BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Profil Bank Rakyat Indonesia Syariah

Sejarah pendirian PT BRI SyariahTbk tidak lepas dari akuisisi yang dilakukan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007. Setelah mendapatkan izin usaha dari Bank Indonesia melalui surat no. 10/67/Kep.GBI/ DPG/2008 pada 16 Oktober 2008 BRI Syariahresmi beroperasi pada 17 November 2008 dengan nama PT BRI Syariahdan seluruh kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah Islam.

Pada 19 Desember 2008, Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk melebur ke dalam PT BRI Syariah. Proses spin off tersebut berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009 dengan penandatanganan yang dilakukan oleh Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT BRI Syariah.

BRI Syariahmelihat potensi besar pada segmen perbankan syariah. Dengan niat untuk menghadirkan bisnis keuangan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip luhur perbankan syariah, Bank berkomitmen untuk produk serta layanan terbaik yang menenteramkan, BRI Syariahterus tumbuh secara positif.

BRI Syariahfokus membidik berbagai segmen di masyarakat. Basis nasabah yang terbentuk secara luas di seluruh penjuru Indonesia menunjukkan bahwa BRI Syariahmemiliki kapabilitas tinggi sebagai bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah.

BRI Syariahterus mengasah diri dalam menghadirkan yang terbaik bagi nasabah dan seluruh pemangku kepentingan. BRI Syariahjuga senantiasa memastikan terpenuhinya prinsip- prinsip syariah serta Undang-Undang yang berlaku di Indonesia. Dengan demikian, BRI Syariahdapat terus melaju menjadi bank syariah terdepan dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

Pada tahun 2018, BRI Syariahmengambil langkah lebih pasti lagi dengan melaksanakan Initial Public Offering pada tanggal 9 Mei 2018 di Bursa Efek Indonesia. IPO ini menjadikan BRI Syariahsebagai anak usaha BUMN di bidang syariah yang pertama melaksanakan penawaran umum saham perdana.[75]

2. Visi dan Misi

a. Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

b. Misi

[75] BRI Syariah"*Profil BRI Syariah*", diakses dari https://www.BRI Syariah.co.id, pada tanggal 3 Juli 2020 pukul 16:24 WIB.

1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.[76]

3. Produk-Produk Bank Rakyat Indonesia Syariah

a. Produk Pendanaan

1) Tabungan Faedah BRI Syariah iB

Produk simpanan dari BRI Syariahuntuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari.

2) Tabungan Faedah Haji BRI Syariah iB

Merupakan produk simpanan yang menggunakan akad Bagi Hasil sesuai prinsip syariah Khusus bagi calon Haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH).

3) Tabungan Faedah Impian BRI Syariah iB

Produk simpanan berjangka dari BRI Syariahuntuk nasabah perorangan yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya (kurban, pendidikan, liburan, belanja) dengan terencana memakai mekanisme autodebet setoran rutin bulanan.

[76] BRI Syariah"*Visi Misi BRI Syariah*", diakses dari https://www.BRI Syariah.co.id, pada tanggal 3 Juli 2020 pukul 16:30 WIB.

4) Simpanan Faedah BRI Syariah iB

Merupakan simpanan dana pihak ketiga dengan akad Mudharabah dimana nasabah sebagai pemilik dana dan bank sebagai pengelola dana, dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah dan jangka waktu yang disepakati antara Bank dengan Nasabah.

5) SimPel (Simpanan Pelajar) iB

SimPel iB kependekan dari Simpanan Pelajar iB adalah tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

6) Giro Faedah Mudharabah BRI Syariah iB

Merupakan simpanan investasi dana nasabah pada BRI Syariahdengan menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah yang penarikannya dapat dilakukan sesuai kesepakatan dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan.

7) Deposito BRI Syariah iB

Merupakan produk simpanan berjangka menggunakan Akad Bagi Hasil sesuai prinsip syariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan yang memberikan keuntungan optimal.

b. Produk Pembiayaan

1) Pembiayaan Modal Kerja Syariah

Pembiayaan jangka pendek yang diberikan kepada perusahaan untuk membiayai kebutuhan modal kerja usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Pembiayaan modal kerja merupakan salah satu atau kombinasi dari pembiayaan likuiditas (cash financing), pembiayaan piutang (receivables financing), dan pembiayaan persediaan (inventory financing).

Akad yang digunakan umumnya merupakan akad yang berdasarkan prinsip bagi hasil seperti Mudharobah atau Musyarokah, dan atau akad lain yang bersesuaian dengan kebutuhan nasabah dan skema pembiayaan.

2) Pembiayaan Investasi Syariah

Pembiayaan investasi adalah pembiayaan jangka menengah atau jangka panjang untuk pembelian barang modal berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Akad yang digunakan dapat berupa Akad Jual-Beli (Murabahah), Akad Sewa-Beli (Ijaroh Muntahiyya Bittamlik), dan atau akad lain yang bersesuaian dengan kebutuhan nasabah dan skema pembiayaan.

3) Mitra Faedah BRI SyariahiB (Pembiayaan Linkage)

Pembiayaan Linkage Channeling BRIS iB adalah pola pemberian Fasilitas Pembiayaan konsumtif Multiguna dan Multijasa kepada Calon Nasabah yang merupakan Pegawai/Karyawan suatu instansi/perusahaan yang juga merupakan Anggota Koperasi, melalui perantara Koperasi Karyawan (KOPKAR)/Koperasi Pegawai

Republik Indonesia (KPRI). Tujuan Pembiayaan Linkage Channeling BRIS iB adalah pemberian fasilitas pembiayaan kepada Calon Nasabah yang merupakan Anggota Koperasi Karyawan (KOPKAR)/Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) untuk memenuhi kebutuhan konsumtif multiguna/multijasa Calon Nasabah seperti pembelian properti, pembelian barang konsumtif lainnya seperti perabot rumah tangga, barang elektronik, kendaraan bermotor roda dua dan roda empat non niaga, bahan bangunan untuk pembangunan/renovasi rumah tinggal, dan pembayaran biaya/paket jasa (biaya kesehatan, biaya pendidikan, biaya perjalanan wisata, biaya perjalanan umroh, jasa konsumtif lainnya yang sesuai dengan prinsip syariah).

4) Pembiayaan Modal Kerja Revolving (PMKR) BRI Syariah iB

PMKR BRIS iB adalah fasilitas pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja usaha nasabah yang tidak berdasarkan kontrak (non project based), menggunakan akad musyarakah, dengan sifat revolving(nasabah dapat melakukan penarikan dan penurunan pokok secara berulang kali sesuai kebutuhan, sepanjang tidak melebihi plafon yang telah ditentukan.

c. Layanan

1) SMS Banking

Dengan hanya mengetikkan SMS dan mengirimkan ke 3338, transaksi perbankan semakin mudah dilakukan kapan dan dimana saja. smsBRIS

(SMSBanking BRIS) adalah fasilitas layanan perbankan bagi Nasabah Tabungan BRIS yang memudahkan Anda untuk melakukan isi ulang pulsa, bayar tagihan, transfer sampai pembayaran Zakat, Infaq, Shodaqah.

2) Mobile Banking

Mobile BRIS adalah layanan yang memungkinkan Nasabah memperoleh informasi perbankan dan melakukan komunikasi serta transaksi perbankan melalui perangkat yang bersifat mobile seperti telepon seluler/handphone menggunakan media menu pada aplikasi mobileBRIS dengan menggunakan media jaringan internet pada handphone yang dikombinasikan dengan media Short Message Service (SMS) secara aman dan mudah.

3) Internet Banking

Internet Banking adalah fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses selama 24 jam, kapan dan dimanapun Nasabah berada menggunakan Personal Computer, Laptop, Notebook atau smartphone. Internet Banking BRIS akan memberikan Anda kemudahan, kepraktisan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara online. Dengan layanan Internet Banking, transaksi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, selama terdapat koneksi jaringan internet.

4) Cash Management System (CMS)

Salah satu produk unggulan BRI Syariah, dalam rangka mengusung visinya sebagai bank ritel modern terkemuka, adalah Cash Management BRI SyariahiB (CMS). Produk yang disegmentasikan bagi nasabah korporat ini memberikan solusi terbaik dalam rangka pengelolaan keuangan dan monitoring arus kas korporat. Didukung dengan teknologi mutakhir, sistem pengamanan yang maksimal, serta pelayanan yang prima, CMS BRI SyariahiB diharapkan mampu memberikan solusi terbaik bagi nasabah segmen korporat. Saat ini terdapat perusahaan-perusahaan, institusi-institusi serta badan usaha yang telah menggunakan jasa layanan CMS BRI SyariahiB dengan sukses dan berjalan dengan lancar. CMS BRI SyariahiB bahkan saat ini telah dapat mengakomodasikan kebutuhan akan data transaksi yang cepat dan akurat, sehingga menjadikan layanan ini semakin terpadu dan berkualitas. CMS BRI SyariahiB sebagai layanan elektronik yang menyajikan layanan berupa transaksi finansial, antara lain transfer antar rekening BRI Syariahatau ke rekening bank lain, electronic payroll systems, pembayaran tagihan hingga sistem laporan pembayaran dan non finansial (informasi saldo, laporan historis transaksi, dan download sebagai media penyajian laporan keuangan).

5) E-form

Untuk membuka rekening Tabungan Faedah di BRI Syariahcukup melakukan input data Anda di website BRI Syariah,kemudian datang ke

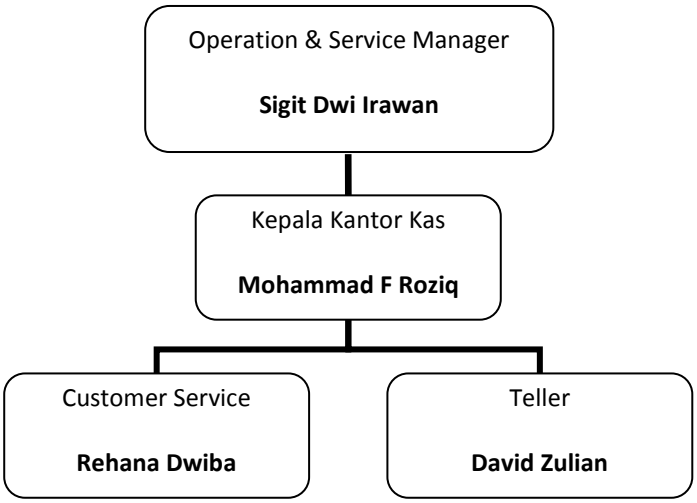
Cabang BRI Syariahterdekat, maka proses pembukaan rekening akan di proses dengan cepat.

6) Laku Pandai

Laku Pandai BRI Syariah(BRISSmart) merupakan kegiatan BRI Syariahuntuk menyediakan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain dan perlu didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi. Hingga saat ini, BRISSmart baru melayani transaksi produk Tabungan Cerdas BRI SyariahiB.

4. Struktur Organisasi BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung

Struktur Organisasi BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung



Gambar 4.1

B. Deskriptif Data Penelitian

Populasi dalam penelitian yang dilakukan ini adalah 13.578 nasabah. Adapun sampel yang ditentukan sebanyak 100 responden dengan teknik *probability sampling* dengan sampel *random* atau sampel yang diambil secara

acak dan rumus yang digunakan untuk menghitung sampel adalah rumus Slovin dengan persentase kelonggaran ketidaktelitian 10%. Setiap responden diberikan angket untuk memberikan jawaban atas pernyataan-pernyataan yang telah disediakan oleh peneliti.

Untuk mempermudah dalam identifikasi responden dalam penelitian ini, peneliti menyajikan beberapa informasi penting yang dapat menggambarkan keadaan responden nasabah di BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung. Melalui data kuesioner penelitian yang disebar, didapatkan kondisi responden tentang jenis kelamin, status, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan produk bank yang digunakan. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai karakteristik responden sebagai obyek penelitian. Adapun gambaran karakteristik responden sebagai obyek penelitian tersebut satu per satu dapat diuraikan sebagai berikut ini:

1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	47	47%
2	Perempuan	53	53%
	Total	100	100%

Sumber: data primer penelitian diolah Juli 2020

Dalam tabel di atas telah menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada jenis kelamin laki-laki. Responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 53% atau 53 responden, sedangkan responden laki-laki sebanyak 47% atau 47 responden.

2. Karakteristik Responden berdasarkan Status

Tabel 4.2

Karakteristik Responden berdasarkan Status

No.	Status	Jumlah	Persentase
1	Kawin	59	59%
2	Belum Kawin	41	41%
	Total	100	100%

Sumber: data primer penelitian diolah Juli 2020

Dalam tabel di atas telah menunjukkan bahwa responden dengan status kawin lebih banyak dari pada responden dengan status belum kawin. Responden dengan status kawin sebanyak 59% atau 59 responden, sedangkan responden dengan status belum kawin sebanyak 41% atau 41 responden.

3. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Tabel 4.3

Karakteristik Responden berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1	<18 tahun	2	2%
2	18-40 tahun	63	63%
3	>40 tahun	35	35%
	Total	100	100%

Sumber: data primer penelitian diolah Juli 2020

Dalam tabel di atas menunjukkan jumlah persentase responden berdasarkan usia, dari data di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar usia responden adalah usia 18-40 tahun sejumlah 63 orang (63%), kemudian usia di bawah 18 tahun sejumlah 2 orang (2%), dan responden dengan usia di atas 40 tahun sejumlah 35 orang (35%).

4. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.4

Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	SD	4	4%
2	SMP	5	5%
3	SMA	46	46%
4	Diploma	8	8%
5	Sarjana	37	37%
	Total	100	100%

Sumber: data primer penelitian diolah Juli 2020

Tabel di atas menjelaskan karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir. Dapat dijelaskan bahwa dari 100 responden, terdapat 4 responden atau 4% yang berpendidikan terakhir SD, 5 responden atau 5% yang berpendidikan terakhir SMP, 46 responden atau 46% yang berpendidikan terakhir SMA, 8 responden atau 8% yang berpendidikan terakhir diploma, dan 37 responden atau 37% yang berpendidikan terakhir sarjana. Dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak yang berpendidikan terakhir yaitu tingkat SMA sebesar 46%.

5. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.5

Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS/TNI	18	18%
2	Pegawai Swasta	32	32%
3	Wiraswasta	21	21%
4	Ibu Rumah Tangga	6	6%
5	Pelajar/Mahasiswa	15	15%
6	Buruh/Petani	8	8%
	Total	100	100%

Sumber: data primer penelitian diolah Juli 2020

Tabel di atas menunjukkan jumlah persentase responden berdasarkan jenis pekerjaan, responden dengan jenis pekerjaan PNS/TNI sejumlah 18 orang (18%), responden dengan jenis pekerjaan pegawai swasta sejumlah 32 oang (32%), responden dengan jenis pekerjaan wiraswasta sejumlah 21 orang (21%), responden dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga sejumlah 6 orang (6%), responden dengan jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa sejumlah 15 orang (15%), dan responden dengan jenis pekerjaan buruh/petani sejumlah 8 orang (8%).

6. Karakteristik Responden berdasarkan Produk Bank yang digunakan

Tabel 4.6

Karakteristik Responden berdasarkan Produk Bank yang digunakan

No.	Produk Bank	Jumlah	Persentase
1	Pendanaan	82	82%
2	Pembiayaan	10	10%
3	Pendanaan dan Pembiayaan	8	8%
	Total	100	100%

Sumber: data primer penelitian diolah Juli 2020

Tabel di atas menunjukkan jumlah persentase responden berdasarkan jenis produk bank yang digunakan, responden dengan menggunakan produk pendanaan sejumlah 82 orang (82%), responden dengan menggunakan produk pembiayaan sejumlah 10 orang (10%), dan responden dengan menggunakan produk keduanya sejumlah 8 orang (8%).

C. Deskripsi Variabel

Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel bebas yaitu Produk Pendanaan (X1), Produk Pembiayaan (X2), Pelayanan (X3), dan variabel terikat yaitu Keputusan Nasabah Menabung (Y)

Kuesioner yang telah peneliti sebarkan kepada responden yang terdiri atas 20 item pernyataan dan dibagi dalam 4 kategori yaitu:

1. 5 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang kualitas produk pendanaan (X1)
2. 5 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang kualitas produk pembiayaan (X2)
3. 5 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan (X3)
4. 5 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang keputusan nasabah dalam menabung (Y)

Adapun hasil dari jawaban yang peneliti peroleh dari responden sebagaimana dipaparkan pada tabel berikut ini:

1. Variabel Kualitas Produk Pendanaan (X1)

Tabel 4.7

Skor Jawaban Variabel Kualitas Produk Pendanaan

Item	**Skor jawaban**										
	STS		**TS**		**N**		**S**		**SS**		
	F	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	
1	0	0%	0	0%	11	11%	59	59%	30	30%	
2	0	0%	0	0%	9	9%	61	61%	30	30%	
3	0	0%	0	0%	9	9%	63	63%	28	28%	
4	0	0%	0	0%	6	6%	72	72%	22	22%	
5	0	0%	0	0%	4	4%	66	66%	30	30%	**TOTAL**

Total F	**0**	**0**	**39**	**321**	**140**	**500**
Total %	**0%**	**0%**	**7,8%**	**64,2%**	**28%**	**100%**

Sumber: Data primer penelitian diolah Juli 2020

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel kualitas produk pendanaan yang diwakili oleh 5 item pernyataan diperoleh jawaban sebanyak 7,8% responden menyatakan netral, 64,2% responden menyatakan setuju, dan 28% responden menyatakan sangat setuju.

2. Variabel Kualitas Produk Pembiayaan (X2)

Tabel 4.8

Skor Jawaban Variabel Kualitas Produk Pembiayaan

Item	**Skor jawaban**										
	STS		**TS**		**N**		**S**		**SS**		
	F	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	
1	0	0%	1	1%	5	5%	59	59%	35	35%	
2	0	0%	0	0%	3	3%	68	68%	29	29%	
3	0	0%	0	0%	4	4%	69	69%	27	27%	
4	0	0%	0	0%	2	2%	61	61%	37	37%	
5	0	0%	0	0%	9	9%	54	54%	37	37%	**TOTAL**
Total F	**0**		**1**		**23**		**311**		**165**		**500**
Total %	**0%**		**0,2%**		**4,6%**		**62,2%**		**33%**		**100%**

Sumber: Data primer penelitian diolah Juli 2020

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel kualitas produk pembiayaan yang diwakili oleh 5 item pernyataan diperoleh jawaban sebanyak 0,2% responden menyatakan tidak setuju, 4,6% responden menyatakan netral, 62,2% responden menyatakan setuju, dan 33% responden menyatakan sangat setuju.

3. Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Tabel 4.9

Skor Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan

Item	**Skor jawaban**										
	STS		**TS**		**N**		**S**		**SS**		
	F	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	
1	0	0%	0	0%	4	4%	56	56%	40	40%	
2	0	0%	0	0%	3	3%	71	71%	26	26%	
3	0	0%	0	0%	2	2%	76	76%	22	22%	
4	0	0%	0	0%	2	2%	67	67%	31	31%	
5	0	0%	0	0%	6	6%	52	52%	42	42%	**TOTAL**
Total F	**0**		**0**		**17**		**322**		**161**		**500**
Total %		**0%**		**0%**		**3,4%**		**64,4%**		**32,2%**	**100%**

Sumber: Data primer penelitian diolah Juli 2020

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel kualitas pelayanan yang diwakili oleh 5 item pernyataan diperoleh jawaban sebanyak 3,4% responden menyatakan netral, 64,4% responden menyatakan setuju, dan 32,2% responden menyatakan sangat setuju.

4. Variabel Keputusan Nasabah Menabung (Y)

Tabel 4.10

Skor Jawaban Variabel Keputusan Nasabah Menabung

Item	**Skor jawaban**										
	STS		**TS**		**N**		**S**		**SS**		
	F	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	
1	0	0%	0	0%	3	3%	51	51%	46	46%	
2	0	0%	0	0%	3	3%	47	47%	50	50%	
3	0	0%	0	0%	1	1%	48	48%	51	51%	
4	0	0%	0	0%	0	0%	46	46%	54	54%	
5	0	0%	0	0%	3	3%	35	35%	62	62%	**TOTAL**
Total F	**0**		**0**		**10**		**227**		**263**		**500**

Total %	**0%**	**0%**	**2%**	**45,4%**	**52,6%**	**100%**

Sumber: Data primer penelitian diolah Juli 2020

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel kualitas produk pendanaan yang diwakili oleh 5 item pernyataan diperoleh jawaban sebanyak 2% responden menyatakan netral, 45,4% responden menyatakan setuju, dan 52,6% responden menyatakan sangat setuju.

D. Analisis Data Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari kualitas produk pendanaan (X1), kualitas produk pembiayaan (X2), kualitas pelayanan, dan keputusan nasabah dalam menabung (Y). Data-data tersebut diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar sebanyak 100 responden. Berikut adalah hasil analisis terhadap jawaban responden.

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

   Uji validitas berfungsi untuk menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dimana keseluruhan variabel penelitian memuat 20 pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Ketentuan validitas instrumen dikatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel dimana df = n-2 dengan signifikan 5%. Jika r tabel < r hitung maka valid.[77] Jadi df yang digunakan adalah 100-2 = 98 dengan *alpha* sebesar 5%, maka menghasilkan nilai r tabel sebesar 0,165. Jika r hitung (untuk tiap butir dapat

[77] Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 192

dilihat pada kolom *Corrected item- Total Correlation*) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pernyataan dinyatakan valid.

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

a. Nilai *Alpha Cronbach* 0,00 sampai dengan 0,20 berarti kurang reliabel
b. Nilai *Alpha Cronbach* 0,21 sampai dengan 0,40 berarti sedikit reliabel
c. Nilai *Alpha Cronbach* 0,41 sampai dengan 0,60 berarti cukup reliabel
d. Nilai *Alpha Cronbach* 0,61 sampai dengan 0,80 berarti reliabel
e. Nilai *Alpha Cronbach* 0,81 sampai dengan 1,00 berarti sangat reliabel

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil pengujian validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
Kualitas Produk Pendanaan	Pertanyaan 1	,414	Valid
	Pertanyaan 2	,493	Valid
	Pertanyaan 3	,518	Valid
	Pertanyaan 4	,400	Valid
	Pertanyaan 5	,217	Valid
Kualitas Produk Pembayaan	Pertanyaan 1	,249	Valid
	Pertanyaan 2	,374	Valid

	Pertanyaan 3	,537	Valid
	Pertanyaan 4	,452	Valid
	Pertanyaan 5	,381	Valid
Kualitas Pelayanan	Pertanyaan 1	,365	Valid
	Pertanyaan 2	,283	Valid
	Pertanyaan 3	,535	Valid
	Pertanyaan 4	,568	Valid
	Pertanyaan 5	,305	Valid
Keputusan Nasabah Menabung	Pertanyaan 1	,408	Valid
	Pertanyaan 2	,495	Valid
	Pertanyaan 3	,561	Valid
	Pertanyaan 4	,520	Valid
	Pertanyaan 5	,408	Valid

Sumber: Data primer penelitian diolah Juli 2020

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa variabel kualitas produk pendanaan (X1), kualitas produk pembiayaan (X2), kualitas pelayanan (X3), dan keputusan nasabah menabung (Y) adalah valid karena nilai *Corrected Item- Total Correlation* lebih besar dari 0,165. Dalam penelitian ini dapat diartikan bahwa semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

Tabel 4.12

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Kualitas Produk Pendanaan	,653	5	Reliabel
Kualitas Produk Pembiayaan	,637	5	Reliabel
Kualitas Pelayanan	,647	5	Reliabel

Keoutusan Nasabah Menabung	,718	5	Reliabel

Sumber: Data primer penelitian diolah Juli 2020

Berdasarkan tabel di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,653 untuk variabel kualitas produk pendanaan (X1), 0,637 untuk variabel kualitas produk pembiayaan (X2), 0,647 untuk variabel kualitas pelayanan (X3), dan 0,718 untuk variabel keputusan nasabah menabung (Y). Reliabilitas suatu konstruk variabel dapat dikatakan baik apabila memiliki nilai *Alpha Cronbach's* lebih dari 0,6. Jadi untuk variabel kualitas produk pendanaan (X1), kualitas produk pembiayaan (X2), kualitas pelayanan (X3), dan keputusan nasabah menabung (Y) dapat dikatakan reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Residual dengan Kolmogorov-Smirnov

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengecek apakah residual penelitian berasal dari populasi yang sebenarnya normal. Untuk mengetahui apakah residual dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak maka dapat dilihat dari tabel hasil uji normalitas dengan kolmogorov-smirnov dan gambar Normal P-P Plot di bawah ini.

Tabel 4.13

Hasil Uji Normalitas Residual

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000

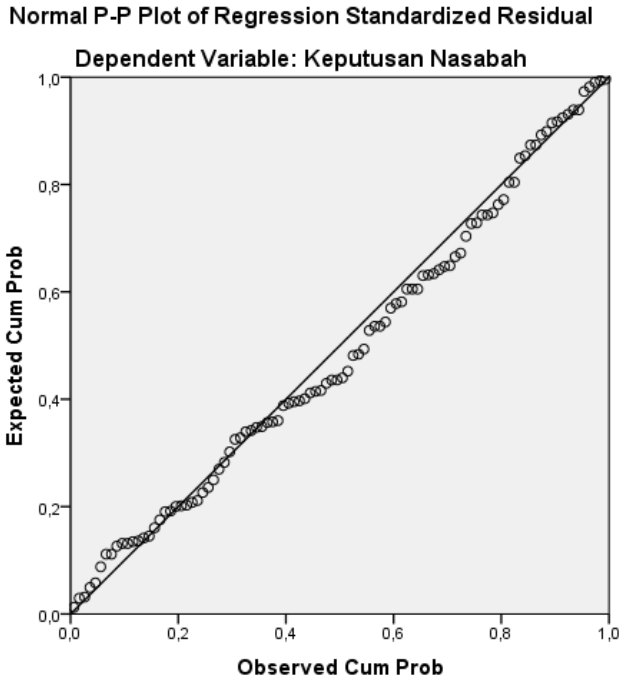
	Std. Deviation	1,18470034
	Absolute	,071
Most Extreme Differences	Positive	,071
	Negative	-,048
Kolmogorov-Smirnov Z		,711
Asymp. Sig. (2-tailed)		,694

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer penelitian diolah Juli 2020

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi sebesar 0,694 > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Selain itu pada gambar hasil P-plot apabila sebaran titik-titik tersebut mendekati atau rapat pada garis lurus (diagonal) maka dikatakan bahwa residual berdistribusi normal, namun apabila sebaran titik-titik tersebut menjauhi garis maka tidak berdistribusi normal.



Sumber: Data primer penelitian diolah Juli 2020

Gambar 4.2

Sebaran titik-titik dari gambar Normal P-P Plot di atas relatif mendekati garis lurus, sehingga dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal. Hasil ini sejalan dengan uji asumsi klasik regresi linier.

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, dikatakan adanya multikolinieritas jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas.

Tabel 4.14

Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Produk Pendanaan	,344	2,910
	Produk Pembiayaan	,367	2,724
	Pelayanan	,865	1,156

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Data primer penelitian diolah Juli 2020

Berdasarkan coefficient pada tabel 4.13 dapat diketahui bahwa nilai Variance Inflation Factor (VIF) 2,910 untuk variabel Kualitas Produk Pendanaan (X1), 2,724 untuk variabel Kualitas Produk Pembiayaan (X2), dan 1,156 untuk variabel Kualitas Pelayanan (X3). Hasil ini berarti variabel terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas, karena hasilnya lebih kecil dari 10.

b. Uji Autokorelasi

Ketentuan pengambilan keputusan uji autokorelasi sebagai berikut:

1) Terjadi autokorelasi positif jika nilai DW dibawah -2 atau DW < -2
2) Tidak terjadi autokorelasi jika nilai DW berada diantara -2 dan +2 atau -2 < DW < +2
3) Terjadi autokorelasi negatif jika nilai DW di atas 2 atau DW > 2

Tabel 4.15

Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,767[a]	,588	,575	1,203	1,699

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Produk Pembiayaan, Produk Pendanaan

b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

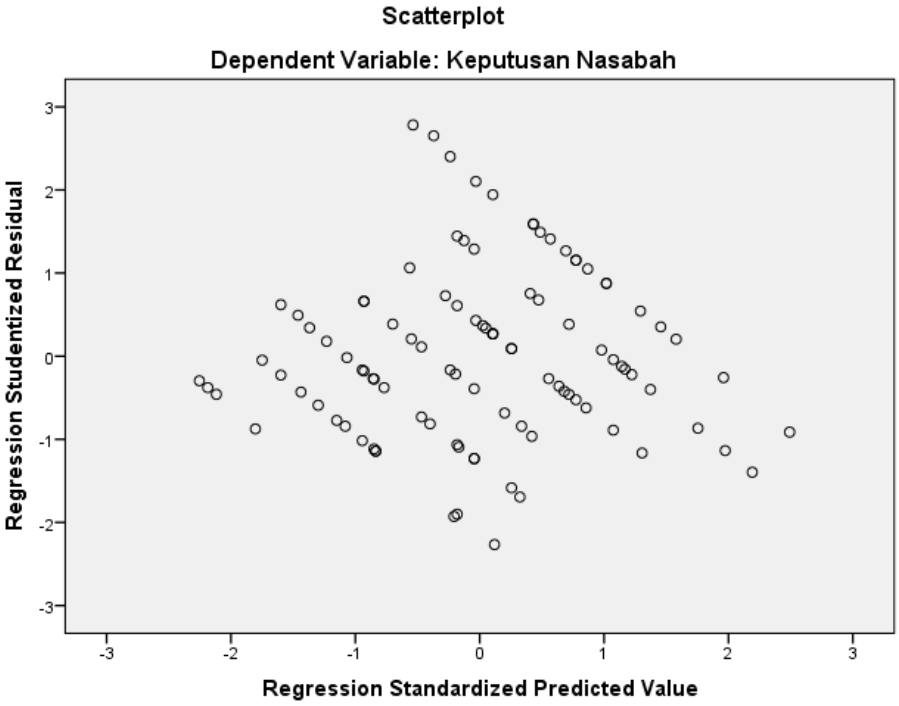
Sumber: Data primer penelitian diolah Juli 2020

Berdasarkan tabel 4.14 ditemukan bahwa nilai DW (Durbin Watson) sebesr 1,699 berada di antara -2 dan +2, maka terbebas dari autokorelasi.

c. Uji Heterokedastisitas dengan Uji Glejser

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 di bawah saja, penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, dan penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data primer penelitian diolah Juli 2020

Gambar 4.3

Grafik scatterplot di atas memperlihatkan bahwa titik-titik pada data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar 0, titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja, penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, dan penyebaran titik-titik data tidak berpola. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas. Selain itu uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.16

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-,268	1,141		-,235	,815
Produk Pendanaan	,040	,067	,102	,592	,555
Produk Pembiayaan	-,029	,068	-,072	-,433	,666
Pelayanan	,046	,047	,108	,991	,324

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber: Data primer penelitian diolah Juli 2020

Berdasarkan tabel 4.15 terdapat nilai signifikansi (sig.) antara variabel independen dengan absolut residual lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskesastisitas.

3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi berganda berguna untuk mencari pengaruh dua atau lebih varibel prediktor atau untuk mencari hubungan fungsional dua variabel prediktor atau lebih terhadap variabel kriteriumnya.

Tabel 4.17

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,426	1,889		1,285	,202
	Produk Pendanaan	,327	,111	,328	2,933	,004
	Produk Pembiayaan	,406	,113	,390	3,602	,001
	Pelayanan	,212	,077	,193	2,740	,007

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Data primer penelitian diolah Juli 2020

Dari hasil tersebut apabila ditulis dalam bentuk standardized dari persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$

Maka,

$Y = 2,426 + 0,327X_1 + 0,406X_2 + 0,212X_3$

Dimana:

Y= Keputusan Nasabah dalam Menabung

X1= Kualitas Produk Pendanaan

X2= Kualitas Produk Pembiayaan

X3= Kualitas Pelayanan

a. Konstanta (a) sebesar 2,426 menyatakan bahwa besarnya keputusan nasabah saat semua variabel X bernilai konstan sebesar 2,426.
b. Koefisien regresi berganda X1 (Kualitas Produk Pendanaan) dari perhitungan linier berganda dapat dilihat sebesar 0,327. Hal ini berarti setiap ada peningkatan kualitas produk pendanaan sebesar 1 satuan maka keputusan nasabah dalam menabung akan meningkat sebesar 0,327. Kualitas produk pendanaan dan keputusan nasabah dalam menabung terjadi hubungan positif. Jika peningkatan kualitas produk pendanaan mengalami kenaikan maka keputusan nasabah dalam menabung akan mengalami kenaikan atau bertambah.
c. Koefisien regresi berganda X2 (Kualitas Produk Pembiayaan) dari perhitungan regresi linier berganda dapat dilihat sebesar 0,406. Hal ini

berarti setiap ada peningkatan kualitas produk pembiayaan sebesar 1 satuan maka keputusan nasabah dalam menabung akan meningkat sebesar 0,406. Kualitas produk pembiayaan dan keputusan nasabah dalam menabung terjadi hubungan positif. Jika peningkatan kualitas produk pembiayaan mengalami kenaikan maka keputusan nasabah dalam menabung akan mengalami kenaikan atau bertambah.

d. Koefisien regresi berganda X3 (Kualitas Pelayanan) dari perhitungan regresi linier berganda dapat dilihat sebesar 0,212. Hal ini berarti setiap ada peningkatan nilai kualitas pelayanan sebesar 1 satuan maka keputusan nasabah dalam menabung akan meningkat sebesar 0,212. Maka kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menabung. Artinya apabila kualitas pelayanan mengalami kenaikan maka keputusan nasabah dalam 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).

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen yaitu kualitas produk pendanaan, produk pembiayaan, dan pelayanan mempengaruhi variabel dependen yaitu keputusan nasabah

dalam menabung secara signifikan. Berdasarkan hasil pengolahan data programm SPSS maka di dapat hasil uji t sebagai berikut:

Tabel 4.18
Hasil Uji Parsial (t)
Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,426	1,889		1,285	,202
Produk Pendanaan	,327	,111	,328	2,933	,004
Produk Pembiayaan	,406	,113	,390	3,602	,001
Pelayanan	,212	,077	,193	2,740	,007

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Data primer penelitian diolah Juli 2020

Langkah pengambilan keputusan uji t:

1) Merumuskan hipotesis

a) Hipotesis 1

H_0 = Tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas produk pendanaan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Tulungagung.

H_1 = Terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas produk pendanaan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Tulungagung.

b) Hipotesis 2

H_0 =. Tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas produk pembiayaan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Tulungagung.

H_1 = Terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas produk pembiayaan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Tulungagung.

c) **Hipotesis 3**

H_0 = Tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Tulungagung.

H_1 = Terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Tulungagung.

2) Kriteria Pengujian

a) H_0 diterima dan H_1 ditolak jika nilai t hitung < t tabel atau jika –t hitung > - t tabel, dan nilai sig > 0,05.

b) H_0 ditolak dan H_1 diterima jika nilai t hitung > t tabel atau jika –t hitung < -t tabel, dan nilai sig < 0,05.

3) Menentukan t tabel

Rumus untuk mencari nilai t tabel adalah t tabel = (tingkat kepercayaan dibagi 2 : jumlah responden dikurangi jumlah variabel bebas dikurangi 1). Jika ditulis dalam bentuk rumus maka:

t tabel = (0,05/2 : n-k-1)

t tabel = (0,05/2 : 100-3-1)

t tabel = (0,025 : 96)

maka hasil t tabel adalah 1,984.

4) Membuat Kesimpulan

a) Skor Kualitas Produk Pendanaan (X1) = nilai t hitung > t tabel dan nilai sig < 0,05.

= 2,933 > 1,984 dan 0,004 < 0,05

Maka dapat disimpulkan H0 ditolak dan H1 diterima yang artinya kualitas produk pendanaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI SyariahTulunggung.

b) Skor Kualitas Produk Pembiayaan (X2) = nilai t hitung > t tabel dan nilai sig < 0,05.

= 3,602 > 1,984 dan 0,001 < 0,05

Maka dapat disimpulkan H0 ditolak dan H1 diterima yang artinya kualitas produk pembiayaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI SyariahTulunggung.

c) Skor Kualitas Pelayanan (X3) = nilai t hitung > t tabel dan nilai sig < 0,05.

= 2,740 > 1,984 dan 0,007 < 0,05

Maka dapat disimpulkan H0 ditolak dan H1 diterima yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan

terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI SyariahTulunggung.

b. Uji Simultan (F)

Uji F digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh yang positif antara kualitas produk pendanaan, pembiayaan, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI SyariahTulunggung. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS maka didapat hasil uji F sebagai berikut:

Tabel 4.19

Hail Uji Simultan (F)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	197,962	3	65,987	45,591	,000[b]
	Residual	138,948	96	1,447		
	Total	336,910	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Produk Pembiayaan, Produk Pendanaan

Sumber: Data primer penelitian diolah Juli 2020

Hipotesis untuk pengujian ini adalah sebagai berikut:

1) H_0 = Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Tulungagung.

2) H_1 = Terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Tulungagung.

Berdasarkan hasil uji F menunjukkan hasil perhitungan uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 45,591 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Sementara nilai F tabel sebesar 2,70 (dari hasil perhitungan df1 = k (k adalah jumlah variabel bebas) = 3 (berarti kolom ke 3) dan df2 = n-k-1 = 100-3-1 = 96 (berarti baris ke 96). Ini berarti bahwa F hitung 45,591 > F tabel 2,70. Dengan demikian H0 ditolak dan H1 diterima pada hipotesis 4 yang artinya kualitas produk pendanaan, pembiayaan, dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI SyariahTulunggung.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R2) 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 kualitas produk pendanaan, pembiayaan, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI SyariahTulunggung dapat dilihat pada hasil uji berikut:

Tabel 4.20

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,767[a]	,588	,575	1,203

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Produk Pembiayaan, Produk Pendanaan

b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Data primer penelitian diolah Juli 2020

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa besarnya nilai koefisien korelasi (R) (0,767) dengan nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,588 atau 58,8%. Koefisien determinasi ini menunjukkan bahwa 58,8% keputusan nasabah dalam menabung di BRI SyariahTulunggung dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu kualitas produk pendanaan, pembiayaan, dan pelayanan sedangkan sisanya sebesar (100 – 58,8 = 41,2%) keputusan nasabah dipengaruhi oleh variable diluar penelitian.