

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Data Objek Penelitian**

##### **1. Profil Bank BRIsyariah**

Sejarah pendirian PT Bank BRIsyariah Tbk 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/DPPG/2008 pada 16 Oktober 2008 BRIsyariah resmi beroperasi pada 17 November 2008 dengan nama PT Bank BRIsyariah dan seluruh kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah islam.

Pada 19 Desember 2008, Unit Usaha Syariah PT Bank Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk melebur ke dalam PT Bank BRIsyariah. Proses spin off tersebut berlaku efektif pada tanggal 01 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 Bank BRIsyariah.

BRIsyariah melihat potensi besar pada segmen perbankan syariah. Dengan niat untuk menghadirkan bisnis keuangan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip luhur perbankan syariah, Bank komitmen untuk

produk serta layanan terbaik menenteramkan, BRIsyariah terus tumbuh secara positif. BRIsyariah fokus membidik berbagai segmen di masyarakat. Basis nasabah yang terbentuk secara luas diseluruh penjuru Indonesia menunjukkan bahwa BRIsyariah memiliki kapasitas tinggi sebagai bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah.<sup>73</sup>

BRIsyariah terus mengasah diri dalam menghadirkan yang terbaik bagi nasabah dan seluruh pemangku kepentingan. BRIsyariah juga senantiasa memastikan terpenuhinya prinsip-prinsip syariah serta Undang-Undang yang berlaku di Indonesia. Dengan demikian, BRIsyariah dapat terus melaju menjadi bank syariah terdepan dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Pada tahun 2018, BRIsyariah mengambil langkah lebih pasti lagi dengan melaksanakan *Initial Public Offering* pada tanggal 09 Mei 2018 di Bursa Efek Indonesia. IPO ini menjadikan BRIsyariah sebagai anak usaha BUMN di bidang syariah yang pertama melaksanakan penawaran umum saham perdana.

---

<sup>73</sup> [https://www.brisyariah.co.id/tentang\\_kami.php?f=sejarah](https://www.brisyariah.co.id/tentang_kami.php?f=sejarah), diakses pada tanggal 26 Desember 2020 pukul 07.38 WIB

## **2. Visi dan Misi**

### **Visi Bank BRIsyariah**

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

### **Misi Bank BRIsyariah**

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 dimanapun.
4. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.<sup>74</sup>

## **3. Produk-Produk Bank BRIsyariah**

### **a. Produk Penghimpunan Dana (Funding)**

#### **1) Tabungan Faedah BRIsyariah IB**

Yaitu produk simpanan dari BRIsyariah untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari.

---

<sup>74</sup> [https://www.brisyariah.co.id/tentang\\_kami.php?f=visimisi](https://www.brisyariah.co.id/tentang_kami.php?f=visimisi), diakses pada tanggal 26 Desember 2020 pukul 08.02 WIB.

2) Tabungan Haji BRIsyariah iB

Yaitu 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 Impian BRIsyariah iB

Yaitu produk simpanan berjangka dari BRIsyariah untuk nasabah perorangan yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya (Kurban, Pendidikan, Liburan, Belanja) dengan terencana.

4) Simpanan Faedah BRIsyariah iB

Yaitu 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.

5) Simpanan Pelajar (Simpel) BRIsyariah Ib

Yaitu Tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia dengan persyaratan mudan dan sederhana serta fitur menarik.

6) Giro Faedah Mudharabah BRIsyariah iB

Yaitu simpanan investasi dana nasabah pada BRIsyariah dengan menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah* yang penarikannya dapat dilakukan sesuai kesepakatan dengan menggunakan cek, bilyet, giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbantuan.

7) Deposito BRIsyariah iB

Yaitu produk simpanan berjangka menggunakan akad bagi hasil sesuai prinsip syariah bagi hasil nasabah perorangan maupun perusahaan yang memberikan keuntungan optimal.

**b. Produk Penyaluran Dana (*Financing*)**

1) KPR BRIsyariah iB

Yaitu hadir membantu anda untuk mewujudkan impian anda memiliki rumah idaman.

2) KPR Sejahtera BRIsyariah iB

Yaitu produk pembiayaan kepemilikan rumah untuk pembiayaan rumah dengan dukungan bantuan dana fasilitas likuiditas pembiayaan perumahan (FLPP).

3) KKB BRIsyariah iB

Yaitu pembiayaan kepemilikan mobil dari BRIsyariah kepada nasabah perorangan untuk memenuhi kebutuhan akan kendaraan dengan menggunakan prinsip jual beli (*Murabahah*).

4) Pembiayaan Umrah BRI Syariah iB

Yaitu Pembiayaan Umrah BRI Syariah iB hadir membantu anda untuk menyempurnakan niat anda beribadah dan berziarah ke Baitullah.

5) KMF Purna BRI Syariah iB

Yaitu kepemilikan multifaedah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada para pensiunan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan paket barang atau jasa dengan menggunakan prinsip jual beli (*Murabahah*) atau sewa menyewa (*Ijarah*).

6) KMF Pra Purna BRI Syariah iB

Yaitu fasilitas pembiayaan kepada para PNS aktif yang akan memasuki masa pensiunan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan paket barang atau jasa dengan menggunakan prinsip jual beli (*Murabahah*) atau sewa menyewa (*Ijarah*).

7) KMF BRI Syariah iB

Yaitu Kepemilikan Multi Faedah Pembiayaan yang diberikan khusus kepada karyawan untuk memenuhi segala kebutuhan (barang/jasa) yang bersifat konsumtif dengan cara yang mudah.

#### 8) Pembiayaan Kepemilikan Emas

Yaitu pembiayaan kepada perorangan untuk tujuan kepemilikan emas dengan menggunakan akad *Murabahah* dimana pengembalian pembiayaan dilakukan dengan mengangsur setiap bulan sampai dengan jangka waktu selesai sesuai kesepakatan.

#### 9) Qard Beragun Emas

Yaitu pembiayaan dengan agunan berupa emas, dimana emas yang digunakan disimpan dan dipelihara oleh BRIS selama jangka waktu tertentu dengan membayar biaya penyimpanan dan pemeliharaan atas emas.

#### 10) Mikro BRISyariah

Yaitu skema pembiayaan mikro BRISyariah menggunakan akad *Murabahah* (jual beli), dengan tujuan pembiayaan untuk modal kerja, investasi dan konsumsi.<sup>75</sup>

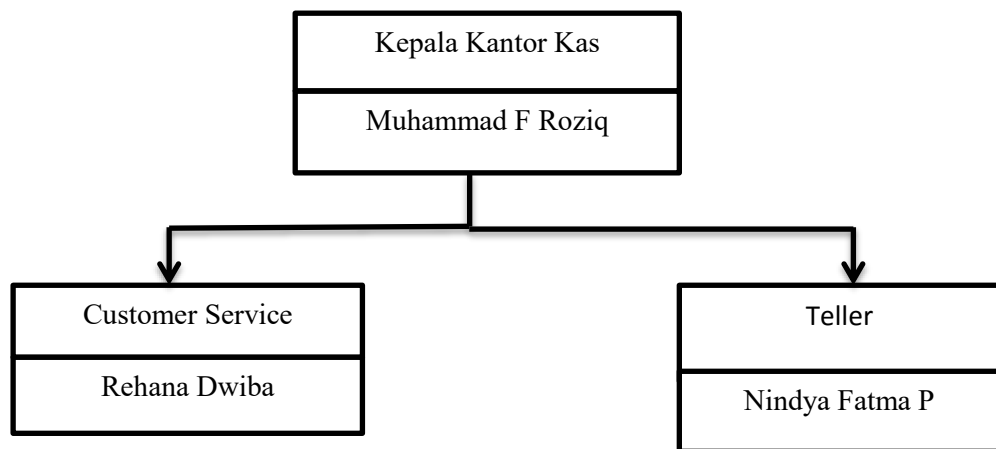
---

<sup>75</sup> <https://www.brisyariah.co.id/produkPerbankan.php?f=personal>, diakses pada tanggal 27 Desember 2020 pukul 07.30 WIB.

#### 4. Struktur Kepengurusan Bank BRIsyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung

Gambar 4.1

##### Struktur Kepengurusan Bank BRIsyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung



Sumber: Kepala Kantor Kas Bank Brisyariah KK Kediri Tulungagung

Tugas dan Wewenang:

a) Kepala Kantor Kas

Tanggung Jawab Utama:

- 1) Pelayanan dan transaksi operasional Teller dan Customer Service sesuai kebutuhan calon nasabah/nasabah dapat terpenuhi dan tidak ada transaksi atau complain nasabah yang tertunda penyelesaiannya untuk mencapai *service excellent*.
- 2) Pemantauan dan pengelolaan kas Khasanah, Kas ATM, Kas Teller sesuai dengan ketentuan dan prosedur.



- 3) Mengelola kegiatan pengelolaan data nasabah pada sistem Customer Information File (CIF), dokumen transaksi Teller/Customer Service, Implementasi dan menjalankan prinsip-prinsip Know Your Customer (KYC) serta Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT).
- 4) Melakukan kegiatan pengelolaan petty cash dan pembayaran kewajiban atau tagihan lainnya untuk mendukung kegiatan operasional.
- 5) Pemantauan dan pengelolaan dokumen/administrasi, fasilitas layanan, logistik, karyawan non struktural Kas (KK) sesuai dengan ketentuan dan prosedur untuk menunjang kelancaran operasional.
- 6) Menawarkan/memasarkan produk pembiayaan/dana dan jasa/layanan BRIsyariah kepada nasabah/calon nasabah.
- 7) Melaksanakan proses dan pelaksanaan kerja telah sesuai kebijakan, pedoman, dan prosedur yang berlaku, serta memenuhi prinsip kehati-hatian, *sharia compliance* dan tidak bertentangan dengan GCG (*Good Corporate Governance*).
- 8) Mensupervisi fungsi kegiatan peningkatan kompetensi CS, Teller serta pelaksanaan *Role Play* dan *Test Product Knowledge*.
- 9) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan/perusahaan.

Tujuan Utama Jabatan:

Mensupervisi kegiatan:

- 1) Pelayanan dan transaksi operasional Teller dan Customer Service Kantor Kas sesuai kebutuhan calon nasabah/nasabah dapat terpenuhi sesuai prinsip-prinsip Know Your Customer (KYC) serta Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT) dan tidak ada transaksi atau complain nasabah yang tertunda penyelesaiannya untuk mencapai service excellent sesuai ketentuan yang berlaku.
- 2) Pemantauan dan pengelolaan Kas Khasanah, Kas Teller sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 3) Pengelolaan data nasabah pada sistem *Customer Information File* (CIF), dokumen transaksi *Teller/Customer Service*, dan Laporan Transaksi Keuangan Tunai (LTKT).
- 4) Pemantauan dan pengelolaan Kas Kecil, dokumen/administrasi, fasilitas layanan, logistik, karyawan Kantor Kas (KK) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Bertanggung jawab atas aktivitas dan administrasi pembiayaan, proses operasional dan layanan sesuai dengan kebijakan, pedoman yang sesuai dengan peraturan yang berlaku, serta memenuhi prinsip kehati-

hatian dan tidak bertentangan dengan prinsip Syariah maupun GCG (*Good Corporate Governance*).

b) Customer Service

Tanggung Jawab Utama

- 1) Melaksanakan kegiatan pelayanan dan transaksi operasional kepada nasabah atau calon nasabah, baik informasi/jasa BRIsyariah, pembukukaan/penutupan rekening, dan layanan nasabah terkait produk/jasa BRIsyariah sesuai ketentuan yang berlaku.
- 2) Sebagai petugas yang menerima dan menangani keluhan nasabah serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk penyelesaiannya.
- 3) Memelihara data nasabah dengan melakukan pengkinian *Customer Informasi File* (CIF).
- 4) Menjalankan prinsip-prinsip Know Your Customer (KYC) serta Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT).
- 5) Melaksanakan pengelolaan dokumen dan pelaporan terkait layanan Customer Service.
- 6) Menawarkan/memasarkan produk pembiayaan/dana dan jasa/layanan BRIsyariah kepada nasabah/calon nasabah.

- 7) Melaksanakan proses kerja telah sesuai kebijakan, pedoman yang berlaku, serta memenuhi prinsip kehati-hatian, sharia compliance dan tidak bertentangan dengan GCG (Good Corporate Governance).
- 8) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Atasan/Perusahaan.

#### Tujuan Utama Jabatan

- 1) Pelayanan kepada nasabah atau calon nasabah, baik informasi produk/jasa BRIsyariah, pembukaan/penutupan rekening, dan layanan nasabah terkait produk/jasa sesuai prinsip-prinsip Know Your Customer (KYC) serta Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT).
- 2) Pelayanan penyelesaian keluhan nasabah berdasarkan standar layanan.
- 3) Pengkinian data nasabah pada sistem *Customer Information File* (CIF).
- 4) Penawaran atau *cross selling* produk/jasa BRIsyariah.

Bertanggung jawab atas aktivitas dan administrasi proses operasional dan layanan sesuai dengan kebijakan, pedoman yang sesuai dengan peraturan yang berlaku, serta memenuhi prinsip kehati-hatian dan tidak

bertentangan dengan prinsip Syariah maupun GCG (*Good Corporate Governance*).

c) Teller

Tanggung Jawab Utama

- 1) Melaksanakan layanan transaksi tunai, transaksi non tunai, entry transaksi setoran pajak, pengecekan keaslian uang nasabah dan keabsahan dokumen,sertapemberian informasi yang dibutuhkan oleh nasabah untuk meningkatkan layanan kepada nasabah.
- 2) Melaksanaa pengelolaan/balancing kas Teller awal hari, selama jam pelayanan kas maupunakhir hari termasuk menjaga maksimum saldo kasuntuk memastikan kelancaran transaksi terhadap nasabah tersedia.
- 3) Melaksanakan pembukuan dan pengisian Kas ATM untuk memastikan jumlah fisik uang dalam kaset ATM saat kegiatan *replenish*.
- 4) Menjalankan prinsip-prinsip Know Your Customer (KYC) serta Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT).
- 5) Menerima dan meneliti keabsahan warkat kliring guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.
- 6) Melaksanaa pengelolaan dokumen dan pelaporan terkait layanan transaksi Teller.

- 7) Menawarkan/ memasarkan produk pembiayaan/dana dan jasa/layanan BRIsyariah kepadanasabah/calon nasabah.
- 8) Melaksanakan proses kerja telahsesuai kebijakan, pedoman, dan prosedur yang berlaku, serta memenuhi prinsip kehati-hatian,sharia compliance dan tidak bertentangan dengan GCG (Good Corporate Governance)
- 9) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Atasan/Perusahaan.

#### Tujuan Utama Jabatan

- 1) Pelayanan nasabah ataucalon nasabah berupa transaksi tunai maupun non tunai sesuai limit/kewenangan transaksinya, secara cepat dan akurat sesuai ketentuan yang berlaku.
- 2) Pembukuan pengisian Kas ATM sesuai ketentuan dan prosedur.
- 3) Pengelolaan Kas Teller pada jam pelayanan kas dan akhir hari untuk kelancaran layanan transaksi.
- 4) Penawaran atau cross selling produk/jasa BRIsyariah.

Bertanggung jawab atas aktivitas dan administrasi proses operasional dan layanan sesuai dengan kebijakan, pedoman yang sesuai dengan peraturan yang berlaku, serta memenuhi serta memenuhi prinsip kehati-hatian,sharia compliance dan tidak bertentangan dengan GCG (Good Corporate Governance).

## B. Deskripsi Responden

Angket dalam penelitian yang disebarakan kepada nasabah pembiayaan *Murabahah* Bank BRIsyariah KK Kediri Tulungagung sebanyak responden. Sehingga dapat dilakukan analisis atas data yang diperoleh yaitu meliputi analisis variabel berupa tingkat margin, lokasi, kualitas pelayanan, promosi, serta pengetahuan dengan jumlah pertanyaan 30 butir didalam angket. Perhitungan variabel-variabel dilakukan dengan menggunakan komputer melalui program SPSS 16.0.

### 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1**

**Deskripsi Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	32	38%
2	Perempuan	52	62%
Total		84	100%

Sumber: *Data angket yang diolah 2020*

Berdasarkan keterangan dari data tabel 4.1 diatas, diketahui bahwa jenis kelamin nasabah pembiayaan *murabahah* di Bank BRIsyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung yang diambil sebagai responden, yaitu jenis kelamin laki-laki berjumlah 32 nasabah (38%) dan jenis kelamin perempuan berjumlah 52 nasabah (62%). Dan berdasarkan karakteristik

jenis kelamin, maka diketahui bahwa jumlah perempuan lebih banyak daripada perempuan.

## 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.2**

**Deskripsi Usia Responden**

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	20-25 Tahun	22	26,2%
2	26-30 Tahun	23	27,4%
3	31-40 Tahun	22	26,2%
4	41-50 Tahun	10	12%
5	51- 60 Tahun	7	8,3%
Total		84	100%

Sumber: *Data angket yang diolah 2020*

Berdasarkan keterangan tabel 4.2 diatas, diketahui bahwa usia nasabah pembiayaan di Bank BRIsyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung yang diambil sebagai responden, yaitu usia 20-25 Tahun berjumlah 22 nasabah (26,2%), responden dengan usia 26-30 Tahun berjumlah 23 nasabah (27,4%), responden dengan usia 31-40 Tahun berjumlah 22 nasabah (26,2%), responden dengan usia 41-50 Tahun berjumlah 10 nasabah (12%), sedangkan responden dengan usia 51-60 Tahun berjumlah 7 nasabah (8,3%). Berdasarkan data diatas jumlah nasabah usia 26-30 Tahun lebih banyak dibandingkan jumlah nasabah usia lainnya.



### 3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

**Tabel 4.3**

**Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden**

No	Pendidikan Terakhir Responden	Jumlah	Persentase
1.	SMP	25	30%
2.	SMA	42	50%
3.	D3	6	7,1%
4.	S1	9	11%
5.	S2	2	2,3%
6.	Lainnya	0	0%
Total		84	100%

Sumber: *Data angket yang diolah 2020*

Berdasarkan keterangan tabel 4.3 diatas, diketahui bahwa jumlah responden nasabah pembiayaan *murabahah* di Bank BRI syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung dengan pendidikan terakhir SMP berjumlah 25 nasabah (30%), responden dengan pendidikan terakhir SMA berjumlah 42 nasabah (50%), responden dengan pendidikan terakhir D3 berjumlah 6 nasabah (7,1%), responden dengan pendidikan terakhir S1 berjumlah 9 nasabah (11%), responden dengan pendidikan terakhir S2 berjumlah 2 nasabah (2,3%), sedangkan responden dengan pendidikan lainnya berjumlah 0 nasabah (0%). Jadi berdasarkan tabel diatas pendidikan terakhir SMA lebih banyak yaitu berjumlah 42 nasabah (50%).

## 4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4

## Deskripsi Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan Responden	Jumlah	Persentase
1.	Karyawan Swasta	6	7,1%
2.	Wiraswasta	8	9,5%
3.	IRT	11	13%
4.	Peternak	17	20,2%
5.	PNS	15	18%
6.	Mahasiswa	0	0%
7.	Pedagang	21	25%
8.	Wirausaha	6	7,1%
Total		84	100%

Sumber: *Data angket yang diolah 2020*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 diatas, diketahui bahwa pekerjaan nasabah pembiayaan *murabahah* di Bank BRIsyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung yang diambil sebagai responden yaitu responden dengan pekerjaan karyawan swasta berjumlah 6 nasabah (7,1%), responden dengan pekerjaan wiraswasta berjumlah 8 nasabah (9,5%), responden dengan pekerjaan IRT berjumlah 11 nasabah (13%), responden dengan pekerjaan peternak berjumlah 17 nasabah (20,2%), responden dengan pekerjaan PNS berjumlah 15 nasabah (18%), responden dengan

pekerjaan mahasiswa berjumlah 0 nasabah (0%), responden dengan pekerjaan pedagang berjumlah 21 nasabah (25%), dan nasabah dengan pekerjaan wirausaha berjumlah 6 nasabah (7,1%). Jadi jumlah pekerjaan terbanyak yaitu pedagang dengan jumlah 21 nasabah (25%).

### **C. Deskripsi Variabel**

Dalam penelitian ini terdiri dari lima variabel independen (bebas) yaitu Tingkat Margin (X1), Lokasi (X2), Kualitas Pelayanan (X3), Promosi (X4), Pengetahuan (X5) dan satu variabel terikat yaitu Keputusan Nasabah (Y). Berdasarkan dari 6 variabel yang ada dapat diketahui gambaran tanggapan dari 84 nasabah sebagai responden mengenai 6 variabel tersebut terhadap memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank BRIsyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.

Berikut ini adalah tabel dan deskripsi tentang tanggapan dari responden nasabah Bank BRIsyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung:

## a. Variabel Tingkat Margin (X1)

Tabel 4.5

## Skor Jawaban Tingkat Margin

Item	Skor Jawaban									
	SS		S		RG		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1.1	8	9,5%	41	49,0%	28	33,3%	6	7,0%	1	1%
X1.2	11	13,0%	42	50,0%	26	31,0%	5	6,0%	0	0%
X1.3	9	11,0%	45	53,5%	23	27,0%	7	8,0%	0	0%
X1.4	10	12,0%	45	53,5%	23	27,0%	8	7,0%	0	0%
X1.5	14	16,6%	42	50,0%	23	27,0%	5	6,0%	0	0%

Sumber: *Data angket yang diolah 2020*

## b. Variabel Lokasi (X2)

Tabel 4.6

## Skor Jawaban Lokasi

Item	Skor Jawaban									
	SS		S		RG		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1.1	20	24,0%	11	13,0%	14	16,6%	39	46,0%	0	0%
X1.2	27	32,0%	19	22,6%	6	7,0%	19	22,6%	13	15,0%
X1.3	21	25,0%	11	13,0%	14	16,6%	38	45,0%	0	0%
X1.4	58	69,0%	19	22,6%	7	8,0%	0	0%	0	0%
X1.5	47	56,0%	36	43,0%	1	1,0%	0	0%	0	0%

Sumber: *Data angket yang diolah 2020*

## c. Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Tabel 4.7

## Skor Jawaban Kualitas Pelayanan

Item	Skor Jawaban									
	SS		S		RG		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X3.1	33	39,0%	40	47,6%	9	10,7%	2	2,3%	0	0%
X3.2	10	12,0%	58	69,0%	13	15,0%	3	3,5%	0	0%
X3.3	11	13,0%	56	66,6%	15	18,0%	2	2,3%	0	0%
X3.4	14	16,6%	50	59,5%	18	21,0%	2	2,3%	0	0%
X3.5	15	18,0%	49	58,0%	17	20,0%	2	2,3%	1	1,0%

Sumber: *Data angket yang diolah 2020*

## d. Variabel Promosi (X4)

Tabel 4.8

## Skor Jawaban Promosi

Item	Skor Jawaban									
	SS		S		RG		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X4.1	22	26,0%	38	45,0%	19	22,6%	5	6,0%	0	0%
X4.2	10	12,0%	45	53,5%	21	25,0%	4	4,7%	4	4,7%
X4.3	11	13,0%	42	50,0%	21	25,0%	9	10,7%	1	1,0%
X4.4	13	15,0%	36	43,0%	20	24,0%	14	16,6%	1	1,0%
X4.5	14	16,6%	33	39,0%	26	31,0%	6	7,0%	5	6,0%

Sumber: *Data angket yang diolah 2020*

## e. Variabel Pengetahuan (X5)

Tabel 4.9

## Skor Jawaban Pengetahuan

Item	Skor Jawaban									
	SS		S		RG		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X5.1	15	18,0%	36	43,0%	24	28,5%	5	6,0%	4	4,7%
X5.2	10	12,0%	51	60,7%	15	17,8%	5	6,0%	3	3,5%
X5.3	20	24,0%	39	46,0%	18	21,4%	5	6,0%	2	2,3%
X5.4	18	21,4%	37	44,0%	20	24,0%	7	8,3%	2	2,3%
X5.5	18	21,4%	35	41,6%	22	26,1%	7	8,3%	2	2,3%

Sumber: Data angket yang diolah 2020

## f. Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Tabel 4.10

## Skor Jawaban Keputusan Nasabah

Item	Skor Jawaban									
	SS		S		RG		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y.1	29	34,5%	38	45,0%	10	12,0%	5	6,0%	2	2,0%
Y.2	15	18,0%	56	66,6%	13	15,0%	0	0%	0	0%
Y.3	14	16,6%	56	66,6%	14	16,6%	0	0%	0	0%
Y.4	15	18,0%	53	63,0%	16	19,0%	0	0%	0	0%
Y.5	17	20,2%	44	52,3%	21	25,0%	0	0%	2	2,3%

Sumber: Data angket yang diolah 2020

## D. Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian dengan meneliti seberapa besar pengaruh variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terkait (*dependent*).<sup>76</sup> Penelitian kuantitatif menggunakan bentuk analisis berupa angka-angka dan perhitungan data dengan model statistic untuk menguji kebenaran dari hipotesis penelitian yang dibuat sebelumnya. Dengan demikian, maka dibutuhkan suatu alat ukur untuk dapat menganalisis data guna menunjang kebenaran dalam penelitian. Adapun analisis data yang digunakan adalah:

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Hasil Uji Validitas

Berikut ini hasil pengujian validasi pada angket yang disebarkan pada nasabah pembiayaan *murabahah* Bank BRIsyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung. Nilai validitas masing-masing butir pertanyaan atau pernyataan dapat dilihat pada nilai Corrected Item-Total Correlation masing-masing butir pertanyaan atau pernyataan seperti dijelaskan Nugroho.<sup>77</sup>

---

<sup>76</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 12

<sup>77</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistic Dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisitas, 2009),hal. 105

Tabel 4.11

## Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Tingkat Margin (X1)

No. Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
X1.1	0,823	Valid
X1.2	0,868	Valid
X1.3	0,781	Valid
X1.4	0,720	Valid
X1.5	0,687	Valid

Sumber: Data angket yang diolah dengan SPSS 16.0 2020

Tabel 4.12

## Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Lokasi (X2)

No. Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
X1.1	0,846	Valid
X1.2	0,700	Valid
X1.3	0,819	Valid
X1.4	0,366	Valid
X1.5	0,432	Valid

Sumber: Data angket yang diolah dengan SPSS 16.0 2020



Tabel 4.13

**Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X3)**

<b>No. Item</b>	<b>Corrected Item-Total Correlation</b>	<b>Keterangan</b>
X1.1	0,633	Valid
X1.2	0,717	Valid
X1.3	0,793	Valid
X1.4	0,731	Valid
X1.5	0,547	Valid

Sumber: *Data angket yang diolah dengan SPSS 16.0 2020*

Tabel 4.14

**Hasil Uji Validitas Instrumen Promosi (X4)**

<b>No. Item</b>	<b>Corrected Item-Total Correlation</b>	<b>Keterangan</b>
X1.1	0,483	Valid
X1.2	0,474	Valid
X1.3	0,538	Valid
X1.4	0,458	Valid
X1.5	0,635	Valid

Sumber: *Data angket yang diolah dengan SPSS 16.0 2020*

Tabel 4.15

**Hasil Uji Validitas Instrumen Pengetahuan (X5)**

<b>No. Item</b>	<b>Corrected Item-Total Correlation</b>	<b>Keterangan</b>
X1.1	0,771	Valid
X1.2	0,807	Valid
X1.3	0,837	Valid
X1.4	0,719	Valid
X1.5	0,756	Valid

Sumber: *Data angket yang diolah dengan SPSS 16.0 2020*

Tabel 4.16

**Hasil Uji Validitas Instrumen Keputusan Nasabah (Y)**

<b>No. Item</b>	<b>Corrected Item-Total Correlation</b>	<b>Keterangan</b>
X1.1	0,318	Valid
X1.2	0,860	Valid
X1.3	0,867	Valid
X1.4	0,866	Valid
X1.5	0,630	Valid

Sumber: *Data angket yang diolah dengan SPSS 16.0 2020*

Berdasarkan tabel-tabel diatas, seluruh item pertanyaan atau pernyataan dari variabel X1 (Tingkat Margin), variabel X2 (Lokasi), variabel X3 (Kualitas Pelayanan), variabel X4 (Promosi), variabel X5 (Pengetahuan), dan variabel Y (Keputusan Nasabah) adalah valid. Karena nilai *Corrected Item-total Correlation* positif dan lebih besar dibanding 0,3. sehingga dapat dikatakan bahwa *construct* diatas merupakan *construct* yang kuat.

#### **b. Hasil Uji Reabilitas Instrumen**

Uji reabilitas digunakan untuk melihat konsistensi alat ukur yang akan digunakan apakah alat ukur tersebut akurat dan konsisten. Adapun teknik yang digunakan dalam uji reabilitas adalah teknik Alpha Cronbach.<sup>78</sup> Nugroho dan Suyuthi mengatakan bahwa kuesioner dikatakan reliable jika mempunyai nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0.60. adapun hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut.<sup>79</sup>

Berdasarkan dari uji reabilitas dengan menggunakan program SPSS 16.0 sebagai berikut:

---

<sup>78</sup> Syofian Siregar, *Statistic Parametic Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hal. 175

<sup>79</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistic dengan SPSS 16.0, ..., hal.97*

**Tabel 4.17****Hasil Uji Reabilitas Instrumen Variabel Tingkat Margin (X1)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	6

Sumber: *Data angket yang diolah dengan SPSS 16.0 2020*

**Tabel 4.18****Hasil Uji Reabilitas Instrumen Variabel Lokasi (X2)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.781	6

Sumber: *Data angket yang diolah dengan SPSS 16.0 2020*

**Tabel 4.19****Hasil Uji Reabilitas Instrumen Variabel Kualitas****Pelayanan(X3)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.792	6

Sumber: *Data angket yang diolah dengan SPSS 16.0 2020*

**Tabel 4.20****Hasil Uji Reabilitas Instrumen Variabel Promosi (X4)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	6

Sumber: *Data angket yang diolah dengan SPSS 16.0 2020*

**Tabel 4.21****Hasil Uji Reabilitas Instrumen Variabel Pengetahuan (X5)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	6

Sumber: *Data angket yang diolah dengan SPSS 16.0 2020*

**Tabel 4.22****Hasil Uji Reabilitas Instrumen Variabel Keputusan Nasabah (Y)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.785	6

Sumber: *Data angket yang diolah dengan SPSS 16.0 2020*

Berdasarkan tabel diatas, nilai Cronbach's Alpha untuk variabel tingkat margin (X1) sebesar 0,811, untuk variabel lokasi (X2) sebesar 0,781, untuk variabel kualitas pelayanan (X3) sebesar 0,792, untuk variabel promosi (X4) sebesar 0,748, untuk variabel pengetahuan (X5) sebesar 0,811, sedangkan untuk variabel Keputusan Nasabah (Y) sebesar 0,785. Maka dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X1, X2,X3, X4, X5, dan Y adalah reliable.

## **2. Hasil Uji Asumsi Klasik**

### **a. Hasil Uji Normalitas Data**

Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji Kolmogrov-Smirnov. Jika nilai signifikan dari hasil uji Kolmogrov-Smirnov  $>0,05$ , maka terdistribusi normal dan sebaliknya tidak normal.

Berdasarkan uji normalitas dengan menggunakan program SPSS 16.0 sebagai berikut:

**Tabel 4.23**  
**Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.91587325
Most Extreme Differences	Absolute	.100
	Positive	.100
	Negative	-.066
Kolmogorov-Smirnov Z		.913
Asymp. Sig. (2-tailed)		.375
a. Test distribution is Normal.		

Sumber: Sumber: *Data angket yang diolah dengan SPSS 16.0 2020*

Berdasarkan tabel 4.22 hasil uji normalitas diatas, diketahui bahwa nilai *Asymp sig (2-tailed)* untuk variabel tingkat margin, lokasi, kualitas pelayanan, promosi, pengetahuan dan keputusan nasabah adalah 0,375 maka lebih besar dari 0,05. Dan data tersebut bahwa semua variabel berdistribusi normal, karena hasil dari *Asymp sig (2-tailed)* dari semua variabel menunjukkan lebih besar dari 0,05.

#### **b. Hasil Uji Multikolinieritas**

Pengujian multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas terhadap hubungan. Cara yang digunakan untuk mengetahui adanya multikolinieritas dapat dilakukan dengan menggunakan metode Tolerance dan VIF

(Variance Inflation Factors). Apabila  $VIF < 10$  dan nilai tolerance  $> 0,10$  maka tidak terjadi multikolinieritas. Dari analisis tersebut maka diperoleh nilai VIF dan Tolerance sebagai berikut:

**Tabel 4.24**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
tingkatmargin(x1)	.844	1.184
lokasi(x2)	.919	1.088
kualitaspelayanan(x3)	.945	1.058
promosi(x4)	.862	1.160
pengetahuan(x5)	.871	1.148

a. Dependent Variable: keputusannasabah(y)

Sumber: *Data angket yang diolah dengan SPSS 16.0 2020*

Berdasarkan tabel Coefficients dapat diketahui bahwa variabel tingkat margin (X1) memperoleh nilai VIF 1,184 dan nilai Tolerance sebesar 0,844 variabel lokasi (X2) memperoleh nilai VIF 1,088 dan nilai Tolerance sebesar 0,919, variabel kualitas pelayanan (X3) memperoleh nilai VIF 1,058 dan nilai Tolerance sebesar 0,945, variabel promosi (X4) memperoleh nilai VIF 1,160 dan nilai Tolerance sebesar 0,862, variabel pengetahuan (X5) memperoleh nilai VIF 1,148 dan nilai Tolerance sebesar 0,871. Dari ke lima variabel tersebut nilai VIF kurang dari 10,00 ( $<10,00$ ) dan nilai



Tolerance lebih dari 0,10 ( $>0,10$ ) sehingga dapat dikatakan jika ke lima variabel tersebut tidak terjadi multikolinieritas.

### c. Hasil Uji Autokorelasi

Tujuan uji autokorelasi yaitu menguji apakah dalam sebuah model regresi berganda ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka terjadi autokorelasi. Model regresi yang baik adalah bebas dari autokorelasi.<sup>80</sup>

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

- 1) Jika D-W dibawah -2, berarti autokorelasi positif
- 2) Jika D-W +2, berarti autokorelasi negatif
- 3) Jika D-W diantara -2 sampai dengan +2, berarti tidak ada autokorelasi.

---

<sup>80</sup> Mashuri Machfudz, *Metode Penelitian Ekonomi*, (Malang: Genius Media, 2014), hal. 136

**Tabel 4.25**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	Durbin-Watson
1	1.834

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan, Lokasi, Kualitas pelayanan, Promosi, Tingkatmargin

b. Dependent Variable: Keputusannasabah

Sumber: *Data angket yang diolah dengan SPSS 16.0 2021*

Berdasarkan tabel 4.25 diatas, didapatkan nilai Durbin-Watson sebesar 1,834. Dari hasil tersebut dapat diketahui jika angka Durbin-Watson diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi, sehingga kelima variabel yaitu Tingkat Margin (X1), Lokasi (X2), Kualitas Pelayanan (X3), Promosi (X4), dan Pengetahuan X5 tidak ada autokorelasi atau regresi tersebut bebas autokorelasi.

**d. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas merupakan bagian dari uji asumsi klasik dalam analisis regresi yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi (variasi) dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Salah satu cara mendeteksi ada tidaknya gejala heteroskedastisitas dalam model regresi adalah dengan melakukan uji gletser. Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji gletser yaitu jika nilai signifikan (Sig) lebih besar dari 0,05 maka kesimpulannya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Sebaliknya, jika nilai

signifikan (Sig) lebih kecil dari 0,05 maka kesimpulannya terjadi gejala heteroskedastisitas. Berikut adalah uji heteroskedastisitas dari masing-masing variabel:

**Tabel 4.26**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Metode Uji Gletser**

		Coefficients <sup>a</sup>
Model		Sig.
1	(Constant)	.003
	tingkatmargin(x1)	.596
	lokasi(x2)	.096
	kualitaspelayanan (x3)	.052
	promosi(x4)	.741
	pengetahuan(x5)	.534

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Sumber: *Data angket yang diolah dengan SPSS 16.0 2020*

Berdasarkan hasil Uji Heteroskedastisitas dengan menggunakan Metode Uji Gletser diatas, menunjukkan bahwa nilai sig. Dari variabel tingkat margin (X1) sebesar 0,596, variabel lokasi (X2) sebesar 0,096, variabel kualitas pelayanan (X3) sebesar 0,052, variabel promosi (X4) sebesar 0,741 dan variabel pengetahuan (X5) sebesar 0,534. Dari ke lima variabel tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai signya lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

### Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan suatu metode atau teknik analisis hipotesis penelitian untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh antara variabel satu dengan variabel lainnya yang dinyatakan dengan bentuk persamaan matematik (regresi).

Berdasarkan uji analisis regresi berganda dengan menggunakan SPSS 16.0 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.27**

### Hasil Regresi Linier Berganda

		Coefficients <sup>a</sup>	
Model		B	Std. Error
1	(Constant)	7.428	2.564
	tingkatmargin(x1)	.156	.073
	lokasi(x2)	-.118	.058
	kualitaspelayanan(x3)	.553	.086
	promosi(x4)	-.074	.079
	pengetahuan(x5)	.120	.059

a. Dependent Variable: keputusannasabah(y)

Sumber: *Data angket yang diolah dengan SPSS 16.0 2021*

Berdasarkan tabel 4.25 diatas, dapat diketahui persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 7,428 + 0,156 (X1), + -0,118 (X2), + 0,553(X3), + -0,074(X4), + 0,120 (X5)$$

Dari persamaan regresi linier berganda tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 7,428 menyatakan bahwa jika keadaan variabel tingkat margin, lokasi, kualitas pelayanan, promosi, pengetahuan dalam keadaan tetap (konstan), maka keputusan nasabah sebesar 7,428.
2. Koefisien Regresi  $X_1$  sebesar 0,156 menyatakan bahwa setiap kenaikan satu kesatuan nilai tingkat margin akan menyebabkan keputusan nasabah turun sebesar 0,156 begitupun sebaliknya.
3. Koefisien Regresi sebesar -0,118 menyatakan bahwa setiap kenaikan satu kesatuan nilai lokasi akan menyebabkan keputusan nasabah menurun (karena tanda negatif) sebesar -0,118 satu satuan, dan begitu sebaliknya.
4. Koefisien Regresi sebesar 0,553 menyatakan bahwa setiap kenaikan satu kesatuan nilai kualitas pelayanan akan menyebabkan keputusan nasabah turun sebesar 0,553 begitupun sebaliknya.
5. Koefisien Regresi sebesar -0,074 menyatakan bahwa setiap kenaikan satu kesatuan nilai promosi akan menyebabkan keputusan nasabah menurun (karena tanda negatif) sebesar -0,074 satu satuan, dan begitu sebaliknya.

6. Koefesien Regresi sebesar 0,120 menyatakan bahwa setiap kenaikan satu kesatuan nilai pengetahuan akan menyebabkan keputusan nasabah turun sebesar 0,120 begitupun sebaliknya.
7. Tanda (+) menandakan bahwa arah hubungan searah, sedangkan tanda (-) menunjukkan arah hubungan yang berbanding terbalik antara variabel independen dengan variabel dependen.

### 3. Hasil Uji Hipotesis

#### a. Hasil Uji Koefesien Regresi Parsial (Uji T)

Hipotesis parsial dilakukan secara masing-masing atau satu variabel independen terhadap variabel dependen, uji ini memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini menggunakan tingkat  $\alpha$  sebesar  $5\% = 0,05$ .

#### 1. Menggunakan nilai sig

- 1) Apabila signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima yaitu variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Apabila signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak yaitu variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

## 2. Menggunakan $t_{hitung}$ dan $t_{tabel}$

- 1) Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak yaitu variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima yaitu variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.28**  
**Hasil Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		T	Sig.
1	(Constant)	2.897	.005
	tingkatmargin(x1)	2.136	.036
	lokasi(x2)	-2.050	.044
	kualitaspelayanan (x3)	6.408	.000
	promosi(x4)	-.935	.353
	pengetahuan(x5)	2.030	.046

a. Dependent Variable: keputusannasabah(y)

Sumber: *Data angket yang diolah dengan SPSS 16.0 2021*

### 1. Menggunakan nilai sig

- 1) Nilai signifikan yang dihasilkan pada variabel tingkat margin sebesar 0,036 maka  $0,036 < 0,05$ .

Ho ditolak yaitu variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sehingga tingkat margin berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.

- 2) Nilai signifikan yang dihasilkan pada variabel lokasi sebesar 0,044 maka  $0,044 < 0,05$ .

Ho ditolak yaitu variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sehingga lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.

- 3) Nilai signifikan yang dihasilkan pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000 maka  $0,000 < 0,05$ .

Ho ditolak yaitu variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sehingga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.

- 4) Nilai signifikan yang dihasilkan pada variabel promosi sebesar 0,353 maka  $0,353 > 0,05$ .

Ho diterima yaitu variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sehingga promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.

- 5) Nilai signifikan yang dihasilkan pada variabel pengetahuan sebesar 0,046 maka  $0,046 < 0,05$ .



Ho ditolak yaitu variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sehingga pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.

2. Menggunakan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$

Nilai  $t_{tabel}$  1,99006 yang diperoleh menggunakan rumus ( $df = n-k$ ). Dari data yang ada bisa diperoleh nilai  $df = 84-4 = 80$ , yang kemudian membagi nilai 5% ( $0,05/2 = 0,025$ ).

- 1) Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel tingkat margin yaitu  $2,136 > 1,99006$  maka Ho ditolak yaitu variabel tingkat margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan nasabah.
- 2) Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel lokasi yaitu  $-2,050 > 1,99006$  maka Ho ditolak yaitu variabel lokasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel keputusan nasabah.
- 3) Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel kualitas pelayanan yaitu  $6,408 > 1,99006$  maka Ho ditolak yaitu variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan nasabah.
- 4) Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel promosi yaitu  $-0,935 > 1,99006$  maka Ho diterima yaitu variabel promosi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap variabel keputusan nasabah.
- 5) Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel pengetahuan yaitu  $2,030 > 1,99006$  maka Ho ditolak yaitu variabel kualitas pengetahuan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan nasabah.

b. Hasil Uji Simultan(Uji Statistik F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah uji regresi yang dilakukan mempunyai pengaruh signifikan atau tidak, dimana jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka uji regresi dikatakan signifikan. Atau jika nilai  $sig < 0,05$ , maka secara simultan atau bersama-sama pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah signifikan. Berdasarkan hasil uji SPSS 16.0 diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.29**  
**Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		F	Sig.
1	Regression	13.667	.000 <sup>a</sup>
	Residual		
	Total		

a. Predictors: (Constant), pengetahuan(x5), lokasi(x2), kualitas pelayanan(x3), promosi(x4), tingkatmargin(x1)

b. Dependent Variable: keputusannasabah(y)

Sumber: *Data angket yang diolah dengan SPSS 16.0 2021*

Berdasarkan tabel *ANOVA* diatas menunjukkan bahwa besarnya nilai F sebesar 13,667 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Sehingga dapat diketahui bahwa  $13,667 > 2,33$  dan nilai  $Sig. 0,000 < 0,05$ . Hasil

uji statistik menunjukkan bahwa variabel independen (Tingkat Margin, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Promosi, Pengetahuan) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Pembiayaan *Murabahah* pada Bank BRIsyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.

Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 4 yang berbunyi “Tingkat Margin, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Promosi Pengetahuan berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Pembiayaan *Murabahah* pada Bank BRIsyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung, diterima.

#### **4. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu berguna untuk memprediksi dan melihat seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel X secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Y .Dari hasil perhitungan menggunakan alat ukur SPSS 16.0 memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.29

Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ )Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.683 <sup>a</sup>	.467	.433	1.976

a. Predictors: (Constant), pengetahuan(x5), lokasi(x2), kualitas pelayanan(x3), promosi(x4), tingkatmargin(x1)

b. Dependent Variable: keputusannasabah(y)

Sumber: *Data angket yang diolah dengan SPSS 16.0 2021*

Berdasarkan hasil uji dari tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai *R Square* sebesar 0,467 atau 46,7%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel independen (Tingkat Margin, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Promosi, Pengetahuan) mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 46,7%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 46,7\% = 53,3\%$ ) ditentukan atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.