengan masing-masing variabel independen (X_1 , X_2 , X_3). Dari hasil uji korelasi spearman, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.14
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : data primer yang diolah, 2019

Dari gambar diatas scatterplot terlihat titik-titik tidak membentuk pola tertentu, dimana titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0, sehingga grafik tersebut tidak dapat dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedasitas.

4. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis yang digunakan pada penelitian adalah analisis regresi linier berganda dengan kontinuitas hubungan Keputusan Nasabah (Y) sebagai variabel tetap dan variabel bebas adalah Pengetahuan Konsumen (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Lokasi (X3). Adapun hasil dari pengolahan data dengan menggunakan SPSS 21.0 dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4.15
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

S

Model	Coefficients ^a			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,070	,776		1,379	,171
Pengetahuan_1 Konsumen	,168	,073	,153	2,308	,023
Kualitas_Pelayan anan	,245	,070	,251	3,479	,001
Lokasi	,535	,065	,587	8,281	,000

a. Dependent Variable: Keputusan_Nasabah

Sumber : data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dibuat model persamaan regresi linier, sebagai berikut :

$$Y = 1,070 + 0,168 X_1 + 0,245 X_2 + 0,535 X_3$$

Dari model persamaan regresi linier tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta sebesar 1,070 menyatakan bahwa jika nilai pengetahuan konsumen, kualitas pelayanan dan lokasi nilainya tetap (konstan) maka keputusan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri nilainya sebesar 1,070 satuan.
- b. Nilai koefisien regresi pengetahuan konsumen (X_1) sebesar 0,168, menyatakan bahwa apabila pengetahuan konsumen (X_1) mengalami peningkatan (membaik) satu satuan maka akan meningkatkan hasil keputusan nasabah (Y) sebesar 0,168 dengan asumsi nilai variabel lain tetap. Artinya semakin tinggi

- pengetahuan konsumen (X_1) akan menambah tingkat keputusan nasabah tabungan *mudharabah*. Dan sebaliknya, jika variabel pengetahuan konsumen (X_1) mengalami penurunan satu satuan, maka keputusan nasabah juga mengalami penurunan sebesar 0,168 dengan anggapan (X_2) tetap.
- c. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0,245 menyatakan bahwa apabila kualitas pelayanan (X_2) mengalami peningkatan (membaik) satu satuan maka akan meningkatkan nilai keputusan nasabah (Y) sebesar 0,245 dengan asumsi nilai variabel lain tetap. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan (X_2) akan menambah tingkat keputusan nasabah tabungan *mudharabah*. Dan sebaliknya, jika variabel kualitas pelayanan (X_2) mengalami penurunan satu satuan, maka keputusan nasabah juga mengalami penurunan sebesar 0,245 dengan anggapan (X_3) tetap.
- d. Koefisien regresi lokasi (X_3) sebesar 0,535 menyatakan bahwa apabila lokasi (X_3) mengalami peningkatan (membaik) satu satuan maka akan meningkatkan nilai keputusan nasabah (Y) sebesar 0,535 dengan asumsi nilai variabel lain tetap. Artinya semakin tinggi lokasi (X_3) akan menambah tingkat keputusan nasabah tabungan *mudharabah*. Dan sebaliknya, jika variabel lokasi (X_3) mengalami penurunan satu satuan, maka keputusan nasabah juga mengalami penurunan sebesar 0,535 dengan anggapan (X_1) tetap.

5. Uji Hipotesis

a. Uji hipotesis secara parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dimana jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka uji regresi dikatakan signifikan. Atau dengan melihat angka signifikannya jika nilai $sig. < \text{tingkat signifikansi} (\alpha = 0,05)$, maka secara parsial atau individu variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Adapun dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.16
Hasil Uji t

S

Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,070	,776		1,379	,171
Pengetahuan_1 Konsumen	,168	,073	,153	2,308	,023
Kualitas_Pelayanan	,245	,070	,251	3,479	,001
Lokasi	,535	,065	,587	8,281	,000

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

Diketahui bahwa t_{tabel} untuk $df = n - k = 96 - 4 = 92$ dengan signifikansi 5% adalah 1,661. Untuk mengetahui apakah hipotesa yang diajukan adalah signifikan atau tidak, maka perlu membandingkan

antara t_{hitung} dengan t_{tabel} . Dimana jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_1 dapat diterima, dan sebaliknya, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

1) Pengaruh Pengetahuan Konsumen (X1) terhadap Keputusan Nasabah (Y).

H_0 : Ada pengaruh tidak signifikan antara pengetahuan konsumen terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan mudharabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

H_1 : Ada pengaruh signifikan pengetahuan konsumen terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan mudharabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

Berdasarkan uji t variabel pengetahuan konsumen diperoleh t_{hitung} sebesar 2,308 dan t_{tabel} sebesar 1,661, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,308 > 1,661$) serta nilai Sig. $0,023 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya pengetahuan konsumen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah tabungan *mudharabah*. Hal ini menjadi cukup bukti bahwa pengetahuan konsumen secara parsial memiliki pengaruh yang berarti dalam pemenuhan keputusan nasabah tabungan *mudharabah* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

2) Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Nasabah (Y).

H_0 : Ada pengaruh tidak signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan mudharabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

H_1 : Ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan mudharabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

Berdasarkan uji t variabel kualitas pelayanan diperoleh t_{hitung} sebesar 3,479 dan t_{tabel} sebesar 1,661, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,479 > 1,661$) serta nilai Sig. $0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah tabungan *mudharabah*. Hal ini menjadi cukup bukti bahwa kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh yang berarti dalam pemenuhan keputusan nasabah tabungan *mudharabah* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

3) Pengaruh Lokasi (X3) terhadap Keputusan Nasabah (Y).

H_0 : Ada pengaruh tidak signifikan antara lokasi terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan mudharabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

H_1 : Ada pengaruh signifikan lokasi terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan mudharabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

Berdasarkan uji t variabel lokasi diperoleh t_{hitung} sebesar 8,281 dan t_{tabel} sebesar 1,661, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,281 > 1,661$) serta nilai Sig. $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya lokasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap

keputusan nasabah tabungan *mudharabah*. Hal ini menjadi cukup bukti bahwa lokasi secara parsial memiliki pengaruh yang berarti dalam pemenuhan keputusan nasabah tabungan *mudharabah* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri..

b. Uji hipotesis secara simultan (uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikansi secara simultan atau bersama-sama antara variabel Pengetahuan Konsumen (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Lokasi (X3) terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri (Y), maka dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

Tabel 4.17
Hasil Uji f

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	588,515	3	196,172	259,891	,000 ^b
1 Residual	69,444	92	,755		
Total	657,958	95			

a. Dependent Variable: Keputusan_Nasabah

b. Predictors: (Constant), lokasi, pengetahuan, kualitas

Sumber : data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan dari hasil tabel ANOVA diatas diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 2,70. Sehingga dapat diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($259,891 > 2,70$). Dan nilai sig. (0,000) lebih kecil dari taraf signifikan ($= 0,05$). Maka hasil menunjukkan bahwa H_0 ditolak

dan H_1 diterima, artinya variabel pengetahuan konsumen, kualitas pelayanan dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

6. Uji Koefisien Determinasi

Koefisiensi determinasi memiliki fungsi untuk mengetahui besarnya variasi variabel independen dalam menerangkan variabel dependen atau untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (kebutuhan anggota, promosi, dan informasi) terhadap variabel dependen (keputusan anggota). Dari hasil pengujian dengan menggunakan SPSS 21.0 dapat dilihat nilai koefisiensi determinasi, sebagai berikut :

Tabel 4.18
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,946 ^a	,894	,891	,869

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Pengetahuan_Konsumen, Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan_Nasabah

Sumber : data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka R^2 (*R Square*) sebesar 0,894 atau (89,4%). Nilai *R Square* berkisar antara 0 sampai dengan 1. Untuk regresi linier berganda sebaiknya menggunakan *R Square* yang sudah disesuaikan atau tertulis *Adjusted R Square*, karena disesuaikan dengan jumlah variabel bebas yang digunakan.

Angka *Adjusted R Square* sebesar 0,891 atau (89,1%). Ini menunjukkan bahwa presentase pengaruh variabel independen (pengetahuan konsumen, kualitas pelayanan dan lokasi) terhadap variabel dependen (keputusan nasabah) sebesar 89,1%. Sedangkan sisanya ($100\% - 89,1\% = 10,9\%$) dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.