

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Sejarah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak

negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan pada menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi sertamembentuk tim pengembangan Perbankan Syariah Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan respon atas diperlakukannya UU No. 10 Tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim pengembangan perbankan syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim pengembangan perbankan syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dilakukan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi

sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasinya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di Perbankan Indonesia, BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

Kantor Cabang Pembantu Bank Syariah Mandiri diwilayah Tulungagung bermula pada tahun 2006 yang membuka dua cabang di tulungagung pertama yaitu di Jl. Raya Ngunut II No. 56 Desa Ngunut Kec. Ngunut, dan yang kedua di Ruko Kepatihan 7-8, Jl. Panglima Sudirman No. 51 Tulungagung, karena kantor Bank Syariah Mandiri KCP Ngunut kurang beroperasi dengan baik yang disebabkan karena sedikitnya masyarakat yang ke bank syariah mandiri KCP Ngunut, maka di jadikan satu dengan bank syariah mandiri KCP Tulungagung.

Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung yang berkantor di Ruko Kepatihan JL. Panglima Sudirman No. 51 Tulungagung merupakan jalan utama di Tulungagung. Selain itu juga letaknya yang sangat strategis mudah untuk di akses dan terletak di pusat perkantoran kota Tulungagung (www.syariahmandiri.co.id)

2. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri

a. Visi

Bank Syariah Terdepan dan Modern, BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menetralkan dan memakmurkan, BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional, Institusi keuangan syariah Indonesia yang terpercaya yang terus memberikan value berkesinambungan.

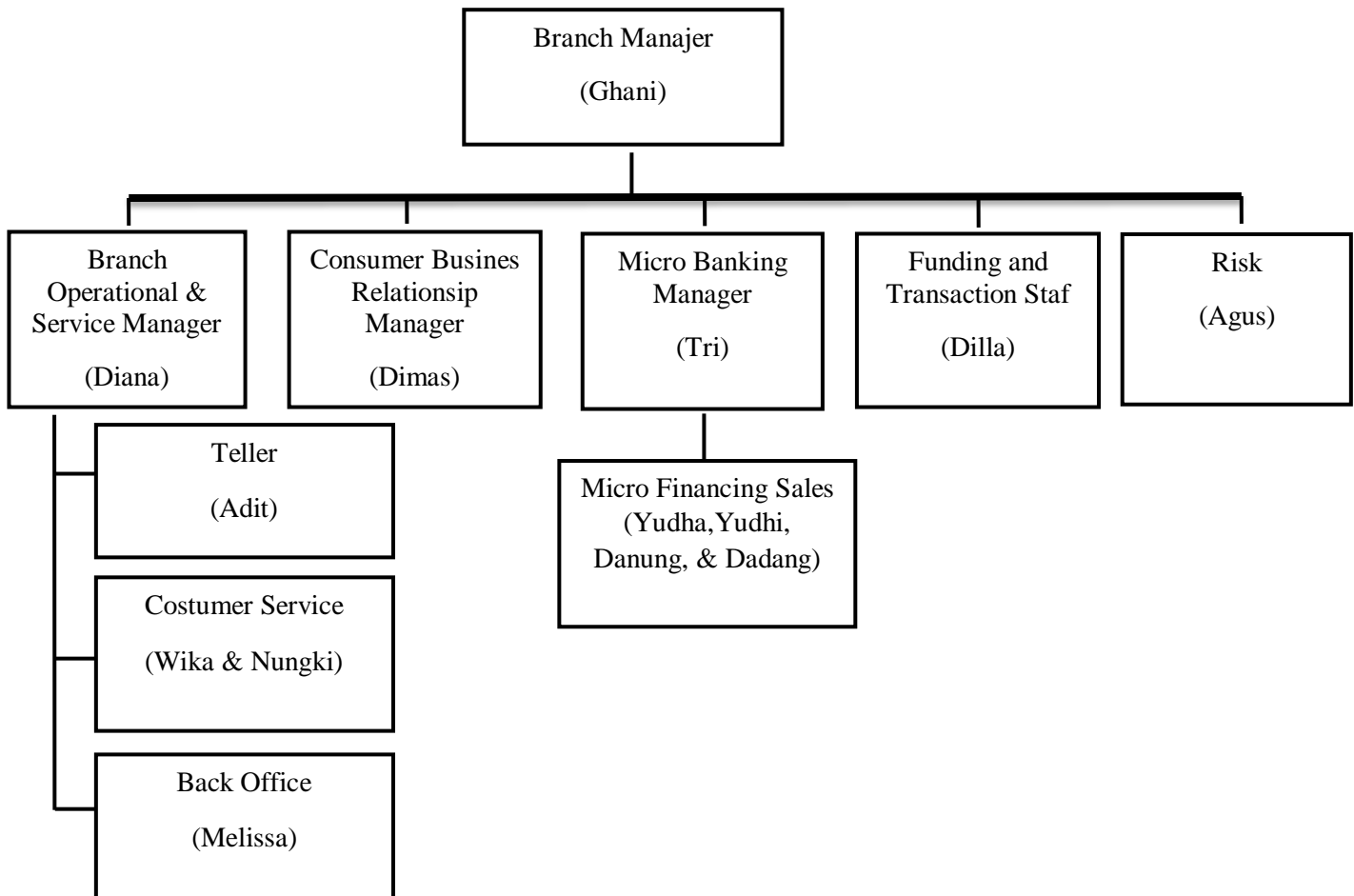
b. Misi

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
3. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel,
4. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
5. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
6. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu hubungan fungsional yang mengatur tanggung jawab dan kewenangan setiap personil di dalam melakukan tugas atau pekerjaan yang akan dikerjakan sekaligus menunjukkan ketegasan dan batas tanggung jawab masing-masing personil. Dengan demikian setiap personil mempunyai tanggung jawab yang berbeda. Berdasarkan fungsi tersebut, suatu organisasi akan berjalan dengan struktur organisasi yang telah ada, sedangkan baik buruknya tata laksana operasional bank tergantung pada struktur organisasi.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung



Sumber: Dokumentasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

Berdasarkan struktur organisasi tersebut akan diuraikan tugas dan wewenang sesuai dengan judul yaitu tentang pensiunan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung:

a. *Consumer Relationship Manager*

Consumer Relationship Manager merupakan sebuah pendekatan baru dalam mengelola hubungan korporasi dan pelanggan pada level bisnis.

Tugas dan Tanggung Jawab:

1. Melayani nasabah, baik nasabah tabungan, deposito maupun nasabah pembiayaan.
2. Memasarkan produk-produk bank syariah mencari sumber dana dengan melihat kemungkinan-kemungkinan dan peluang dana yang dapat dihimpun dari masyarakat.
3. Melakukan koordinasi dengan manajer pemasaran tentang nasabah yang mendapat fasilitas pembiayaan untuk segera melakukan angsuran.
4. Mencari calon kreditur atau debitur potensial.
5. Melakukan tugas lain dari kepala cabang.

b. *Sales Force*

Sales Force merupakan orang yang bekerja sebagai marketing langsung. Sales force merupakan orang yang berhubungan langsung dengan nasabah dan merupakan ujung

tombak bagi perusahaan dalam melakukan penjualan produk pembiayaan pensiun.

Tugas dan Tanggung Jawab:

1. Membuat daftar pelanggan prospek sesuai dengan segmentasi bank yaitu pembiayaan pensiun.
2. Melakukan proses penjualan sesuai daftar target yang sudah ditemukan dan disepakati bersama.
3. Menyiapkan materi/tools yang akan digunakan dalam proses penjualan mulai dari awal pengenalan, negosiasi sampai dengan akad pengajuan pembiayaan.
4. Membuat laporan aktivitas sales harian sesuai dengan format laporan yang disepakati.
5. Menambah pengetahuan terhadap produk pembiayaan pensiunan dan berusaha meningkatkan kemampuan pembinaan hubungan dan penjualan ke nasabah.

4. Produk-produk pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

PT Bank Syariah Mandiri merupakan lembaga perbankan yang menerapkan sistem dan operasional berdasarkan prinsip syariah Islam. Dalam menjalankan sistem operasional bank syariah tidak menggunakan prinsip bunga, akan tetapi menggunakan sistem bagi hasil dalam memberikan keuntungan kepada para nasabahnya, sehingga menjamin kehalalan pendapatnya. Hal tersebut sesuai

dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) MUI tahun 2003 yang menyatakan bahwa sistem bunga tidak sesuai dengan prinsip syariah. Sedangkan produk BSM dapat digolongkan menjadi 3 bagian yaitu produk pendanaan, produk pembiayaan dan produk jasa. Produk pembiayaan pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung terbagi menjadi beberapa produk yaitu:

1. Pembiayaan Konsumer, terdiri dari beragam jenis pembiayaan:
 - a. BSM Implan merupakan produk pembiayaan consumer dalam valuta rupiah yang diberikan kepada karyawan tetap sebuah perusahaan yang pengajuannya sendiri dilakukan secara berkelompok/ massal.
 - b. Pembiayaan Peralatan Kedokteran merupakan pemberian fasilitas dalam bentuk pembiayaan kepada para profesional di bidang kedokteran/ kesehatan untuk melakukan pembelian peralatan kedokteran.
 - c. Pembiayaan Edukasi BSM merupakan jenis pembiayaan untuk jangka pendek dan menengah yang dapat digunakan guna memenuhi kebutuhan uang masuk sekolah maupun perguruan tinggi atau lembaga pendidikan lainnya ataupun uang pendidikan pada saat pendaftaran tahun ajaran/ semester baru berikutnya dengan menggunakan akad ijarah.

- d. Pembiayaan Kepada Pensiun merupakan sebuah fasilitas penyaluran pembiayaan untuk consumer (termasuk didalamnya jenis pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan, dengan menggunakan pembayaran angsuran yang dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh pihak bank setiap bulannya (pensiun bulanan). Untuk jenis akadnya sendiri menggunakan akad *murabahah* atau *ijarah*.
- e. Pembiayaan Kepada Koperasi Karyawan untuk Para Anggotanya merupakan jenis penyaluran pembiayaan kepada koperasi karyawan guna memenuhi kebutuhan para anggotanya (kolektif) yang mengajukan sebuah pembiayaan melalui koperasi karyawan.
- f. Pembiayaan Griya BSM merupakan jenis pembiayaan untuk jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang guna pembiayaan untuk pembelian rumah tinggal (consumer), baik dalam kondisi baru maupun bekas, dilingkungan *developer* dengan sistem pembiayaan *murabahah*.
- g. Pembiayaan Griya BSM Bersubsidi, merupakan jenis pembiayaan kepemilikan rumah sederhana sehat (RS Sehat/RSH) yang dibangun oleh pengembang dengan dukungan fasilitas subsidi uang muka dari pemerintahan.

pembiayaan untuk kredit yang satu ini, diantaranya *murabahah*, *mudharabah*, dan *musyarakah*.

4. Micro Banking, terdiri dari beragam jenis pembiayaan:
 - a. Pembiayaan Warung Mikro merupakan jenis pembiayaan yang memiliki limit pinjaman sampai dengan Rp 100 juta guna memenuhi kebutuhan untuk pembiayaan usaha mikro.
 - b. KUR Mikro merupakan sebuah pembiayaan BSM yang ditunjukkan kepada seseorang dan badan usaha guna memenuhi kebutuhan produktif dengan jumlah plafond pembiayaan sampai dengan Rp 20 juta untuk marginnya sendiri setara dengan 22% dengan jangka waktu untuk modal kerjanya sampai dengan 36 bulan dan untuk investasi adalah 60 bulan.

B. Deskripsi Responden

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang di dapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.¹ Sumber data primer diperoleh langsung dengan menyebarkan angket atau kuesioner kepada 86 responden atau nasabah yang dilakukan ditempat penelitian yaitu Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung yang bertindak sebagai sampel.

¹ Husein Umar, *Metode Penelitian Utuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pres.2014), hlm. 42

Angket yang dibagikan terdiri dari lima variabel, yaitu reputasi, kualitas pelayanan, lokasi, persepsi, dan keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan murabahah.

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Deskripsi Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1	Laki-laki	53	62%
2	Perempuan	33	38%
Total		86	100 %

Sumber : Pengolahan Data Penelitian 2020

Berdasarkan keterangan dari data tabel 4.1 diatas, diketahui bahwa jenis kelamin nasabah pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung yang diambil sebagai responden, yaitu jenis kelamin laki- laki berjumlah 53 nasabah (62%) dan jenis kelamin perempuan berjumlah 33 nasabah (38%). Dan berdasarkan karakteristik jenis kelamin, maka diketahui bahwa jumlah laki- laki lebih banyak dari pada perempuan.

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.2
Deskripsi Umur Responden

No	Umur	Frekuensi	Presentase (%)
1	20-30	17	19,8%
2	31-40	30	34,9%

3	41-50	29	33,7%
4	51-60	7	8,1%
5	> 60	3	3,5%
Total		86	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan dari tabel 4.2 diatas, diketahui bahwa usia nasabah pembiayaan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung yang diambil sebagai responden, yaitu usia 20-3

0 tahun berjumlah 17 nasabah (19,8%), responden dengan usia 31-40 tahun berjumlah 30 nasabah (34,9%), responden dengan usia 41-50 tahun berjumlah 29 nasabah (33,7%), responden dengan usia 51-60 tahun berjumlah 7 nasabah (8,1%), responden dengan usia > 60 tahun berjumlah 3 nasabah (3,5%). Jumlah nasabah usia 31- 40 tahun lebih banyak dibandingkan jumlah nasabah dengan usia lainnya.

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.3
Deskripsi Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
1	SD	4	4,7 %
2	SMP	8	9,3 %
3	SMA	59	68,6 %
4	Diploma	4	4,7 %
5	Sarjana	11	12,8 %
Total		86	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan tabel 4.3, diketahui jika jumlah responden dengan pendidikan terakhir SD berjumlah 4 nasabah (4,7%), responden dengan pendidikan terakhir SMP berjumlah 8 nasabah (9,3%), responden dengan pendidikan terakhir SMA berjumlah 59 nasabah (68,6%), responden dengan pendidikan terakhir Diploma berjumlah 4 nasabah (4,7%) dan responden dengan pendidikan terakhir Sarjana berjumlah 11 nasabah (12,8%). Jumlah responden yang pendidikan terakhir SMA lebih banyak dibandingkan jumlah nasabah dengan pendidikan terakhir lainnya.

4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4
Deskripsi Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1	Pelajar / mahasiswa	6	7,0 %
2	Wiraswasta	21	24,4 %
3	Pegawai / karyawan	42	48,8%
4	Ibu Rumah Tangga	17	19,8%
5	Lain-lain	0	0%
Total		86	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 diatas, diketahui bahwa pekerjaan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung yang di ambil sebagai responden, yaitu yaitu responden dengan pelajar/

mahasiswa sebanyak 6 nasabah (7,0%), pekerjaan wirasusta sebanyak 21 nasabah (24,4%), pekerjaan pegawai/ karyawan sebanyak 42 nasabah (48,8%), pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak 17 nasabah (19,8%). Sebagian besar pekerjaan responden nasabah pembiayaan Bank Syariah Mandiri adalah responden dengan pekerjaan sebagai pegawai/ karyawan.

C. Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdiri dari empat variable independen (bebas) yaitu Reputasi (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), Lokasi (X_3), Persepsi (X_4) dan satu variable dependen (terikat) yaitu Keputusan Nasabah dalam memilih produk pembiayaan murabahah (Y) di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung. Berdasarkan hasil penelitian dari lima variable yang ada, dapat diketahui gambaran tanggapan dari 86 nasabah sebagai responden mengenai lima variable tersebut terhadap Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung.

Berikut ini adalah tabel dan deskripsi tentang tanggapan dari responden nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung

1. Variabel Reputasi (X_1)

Tabel 4.5
Data Deskripsi Variabel Reputasi (X_1)

SKOR JAWABAN										
	SS		S		RG		TS		STS	
ITEM	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1.1	34	39,5	48	55,8	3	3,5	1	1,2	0	0
X1.2	38	44,2	43	50,0	4	4,7	1	1,2	0	0

X1.3	35	40,7	47	54,7	3	3,5	1	1,2	0	0
X1.4	34	39,5	47	54,7	4	4,7	1	1,2	0	0
X1.5	32	37,2	49	57,0	4	4,7	1	1,2	0	0

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Tabel 4.6
Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Reputasi (X₁)

Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
Sangat Setuju	173	40%
Setuju	234	54%
Ragu-Ragu	18	5%
Tidak Setuju	5	1%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	430	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Dari tabel 4.6 diatas, dapat diketahui bahwa variabel Reputasi (X₁) yang ada 5 item pertanyaan dan pernyataan bahwa sebanyak (1%) responden yang menyatakan tidak setuju, (5%) responden yang menyatakan ragu- ragu, (54%) responden yang menyatakan setuju, (40%) responden yang menyatakan sangat setuju.

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

Tabel 4.7
Data Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

SKOR JAWABAN										
	SS		S		RG		TS		STS	
ITEM	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X2.1	30	34,9	50	58,1	5	5,8	1	1,2	0	0

X2.2	30	34,9	49	57,0	6	7,0	1	1,2	0	0
X2.3	30	34,9	48	55,8	7	8,1	1	1,2	0	0
X2.4	25	29,1	54	62,8	6	7,0	1	1,2	0	0
X2.5	29	33,7	49	57,0	6	7,0	2	2,3	0	0

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Tabel 4.8
Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan
(X₂)

Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
Sangat Setuju	144	33%
Setuju	250	58%
Ragu-Ragu	30	8%
Tidak Setuju	6	1%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	430	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Dari tabel 4.8 diatas, dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X₂) yang ada 5 item pertanyaan dan pernyataan bahwa sebanyak (1%) responden yang menyatakan tidak setuju, (8%) responden yang menyatakan ragu- ragu, (58%) responden yang menyatakan setuju, (33%) responden yang menyatakan sangat setuju.

3. Variabel Lokasi (X_3)

Tabel 4.9
Data Deskripsi Variabel Lokasi (X_3)

SKOR JAWABAN										
	SS		S		RG		TS		STS	
ITEM	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X3.1	34	39,5	50	58,1	1	1,2	1	1,2	0	0
X3.2	34	39,5	50	58,1	1	1,2	1	1,2	0	0
X3.3	37	43,0	46	53,5	2	2,3	1	1,2	0	0
X3.4	38	44,2	45	52,3	2	2,3	1	1,2	0	0
X3.5	35	40,7	47	54,7	3	3,5	1	1,2	0	0

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Tabel 4.10
Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Lokasi (X_3)

Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
Sangat Setuju	178	41%
Setuju	238	55%
Ragu-Ragu	9	3%
Tidak Setuju	5	1%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	430	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Dari tabel 4.10 diatas, dapat diketahui bahwa variabel Lokasi (X_3) yang ada 5 item pertanyaan dan pernyataan bahwa sebanyak (1%) responden yang menyatakan tidak setuju, (3%) responden yang menyatakan ragu- ragu, (55%) responden yang menyatakan setuju, (41%) responden yang menyatakan sangat setuju.

4. Variabel Persepsi (X₄)

Tabel 4.11
Data Deskripsi Variabel Persepsi (X₄)

SKOR JAWABAN										
ITEM	SS		S		RG		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X4.1	34	39,5	49	57,0	2	2,3	1	1,2	0	0
X4.2	32	37,2	51	59,3	2	2,3	1	1,2	0	0
X4.3	26	30,2	57	66,3	2	2,3	1	1,2	0	0
X4.4	23	26,7	60	69,8	2	2,3	1	1,2	0	0
X4.5	33	38,4	51	59,3	1	1,2	1	1,2	0	0

Tabel 4.12
Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Persepsi (X₄)

Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
Sangat Setuju	148	34%
Setuju	268	62%
Ragu-Ragu	9	3%
Tidak Setuju	5	1%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	430	100%

Dari tabel 4.12 diatas, dapat diketahui bahwa variabel Persepsi (X₄) yang ada 5 item pertanyaan dan pernyataan bahwa sebanyak (1%) responden yang menyatakan tidak setuju, (3%) responden yang menyatakan ragu- ragu, (62%) responden yang menyatakan setuju, (34%) responden yang menyatakan sangat setuju.

5. Variabel Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk (Y)

Tabel 4.13
Data Deskripsi Variabel Keputusan Nasabah dalam
Memilih Pembiayaan Murabahah(Y)

SKOR JAWABAN										
	SS		S		RG		TS		STS	
ITEM	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y1	22	25,6	62	72,1	2	2,3	0	0	0	0
Y2	23	26,7	62	72,1	1	1,2	0	0	0	0
Y3	24	27,9	59	68,6	3	3,5	0	0	0	0
Y4	26	30,2	59	68,6	1	1,2	0	0	0	0
Y5	31	36,0	54	62,8	1	1,2	0	0	0	0

Tabel 4.14
Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Keputusan Nasabah
dalam Memilih Pembiayaan Murabahah(Y)

Jawaban	Jumlah	Presentase (%)
Sangat Setuju	126	29%
Setuju	296	69%
Ragu-Ragu	8	2%
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	430	100%

Dari tabel 4.14 diatas, dapat diketahui bahwa variabel Keputusan Nasabah dalam Memilih Pembiayaan Murabahah(Y) yang ada 5 item pertanyaan dan pernyataan bahwa sebanyak (8%) responden yang menyatakan ragu- ragu, (69%) responden yang menyatakan setuju, (29%) responden yang menyatakan sangat setuju.

D. Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian dengan meneliti seberapa besar pengaruh variabel bebas (*Independent*) terhadap variabel terkait (*dependent*).² Penelitian kuantitatif menggunakan bentuk analisis berupa angka- angka dan perhitungan data dengan menggunakan model statistic untuk menguji kebenaran dari hipotesis penelitian yang dibuat sebelumnya. Dengan demikian, maka dibutuhkan suatu alat ukur untuk dapat menganalisis data guna menunjang kebenaran dalam penelitian. Adapun analisis data yang digunakan adalah:

1. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

a. Hasil Uji Validitas

Teknik uji validitas item dengan teknik *corrected item-total correlation* yaitu dengan cara mengkorelasikan skor item dengan totalnya dan melakukan korelasi terhadap nilai koefisien korelasi yang overestimasi. Hal ini dikarenakan agar tidak terjadi koefisien item total yang over estimasi (estimasi nilai yang lebih tinggi dari yang sebenarnya). Pada metode ini tidak perlu memasukkan skor total karena sudah dihitung secara otomatis. Pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta. 2015), hlm.12

sisi. Jika nilai positif dan r hitung $>$ r tabel maka item dapat dinyatakan valid. Dan jika r hitung $<$ r tabel item dinyatakan tidak valid.³

Tabel 4.15
Uji validitas intrumen variabel Reputasi (X₁)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	17.14	4.686	.619	.796
X1.2	17.22	3.845	.637	.802
X1.3	17.03	4.669	.700	.778
X1.4	17.09	4.650	.612	.798
X1.5	17.14	4.639	.612	.797

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan data pada tabel 4.15 dengan melihat nilai *corrected item-total correlation* menunjukkan bahwa keseluruhan pernyataan dalam kuesioner adalah valid, karena nilai *corrected item-total correlation* dalam tabel tersebut lebih besar dari 0,212 sebagaimana yang dijelaskan oleh sugiyono (2015) dalam Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods) yang menyatakan apabila korelasi tiap faktor positif lebih besar dari 0,212, maka factor tersebut mempunyai *construct* yang kuat.

³ Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistic Ekonomi Dan Bisnis SPSS*, (Ponorogo: CV Wade Group, 2016), hlm.70

Tabel 4.16
Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	16.36	6.421	.698	.874
X2.2	16.42	5.705	.847	.838
X2.3	16.40	6.924	.563	.902
X2.4	16.36	6.539	.728	.868
X2.5	16.42	5.799	.837	.841

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan data pada tabel 4.16 dengan melihat nilai *corrected item-total correlation* menunjukkan bahwa keseluruhan pernyataan dalam kuesioner adalah valid, karena nilai *corrected item-total correlation* dalam tabel tersebut lebih besar dari 0,212 sebagaimana yang dijelaskan oleh sugiyono (2015) dalam Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods) yang menyatakan apabila korelasi tiap faktor positif lebih besar dari 0,212, maka factor tersebut mempunyai *construct* yang kuat.

Tabel 4.17
Uji Validitas Instrumen Variabel Lokasi (X₃)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	17.63	2.778	.431	.787
X3.2	17.63	2.566	.577	.742
X3.3	17.57	2.366	.665	.711
X3.4	17.58	2.434	.658	.715
X3.5	17.64	2.586	.496	.769

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan data pada tabel 4.17 dengan melihat nilai *corrected item-total correlation* menunjukkan bahwa keseluruhan pernyataan dalam kuesioner adalah valid, karena nilai *corrected item-total correlation* dalam tabel tersebut lebih besar dari 0,212 sebagaimana yang dijelaskan oleh sugiyono (2015) dalam Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods) yang menyatakan apabila korelasi tiap faktor positif lebih besar dari 0,212, maka factor tersebut mempunyai *construct* yang kuat.

Tabel 4.18
Uji Validitas Intrumen Variabel Persepsi (X₄)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	16.80	4.137	.725	.855
X4.2	16.88	3.751	.843	.824
X4.3	16.87	4.231	.761	.847
X4.4	16.98	4.729	.496	.905
X4.5	16.84	4.208	.780	.843

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan data pada tabel 4.18 dengan melihat nilai *corrected item-total correlation* menunjukkan bahwa keseluruhan pernyataan dalam kuesioner adalah valid, karena nilai *corrected item-total correlation* dalam tabel tersebut lebih besar dari 0,212 sebagaimana yang dijelaskan oleh sugiyono (2015) dalam Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods) yang menyatakan apabila korelasi tiap factor positif lebih besar dari 0,212, maka factor tersebut mempunyai *construct* yang kuat.

Tabel 4.19
Uji Validitas Intrumen Variabel Keputusan Nasabah dalam
Memilih Produk Pembiayaan Murabahah(Y)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	16.93	1.924	.265	.577
Y2	16.90	1.930	.299	.560
Y3	16.97	1.822	.258	.588
Y4	16.92	1.534	.519	.431
Y5	16.85	1.683	.408	.501

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan data pada tabel 4.19 dengan melihat nilai *corrected item-total correlation* menunjukkan bahwa keseluruhan pernyataan dalam kuesioner adalah valid, karena nilai *corrected item-total correlation* dalam tabel tersebut lebih besar dari 0,212 sebagaimana yang dijelaskan oleh sugiyono (2015) dalam Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods) yang menyatakan apabila korelasi tiap factor positif lebih besar dari 0,212, maka factor tersebut mempunyai *construct* yang kuat.

Setiap item pernyataan kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya kuesioner atau angket ini, semua item pernyataan dalam instrument Reputasi (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), Lokasi (X_3), Persepsi (X_4) dan Keputusan Nasabah dalam memilih produk pembiayaan

murabahah (Y) telah memenuhi persyaratan validitas atau keshahihan melalui pengolahan data statistik.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat konsistensi alat ukur yang akan digunakan apakah alat ukur tersebut akurat dan konsisten. Adapun teknik yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah teknik *Alpha Cronbach*.⁴

Berdasarkan dari uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS 21.0 sebagai berikut:

Tabel 4.20
Uji Reliabilitas Variabel Reputasi (X₁)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.828	5

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel Reliability Statistics diatas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,828. Hal ini menunjukkan bahwa konstruk pernyataan dalam variabel Reputasi (X₁) adalah reliable, karena nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,828 seperti yang dikemukakan. oleh Triton jadi responden menunjukkan kestabilan dan konsistensi dalam menjawab konstruk- konstruk pernyataan Reputasi (X₁).

⁴ Syofian Siregar, *Statistic Parametric Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara,2014), hlm.175

Tabel 4.21
Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.890	5

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel Reliability Statistics diatas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,890. Hal ini menunjukkan bahwa konstruk pernyataan dalam variabel Kualitas Pelayanan (X_2) adalah reliable, karena nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,890 seperti yang dikemukakan oleh Triton. Jadi, responden menunjukkan kestabilan dan konsistensi dalam menjawab konstruk- konstruk pernyataan Kualitas Pelayanan(X_2).

Tabel 4.22
Uji Reliabilitas Variabel Lokasi(X_3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.886	5

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel Reliability Statistics diatas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,886. Hal ini menunjukkan bahwa konstruk pernyataan dalam variabel Lokasi (X_3) adalah reliable, karena nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,886 seperti yang dikemukakan oleh Triton, jadi responden menunjukkan

kestabilan dan konsistensi dalam menjawab konstruk- konstruk pernyataan dari variabel Lokasi (X_3)

Tabel 4.23

Uji Reliabilitas Variabel Persepsi(X_4)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.882	5

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel Reliability Statistics diatas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,882. Hal ini menunjukkan bahwa konstruk pernyataan dalam variabel Persepsi (X_4) adalah reliable, karena nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,882 seperti yang dikemukakan oleh Triton, jadi responden menunjukkan kestabilan dan konsistensi dalam menjawab konstruk- konstruk pernyataan dari variabel Persepsi (X_4)

Tabel 4.24

Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Pembiayaan Murabahah(Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.891	5

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel Reliability Statistics diatas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,891. Hal ini menunjukkan bahwa

konstruk pernyataan dalam variabel Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Pembiayaan Murabahah (Y) adalah reliable, karena nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,891 seperti yang dikemukakan oleh Triton, jadi responden menunjukkan kestabilan dan konsistensi dalam menjawab konstruk- konstruk pernyataan dari variabel Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Pembiayaan Murabahah (Y).

2. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas data

Uji normalitas uji yang digunakan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki residual yang terdistribusi tetapi pada nilai residualnya. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji Kolmogrov- Smirnov. Jika nilai signifikansi dari hasil uji Kolmogrov- Smirnov $> 0,05$, maka terdistribusi normal dan sebaliknya tidak normal.

Berdasarkan dari uji normalitas dengan menggunakan program SPSS 21.0 sebagai berikut.

Tabel 4.25
Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		86
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.94677448
	Absolute	.062
Most Extreme Differences	Positive	.054
	Negative	-.062
Kolmogorov-Smirnov Z		.579
Asymp. Sig. (2-tailed)		.891

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.25 hasil uji normalitas di atas, diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig. (2- tailed)* untuk variabel reputasi, kualitas layanan, lokasi, dan persepsi adalah 0,891 maka lebih besar dari 0,05. Dari data tersebut menyatakan bahwa semua variabel berdistribusi normal, karena hasil dari *Asymp. Sig. (2- tailed)* dari semua variabel menunjukkan lebih besar dari 0,05.

b. Hasil Uji Multikolinearitas data

Uji Multikolinearitas merupakan uji untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk mengetahui

multikolinearitas dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factors*). Apabila VIF < 10 dan nilai *Tolerance* > 0,10, maka tidak terjadi multikolinearitas. Dari analisis tersebut, maka diperoleh nilai VIF dan *Tolerance* sebagai berikut.

Tabel 4.26
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.712	1.690		1.605	.112		
Reputasi	.335	.041	.548	8.178	.000	.976	1.024
Kualitas Pelayanan	.185	.035	.360	5.352	.000	.971	1.030
Lokasi	.182	.056	.223	3.226	.002	.919	1.088
Persepsi	.163	.043	.260	3.762	.000	.917	1.090

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber : Data Primer yang diolah 2020

Berdasarkan tabel *Coefficients* dapat diketahui bahwa variabel Reputasi (X_1) memperoleh nilai VIF 1,024 dan nilai *Tolerance* sebesar 0,976, variabel Kualitas Pelayanan (X_2) memperoleh nilai VIF 1,030 dan nilai *Tolerance* sebesar 0,971, variabel Lokasi (X_3) memperoleh nilai VIF 1,088 dan nilai *Tolerance* sebesar 0,919, variabel Persepsi (X_4) memperoleh nilai VIF 1.090 dan nilai *Tolerance* sebesar 0,917. Dari keempat variabel tersebut. Nilai VIF kurang dari 10,00 (<10,00)

dan nilai *Tolerance* lebih dari 0,10 ($< 0,10$), sehingga dapat disimpulkan jika ke empat variabel tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

c. Hasil Uji Autokorelasi

Tujuan uji autokorelasi yaitu menguji apakah dalam sebuah model regresi berganda ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka terjadi autokorelasi. Model regresi yang baik adalah bebas dari autokorelasi.⁵

Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi, melalui metode tabel Durbin- Watson yang dapat dilakukan melalui program SPSS, dimana secara umum dapat diambil patokan yaitu:

- 1) Jika D-W dibawah -2 , berarti autokorelasi positif
- 2) Jika D-W diatas $+2$, berarti autokorelasi negative.
- 3) Jika D-W diantara -2 samapi dengan $+2$, berarti tidak ada autokorelasi.

⁵ Masyhuri Machfudz. Metode Penelitian Ekonomi. (Malang: Genius Media, 2014), hlm.136

Tabel 4.27
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.803 ^a	.645	.627	.970	1.248

a. Predictors: (Constant), Persepsi, Reputasi, Kualitas Pelayanan, Lokasi

b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.27 diatas, didapatkan nilai Durbin-Watson sebesar 1,248. Dari hasil tersebut dapat diketahui jika angka Durbin- Watson diantara -2 samapi +2 berarti tidak ada autokorelasi, sehingga ke empat variabel yaitu reputasi (X_1), kualitas pelayanan (X_2), lokasi (X_3), persepsi (X_4) tidak ada autokorelasi atau regresi tersebut bebas autokorelasi.

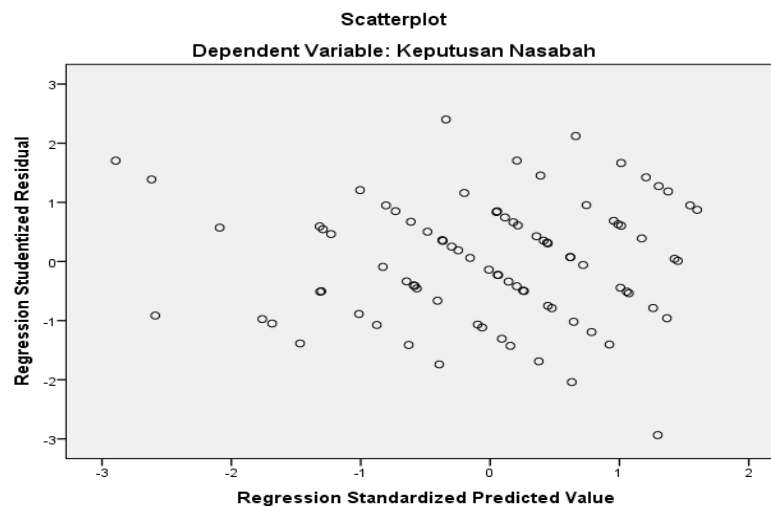
d. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas di uji dengan menggunakan metode grafik. Dasar kriterianya dalam pengambilan keputusan yaitu:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik- titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik- titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Berdasarkan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan SPSS 21.0 sebagai berikut:

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Dari pola gambar scatterplot model diatas, maka model tersebut tidak terdapat heteroskedastisitas karena penyebaran titik- titik tidak berpola. Titik- titik menyebar di atas di bawah angka 0 pada sumbu Y.

3. Hasil Analisis Regresi Berganda

Regresi berganda merupakan pengembangan dari regresi linier sederhana yaitu sama- sama digunakan untuk melakukan prediksi permintaan dimasa yang akan datang. Berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap suatu variabel terikat (*dependent*). Perbedaan penerapan metode ini hanya terletak pada jumlah

variabel bebas yang diunakan. Jumlah variabel bebas yang digunakan metode regresi yaitu lebih dari satu yang mempengaruhi satu variabel bebas.

Berdasarkan uji analisis regresi berganda dengan menggunakan SPSS 21.0 sebagai berikut:

Tabel 4.28
Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Toleranc e	VIF
(Constant)	2.712	1.690		1.605	.112		
1 Reputasi	.335	.041	.548	8.178	.000	.976	1.024
Kulitas	.185	.035	.360	5.352	.000	.971	1.030
Pelayanan							
Lokasi	.182	.056	.223	3.226	.002	.919	1.088
Persepsi	.163	.043	.260	3.762	.000	.917	1.090

b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber : Data Primer yang diolah 2020

Berdasarkan Tabel 4.27 diatas, dapat diketahui persamaan regresi linier berganda, yaitu:

$$Y = 2,712 + 0,335 (X_1) + 0,185 (X_2) + 0,182 (X_3) + 0,163 (X_4)$$

Dari persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Kostanta $\alpha = 2,712$

Kostanta sebesar 2,712 artinya apabila skor variabel reputasi, kualitas pelayanan, lokasi, persepsi adalah 0 / tidak ada. Maka keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah sebesar 2,712 atau semakin meningkat sebesar 2,712.

- b. Koefisien regresi $X_1 = 0,335$

Variabel reputasi (X_1) sebesar 0,335 merupakan nilai yang positif menunjukkan adanya hubungan yang positif antara reputasi dengan keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Artinya setiap kenaikan 1 satuan unit reputasi, maka keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,335, dengan anggapan X_2 , X_3 , dan X_4 tetap.

- c. Koefisien regresi $X_2 = 0,185$

Variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0,185 merupakan nilai yang positif menunjukkan adanya hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Artinya setiap kenaikan 1 satuan unit kualitas layanan, maka keputusan nasabah mengambil pembiayaan

murabahah diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,185, dengan anggapan X_1 , X_3 , dan X_4 tetap.

- d. Koefisien regresi $X_3 = 0,182$

Variabel lokasi (X_3) sebesar 0,182 merupakan nilai yang positif menunjukkan adanya hubungan yang positif antara lokasi dengan keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Artinya setiap kenaikan 1 satuan unit lokasi, maka keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,182, dengan anggapan X_1 , X_2 , dan X_4 tetap.

- e. Koefisien regresi $X_4 = 0,163$

Variabel persepsi (X_4) sebesar 0,163 merupakan nilai yang positif menunjukkan adanya hubungan yang positif antara persepsi dengan keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Artinya setiap kenaikan 1 satuan unit persepsi, maka keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,163, dengan anggapan X_1 , X_2 , dan X_3 tetap.

4. Hasil Uji Hipotesis

a. Hasil Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terkait yaitu untuk menguji apakah variabel reputasi (X_1), kualitas pelayanan (X_2), lokasi (X_3), persepsi (X_4) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk memilih produk pembiayaan murabahah.

Adapun hasil pengolahan data uji T dengan menggunakan program SPSS. 21.0 sebagai berikut:

Tabel 4.29
Uji Koefisien Regresi Parsial (uji T)

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2.712	1.690		1.605	.112		
1 Reputasi	.335	.041	.548	8.178	.000	.976	1.024
Kualitas Pelayanan	.185	.035	.360	5.352	.000	.971	1.030
Lokasi	.182	.056	.223	3.226	.002	.919	1.088
Persepsi	.163	.043	.260	3.762	.000	.917	1.090

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah
Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan *Output SPSS 21.0* pada tabel 4.28 dapat dijelaskan sebagai berikut.

1) Variabel Reputasi

Berdasarkan *output* SPSS 21.0 pada tabel 4.28 diatas, diketahui T_{hitung} sebesar 8,178 dan T_{tabel} dengan tingkat signifikan (α) sebesar 5%, $df = n-k$ (86-4), maka diperoleh T_{tabel} sebesar 1,663. Dengan demikian, dibandingkan T_{hitung} dengan T_{tabel} dapat diperoleh kesimpulan bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$ (8,178 > 1,663) dan nilai signifikansi $0,010 > 0,05$, maka menolak H_0 . Nilai T positif menunjukkan bahwa Reputasi (X_1) mempunyai hubungan yang searah dengan keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah (Y). Dapat disimpulkan jika secara parsial atau individu, variabel Reputasi (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

2) Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan *output* SPSS 21.0 pada tabel 4.28 diatas, diketahui T_{hitung} sebesar 5,352 dan T_{tabel} dengan tingkat signifikan (α) sebesar 5%, $df = n-k$ (86-4), maka diperoleh T_{tabel} sebesar 1,663. Dengan demikian, dibandingkan T_{hitung} dengan T_{tabel} dapat diperoleh kesimpulan bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$ (5,352 > 1,663) dan nilai signifikansi $0,010 > 0,05$, maka menolak H_0 . Nilai T positif

menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_2) mempunyai hubungan yang searah dengan keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah (Y). Dapat disimpulkan jika secara parsial atau individu, variabel Kualitas Pelayanan (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

3) Variabel Lokasi

Berdasarkan *output* SPSS 21.0 pada tabel 4.28 diatas, diketahui T_{hitung} sebesar 3,226 dan T_{tabel} dengan tingkat signifikan (α) sebesar 5%, $df = n-k$ (86-4), maka diperoleh T_{tabel} sebesar 1,663. Dengan demikian, dibandingkan T_{hitung} dengan T_{tabel} dapat diperoleh kesimpulan bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$ (3,226 > 1,663) dan nilai signifikansi 0,010 > 0,05,

maka menolak H_0 . Nilai T positif menunjukkan bahwa Lokasi (X_3) mempunyai hubungan yang searah dengan keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah (Y). Dapat disimpulkan jika secara parsial atau individu, variabel Lokasi (X_3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

4) Variabel Persepsi

Berdasarkan *output* SPSS 21.0 pada tabel 4.28 diatas, diketahui T_{hitung} sebesar 3,762 dan T_{tabel} dengan tingkat signifikan (α) sebesar 5%, $df = n-k$ (86-4), maka diperoleh T_{tabel} sebesar 1,663. Dengan demikian, dibandingkan T_{hitung} dengan T_{tabel} dapat diperoleh kesimpulan bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$ (3,762 > 1,663) dan nilai signifikansi $0,010 > 0,05$, maka menolak H_0 . Nilai T positif menunjukkan bahwa Persepsi (X_4) mempunyai hubungan yang searah dengan keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah (Y). Dapat disimpulkan jika secara parsial atau individu, variabel Persepsi (X_4) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

a. Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Bersama- Sama (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel independen (reputasi (X_1), (kualitas pelayanan (X_2), (lokasi(X_3), dan (persepsi(X_4) secara bersama- sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan murabahah (Y).

Berdasarkan dari hasil uji F dengan menggunakan program SPSS 21.0 sebagai berikut.

Tabel 4.30

Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	138.133	4	34.533	36.712	.000 ^b
Residual	76.192	81	.941		
Total	214.326	85			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Persepsi, Reputasi, Kualitas Pelayanan, Lokasi

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan *ouput* SPSS 21.0 pada tabel 4.29 diatas diketahui F hitung sebesar 36,712 dan F tabel pada tingkat signifikansi 5% atau 36,712 dengan kebebasan df 1 = k (4) dan df2 = N-k (86- 4 = 82), maka diperoleh F tabel sebesar 2,48. Dengan membandingkan antara F hitung dengan F tabel dapat diperoleh bahwa F hitung > F tabel (36,712 > 2,48) dan nilai signifikansi yang diperoleh 0,000 > 0,05, maka menolak H₀. Artinya secara simultan terdapat pengaruh antara variabel reputasi (X₁), kualitas pelayanan (X₂), lokasi (X₃), dan persepsi (X₄) terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung (Y)

5. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien Determinasi (R^2) pada dasarnya untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dalam variabel dependen (terkait). Nilai koefisien determinasi (R^2) yaitu antara 0 sampai dengan 1. Nilai R^2 menunjukkan variabel independen dalam penelitian hamper memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel 4.31
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.803 ^a	.645	.627	.970

a. Predictors: (Constant), Persepsi, Reputasi, Kualitas Pelayanan, Lokasi

Sumber Data Primer yang di olah, 2020

Berdasarkan dari hasil *Output* SPSS 21.0 pada tabel 4.30 dapat diketahui bahwa nilai *R Square* atau koefisien determinasi adalah 0,645. Dan nilai yang diperoleh dari *Adjusted R Square* sebesar 0,627, artinya 62% ($0,627 \times 100\%$) variabel dependen keputusan nasabah memilih produk pembiayaan dijelaskan oleh variabel independen yang terdiri dari reputasi, kualitas pelayanan, lokasi, dan persepsi, dan sisanya 37,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan.

