

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri

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 PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. 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, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah yang mana seluruh produk-produk yang dikeluarkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Pada 27 Oktober 1994, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. 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 kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan *Sukuk Subordinasi Mudharabah*. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas bank yang semakin diakui, bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya diseluruh Indonesia.¹ Salah satunya pada tanggal 15 Maret 2004 PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. menambah jaringan kantor cabang di Kediri yang berlokasi di Jalan Hasanuddin No. 26, Kelurahan Dandangan, Kecamatan Dandangan, Kota Kediri, Provinsi Jawa Timur, telp. (0354) 671801 hunting (0354) 671800. Kabupaten Kediri merupakan salah satu pusat kota karesidenan yang terdiri dari Trenggalek, Tulungagung, Blitar dan Kediri itu sendiri. Selain itu, Kabupaten Kediri dilihat sangat mempunyai potensial untuk didirikannya bank syariah pertama kali diantara empat kota tersebut. Hal ini dipertimbangkan dari mayoritas penduduk yang berdasarkan sensus jumlah penduduk tahun 2003 mencapai 240.979 jiwa, mayoritas penduduk beragama Islam dan diikuti dengan agama lainnya. Selain itu, letak geografis PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri sangat strategis dimana lokasinya mudah dijangkau dan merupakan jalur transportasi umum maupun pribadi.²

¹Bank Muamalat, *Profil*, www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat, diakses pada 20 Februari 2020, pukul 22.19 WIB

²Dokumen dari Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri, pada tanggal 20 Februari 2020, pukul 22.15 WIB

Pada tahun 2009, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. 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, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia *Electronic Payment* (MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan dan Baitul Mal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*”.³

2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri

Visi dan misi yang dimiliki oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri juga sama dengan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. pusat, visi dan misi tersebut adalah sebagai berikut :

a. Visi

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

b. Misi

- 1) Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan 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.⁴

³Bank Muamalat, *Profil*, www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat, diakses pada 17 Februari 2020, pukul 22.30 WIB

⁴Bank Muamalat, *Visi-Misi*, www.bankmuamalat.co.id/visi-misi, diakses pada 18 Februari 2020, pukul 18.20 WIB

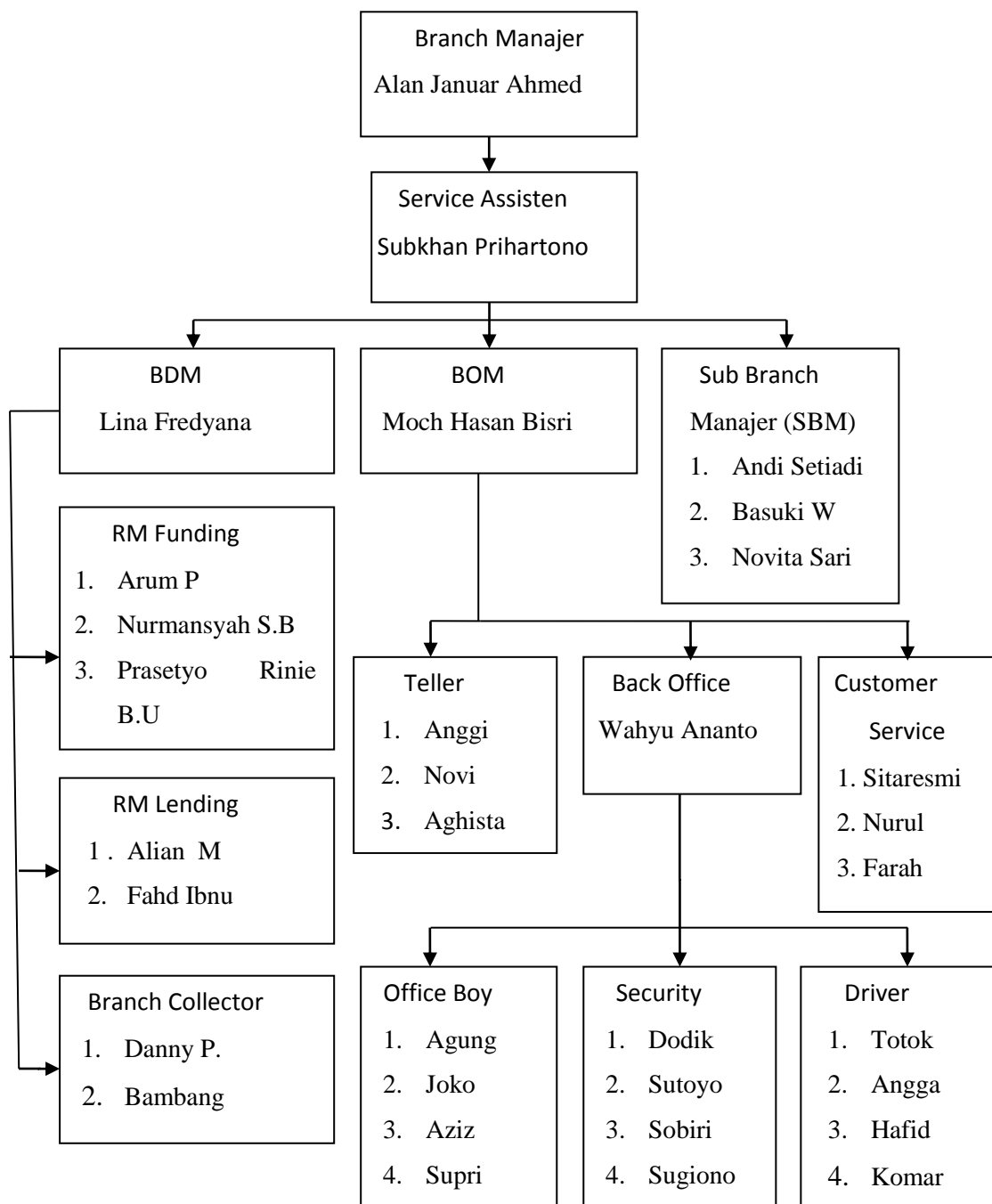
3. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.

Kantor Cabang Kediri

Berikut merupakan struktur organisasi di PT. Bank Muamalat Indonesia

Kantor Cabang Kediri:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia
Kantor Cabang Kediri



4. Produk dan Layanan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri

a. Produk Tabungan

1) Tabungan iB Hijrah

Tabungan iB Hijrah 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* local dan luar negeri.

2) Tabungan iB Hijrah Haji

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. merupakan salah satu Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPSBPIH), yang terdaftar di SISKOHAT Kementerian Agama Republik Indonesia. Produk Tabungan iB Hijrah Haji menawarkan solusi lengkap perjalanan ibadah yang berkomitmen memfasilitasi nasabah untuk berhijrah dan selalu menjadi lebih baik.

3) Tabungan iB Hijrah Valas

Tabungan iB Hijrah Valas merupakan Tabungan syariah dalam denominasi valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) yang ditunjukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD.

4) Tabunganku

TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan.

5) Tabungan iB Hijrah Rencana

Tabungan iB Hijrah Rencana adalah solusi perencanaan keuangan yang tepat untuk mewujudkan rencana dan impian dimasa depan dengan lebih baik sesuai prinsip syariah.

6) Tabungan iB Hijrah Prima

Tabungan iB Hijrah 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 diseluruh Jaringan Visa.

7) Tabungan iB 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 Pembiayaan

1) KPR iB Muamalat

KPR Muamalat iB adalah produk pembiayaan yang akan membantu Anda 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 anda untuk memenuhi kebutuhan di hari tua dengan sederet keuntungan dan memenuhi prinsip syariah yang menenangkan. Produk ini memfasilitasi pensiunan untuk kepemilikan dan renovasi rumah tinggal, pembelian kendaraan, biaya pendidikan anak, biaya pernikahan anak dan umroh. Termasuk take over pembiayaan pensiun dari bank lain. Dua pilihan yaitu akad murabahah (jual-beli) atau ijarah multijasa.

3) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

iB Muamalat Multiguna merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan barang jasa konsumtif seperti bahan bangunan untuk renovasi rumah, kepemilikan sepeda motor, biaya pendidikan, biaya pernikahan dan perlengkapan rumah.

c. Giro

1) Giro iB Hijrah Antijary

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.

2) Giro iB Hijrah Ultima

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi dan merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non- Perorangan yang didukung oleh fasilitas Cash Management.

d. Muamalat Prioritas

1) Solusi Keuangan Syariah

2) Layanan Personal dan Keamanan Akses

3) Layanan Istimewa dan Keamanan Akses

4) Program Loyalti dan Apresiasi

e. Kartu Shar- E Debit

1) Kartu Shar- E Debit Reguler GPN

Kartu Shar-E Debit Reguler GPN adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di ATM Bank Muamalat, ATM Prima dan ATM Bersama serta di toko/*merchant* di dalam negeri.

2) Kartu Shar- E Debit Classic

Kartu Shar-E Debit Classic adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar negeri.

3) Kartu Shar-E Debit Gold

Kartu Shar-E Debit Gold adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar negeri dengan limit yang lebih tinggi.

4) Kartu Shar- E Debit Ihram

Kartu Shar-E Debit IHRAM adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi di dalam dan luar negeri dengan program khusus untuk transaksi di Arab Saudi.

5) Kartu Shar- E Debit Prioritas

Kartu Shar-E Debit Prioritas adalah kartu debit khusus Nasabah prioritas yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi di dalam dan luar negeri.

f. Deposito

1) Deposito iB Hijrah

Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi Anda.

B. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah penabung pada PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri dengan ukuran sebesar 97 responden. Karakteristik responden yang akan di gali pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1	< 20 Tahun	8	8%
2	21 - 30 Tahun	23	24%
3	31- 40 Tahun	30	31%
4	41- 50 Tahun	22	23%
5	51- 60 Tahun	9	9%
6	> 60 Tahun	5	5%
	Jumlah	97	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa nasabah PT Bank Indonesia Muamalat Kantor Cabang Kediri yang diambil sebagai responden berdasarkan usia dalam penelitian ini adalah yaitu sebagian besar dengan usia sekitar 31- 40 tahun sebanyak 30 orang (31%), kemudian usia 21- 30 tahun sejumlah 23 orang (24%), sedangkan usia 41- 50 tahun sejumlah 22 orang (23%), selanjutnya usia 51 – 60 tahun sejumlah 9 orang (9%), untuk usia kurang dari 20 tahun sebanyak 8

orang (8%), dan responden yang paling sedikit dengan usia di atas 60 tahun sebanyak 5 orang (5%).

2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
Laki- laki	53	55%
Perempuan	44	45%
Jumlah	97	100%

Sumber: Data Primer di olah, 2020

Berdasarkan tabel 4.2 responden yang berjenis kelamin laki – laki lebih banyak dibandingkan dengan berjenis kelamin perempuan dengan jumlah sebanyak 53 orang (55%) . Sedangkan sisanya adalah responden perempuan sebanyak 44 orang (45%). Hal ini menggambarkan bahwa pada PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri didominasi oleh kaum laki – laki.

3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3**Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
SD	8	8 %
SMP	14	14%
SMA	34	36%
S1	37	38%
S2	4	4%
Jumlah	97	100%

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dalam penelitian ini yaitu nasabah dengan tingkat pendidikan Sekolah Dasar (SD) sebanyak 8 orang (8%), nasabah dengan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebanyak 14 orang (14%), nasabah dengan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 34 (36%) , nasabah dengan pendidikan Sarjana 1 sebanyak 37 orang (38%), dan nasabah dengan pendidikan Sarjana 2 sebanyak 4 orang (4%), hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan tingkat pendidikan, nasabah terbanyak adalah nasabah dengan tingkat pendidikan S1.

4. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
1	PNS/TNI	8	8%
2	Pegawai Swasta	33	34%
3	Wiraswasta	23	24%
4	Ibu Rumah Tangga	18	19%
5	Pelajar/Mahasiswa	10	10%
6	Buruh/ Petani	5	5%
	Jumlah	97	100%

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang pekerjaannya sebagai PNS/ TNI sebanyak 8 orang (8%), nasabah yang pekerjaannya sebagai pegawai swasta sebanyak 33 orang(34%), nasabah yang pekerjaannya sebagai wiraswasta sebanyak 23 orang (23%), nasabahnya yang pekerjaannya sebagai ibu rumah tangga sebanyak 18 orang (19%), nasabahnya yang sebagai pelajar/ mahasiswa sebanyak 10 orang (10%), dan nasabah yang pekerjaannya sebagai Buruh/ Petani sebanyak 5 orang (5%).

C. Deskripsi Variabel Penelitian

1. Variabel Pengetahuan Nasabah (X1)

Pengetahuan nasabah dalam penelitian ini diukur menggunakan 3 indikator yang dijabarkan melalui 6 pertanyaan. Indikator pengetahuan nasabah meliputi pengetahuan produk, pengetahuan pembelian, dan

pengetahuan pemakaian. Data yang telah terkumpul dari jawaban responden tentang pengetahuan nasabah dapat dijelaskan secara terperinci sebagai berikut:

a) Indikator Pengetahuan Produk (X1.1)

Tabel 4.5

(Hasil Kuisisioner Pertanyaan X1.1.1)

Pertanyaan	Pilihan	Skor	Jumlah	Presentase	Total Skor
Saya merasa dalam memilih produk di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri melihat segi karakter produk terlebih dahulu (halal/haram)	Sangat Setuju	5	40	41%	200
	Setuju	4	56	58%	224
	Ragu – Ragu	3	1	1%	3
	Tidak Setuju	2	0	0%	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			97	100%	427
Rata - Rata Skor					4,4

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa dari 97 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 responden atau 41%, yang menyatakan setuju sebanyak 56 responden atau 58%, dan yang menyatakan ragu- ragu/netral sebanyak 1 responden atau 1%. Sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden. Artinya responden cenderung setuju apabila mengambil keputusan nasabah menabung karena memiliki pengetahuan produk yang tinggi.

Tabel 4.6
(Hasil Kuisisioner Pertanyaan X1.1.2)

Pertanyaan	Pilihan	Skor	Jumlah	Presentase	Total Skor
Saya merasa bahwa saya sangat mengetahui dan memahami semua proses ataupun cara- cara dalam bertransaksi di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri	Sangat Setuju	5	40	41%	200
	Setuju	4	56	58%	224
	Ragu – Ragu	3	1	1%	3
	Tidak Setuju	2	0	0%	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			97	100%	427
Rata - Rata Skor					4,4

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa dari 97 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 responden atau 41%, yang menyatakan setuju sebanyak 56 responden atau 58%, dan yang menyatakan ragu- ragu/netral sebanyak 1 responden atau 1%. Sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden. Artinya responden cenderung setuju apabila dalam keputusan nasabah menabung karena memiliki pengetahuan produk yang tinggi.

b) Indikator Pengetahuan Pembelian(X1.2)

Tabel 4.7

(Hasil Kuisisioner Pertanyaan X1.2.3)

Pertanyaan	Pilihan	Skor	Jumlah	Presentase	Total Skor
Saya merasa bahwa produk di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri tidak mengacu pada keuangan duniawi saja melainkan pada nilai spiritual kepada yang esa	Sangat Setuju	5	45	46%	225
	Setuju	4	50	52%	200
	Ragu - Ragu	3	2	2%	6
	Tidak Setuju	2	0	0%	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			97	100%	431
Rata - Rata Skor					4,4

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa dari 97 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 45 responden atau 46%, yang menyatakan setuju sebanyak 50 responden atau 52%, dan yang menyatakan ragu- ragu/netral sebanyak 2 responden atau 2%. Sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden. Artinya responden cenderung setuju apabila dalam mengambil keputusan untuk menabung dapat meningkat pengetahuan pembelian.

Tabel 4.8
(Hasil Kuisisioner Pertanyaan X1.2.4)

Pertanyaan	Pilihan	Skor	Jumlah	Presentase	Total Skor
Saya merasa puas dan terpenuhi dengan tersedianya suatu produk di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri	Sangat Setuju	5	42	43%	210
	Setuju	4	54	56%	216
	Ragu – Ragu	3	1	1%	3
	Tidak Setuju	2	0	0%	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			97	100%	429
Rata - Rata Skor					4,4

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat diketahui bahwa dari 97 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 42 responden atau 43%, yang menyatakan setuju sebanyak 54 responden atau 56%, dan yang menyatakan ragu- ragu/netral sebanyak 1 responden atau 1%. Sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden. Artinya responden cenderung setuju apabila mengambil keputusan nasabah menabung dipengaruhi pengetahuan pembelian yang tinggi.

c) Indikator Pemakaian Produk (X1.3)

Tabel 4.9

(Hasil Kuisisioner Pertanyaan X1.3.5)

Pertanyaan	Pilihan	Skor	Jumlah	Persentase	Total Skor
Saya ingin sekali mengerti produk apa saja yang diterapkan di bank Muamalat Indonesia KC kediri dan serta bagaimana cara bertransaksi di lembaga tersebut	Sangat Setuju	5	39	40%	195
	Setuju	4	55	57%	220
	Ragu – Ragu	3	3	3%	3
	Tidak Setuju	2	0	0%	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			97	100%	418
Rata - Rata Skor					4,3

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa dari 97 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 39 responden atau 40%, yang menyatakan setuju sebanyak 55 responden atau 57%, dan yang menyatakan ragu- ragu/netral sebanyak 3 responden atau 3%. Sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden. Artinya responden cenderung setuju apabila mengambil keputusan nasabah menabung memiliki pengetahuan pemakaian yang tinggi.

Tabel 4.10
(Hasil Kuisisioner Pertanyaan X1.3.6)

Pertanyaan	Pilihan	Skor	Jumlah	Presentase	Total Skor
Saya merasa semua produk di bank Muamalat Indonesia KC kediri bisa memenuhi kebutuhan atau keinginan nasabah serta memberikan manfaat dalam kehidupan sehari-hari	Sangat Setuju	5	41	42%	205
	Setuju	4	56	58%	224
	Ragu – Ragu	3	0	0%	0
	Tidak Setuju	2	0	0%	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			97	100%	429
Rata - Rata Skor					4,4

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.10 di atas dapat diketahui bahwa dari 97 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 41 responden atau 42%, yang menyatakan setuju sebanyak 56 responden atau 58%,. Sedangkan yang menyatakan ragu- ragu/ netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden. Artinya responden cenderung setuju apabila mengambil keputusan menabung dipengaruhi oleh pengetahuan pemakaian yang tinggi.

2. Variabel Promosi (X2)

Promosi dalam penelitian ini diukur menggunakan 4 indikator yang dijabarkan melalui 6 pertanyaan. Indikator promosi meliputi periklanan, penjualan perorangan, publisitas, dan penjualan pribadi. Data yang telah

terkumpul dari jawaban responden tentang promosi dapat dijelaskan secara terperinci sebagai berikut:

a) Indikator Periklanan (X2.1)

Tabel 4.11
(Hasil Kuisisioner Pertanyaan X2.1.1)

Pertanyaan	Pilihan	Skor	Jumlah	Presentase	Total Skor
Iklan yang dilakukan oleh pihak Bank Muamalat Indonesia KC Kediri liwat media sosial berkenan di hati nasabah	Sangat Setuju	5	22	23%	110
	Setuju	4	27	28%	108
	Ragu – Ragu	3	38	39%	114
	Tidak Setuju	2	10	10%	20
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			97	100%	352
Rata - Rata Skor					3,6

Sumber: Data Primer yang Diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat diketahui bahwa dari 97 resposden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 22 responden atau 23%, yang menyatakan setuju sebanyak 27 responden atau 28%, yang menyatakan ragu – ragu/netral sebanyak 38 responden atau 39%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10 responden atau 10%. Sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden. Artinya responden cenderung netral apabila keputusan nasabah menabung dapat berkembang dengan adanya periklanan yang tinggi.

Tabel 4.12
(Hasil Kuisisioner Pertanyaan X2.1.2)

Pertanyaan	Pilihan	Skor	Jumlah	Presentase	Total Skor
Saya mengetahui Bank Muamalat Indonesia KC Kediri sari iklan berupa brosur yang disebarkan cabang atau dipusat keramaian	Sangat Setuju	5	26	27%	130
	Setuju	4	32	33%	128
	Ragu – Ragu	3	31	32%	93
	Tidak Setuju	2	6	6%	12
	Sangat Tidak Setuju	1	2	2%	2
Jumlah			97	100%	365
Rata - Rata Skor					3,8

Sumber: Data Primer yang Diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat diketahui bahwa dari 97 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 responden atau 27%, yang menyatakan setuju sebanyak 32 responden atau 33%, yang menyatakan ragu – ragu/netral sebanyak 31 responden atau 32%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 responden atau 6%. Sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden. Artinya responden cenderung setuju apabila keputusan nasabah menabung bermanfaat untuk meningkatkan periklanan.

b) Indikator Penjualan Perorangan (X2.2)

Tabel 4.13
(Hasil Kuisisioner Pertanyaan X2.2.3)

Pertanyaan	Pilihan	Skor	Jumlah	Presentase	Total Skor
Saya ingin menabung di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri karena uang saya akan terjamin aman	Sangat Setuju	5	29	30%	145
	Setuju	4	39	40%	156
	Ragu – Ragu	3	22	23%	66
	Tidak Setuju	2	7	7%	12
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	2
Jumlah			97	100%	379
Rata - Rata Skor					3,9

Sumber: Data Primer yang Diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dapat diketahui bahwa dari 97 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 29 responden atau 30%, yang menyatakan setuju sebanyak 39 responden atau 40%, yang menyatakan ragu – ragu/netral sebanyak 22 responden atau 23%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 responden atau 7%. Sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%. Artinya responden cenderung setuju apabila keputusan nasabah menabung akan meningkatkan penjualan perorangan di bank tersebut.

c) Indikator Publisitas (X2.3)

Tabel 4.14
(Hasil Kuisisioner Pertanyaan X2.3.4)

Pertanyaan	Pilihan	Skor	Jumlah	Presentase	Total Skor
Adanya promo yang diberikan di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri membuat pelanggan tertarik	Sangat Setuju	5	23	24%	115
	Setuju	4	36	37%	144
	Ragu – Ragu	3	33	34%	99
	Tidak Setuju	2	5	5%	10
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			97	100%	368
Rata - Rata Skor					3,8

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.14 diatas dapat diketahui bahwa dari 97 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 responden atau 24%, yang menyatakan setuju sebanyak 36 responden atau 37%, yang menyatakan ragu – ragu/netral sebanyak 33 responden atau 34%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden atau 5%. Sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden. Artinya responden cenderung setuju apabila keputusan menabung dapat memperoleh publisitas yang baik di mata masyarakat.

d) Indikator Penjualan Pribadi (X2.4)

Tabel 4.15

(Hasil Kuisisioner Pertanyaan X2.4.5)

Pertanyaan	Pilihan	Skor	Jumlah	Presentase	Total Skor
Saya ingin menabung di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri karena mendapat kesan baik dari orang lain	Sangat Setuju	5	26	27%	130
	Setuju	4	42	43%	168
	Ragu – Ragu	3	24	25%	72
	Tidak Setuju	2	5	5%	10
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			97	100%	380
Rata - Rata Skor					3,9

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.15 diatas dapat diketahui bahwa dari 97 resposden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 responden atau 27%, yang menyatakan setuju sebanyak 42 responden atau 43%, yang menyatakan ragu – ragu/netral sebanyak 24 responden atau 25%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden atau 5%. Sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden. Artinya responden cenderung setuju apabila keputusan nasabah meningkat seiring dari penjualan pribadi yang dilakukan pihak perbankan.

Tabel 4.16
(Hasil Kuisisioner Pertanyaan X2.4.6)

Pertanyaan	Pilihan	Skor	Jumlah	Presentase	Total Skor
Promosi yang dilakukan oleh customer service secara langsung menarik saya untuk menabung di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri	Sangat Setuju	5	54	56%	270
	Setuju	4	27	28%	108
	Ragu – Ragu	3	8	8%	24
	Tidak Setuju	2	8	8%	16
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			97	100%	418
Rata - Rata Skor					4,3

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.16 diatas dapat diketahui bahwa dari 97 resposden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 54 responden atau 56%, yang menyatakan setuju sebanyak 27 responden atau 28%, yang menyatakan ragu – ragu/netral sebanyak 8 responden atau 8%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 responden atau 8%. Sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden. Artinya responden cenderung sangat setuju apabila keputusan menabung meningkatkan penjualan pribadi.

3. Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur menggunakan 5 indikator yang dijabarkan melalui 6 pertanyaan. Indikator kualitas pelayanan meliputi berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan

kepastian, dan empati. Data yang telah terkumpul dari jawaban responden tentang kualitas pelayanan dapat dijelaskan secara terperinci sebagai berikut:

a) Indikator Berwujud (X3.1)

Tabel 4.17

(Hasil Kuisisioner Pertanyaan X3.1.1)

Pertanyaan	Pilihan	Skor	Jumlah	Presentase	Total Skor
Saya merasa puas dalam memperoleh pelayanan dari karyawan bank Muamalat Indonesia KC Kediri	Sangat Setuju	5	25	26%	125
	Setuju	4	38	39%	152
	Ragu – Ragu	3	24	25%	72
	Tidak Setuju	2	9	9%	18
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1%	1
Jumlah			97	100%	368
Rata - Rata Skor					3,8

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.17 diatas dapat diketahui bahwa dari 97 resposden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 responden atau 26%, yang menyatakan setuju sebanyak 38 responden atau 39%, yang menyatakan ragu – ragu/netral sebanyak 24 responden atau 25%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 9 responden atau 9%. Sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%. Artinya responden cenderung setuju apabila keputusan menabung memberikan pelayanan berwujud kepada nasabah.

b) Indikator Kehandalan (X3.2)

Tabel 4.18
(Hasil Kuisisioner Pertanyaan X3.2.2)

Pertanyaan	Pilihan	Skor	Jumlah	Presentase	Total Skor
Karyawan Bank Muamalat Indonesia KC Kediri bersungguh - sungguh dalam melayani nasabahnya	Sangat Setuju	5	25	26%	125
	Setuju	4	22	23%	88
	Ragu – Ragu	3	44	45%	132
	Tidak Setuju	2	4	4%	8
	Sangat Tidak Setuju	1	2	2%	2
Jumlah			97	100%	355
Rata - Rata Skor					3,7

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.18 diatas dapat diketahui bahwa dari 97 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 responden atau 26%, yang menyatakan setuju sebanyak 22 responden atau 23%, yang menyatakan ragu – ragu/netral sebanyak 44 responden atau 45%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4%. Sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%. Artinya responden cenderung ragu- ragu/netral apabila keputusan menabung handal dalam melayani nasabah.

c) Indikator Ketanggapan (X3.3)

Tabel 4.19
(Hasil Kuisisioner Pertanyaan X3.3.3)

Pertanyaan	Pilihan	Skor	Jumlah	Presentase	Total Skor
Karyawan Bank Muamalat Indonesia KC Kediri mempunyai pengetahuan yang cukup dalam menjawab anggota yang komplain	Sangat Setuju	5	26	27%	130
	Setuju	4	37	38%	148
	Ragu – Ragu	3	12	12%	36
	Tidak Setuju	2	20	21%	40
	Sangat Tidak Setuju	1	2	2%	2
Jumlah			97	100%	356
Rata - Rata Skor					3,7

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.19 diatas dapat diketahui bahwa dari 97 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 responden atau 27%, yang menyatakan setuju sebanyak 37 responden atau 38%, yang menyatakan ragu – ragu/netral sebanyak 12 responden atau 12%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 20 responden atau 21%. Sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%. Artinya responden cenderung setuju apabila keputusan menabung tanggap dalam menghadapi masalah yang dialami oleh nasabah.

d) Indikator Jaminan dan Kepastian (X3.4)

Tabel 4.20
(Hasil Kuisisioner Pertanyaan X3.4.4)

Pertanyaan	Pilihan	Skor	Jumlah	Presentase	Total Skor
Kayawan Bank Muamalat Indonesia KC Kediri sangat telti dalam pencatatan keuangan nasabahnya	Sangat Setuju	5	17	18%	85
	Setuju	4	43	44%	172
	Ragu – Ragu	3	29	30%	87
	Tidak Setuju	2	6	6%	12
	Sangat Tidak Setuju	1	2	2%	2
Jumlah			97	100%	358
Rata - Rata Skor					3,7

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.20 diatas dapat diketahui bahwa dari 97 resposden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau 18%, yang menyatakan setuju sebanyak 43 responden atau 44%, yang menyatakan ragu – ragu/netral sebanyak 29 responden atau 30%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 responden atau 6%. Sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%. Artinya responden cenderung setuju apabila keputusan menabung memberikan jaminan atas dana yang disimpan akan aman dan nyaman.

Tabel 4.21
(Hasil Kuisisioner Pertanyaan X3.4.5)

Pertanyaan	Pilihan	Skor	Jumlah	Presentase	Total Skor
Kepedulian karyawan dengan tulus membantu nasabah jika mengalami kendala dalam melakukan transaksi di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri	Sangat Setuju	5	23	24%	115
	Setuju	4	47	49%	188
	Ragu – Ragu	3	22	23%	66
	Tidak Setuju	2	4	4%	8
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1%	1
Jumlah			97	100%	378
Rata - Rata Skor					3,9

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.21 diatas dapat diketahui bahwa dari 97 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 responden atau 24%, yang menyatakan setuju sebanyak 47 responden atau 49%, yang menyatakan ragu – ragu/netral sebanyak 22 responden atau 23%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4%. Sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%. Artinya responden cenderung setuju apabila keputusan menabung memberikan kepastian akan uang yang disimpan.

e) Indikator Empati (X3.6)

Tabel 4.22
(Hasil Kuisisioner Pertanyaan X3.5.6)

Pertanyaan	Pilihan	Skor	Jumlah	Presentase	Total Skor
Karyawan Bank Muamalat Indonesia KC Kediri memberikan pelayanan yang adil kepada nasabah	Sangat Setuju	5	27	28%	135
	Setuju	4	32	33%	128
	Ragu – Ragu	3	24	25%	72
	Tidak Setuju	2	12	12%	24
	Sangat Tidak Setuju	1	2	2%	2
Jumlah			97	100%	361
Rata - Rata Skor					3,7

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.22 diatas dapat diketahui bahwa dari 97 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 27 responden atau 28%, yang menyatakan setuju sebanyak 32 responden atau 33%, yang menyatakan ragu – ragu/netral sebanyak 24 responden atau 25%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 responden atau 12%. Sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%. Artinya responden cenderung setuju apabila keputusan menabung memberikan rasa peduli kepada nasabah.

4. Variabel Keputusan Nasabah Menabung (Y)

Keputusan nasabah menabung dalam penelitian diukur menggunakan 5 indikator yang dijabarkan melalui 6 pertanyaan. Indikator kepuasan nasabah menabung meliputi pengenalan kebutuhan, proses informasi, evaluasi produk, pembelian, evaluasi pasca pembelian. Data yang telah terkumpul dari jawaban responden tentang keputusan nasabah menabung dapat dijelaskan secara terperinci sebagai berikut:

a) Indikator Pengenalan Kebutuhan (Y1)

Tabel 4.23

(Hasil Kuisisioner Pertanyaan Y1.1)

Pertanyaan	Pilihan	Skor	Jumlah	Presentase	Total Skor
Kebutuhan menabung mempengaruhi saya untuk menyimpan dana di Bank Muamalat Indonesia KC kediri	Sangat Setuju	5	37	38%	185
	Setuju	4	49	51%	196
	Ragu – Ragu	3	11	11%	33
	Tidak Setuju	2	0	0%	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			97	100%	414
Rata - Rata Skor					4,3

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.23 diatas dapat diketahui bahwa dari 97 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 37 responden atau 38%, yang menyatakan setuju sebanyak 49 responden atau 51%, yang

menyatakan ragu – ragu/netral sebanyak 11 responden atau 11%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden. Artinya responden cenderung setuju apabila keputusan menabung akan terus berkembang seiring dengan pengenalan produk yang meningkat.

b) Indikator Proses Informasi (Y.2)

Tabel 4.24
(Hasil Kuisisioner Pertanyaan Y2.2)

Pertanyaan	Pilihan	Skor	Jumlah	Presentase	Total Skor
Dengan adanya informasi melalui mulut ke mulut tentang berbagai produk pada Bank Muamalat Indonesia mempengaruhi saya untuk menabung	Sangat Setuju	5	34	35%	170
	Setuju	4	48	50%	192
	Ragu – Ragu	3	15	16%	45
	Tidak Setuju	2	0	0%	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			97	100%	407
Rata - Rata Skor					4,1

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.24 diatas dapat diketahui bahwa dari 97 resposden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 34 responden atau 35%, yang menyatakan setuju sebanyak 48 responden atau 50%, yang menyatakan ragu – ragu/netral sebanyak 15 responden atau 16%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden. Artinya responden cenderung setuju apabila keputusan nasabah menabung akan terus meluas dengan proses informasi yang semakin luas.

Tabel 4.25
(Hasil Kuisisioner Pertanyaan Y2.3)

Pertanyaan	Pilihan	Skor	Jumlah	Presentase	Total Skor
Dengan adanya informasi melalui media massa tentang berbagai produk di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri menarik saya untuk menabung	Sangat Setuju	5	30	31%	150
	Setuju	4	59	61%	236
	Ragu – Ragu	3	8	8%	24
	Tidak Setuju	2	0	0%	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			97	100%	410
Rata - Rata Skor					4,2

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.25 diatas dapat diketahui bahwa dari 97 resposden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30 responden atau 31%, yang menyatakan setuju sebanyak 59 responden atau 61%, yang menyatakan ragu – ragu/netral sebanyak 8 responden atau 8%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden. Artinya responden cenderung setuju apabila keputusan nasabah menabung akan memberikan manfaat dengan informasi yang lengkap.

c) Indikator Evaluasi Produk (Y.3)

Tabel 4.26
(Hasil Kuisisioner Pertanyaan Y3.4)

Pertanyaan	Pilihan	Skor	Jumlah	Presentase	Total Skor
Pelayanan yang ramah dan produk yang beragam mempengaruhi saya menabung di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri	Sangat Setuju	5	25	26%	150
	Setuju	4	58	60%	232
	Ragu – Ragu	3	14	14%	42
	Tidak Setuju	2	0	0%	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			97	100%	424
Rata - Rata Skor					4,4

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.26 diatas dapat diketahui bahwa dari 97 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 responden atau 26%, yang menyatakan setuju sebanyak 58 responden atau 60%, yang menyatakan ragu – ragu/netral sebanyak 14 responden atau 14%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden. Artinya responden cenderung setuju apabila keputusan nasabah menabung akan terus meningkat dengan evaluasi produk yang meningkat.

d) Indikator Pembelian (Y.4)

Tabel 4.27

(Hasil Kuisisioner Pertanyaan Y4.5)

Pertanyaan	Pilihan	Skor	Jumlah	Presentase	Total Skor
Dengan adanya promosi dan kualitas pelayanan yang dimiliki Bank Muamalat Indonesia KC Kediri membuat saya tertarik untuk menabung	Sangat Setuju	5	32	33%	160
	Setuju	4	57	59%	228
	Ragu – Ragu	3	8	8%	24
	Tidak Setuju	2	0	0%	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			97	100%	412
Rata - Rata Skor					4,2

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.27 diatas dapat diketahui bahwa dari 97 resposden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 32 responden atau 33%, yang menyatakan setuju sebanyak 57 responden atau 59%, yang menyatakan ragu – ragu/netral sebanyak 8 responden atau 8%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden. Artinya responden cenderung setuju apabila keputusan nasabah menabung akan terus meningkat seiring dengan pembelian akan produk yang meningkat.

e) Indikator Evaluasi Pasca Pembelian (Y.5)

Tabel 4.28
(Hasil Kuisisioner Pertanyaan Y5.6)

Pertanyaan	Pilihan	Skor	Jumlah	Presentase	Total Skor
Saya merasa puas dan yakin kepada Bank Muamalat Indonesia KC Kediri untuk meningkatkan jumlah tabungan	Sangat Setuju	5	27	28%	135
	Setuju	4	60	62%	240
	Ragu – Ragu	3	10	10%	30
	Tidak Setuju	2	0	0%	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			97	100%	405
Rata - Rata Skor					4,1

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.28 diatas dapat diketahui bahwa dari 97 resposden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 27 responden atau 28%, yang menyatakan setuju sebanyak 60 responden atau 62%, yang menyatakan ragu – ragu/netral sebanyak 10 responden atau 10%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden. Artinya responden cenderung setuju apabila keputusan nasabah menabung akan terus meningkat seiring dengan evaluasi pasca pembelian yang meningkat.

D. Analisis Data Penelitian

Penelitian ini didasarkan pada kuisioner yang disebarkan ke nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri yang kemudian dilakukan analisis pada data yang diperoleh, yaitu melalui variabel independen yang terdiri dari pengetahuan nasabah, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu keputusan nasabah menabung. Kemudian perhitungan variabel – variabel diolah dengan menggunakan program SPSS 16.0. Berikut ini deskripsi statistik berdasarkan data yang diperoleh dengan menggunakan SPSS:

1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dimana keseluruhan variabel penelitian memuat 24 pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Ketentuan validitas instrument sah apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dimana $df = n-2$ dengan sig 5%. Jika $r_{tabel} < r_{hitung}$ maka valid. Jadi df yang digunakan adalah $97 - 2 = 95$ dengan alpha sebesar 5%, maka menghasilkan nilai r_{tabel} sebesar 0,1996. Jika r_{hitung} (untuk tiap butir dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*) lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pernyataan dikatakan valid. Berdasarkan jendela *Item-Total statistic* nilai *Corrected Item-Total Correlation* masing- masing butir pernyataan adalah:

Tabel 4.29**Uji Validitas Instrumen Pengetahuan Nasabah (X1)**

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
q1	22.06	3.767	.612	Valid
q2	22.06	3.642	.686	Valid
q3	22.02	3.625	.650	Valid
q4	22.04	3.790	.593	Valid
q5	22.09	3.960	.457	Valid
q6	22.04	3.852	.591	Valid

Sumber :Data Primer yang diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada variabel pengetahuan nasabah, pertanyaan 1 ($0,612 > 0,1996$), pertanyaan 2 ($0,686 > 0,1996$), pertanyaan 3 ($0,650 > 0,1996$), pertanyaan 4 ($0,593 > 0,1996$), pertanyaan 5 ($0,457 > 0,1996$), pertanyaan 6 ($0,591 > 0,1996$). Semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* dinyatakan positif dan lebih besar dibandingkan dengan 0,1996 sehingga dapat dikatakan dalam penelitian ini semua item pertanyaan dalam instrumen penelitian variabel pengetahuan nasabah memenuhi syarat validitas.

Tabel 4.30
Uji Validitas Instrumen Promosi (X2)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
q1	19.70	13.087	.625	Valid
q2	19.57	12.081	.762	Valid
q3	19.40	12.514	.774	Valid
q4	19.54	12.022	.919	Valid
q5	19.41	12.953	.754	Valid
q6	19.03	15.530	.254	Valid

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas, nilai Corrected Item-Total Correlation pada variabel kualitas pelayanan, pertanyaan 1 ($0,625 > 0,1996$), pertanyaan 2 ($0,762 > 0,1996$), pertanyaan 3 ($0,774 > 0,1996$), pertanyaan 4 ($0,919 > 0,1996$), pertanyaan 5 ($0,754 > 0,1996$), pertanyaan 6 ($0,254 > 0,1996$). Semua nilai Corrected Item-Total Correlation dinyatakan positif dan lebih besar dibandingkan dengan 0,1996 sehingga dapat dikatakan dalam peneiltian ini semua item pertanyaan dalam instrumen penelitian variabel promosi memenuhi persyaratan validitas.

Tabel 4.31
Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X3)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
q1	18.64	13.921	.377	Valid
q2	18.77	12.344	.623	Valid
q3	18.76	12.391	.483	Valid
q4	18.74	12.360	.691	Valid
q5	18.54	13.189	.597	Valid
q6	18.71	11.999	.600	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas, nilai Corrected Item-Total Correlation pada variabel kualitas pelayanan, pertanyaan 1 ($0,377 > 0,1996$), pertanyaan 2 ($0,623 > 0,1996$), pertanyaan 3 ($0,483 > 0,1996$), pertanyaan 4 ($0,691 > 0,1996$), pertanyaan 5 ($0,597 > 0,1996$), pertanyaan 6 ($0,600 > 0,1996$). Semua nilai Corrected Item-Total Correlation dinyatakan positif dan lebih besar dibandingkan dengan 0,1996 sehingga dapat dikatakan dalam penelitian ini semua item pertanyaan dalam instrumen penelitian variabel kualitas pelayanan memenuhi persyaratan validitas.

Tabel 4.32**Uji Validitas Instrumen Keputusan Nasabah Menabung (Y)**

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Keterangan
q1	20.96	6.811	.770	Valid
q2	21.03	6.468	.837	Valid
q3	21.00	7.083	.781	Valid
q4	21.11	7.206	.673	Valid
q5	20.98	7.062	.773	Valid
q6	21.05	7.174	.732	Valid

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas, nilai Corrected Item-Total Correlation pada variabel keputusan nasabah menabung, pertanyaan 1 ($0,770 > 0,1996$), pertanyaan 2 ($0,837 > 0,1996$), pertanyaan 3 ($0,781 > 0,1996$), pertanyaan 4 ($0,673 > 0,1996$), pertanyaan 5 ($0,773 > 0,1996$), pertanyaan 6 ($0,732 > 0,1996$). Semua nilai Corrected Item-Total Correlation dinyatakan positif dan lebih besar dibandingkan dengan 0,1996 sehingga dapat dikatakan dalam penelitian ini semua item pertanyaan dalam instrumen penelitian variabel keputusan nasabah menabung memenuhi persyaratan validitas.

b. Uji Reabilitas

Reliabilitas instrument adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrument diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1. Untuk mengetahui kriteria reliabilitas ada 5 kelompok kelas dengan ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- a. Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliabel
- b. Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
- c. Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
- d. Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
- e. Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00 , berarti sangat reliabel

Tabel 4.33

Hasil Uji Reliabilitas *Pengetahuan Nasabah*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.827	6

Sumber :Data Primer diolah Tahun 2020

Berdasarkan *Reliability Statistic* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,827 untuk variabel *Pengetahuan Nasabah* (X1).

Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,6. Jadi variabel untuk variabel *pengetahuan nasabah* (X1) dikatakan reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

Tabel 4.34

Hasil Uji Reliabilitas *Promosi*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.869	6

Sumber : Data primer diolah Tahun 2020

Berdasarkan *Reliability Statistic* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,869 untuk variabel *Promosi* (X2). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,6. Jadi variabel *promosi* (X2) dikatakan reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

Tabel 4.35

Hasil Uji Reliabilitas *Kualitas Pelayanan*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.799	6

Sumber: Data primer diolah Tahun 2020

Berdasarkan *Reliability Statistic* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,799 untuk variabel *Kualitas Pelayanan* (X3). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,6. Jadi variabel untuk variabel *kualitas pelayanan* (X3) dikatakan reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

Tabel 4.36

Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Nasabah menabung

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.915	6

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2020

Berdasarkan *Reliability Statistic* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,915 untuk variabel *Keputusan nasabah menabung* (Y). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,6. Jadi variabel untuk variabel *keputusan nasabah menabung* (Y) dikatakan reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

2. Uji Normalitas

Pada uji normalitas data ini digunakan pendekatan Kolmogorov-Sminov. Oleh karena itu untuk mengetahui uji normalitas data dapat diketahui di bawah:

Tabel 4.37**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		97
Normal	Mean	.0000000
Parameters ^a	Std. Deviation	2.83066995
Most	Absolute	.072
Extreme	Positive	.062
Differences	Negative	-.072
Kolmogorov-Smirnov Z		.712
Asymp. Sig. (2-tailed)		.691

a. Test distribution is Normal

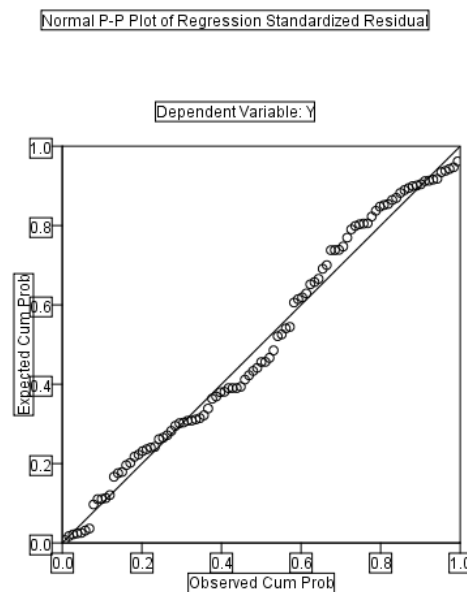
Berdasarkan tabel output spss dengan menggunakan metode Kolmogorov smirnov. Dapat diketahui bahwa data tersebut berdistribusi normal, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan (Asymp. Sig 2-tailed), sebesar 0,691 dengan membandingkan dengan 0,05 (menggunakan taraf signifikan 5%).

- a. Nilai Sig. Atau signifikan atau nilai probabilitas $< 0,05$ distribusi data adalah tidak normal.
- b. Nilai Sig. Atau signifikan atau nilai probabilitas $> 0,05$ distribusi data adalah normal.

Selain itu untuk menguji suatu data distribusi normal atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan grafik normal plot. maka dapat dilihat dari gambar Normal P-P Plot di bawah ini. Apabila sebaran titik-titik tersebut mendekati atau rapat pada garis lurus (diagonal) maka

dikatakan bahwa (data) residual berdistribusi normal, namun apabila sebaran titik-titik tersebut menjauhi garis maka tidak berdistribusi normal.

Gambar 4.2
Normal P-P Plot of Regression
Standardized Residual



Sumber: Data Primer yang Diolah Tahun 2020

3. Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian segala penyimpangan klasik terhadap data penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Multikolinieritas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya gabungan linear antara variabel independen dalam model regresi. Uji asumsi dasar ini diterapkan untuk analisis regresi yang terdiri dari dua variabel atau lebih dimana akan diukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan atau pengaruh antar variabel melalui

besaran koefisien korelasi. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas dengan melihat nilai Tolerance dan VIF.

- Tolerance > 0,010 dan VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.
- Tolerance < 0,010 dan VIF > 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

Hasil uji multikolinearitas dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.38
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pengetahuan Nasabah	.995	1.005
	Promosi	.998	1.002
	Kualitas Pelayanan	.998	1.002

Dependent variable : Keputusan nasabah Menabung

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2020

Berdasarkan dari hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa:

- 1) Pada variabel pengetahuan nasabah (X1) nilai *tolerance* 0,995 dan nilai VIF sebesar 1,005.
- 2) Pada variabel promosi (X2) nilai *tolerance* 0,998 dan nilai VIF sebesar 1,002.

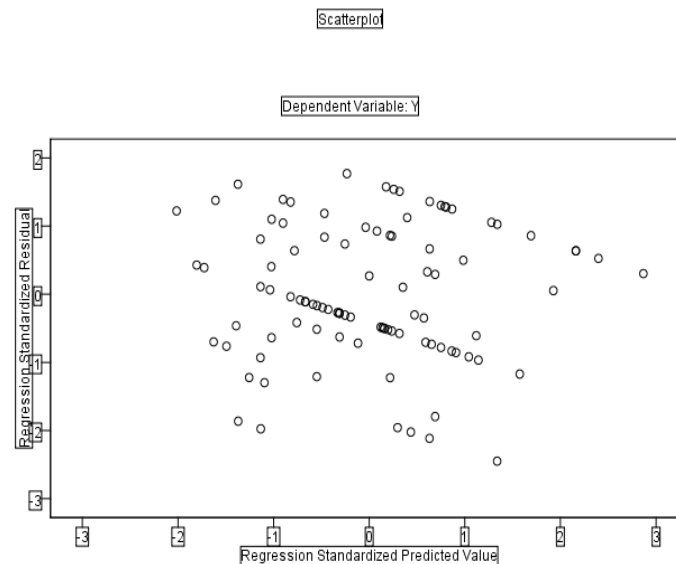
- 3) Pada variabel kualitas pelayanan (X3) nilai *tolerance* 0,998 dan nilai VIF sebesar 1,002.

Dari hasil uji multikolinearitas diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen penelitian ini tidak terdapat gejala multikolinearitas karena nilai *tolerance* lebih dri 0,0 dan VIF kurang dari 10.

b. Heteroskedastisitas

Heterokedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot, regresi yang tidak terjadi heterokedastisitas jika titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0, titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau dibawah saja, penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, dan penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Gambar 4.3
Hasil Uji heteroskedastisitas



Sumber : Data Primer di olah tahun 2020

Pada gambar Scatterplot diatas, penyebaran titik – titik data tidak berpola; titik –titik data menyebar di atas dan di bawah; dan tidak mengumpul di atas dan di bawah saja. Dengan demikian pola gambar Scatterplot model tersebut dinyatakan tidak terdapat hetroskedastisitas.

4. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda adalah hubungan secara linear suatu dua atau lebih variabel independen dan variabel dependen. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel dependen apakah masing – masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai

variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Persamaan regresi linear adalah $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$. Menggunakan program SPSS di dapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.39

Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	5.879	4.222		1.392	.167
X1	.455	.128	.336	3.541	.001
X2	.160	.069	.212	2.341	.021
X3	.160	.071	.198	2.245	.027

a. Dependent variable: Keputusan Nasabah Menabung

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2020

Dari hasil di atas, jika ditulis persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 5,879 + 0,455X_1 + 0,160X_2 + 0,160X_3$$

Dimana,

Y : Keputusan Nasabah Menabung

X1 : Pengetahuan Nasabah

X2 : Promosi

X3 : Kualitas Pelayanan

Keterangan:

- a. Konstanta sebesar 5,879 menyatakan bahwa jika tidak ada ketiga variabel independen tersebut, maka jumlah keputusan nasabah menabung adalah sebesar 5, 879.
- b. Koefisien regresi X_1 (*Pengetahuan Nasabah*) dari perhitungan linear berganda dilihat sebesar 0,455 hal ini berarti setiap ada peningkatan Pengetahuan Nasabah sebesar 1 satuan maka keputusan nasabah menabung akan meningkat sebesar 0,455. Pengetahuan nasabah dan keputusan nasabah menabung terjadi hubungan positif. Jika peningkatan pengetahuan nasabah mengalami kenaikan maka keputusan nasabah menabung akan mengalami kenaikan atau bertambah.
- c. Koefisien regresi berganda X_2 (*Promosi*) dari perhitungan linear berganda dapat dilihat sebesar 0,160 hal ini berarti setiap ada peningkatan nilai Promosi sebesar 1 satuan maka keputusan nasabah menabung akan meningkat sebesar 0,160. Maka promosi berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menabung. Artinya apabila promosi mengalami kenaikan maka keputusan nasabah juga akan mengalami kenaikan atau bertambah.
- d. Koefisien regresi berganda X_3 (*Kualitas Pelayanan*) dari perhitungan regresi linear berganda dapat dilihat sebesar 0,160 hal ini berarti setiap ada peningkatan nilai Kualitas Pelayanan sebesar 1 satuan maka keputusan nasabah menabung akan meningkat sebesar 0,160. Maka Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah

menabung apabila kualitas pelayanan mengalami kenaikan maka keputusan nasabah menabung juga akan bertambah.

- e. Tanda (+) menandakan arah hubungan yang searah, sedangkan tanda (-) menunjukkan arah hubungan yang berbanding terbalik antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui kebenaran hipotesis yang telah disusun berdasarkan data penelitian. Dalam uji hipotesis terdapat dua hipotesis yang dianalisa yaitu:

- H_0 : tidak berpengaruh signifikan antara variabel bebas X terhadap variabel terikat Y.
- H_a : berpengaruh signifikan antara variabel bebas X terhadap variabel terikat Y.

a. Uji t (secara parsial)

Uji ini digunakan untuk menguji apakah variabel independen dalam penelitian ini yaitu pengetahuan nasabah, promosi, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu keputusan nasabah menabung. Diketahui bahwa t_{tabel} (untuk $df = n - k = 97 - 4 = 93$ dengan taraf signifikansi sebesar 5%) adalah 1,98525 (lihat pada lampiran). Kriterianya adalah:

- Bila $t_{hitung} > 1,98525$; dan nilai $Sig < 0,05$ maka H_0 ditolak

- Bila $t_{hitung} < 1,98525$; dan nilai Sig $> 0,05$ maka H_0 diterima

Berikut adalah hasil Uji- t dengan menggunakan aplikasi SPSS

16.0

Tabel 4.40

Hasil Uji T

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.879	4.222		1.392	.167
Pengetahuan_Nasabah	.455	.128	.332	3.541	.001
Promosi	.160	.069	.219	2.341	.021
Kualitas_Pelayanan	.160	.071	.210	2.245	.027

Dependent variable= Keputusan_Nasabah_Menabung

Sumber :Data Primer yang diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.40 di atas dapat di rumuskan sebagai berikut:

- 1) Untuk rumusan yang pertama dengan hipotesis yang berbunyi”pengetahuan nasabah secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung”. Dengan ketentuan:
 H_0 : pengetahuan nasabah secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung.

Ha: pengetahuan nasabah secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung.

Dari tabel 4.40 di atas, menjelaskan bahwa nilai t_{hitung} variabel pengetahuan nasabah (X1) sebesar $3,541 > 1,98525$. Sedangkan nilai signifikansi variabel pengetahuan nasabah (X1) sebesar $0,001 < 0,05$. maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya secara parsial berpengaruh signifikan antara pengetahuan nasabah terhadap keputusan nasabah menabung. Jadi bisa dikatakan bahwa pengetahuan nasabah secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung.

- 2) Untuk rumusan yang kedua dengan hipotesis yang berbunyi "promosi secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung". Dengan ketentuan:

H_0 : promosi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung.

Ha: promosi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung.

Pada variabel promosi (X2) diperoleh nilai t_{hitung} variabel pengetahuan nasabah (X1) sebesar $2,341 > 1,98525$. Sedangkan nilai signifikansi variabel promosi (X2) sebesar $0,021 < 0,05$. maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya secara parsial berpengaruh signifikan antara promosi terhadap keputusan nasabah menabung. Jadi bisa dikatakan bahwa promosi secara

parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung.

- 3) Untuk rumusan yang ketiga dengan hipotesis yang berbunyi "kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung". Dengan ketentuan:

H_0 : kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung.

H_a : kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung.

Pada variabel kualitas pelayanan (X3) diperoleh nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan (X3) sebesar $2,245 > 1,98525$. Sedangkan nilai signifikan variabel kualitas pelayanan (X3) sebesar $0,027 < 0.05$. maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya secara parsial berpengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung. Jadi bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung.

b. Uji F (secara Simultan)

Uji F digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh signifikansi secara simultan (bersama – sama) antara pengetahuan nasabah, promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS maka didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 4.41**Hasil Uji F**

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	177.792	3	59.264	7.165	.000 ^a
Residual	769.218	93	8.271		
Total	947.010	96			

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Promosi, Pengetahuan_Nasabah

b. Dependent Variable: Keputusan_nasabah_menabung

Sumber :Data Primer yang diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.41 hasil uji F menunjukkan hasil perhitungan uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 7,165 dan nilai F_{tabel} dapat di cari dengan $df = k - 1$ atau $4 - 1 = 3$, dan $df_2 = n - k$ atau $97 - 4 = 93$ (n adalah jumlah sampel, k adalah jumlah variabel bebas dan terikat) dengan nilai probabilitas $\alpha = 5\%$. Jadi F_{tabel} sebesar 2,70, maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $7,165 > 2,70$. Serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari α 0,05, maka $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel independen (X) yaitu pengetahuan nasabah, promosi dan kualitas pelayanan secara simultan (bersama – sama) berpengaruh signifikan terhadap variabel Y yaitu keputusan nasabah menabung.

6. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui kemampuan besarnya variabel independen dalam mempengaruhi variabel

dependen. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat dari *R square* dan dinyatakan dalam presentase. Hasil koefisien determinasi antara Pengetahuan nasabah, promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap tingkat keputusan nasabah menabung pada PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri dapat dilihat pada hasil uji berikut:

Tabel 4.42

Hasil Uji R²

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.427 ^a	.188	.162	2.876	1.849

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Promosi, Pengetahuan_Nasabah

b. Dependent Variable: Keputusan_nasabah_menabung

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2020

Berdasarkan dari tabel 4.42 di atas, nilai koefisien determinasi (adjusted R Square) adalah 0,162. Artinya 0,162 % keputusan nasabah menabung dapat dijelaskan oleh pengetahuan nasabah, promosi, dan kualitas pelayanan sebesar 16,2%. Sedangkan sisanya (100% - 16,2% = 83,8) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.