

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### A. Deskripsi Objek Penelitian

##### 1. Profil Perusahaan

Sebagai negara yang mayoritas penduduknya muslim, Indonesia memiliki potensi dalam industri keuangan syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan bank syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun waktu tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan serta pengembangan jaringan menunjukkan trend positif dari tahun ke tahun. Bahkan semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya bank syariah yang melakukan aksi korporasi. Tak terkecuali dengan bank syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah.

Pada tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H, menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Atas dukungan perusahaan induk (Bank Mandiri, BNI, dan BRI) serta

komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).<sup>101</sup>

Bank Syariah Indonesia mendapat izin dari OJK dengan Nomor SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal pemberian izin penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI Syariah Tbk serta izin perubahan nama dengan menggunakan izin usaha PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi izin usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai bank hasil penggabungan.

Adapun komposisi pemegang saham BSI terdiri atas PT Bank Mandiri Persero Tbk sebesar 51,2%, PT Bank Negara Indonesia Persero Tbk sebesar 25,0%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebesar 17,4%, DPLK BRI saham Syariah 2% dan publik 4,4%.

## 2. Visi dan Misi Perusahaan

### a. Visi Bank Syariah Indonesia

---

<sup>101</sup><https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, diakses pada tanggal 10 Januari 2022 pukul 16.21 WIB.

Top 10 Global Islamic Bank : Menciptakan bank syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.

b. Misi Bank Syariah Indonesia

1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

*Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.*

2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

*Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).*

3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

*Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.<sup>102</sup>*

3. Produk yang Diberikan

a. Bisnis (Layanan bagi pelaku Usaha Kecil dan Mikro)

1) BSI *Cash Management*

2) BSI Giro Optima

3) BSI Pembiayaan Investasi

b. Investasi

---

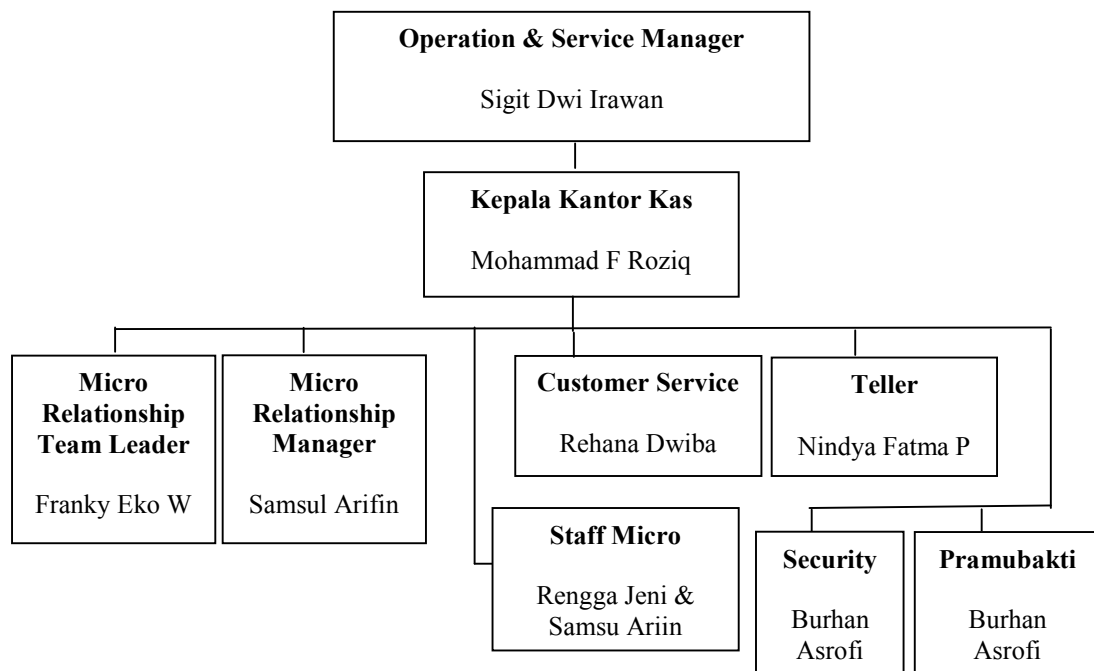
<sup>102</sup><https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, diakses pada tanggal 10 Januari 2022 pukul 16.27 WIB.

- 1) *Bancassurance*
  - 2) BSI Deposito Valas
  - 3) BSI Reksa Dana Syariah
  - 4) *Cash Waqf Linked* Sukuk Ritel (Sukuk Wakaf Ritel)
  - 5) Deposito Rupiah
- c. Tabungan
- 1) BSI Tabungan Bisnis
  - 2) BSI Tabungan Classic
  - 3) BSI Tabungan Easy Mudharabah
  - 4) BSI Tabungan Easy Wadiah
  - 5) BSI Tabungan Haji Indonesia
  - 6) BSI Tabungan Haji Muda Indonesia
  - 7) BSI Tabungan Junior
  - 8) BSI Tabungan Mahasiswa
  - 9) BSI Tabungan Pendidikan
  - 10) BSI Tabungan Pensiunan
- d. Pembiayaan
- 1) BSI Cash Collateral
  - 2) BSI Griya Hasanah
  - 3) BSI Griya Konstruksi
  - 4) BSI Griya Maburr
  - 5) BSI Griya Simuda
  - 6) BSI Griya Swakarya

- 7) BSI KUR Kecil
- 8) BSI KUR Mikro
- 9) BSI KUR Super Mikro
- 10) BSI Mitra Beragun Emas
- 11) BSI Oto (Kendaraan)
- 12) BSI Pensiunan Berkah

#### 4. Struktur Organisasi

Gambar 4.1  
**Struktur Organisasi**  
**BRISyariah KK Tulungagung Trade Center**



Sumber: Bank Syariah KK Tulungagung Trade Center (eks BRISyariah), 2021

#### B. Deskripsi Karakter Responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah pembiayaan *murabahah* BSI KK Tulungagung Trade Center (eks BRISyariah). Sebelum dilakukan

penelitian ini penulis akan menjelaskan tentang karakteristik responden yang digunakan dalam sampel sebesar 79 responden, sebagai berikut:

#### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Presentase (%) |
|----|---------------|--------|----------------|
| 1  | Laki-laki     | 34     | 43%            |
| 2  | Perempuan     | 45     | 57%            |
|    | <b>Total</b>  | 79     | 100%           |

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 16, 2021

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa dari 79 responden terdapat 34 orang berjenis kelamin laki-laki dan 45 orang berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah pembiayaan *murabahah* di BSI KK Tulungagung Trade Center (eks BRISyariah) didominasi oleh nasabah dengan jenis kelamin perempuan.

#### 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.2  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

| No | Usia          | Jumlah | Presentase (%) |
|----|---------------|--------|----------------|
| 1  | ≤ 20 tahun    | 0      | 0%             |
| 2  | 21 – 30 tahun | 17     | 21,5%          |
| 3  | 31 – 40 tahun | 30     | 38%            |
| 4  | 41 – 50 tahun | 26     | 32,9%          |
| 5  | > 50 tahun    | 6      | 7,6%           |
|    | <b>Total</b>  | 79     | 100%           |

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 16, 2021

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan usia berjumlah 79 orang dan terbagi menjadi lima kelompok usia, yaitu usia kurang dari 20 tahun sebanyak 0 orang, usia 21 tahun sampai 30 tahun sebanyak 17 orang, usia 31 tahun sampai 40 tahun sebanyak 30 orang, usia 41 tahun sampai 50 tahun sebanyak 26 orang dan usia lebih dari 50 tahun sebanyak 6 orang. Dengan demikian menunjukkan bahwa nasabah pembiayaan *murabahah* di BSI KK Tulungagung Trade Center (eks BRISyariah) didominasi oleh rentang usia 31 tahun sampai 40 tahun.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.3  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

| No | Pendidikan Terakhir  | Jumlah | Presentase (%) |
|----|----------------------|--------|----------------|
| 1  | MI/ SD               | 8      | 10,1%          |
| 2  | MTs/ SMP             | 14     | 17,7%          |
| 3  | MA/ SMA/ SMK         | 36     | 45,6%          |
| 4  | Diploma (D1/ D2/ D3) | 11     | 13,9%          |
| 5  | Sarjana (S1/ S2/ S3) | 10     | 12,7%          |
|    | <b>Total</b>         | 79     | 100%           |

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 16, 2021

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir berjumlah 79 orang dan terbagi menjadi lima kelompok, yaitu pendidikan terakhir MI/SD berjumlah 8 orang, MTs/ SMP berjumlah 14 orang, MA/SMA/SMK berjumlah 36 orang, Diploma (D1/D2/D3) berjumlah 11 orang, dan Sarjana (S1/S2/S3)

berjumlah 10 orang. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan terakhir para nasabah di BSI KK Tulungagung Trade Center (eks BRI Syariah) didominasi oleh pendidikan terakhir MA/SMA/SMK.

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.4  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

| No | Pekerjaan          | Jumlah | Presentase (%) |
|----|--------------------|--------|----------------|
| 1  | Pelajar/ Mahasiswa | 0      | 0%             |
| 2  | PNS/ TNI/ POLRI    | 17     | 21,5%          |
| 3  | Pegawai Swasta     | 20     | 25,3%          |
| 4  | Wiraswasta         | 26     | 32,9%          |
| 5  | Lain-lain          | 16     | 20,3%          |
|    | <b>Total</b>       | 79     | 100%           |

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 16, 2021

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan berjumlah 79 orang dan terbagi menjadi lima kelompok, yaitu pelajar/ mahasiswa berjumlah 0 orang, PNS/TNI/Polri berjumlah 17 orang, pegawai swasta berjumlah 20 orang, wiraswasta berjumlah 26 orang dan lainnya berjumlah 16 orang. Hal ini menunjukkan bahwa pekerjaan para nasabah di BSI KK Tulungagung Trade Center didominasi oleh seorang wiraswasta.

#### C. Deskripsi Variabel Penelitian

Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 24 pertanyaan yang dibagi menjadi:

1. Delapan (8) pertanyaan untuk variabel citra perusahaan ( $X_1$ )



2. Sepuluh (10) pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ )
3. Tiga (6) pertanyaan untuk variabel minat memilih pembiayaan *murabahah* (Y)

Berikut merupakan paparan hasil dari jawaban responden yang telah diperoleh, yaitu sebagai berikut:

1. Variabel Citra Perusahaan ( $X_1$ )
  - a. Indikator *Personality* ( $X_{1.1}$ )

Tabel 4.5  
**Hasil Jawaban Angket X1.1.1**

| Item Pertanyaan  | Keterangan | Skala | F         | %           | Skala x F    |
|--|------------|-------|-----------|-------------|--------------|
| Saya merasa BRI Syariah KK Tulungagung Trade Center dapat dipercaya dan memiliki tanggung jawab sosial | STS        | 1     | 0         | 0%          | 0            |
|  | TS         | 2     | 1         | 1,3%        | 2            |
|  | RR         | 3     | 3         | 3,8%        | 9            |
|  | S          | 4     | 42        | 53,2%       | 168          |
|  | SS         | 5     | 33        | 41,8%       | 165          |
| <b>Total</b>   |            |       | <b>79</b> | <b>100%</b> | <b>344</b>   |
| <b>Nilai Mean (Rata-Rata)</b>  |            |       |           |             | <b>4,35</b>  |
| <b>Nilai Minimum</b>   |            |       |           |             | <b>2</b>     |
| <b>Nilai Maksimum</b>  |            |       |           |             | <b>5</b>     |
| <b>Standar Deviasi</b>   |            |       |           |             | <b>0,621</b> |

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 16, 2021

Dari tabel 4.5 di atas menunjukkan terdapat 79 responden yang mana terhadap indikator variabel di atas menjawab pertanyaan dengan tidak setuju 1,3%, responden yang menjawab ragu-ragu 3,8%, responden yang menjawab setuju 53,2% dan responden yang menjawab sangat setuju 41,8%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 4,35, nilai minimum 2, nilai maksimum 5 dan standar deviasi 0,621.

Tabel 4.6  
**Hasil Jawaban Angket X1.1.2**

| Item Pertanyaan   | Keterangan | Skala | F         | %           | Skala x F    |
|---|------------|-------|-----------|-------------|--------------|
| Saya merasa BRI Syariah KK Tulungagung Trade Center merupakan lembaga yang peduli pada nasabah dan masyarakat | STS        | 1     | 0         | 0%          | 0            |
|   | TS         | 2     | 1         | 1,3%        | 2            |
|   | RR         | 3     | 2         | 2,5%        | 6            |
|   | S          | 4     | 42        | 53,2%       | 168          |
|   | SS         | 5     | 34        | 43%         | 170          |
| <b>Total</b>  |            |       | <b>79</b> | <b>100%</b> | <b>346</b>   |
| <b>Nilai Mean (Rata-Rata)</b>   |            |       |           |             | <b>4,38</b>  |
| <b>Nilai Minimum</b>  |            |       |           |             | <b>2</b>     |
| <b>Nilai Maksimum</b>   |            |       |           |             | <b>5</b>     |
| <b>Standar Deviasi</b>  |            |       |           |             | <b>0,606</b> |

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 16, 2021

Dari tabel 4.6 di atas menunjukkan terdapat 79 responden yang mana terhadap indikator variabel di atas menjawab pertanyaan dengan tidak setuju 1,3%, responden yang menjawab ragu-ragu 2,5%, responden yang menjawab setuju 53,2% dan responden yang menjawab sangat setuju 43%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 4,38, nilai minimum 2, nilai maksimum 5 dan standar deviasi 0,606.

b. Indikator *Reputation* (X1.2)

Tabel 4.7  
**Hasil Jawaban Angket X1.2.1**

| Item Pertanyaan   | Keterangan | Skala | F         | %           | Skala x F    |
|---|------------|-------|-----------|-------------|--------------|
| BRI Syariah KK Tulungagung Trade Center memiliki kinerja dan pelayanan yang memuaskan | STS        | 1     | 0         | 0%          | 0            |
|   | TS         | 2     | 1         | 1,3%        | 2            |
|   | RR         | 3     | 4         | 5,1%        | 12           |
|   | S          | 4     | 38        | 48,1%       | 152          |
|   | SS         | 5     | 36        | 45,6%       | 180          |
| <b>Total</b>  |            |       | <b>79</b> | <b>100%</b> | <b>346</b>   |
| <b>Nilai Mean (Rata-Rata)</b>   |            |       |           |             | <b>4,38</b>  |
| <b>Nilai Minimum</b>  |            |       |           |             | <b>2</b>     |
| <b>Nilai Maksimum</b>   |            |       |           |             | <b>5</b>     |
| <b>Standar Deviasi</b>  |            |       |           |             | <b>0,647</b> |

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 16, 2021

Dari tabel 4.7 di atas menunjukkan terdapat 79 responden yang mana terhadap indikator variabel di atas menjawab pertanyaan dengan tidak setuju 1,3%, responden yang menjawab ragu-ragu 5,1%, responden yang menjawab setuju 48,1% dan responden yang menjawab sangat setuju 45,6%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 4,38, nilai minimum 2, nilai maksimum 5 dan standar deviasi 0,647.

Tabel 4.8  
**Hasil Jawaban Angket X1.2.2**

| Item Pertanyaan  | Keterangan | Skala | F         | %           | Skala x F    |
|--|------------|-------|-----------|-------------|--------------|
| BRI Syariah KK<br>Tulungagung Trade<br>Center memiliki tingkat<br>keamanan yang baik | STS        | 1     | 0         | 0%          | 0            |
|  | TS         | 2     | 1         | 1,3%        | 2            |
|  | RR         | 3     | 4         | 5,1%        | 12           |
|  | S          | 4     | 38        | 48,1%       | 152          |
|  | SS         | 5     | 36        | 45,6%       | 180          |
| <b>Total</b>   |            |       | <b>79</b> | <b>100%</b> | <b>346</b>   |
| <b>Nilai Mean (Rata-Rata)</b>  |            |       |           |             | <b>4,38</b>  |
| <b>Nilai Minimum</b>   |            |       |           |             | <b>2</b>     |
| <b>Nilai Maksimum</b>  |            |       |           |             | <b>5</b>     |
| <b>Standar Deviasi</b>   |            |       |           |             | <b>0,647</b> |

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 16, 2021

Dari tabel 4.8 di atas menunjukkan terdapat 79 responden yang mana terhadap indikator variabel di atas menjawab pertanyaan dengan tidak setuju 1,3%, responden yang menjawab ragu-ragu 5,1%, responden yang menjawab setuju 48,1% dan responden yang menjawab sangat setuju 45,6%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 4,38, nilai minimum 2, nilai maksimum 5 dan standar deviasi 0,647.

c. Indikator *Value* (X1.3)

Tabel 4.9  
**Hasil Jawaban Angket X1.3.1**

| Item Pertanyaan  | Keterangan | Skala | F         | %           | Skala x F    |
|--|------------|-------|-----------|-------------|--------------|
| Karyawan memiliki respon yang cepat dalam menangani keluhan setiap nasabah | STS        | 1     | 0         | 0%          | 0            |
|  | TS         | 2     | 1         | 1,3%        | 2            |
|  | RR         | 3     | 3         | 3,8%        | 9            |
|  | S          | 4     | 37        | 46,8%       | 148          |
|  | SS         | 5     | 38        | 48,1%       | 190          |
| <b>Total</b>   |            |       | <b>79</b> | <b>100%</b> | <b>349</b>   |
| <b>Nilai Mean (Rata-Rata)</b>  |            |       |           |             | <b>4,42</b>  |
| <b>Nilai Minimum</b>   |            |       |           |             | <b>2</b>     |
| <b>Nilai Maksimum</b>  |            |       |           |             | <b>5</b>     |
| <b>Standar Deviasi</b>   |            |       |           |             | <b>0,633</b> |

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 16, 2021

Dari tabel 4.9 di atas menunjukkan terdapat 79 responden yang mana terhadap indikator variabel di atas menjawab pertanyaan dengan tidak setuju 1,3%, responden yang menjawab ragu-ragu 3,8%, responden yang menjawab setuju 46,8% dan responden yang menjawab sangat setuju 48,1%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 4,42, nilai minimum 2, nilai maksimum 5 dan standar deviasi 0,633.

Tabel 4.10  
**Hasil Jawaban Angket X1.3.2**

| Item Pertanyaan   | Keterangan | Skala | F         | %           | Skala x F    |
|---|------------|-------|-----------|-------------|--------------|
| Karyawan memiliki respon yang cepat atas permintaan nasabah | STS        | 1     | 0         | 0%          | 0            |
|   | TS         | 2     | 1         | 1,3%        | 2            |
|   | RR         | 3     | 3         | 3,8%        | 9            |
|   | S          | 4     | 39        | 49,4%       | 156          |
|   | SS         | 5     | 36        | 45,6%       | 180          |
| <b>Total</b>  |            |       | <b>79</b> | <b>100%</b> | <b>347</b>   |
| <b>Nilai Mean (Rata-Rata)</b>                               |            |       |           |             | <b>4,39</b>  |
| <b>Nilai Minimum</b>  |            |       |           |             | <b>2</b>     |
| <b>Nilai Maksimum</b>                                       |            |       |           |             | <b>5</b>     |
| <b>Standar Deviasi</b>                                      |            |       |           |             | <b>0,629</b> |

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 16, 2021

Dari tabel 4.10 di atas menunjukkan terdapat 79 responden yang mana terhadap indikator variabel di atas menjawab pertanyaan dengan tidak setuju 1,3%, responden yang menjawab ragu-ragu 3,8%, responden yang menjawab setuju 49,4% dan responden yang menjawab sangat setuju 45,6%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 4,39, nilai minimum 2, nilai maksimum 5 dan standar deviasi 0,629.

d. Indikator *Corporate Identity* (X1.4)

Tabel 4.11  
Hasil Jawaban Angket X1.4.1

| Item Pertanyaan  | Keterangan | Skala | F         | %           | Skala x F    |
|--|------------|-------|-----------|-------------|--------------|
| BRI Syariah KK<br>Tulungagung Trade<br>Center memiliki logo dan<br>warna yang membedakan<br>dari perbankan lainnya | STS        | 1     | 0         | 0%          | 0            |
|  | TS         | 2     | 1         | 1,3%        | 2            |
|  | RR         | 3     | 2         | 2,5%        | 6            |
|  | S          | 4     | 40        | 50,6%       | 160          |
|  | SS         | 5     | 36        | 45,6%       | 180          |
| <b>Total</b>   |            |       | <b>79</b> | <b>100%</b> | <b>348</b>   |
| <b>Nilai Mean (Rata-Rata)</b>  |            |       |           |             | <b>4,41</b>  |
| <b>Nilai Minimum</b>   |            |       |           |             | <b>2</b>     |
| <b>Nilai Maksimum</b>  |            |       |           |             | <b>5</b>     |
| <b>Standar Deviasi</b>   |            |       |           |             | <b>0,610</b> |

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 16, 2021

Dari tabel 4.11 di atas menunjukkan terdapat 79 responden yang mana terhadap indikator variabel di atas menjawab pertanyaan dengan tidak setuju 1,3%, responden yang menjawab ragu-ragu 2,5%, responden yang menjawab setuju 50,6% dan responden yang menjawab sangat setuju 45,6%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 4,41, nilai minimum 2, nilai maksimum 5 dan standar deviasi 0,610.

Tabel 4.12  
**Hasil Jawaban Angket X1.4.2**

| Item Pertanyaan  | Keterangan | Skala | F         | %           | Skala x F    |
|--|------------|-------|-----------|-------------|--------------|
| BRI Syariah KK Tulungagung Trade Center memiliki slogan yang membedakan dari perbankan lainnya | STS        | 1     | 0         | 0%          | 0            |
|  | TS         | 2     | 1         | 1,3%        | 2            |
|  | RR         | 3     | 2         | 2,5%        | 6            |
|  | S          | 4     | 39        | 49,4%       | 156          |
|  | SS         | 5     | 37        | 46,8%       | 185          |
| <b>Total</b>   |            |       | <b>79</b> | <b>100%</b> | <b>349</b>   |
| <b>Nilai Mean (Rata-Rata)</b>  |            |       |           |             | <b>4,42</b>  |
| <b>Nilai Minimum</b>   |            |       |           |             | <b>2</b>     |
| <b>Nilai Maksimum</b>  |            |       |           |             | <b>5</b>     |
| <b>Standar Deviasi</b>   |            |       |           |             | <b>0,612</b> |

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS, 2021

Dari tabel 4.12 di atas menunjukkan terdapat 79 responden yang mana terhadap indikator variabel di atas menjawab pertanyaan dengan tidak setuju 1,3%, responden yang menjawab ragu-ragu 2,5%, responden yang menjawab setuju 49,4% dan responden yang menjawab sangat setuju 46,8%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 4,42, nilai minimum 2, nilai maksimum 5 dan standar deviasi 0,612.

## 2. Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

### a. Indikator *Tangible* (X2.1)

Tabel 4.13  
**Hasil Jawaban Angket X2.1.1**

| Item Pertanyaan   | Keterangan | Skala | F         | %           | Skala x F    |
|---|------------|-------|-----------|-------------|--------------|
| Peralatan teknologi yang digunakan di Bank BRI Syariah KK Tulungagung Trade Center sangat memadai | STS        | 1     | 0         | 0%          | 0            |
|   | TS         | 2     | 0         | 0%          | 0            |
|   | RR         | 3     | 10        | 12,7%       | 30           |
|   | S          | 4     | 46        | 58,2%       | 184          |
|   | SS         | 5     | 23        | 29,1%       | 115          |
| <b>Total</b>  |            |       | <b>79</b> | <b>100%</b> | <b>329</b>   |
| <b>Nilai Mean (Rata-Rata)</b>   |            |       |           |             | <b>4,16</b>  |
| <b>Nilai Minimum</b>  |            |       |           |             | <b>3</b>     |
| <b>Nilai Maksimum</b>   |            |       |           |             | <b>5</b>     |
| <b>Standar Deviasi</b>  |            |       |           |             | <b>0,629</b> |

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 16, 2021

Dari tabel 4.13 di atas menunjukkan terdapat 79 responden yang mana terhadap indikator variabel di atas menjawab pertanyaan dengan ragu-ragu 12,7%, responden yang menjawab setuju 58,2% dan responden yang menjawab sangat setuju 29,1%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 4,16, nilai minimum 3, nilai maksimum 5 dan standar deviasi 0,629.

Tabel 4.14  
Hasil Jawaban Angket X2.1.2

| Item Pertanyaan   | Keterangan | Skala | F         | %           | Skala x F    |
|---|------------|-------|-----------|-------------|--------------|
| Ruang tunggu pada BRI Syariah KK Tulungagung Trade Center nyaman dan bersih | STS        | 1     | 0         | 0%          | 0            |
|   | TS         | 2     | 3         | 3,8%        | 6            |
|   | RR         | 3     | 20        | 25,3%       | 60           |
|   | S          | 4     | 28        | 35,4%       | 112          |
|   | SS         | 5     | 28        | 35,4%       | 140          |
| <b>Total</b>  |            |       | <b>79</b> | <b>100%</b> | <b>318</b>   |
| <b>Nilai Mean (Rata-Rata)</b>   |            |       |           |             | <b>4,03</b>  |
| <b>Nilai Minimum</b>  |            |       |           |             | <b>2</b>     |
| <b>Nilai Maksimum</b>   |            |       |           |             | <b>5</b>     |
| <b>Standar Deviasi</b>  |            |       |           |             | <b>0,877</b> |

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 16, 2021

Dari tabel 4.14 di atas menunjukkan terdapat 79 responden yang mana terhadap indikator variabel di atas menjawab pertanyaan dengan tidak setuju 3,8%, responden yang menjawab ragu-ragu 25,3%, responden yang menjawab setuju 35,4% dan responden yang menjawab sangat setuju 35,4%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 4,03, nilai minimum 2, nilai maksimum 5 dan standar deviasi 0,877.

b. Indikator *Reliability* (X2.2)

Tabel 4.15  
**Hasil Jawaban Angket X2.2.1.**

| Item Pertanyaan  | Keterangan | Skala | F         | %           | Skala x F    |
|--|------------|-------|-----------|-------------|--------------|
| Karyawan bank sanggup melayani nasabah dengan segera dan tepat | STS        | 1     | 0         | 0%          | 0            |
|  | TS         | 2     | 0         | 0%          | 0            |
|  | RR         | 3     | 2         | 2,5%        | 6            |
|  | S          | 4     | 49        | 62,0%       | 196          |
|  | SS         | 5     | 28        | 35,4%       | 140          |
| <b>Total</b>   |            |       | <b>79</b> | <b>100%</b> | <b>342</b>   |
| <b>Nilai Mean (Rata-Rata)</b>                                  |            |       |           |             | <b>4,33</b>  |
| <b>Nilai Minimum</b>   |            |       |           |             | <b>3</b>     |
| <b>Nilai Maksimum</b>  |            |       |           |             | <b>5</b>     |
| <b>Standar Deviasi</b>   |            |       |           |             | <b>0,524</b> |

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 16, 2021

Dari tabel 4.15 di atas menunjukkan terdapat 79 responden yang mana terhadap indikator variabel di atas menjawab pertanyaan dengan ragu-ragu 2,5%, responden yang menjawab setuju 62,0% dan responden yang menjawab sangat setuju 35,4%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 4,33, nilai minimum 3, nilai maksimum 5 dan standar deviasi 0,524.

Tabel 4.16  
**Hasil Jawaban Angket X2.2.2**

| Item Pertanyaan                                      | Keterangan | Skala | F         | %           | Skala x F    |
|--|------------|-------|-----------|-------------|--------------|
| Bank memberikan layanan yang memuaskan untuk nasabah | STS        | 1     | 0         | 0%          | 0            |
|  | TS         | 2     | 0         | 0%          | 0            |
|  | RR         | 3     | 1         | 1,3%        | 3            |
|  | S          | 4     | 39        | 49,4%       | 156          |
|  | SS         | 5     | 39        | 49,4%       | 195          |
| <b>Total</b>   |            |       | <b>79</b> | <b>100%</b> | <b>354</b>   |
| <b>Nilai Mean (Rata-Rata)</b>                        |            |       |           |             | <b>4,48</b>  |
| <b>Nilai Minimum</b>                                 |            |       |           |             | <b>3</b>     |
| <b>Nilai Maksimum</b>                                |            |       |           |             | <b>5</b>     |
| <b>Standar Deviasi</b>                               |            |       |           |             | <b>0,528</b> |

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 16, 2021



Dari tabel 4.16 di atas menunjukkan terdapat 79 responden yang mana terhadap indikator variabel di atas menjawab pertanyaan dengan ragu-ragu 1,3%, responden yang menjawab setuju 49,4% dan responden yang menjawab sangat setuju 49,4%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 4,48, nilai minimum 3, nilai maksimum 5 dan standar deviasi 0,528.

c. Indikator *Responsiveness* (X2.3)

Tabel 4.17  
Hasil Jawaban Angket X2.3.1

| Item Pertanyaan   | Keterangan | Skala | F         | %           | Skala x F    |
|---|------------|-------|-----------|-------------|--------------|
| Karyawan bank selalu tanggap dalam melayani keluhan nasabah | STS        | 1     | 0         | 0%          | 0            |
|   | TS         | 2     | 0         | 0%          | 0            |
|   | RR         | 3     | 7         | 8,9%        | 21           |
|   | S          | 4     | 34        | 43,0%       | 136          |
|   | SS         | 5     | 38        | 48,1%       | 190          |
| <b>Total</b>  |            |       | <b>79</b> | <b>100%</b> | <b>347</b>   |
| <b>Nilai Mean (Rata-Rata)</b>                               |            |       |           |             | <b>4,39</b>  |
| <b>Nilai Minimum</b>  |            |       |           |             | <b>3</b>     |
| <b>Nilai Maksimum</b>                                       |            |       |           |             | <b>5</b>     |
| <b>Standar Deviasi</b>                                      |            |       |           |             | <b>0,649</b> |

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 16, 2021

Dari tabel 4.17 di atas menunjukkan terdapat 79 responden yang mana terhadap indikator variabel di atas menjawab pertanyaan dengan ragu-ragu 8,9%, responden yang menjawab setuju 43,0% dan responden yang menjawab sangat setuju 48,1%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 4,39, nilai minimum 3, nilai maksimum 5 dan standar deviasi 0,649.

Tabel 4.18  
**Hasil Jawaban Angket X2.3.2**

| Item Pertanyaan   | Keterangan | Skala | F         | %           | Skala x F    |
|---|------------|-------|-----------|-------------|--------------|
| Karyawan bank selalu bersedia menjawab pertanyaan-pertanyaan Anda | STS        | 1     | 0         | 0%          | 0            |
|   | TS         | 2     | 1         | 1,3%        | 2            |
|   | RR         | 3     | 5         | 6,3%        | 15           |
|   | S          | 4     | 42        | 53,2%       | 168          |
|   | SS         | 5     | 31        | 39,2%       | 155          |
| <b>Total</b>  |            |       | <b>79</b> | <b>100%</b> | <b>340</b>   |
| <b>Nilai Mean (Rata-Rata)</b>                                     |            |       |           |             | <b>4,30</b>  |
| <b>Nilai Minimum</b>  |            |       |           |             | <b>2</b>     |
| <b>Nilai Maksimum</b>   |            |       |           |             | <b>5</b>     |
| <b>Standar Deviasi</b>  |            |       |           |             | <b>0,648</b> |

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 16, 2021

Dari tabel 4.18 di atas menunjukkan terdapat 79 responden yang mana terhadap indikator variabel di atas menjawab pertanyaan dengan tidak setuju 1,3%, responden yang menjawab ragu-ragu 6,3%, responden yang menjawab setuju 53,2% dan responden yang menjawab sangat setuju 39,2%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 4,30, nilai minimum 2, nilai maksimum 5 dan standar deviasi 0,648.

d. Indikator *Assurance* (X2.4)

Tabel 4.19  
**Hasil Jawaban Angket X2.4.1**

| Item Pertanyaan  | Keterangan | Skala | F         | %           | Skala x F    |
|--|------------|-------|-----------|-------------|--------------|
| Karyawan bank memiliki pengetahuan yang baik terkait produk dan layanan yang diberikan | STS        | 1     | 0         | 0%          | 0            |
|  | TS         | 2     | 1         | 1,3%        | 2            |
|  | RR         | 3     | 9         | 11,4%       | 27           |
|  | S          | 4     | 34        | 43,0%       | 136          |
|  | SS         | 5     | 35        | 44,3%       | 175          |
| <b>Total</b>   |            |       | <b>79</b> | <b>100%</b> | <b>340</b>   |
| <b>Nilai Mean (Rata-Rata)</b>  |            |       |           |             | <b>4,30</b>  |
| <b>Nilai Minimum</b>   |            |       |           |             | <b>2</b>     |
| <b>Nilai Maksimum</b>  |            |       |           |             | <b>5</b>     |
| <b>Standar Deviasi</b>   |            |       |           |             | <b>0,722</b> |

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 16, 2021

Dari tabel 4.19 di atas menunjukkan terdapat 79 responden yang mana terhadap indikator variabel di atas menjawab pertanyaan dengan tidak setuju 1,3%, responden yang menjawab ragu-ragu 11,4%, responden yang menjawab setuju 43,0% dan responden yang menjawab sangat setuju 44,3%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 4,30, nilai minimum 2, nilai maksimum 5 dan standar deviasi 0,722.

Tabel 4.20  
**Hasil Jawaban Angket X2.4.2**

| Item Pertanyaan  | Keterangan | Skala | F         | %           | Skala x F    |
|--|------------|-------|-----------|-------------|--------------|
| Karyawan bank selalu memberikan pelayanan yang sopan dan ramah | STS        | 1     | 0         | 0%          | 0            |
|  | TS         | 2     | 0         | 0%          | 0            |
|  | RR         | 3     | 7         | 8,9%        | 21           |
|  | S          | 4     | 43        | 54,4%       | 172          |
|  | SS         | 5     | 29        | 36,7%       | 145          |
| <b>Total</b>   |            |       | <b>79</b> | <b>100%</b> | <b>338</b>   |
| <b>Nilai Mean (Rata-Rata)</b>                                  |            |       |           |             | <b>4,28</b>  |
| <b>Nilai Minimum</b>   |            |       |           |             | <b>3</b>     |
| <b>Nilai Maksimum</b>  |            |       |           |             | <b>5</b>     |
| <b>Standar Deviasi</b>   |            |       |           |             | <b>0,619</b> |

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 16, 2021

Dari tabel 4.20 di atas menunjukkan terdapat 79 responden yang mana terhadap indikator variabel di atas menjawab pertanyaan dengan ragu-ragu 8,9%, responden yang menjawab setuju 54,4% dan responden yang menjawab sangat setuju 36,7%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 4,28, nilai minimum 3, nilai maksimum 5 dan standar deviasi 0,619.

e. Indikator *Emphaty* (X2.5)

Tabel 4.21  
**Hasil Jawaban Angket X2.5.1**

| Item Pertanyaan   | Keterangan | Skala | F         | %           | Skala x F    |
|---|------------|-------|-----------|-------------|--------------|
| Karyawan bank selalu berkomunikasi dengan baik secara personal dalam memenuhi kebutuhan nasabah | STS        | 1     | 0         | 0%          | 0            |
|   | TS         | 2     | 1         | 1,3%        | 2            |
|   | RR         | 3     | 5         | 6,3%        | 15           |
|   | S          | 4     | 53        | 67,1%       | 212          |
|   | SS         | 5     | 20        | 25,3%       | 100          |
| <b>Total</b>  |            |       | <b>79</b> | <b>100%</b> | <b>329</b>   |
| <b>Nilai Mean (Rata-Rata)</b>   |            |       |           |             | <b>4,16</b>  |
| <b>Nilai Minimum</b>  |            |       |           |             | <b>2</b>     |
| <b>Nilai Maksimum</b>   |            |       |           |             | <b>5</b>     |
| <b>Standar Deviasi</b>  |            |       |           |             | <b>0,587</b> |

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 16, 2021

Dari tabel 4.21 di atas menunjukkan terdapat 79 responden yang mana terhadap indikator variabel di atas menjawab pertanyaan dengan tidak setuju 1,3%, responden yang menjawab ragu-ragu 6,3%, responden yang menjawab setuju 67,1% dan responden yang menjawab sangat setuju 25,3%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 4,16, nilai minimum 2, nilai maksimum 5 dan standar deviasi 0,587.

Tabel 4.22  
**Hasil Jawaban Angket X2.5.2**

| Item Pertanyaan  | Keterangan | Skala | F         | %           | Skala x F    |
|--|------------|-------|-----------|-------------|--------------|
| Karyawan bank mampu menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti | STS        | 1     | 0         | 0%          | 0            |
|  | TS         | 2     | 1         | 1,3%        | 2            |
|  | RR         | 3     | 2         | 2,5%        | 6            |
|  | S          | 4     | 47        | 59,5%       | 188          |
|  | SS         | 5     | 29        | 36,7%       | 145          |
| <b>Total</b>   |            |       | <b>79</b> | <b>100%</b> | <b>341</b>   |
| <b>Nilai Mean (Rata-Rata)</b>  |            |       |           |             | <b>4,32</b>  |
| <b>Nilai Minimum</b>   |            |       |           |             | <b>2</b>     |
| <b>Nilai Maksimum</b>  |            |       |           |             | <b>5</b>     |
| <b>Standar Deviasi</b>   |            |       |           |             | <b>0,589</b> |

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 16, 2021

Dari tabel 4.22 di atas menunjukkan terdapat 79 responden yang mana terhadap indikator variabel di atas menjawab pertanyaan dengan tidak setuju 1,3%, responden yang menjawab ragu-ragu 2,5%, responden yang menjawab setuju 59,5% dan responden yang menjawab sangat setuju 36,7%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 4,32, nilai minimum 2, nilai maksimum 5 dan standar deviasi 0,589.

### 3. Variabel Minat Memilih Pembiayaan *Murabahah* (Y)

#### a. Indikator Faktor Individu (Y.1)

Tabel 4.23  
Hasil Jawaban Angket Y.1.1

| Item Pertanyaan   | Keterangan | Skala | F         | %           | Skala x F    |
|---|------------|-------|-----------|-------------|--------------|
| Saya berminat melakukan pembiayaan <i>murabahah</i> di BRISyariah KK Tulungagung Trade Center karena keinginan saya sendiri | STS        | 1     | 0         | 0%          | 0            |
|   | TS         | 2     | 0         | 0%          | 0            |
|   | RR         | 3     | 5         | 6,3%        | 15           |
|   | S          | 4     | 31        | 39,2%       | 124          |
|   | SS         | 5     | 43        | 54,4%       | 215          |
| <b>Total</b>  |            |       | <b>79</b> | <b>100%</b> | <b>354</b>   |
| <b>Nilai Mean (Rata-Rata)</b>   |            |       |           |             | <b>4,48</b>  |
| <b>Nilai Minimum</b>  |            |       |           |             | <b>3</b>     |
| <b>Nilai Maksimum</b>   |            |       |           |             | <b>5</b>     |
| <b>Standar Deviasi</b>  |            |       |           |             | <b>0,617</b> |

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 16, 2021

Dari tabel 4.23 di atas menunjukkan terdapat 79 responden yang mana terhadap indikator variabel di atas menjawab pertanyaan dengan ragu-ragu 6,3%, responden yang menjawab setuju 39,2% dan responden yang menjawab sangat setuju 54,4%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 4,48, nilai minimum 3, nilai maksimum 5 dan standar deviasi 0,617.

Tabel 4.24  
**Hasil Jawaban Angket Y.1.2**

| Item Pertanyaan   | Keterangan | Skala | F         | %           | Skala x F    |
|---|------------|-------|-----------|-------------|--------------|
| Saya berminat melakukan pembiayaan <i>murabahah</i> di BRISyariah KK Tulungagung Trade Center karena sesuai dengan syari'at Islam | STS        | 1     | 0         | 0%          | 0            |
|   | TS         | 2     | 0         | 0%          | 0            |
|   | RR         | 3     | 8         | 10,1%       | 24           |
|   | S          | 4     | 41        | 51,9%       | 164          |
|   | SS         | 5     | 30        | 38,0%       | 150          |
| <b>Total</b>  |            |       | <b>79</b> | <b>100%</b> | <b>338</b>   |
| <b>Nilai Mean (Rata-Rata)</b>   |            |       |           |             | <b>4,28</b>  |
| <b>Nilai Minimum</b>  |            |       |           |             | <b>3</b>     |
| <b>Nilai Maksimum</b>   |            |       |           |             | <b>5</b>     |
| <b>Standar Deviasi</b>  |            |       |           |             | <b>0,639</b> |

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 16, 2021

Dari tabel 4.23 di atas menunjukkan terdapat 79 responden yang mana terhadap indikator variabel di atas menjawab pertanyaan dengan ragu-ragu 10,1%, responden yang menjawab setuju 51,9% dan responden yang menjawab sangat setuju 38,0%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 4,28, nilai minimum 3, nilai maksimum 5 dan standar deviasi 0,639.

b. Indikator Faktor Sosial (Y.2)

Tabel 4.25  
**Hasil Jawaban Angket Y.2.1**

| Item Pertanyaan   | Keterangan | Skala | F         | %           | Skala x F    |
|---|------------|-------|-----------|-------------|--------------|
| Saya berminat melakukan pembiayaan <i>murabahah</i> di BRISyariah KK Tulungagung Trade Center karena mendapat pengaruh dari keluarga, teman, dan lingkungan sekitar | STS        | 1     | 0         | 0%          | 0            |
|   | TS         | 2     | 1         | 1,3%        | 2            |
|   | RR         | 3     | 14        | 17,7%       | 42           |
|   | S          | 4     | 43        | 54,4%       | 172          |
|   | SS         | 5     | 21        | 26,6%       | 105          |
| <b>Total</b>  |            |       | <b>79</b> | <b>100%</b> | <b>321</b>   |
| <b>Nilai Mean (Rata-Rata)</b>   |            |       |           |             | <b>4,06</b>  |
| <b>Nilai Minimum</b>  |            |       |           |             | <b>2</b>     |
| <b>Nilai Maksimum</b>   |            |       |           |             | <b>5</b>     |
| <b>Standar Deviasi</b>  |            |       |           |             | <b>0,704</b> |

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 16, 2021

Dari tabel 4.24 di atas menunjukkan terdapat 79 responden yang mana terhadap indikator variabel di atas menjawab pertanyaan dengan tidak setuju 1,3%, responden yang menjawab ragu-ragu 17,7%, responden yang menjawab setuju 54,4% dan responden yang menjawab sangat setuju 26, 6%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 4,06, nilai minimum 2, nilai maksimum 5 dan standar deviasi 0,704.

Tabel 4.26  
Hasil Jawaban Angket Y.2.2

| Item Pertanyaan   | Keterangan | Skala | F         | %           | Skala x F    |
|---|------------|-------|-----------|-------------|--------------|
| Saya berminat melakukan pembiayaan <i>murabahah</i> di BRISyariah KK Tulungagung Trade Center karena tuntutan pekerjaan | STS        | 1     | 0         | 0%          | 0            |
|   | TS         | 2     | 0         | 0%          | 0            |
|   | RR         | 3     | 10        | 12,7%       | 30           |
|   | S          | 4     | 46        | 58,2%       | 184          |
|   | SS         | 5     | 23        | 29,1%       | 115          |
| <b>Total</b>  |            |       | <b>79</b> | <b>100%</b> | <b>329</b>   |
| <b>Nilai Mean (Rata-Rata)</b>   |            |       |           |             | <b>4,16</b>  |
| <b>Nilai Minimum</b>  |            |       |           |             | <b>3</b>     |
| <b>Nilai Maksimum</b>   |            |       |           |             | <b>5</b>     |
| <b>Standar Deviasi</b>  |            |       |           |             | <b>0,629</b> |

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 16, 2021

Dari tabel 4.23 di atas menunjukkan terdapat 79 responden yang mana terhadap indikator variabel di atas menjawab pertanyaan dengan ragu-ragu 12,7%, responden yang menjawab setuju 58,2% dan responden yang menjawab sangat setuju 29,1%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 4,16, nilai minimum 3, nilai maksimum 5 dan standar deviasi 0,629.

## c. Indikator Faktor Emosional (Y.3)

Tabel 4.27  
**Hasil Jawaban Angket Y.3.1**

| Item Pertanyaan  | Keterangan | Skala | F         | %           | Skala x F    |
|--|------------|-------|-----------|-------------|--------------|
| Saya berminat melakukan pembiayaan <i>murabahah</i> di BRISyariah KK Tulungagung Trade Center karena bebas dari riba, gharar, dan maysir | STS        | 1     | 0         | 0%          | 0            |
|  | TS         | 2     | 0         | 0%          | 0            |
|  | RR         | 3     | 7         | 8,9%        | 21           |
|  | S          | 4     | 40        | 50,6%       | 160          |
|  | SS         | 5     | 32        | 40,5%       | 160          |
| <b>Total</b>   |            |       | <b>79</b> | <b>100%</b> | <b>341</b>   |
| <b>Nilai Mean (Rata-Rata)</b>  |            |       |           |             | <b>4,32</b>  |
| <b>Nilai Minimum</b>   |            |       |           |             | <b>3</b>     |
| <b>Nilai Maksimum</b>  |            |       |           |             | <b>5</b>     |
| <b>Standar Deviasi</b>   |            |       |           |             | <b>0,631</b> |

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 16, 2021

Dari tabel 4.25 di atas menunjukkan terdapat 79 responden yang mana terhadap indikator variabel di atas menjawab pertanyaan dengan ragu-ragu 8,9%, responden yang menjawab setuju 50,6% dan responden yang menjawab sangat setuju 40,5%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 4,32, nilai minimum 3, nilai maksimum 5 dan standar deviasi 0,631.

Tabel 4.28  
**Hasil Jawaban Angket Y.3.2**

| Item Pertanyaan   | Keterangan | Skala | F         | %           | Skala x F    |
|---|------------|-------|-----------|-------------|--------------|
| Saya berminat melakukan pembiayaan <i>murabahah</i> di BRISyariah KK Tulungagung Trade Center karena merasa senang dan puas terhadap pelayanan yang diberikan | STS        | 1     | 0         | 0%          | 0            |
|   | TS         | 2     | 1         | 1,3%        | 2            |
|   | RR         | 3     | 14        | 17,7%       | 42           |
|   | S          | 4     | 31        | 39,2%       | 124          |
|   | SS         | 5     | 33        | 41,8%       | 165          |
| <b>Total</b>  |            |       | <b>79</b> | <b>100%</b> | <b>333</b>   |
| <b>Nilai Mean (Rata-Rata)</b>   |            |       |           |             | <b>4,22</b>  |
| <b>Nilai Minimum</b>  |            |       |           |             | <b>2</b>     |
| <b>Nilai Maksimum</b>   |            |       |           |             | <b>5</b>     |
| <b>Standar Deviasi</b>  |            |       |           |             | <b>0,779</b> |

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 16, 2021



Dari tabel 4.23 di atas menunjukkan terdapat 79 responden yang mana terhadap indikator variabel di atas menjawab pertanyaan dengan tidak setuju 1,3%, responden yang menjawab ragu-ragu 17,7%, responden yang menjawab setuju 39,2% dan responden yang menjawab sangat setuju 41,8%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 4,22, nilai minimum 2, nilai maksimum 5 dan standar deviasi 0,779.

#### D. Analisis Data

Setelah data yang dibutuhkan telah terkumpul, kemudian peneliti melakukan analisis dengan hipotesis yang telah ditentukan pada bab sebelumnya. Data yang digunakan dalam analisis ini adalah data primer yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden atau nasabah pembiayaan BSI KK Tulungagung Trade Center (eks BRI Syariah). Adapun untuk perhitungan analisis ini menggunakan bantuan program SPSS 16.

##### 1. Uji Keabsahan Data

###### a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen/ kuesioner.<sup>103</sup> Dengan kata lain hasil penelitian dapat dikatakan valid jika terdapat kesamaan antara data yang telah terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada

---

<sup>103</sup> Tony dkk, *Model Matriks Untuk Menciptakan Superior Customer Superior Value*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004), hal. 42

objek yang diteliti. Dan sebuah kuesioner dikatakan valid apabila butir-butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dengan kriteria kuesioner dianggap valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan kuesioner dianggap tidak valid apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ .<sup>104</sup> Adapun uji validitasnya yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.29  
Hasil Uji Validitas

| Variabel                                     | No Item | r-hitung<br>(Pearson<br>Correlation) | r-tabel | Keterangan |
|--|---------|--------------------------------------|---------|------------|
| Citra Perusahaan<br>(X1)                     | X1.1    | 0,619                                | 0,219   | Valid      |
|  | X1.2    | 0,472                                | 0,219   | Valid      |
|  | X1.3    | 0,435                                | 0,219   | Valid      |
|  | X1.4    | 0,592                                | 0,219   | Valid      |
|  | X1.5    | 0,441                                | 0,219   | Valid      |
|  | X1.6    | 0,527                                | 0,219   | Valid      |
|  | X1.7    | 0,400                                | 0,219   | Valid      |
|  | X1.8    | 0,539                                | 0,219   | Valid      |
| Kualitas<br>Pelayanan (X2)                   | X2.1    | 0,600                                | 0,219   | Valid      |
|  | X2.2    | 0,662                                | 0,219   | Valid      |
|  | X2.3    | 0,557                                | 0,219   | Valid      |
|  | X2.4    | 0,540                                | 0,219   | Valid      |
|  | X2.5    | 0,588                                | 0,219   | Valid      |
|  | X2.6    | 0,627                                | 0,219   | Valid      |
|  | X2.7    | 0,535                                | 0,219   | Valid      |
|  | X2.8    | 0,637                                | 0,219   | Valid      |
|  | X2.9    | 0,660                                | 0,219   | Valid      |
|  | X2.10   | 0,657                                | 0,219   | Valid      |
| Minat Memilih<br>Pembiayaan<br>Murabahah (Y) | Y.1     | 0,484                                | 0,219   | Valid      |
|  | Y.2     | 0,710                                | 0,219   | Valid      |
|  | Y.3     | 0,636                                | 0,219   | Valid      |
|  | Y.4     | 0,695                                | 0,219   | Valid      |
|  | Y.5     | 0,569                                | 0,219   | Valid      |
|  | Y.6     | 0,646                                | 0,219   | Valid      |

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 16, 2021

<sup>104</sup> Ricki dan Zuli, *Statistika Penelitian plus Tutorial SPSS*, (Yogyakarta: Innosin, 2017), hal. 93

Berdasarkan tabel 4.26 dapat diketahui bahwa masing-masing item memiliki nilai *Pearson Correlation* atau  $r_{hitung}$  memiliki nilai yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,219), maka seluruh item pernyataan dinyatakan valid. Dengan demikian dapat diketahui bahwa item-item pertanyaan/pernyataan pada instrumen penelitian dapat mengukur apa yang ingin diukur dalam penelitian ini.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi atau keajegan dari suatu instrumen penelitian. Instrumen penelitian dapat dikatakan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi, apabila instrumen tersebut digunakan untuk mengukur aspek yang diukur beberapa kali hasilnya tetap sama.<sup>105</sup> Dalam uji reliabilitas peneliti menggunakan teknik *Cronbach Alpha* dan diukur berdasarkan skala *Cronbach's Alpha*. Skala dikelompokkan kedalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai alpha cronbach 0,00 s.d 0,20 berarti kurang reliabel
- 2) Nilai alpha cronbach 0,21 s.d 0,40 berarti agak reliabel
- 3) Nilai alpha cronbach 0,41 s.d 0,60 berarti cukup reliabel
- 4) Nilai alpha cronbach 0,61 s.d 0,80 berarti reliabel
- 5) Nilai alpha cronbach 0,81 s.d 1,00 berarti sangat reliabel<sup>106</sup>

---

<sup>105</sup> Yuliardi Rieki dan Zuli Nuraeni, *Statistika Penelitian: Plus Tutorial SPSS*, (Yogyakarta: Innosain, 2017), hal. 98

<sup>106</sup> Syamsul dan Fahkry, *Model Penelitian Kuantitatif Berbasis SEM-AMOS*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hal. 58

Tabel 4.30  
**Hasil Uji Reliabilitas**

| Variabel                                      | <i>Alpha Cronbach</i> | Keterangan      |
|---|-----------------------|-----------------|
| Citra Perusahaan (X1)                         | 0,579                 | Cukup Reliabel  |
| Kualitas pelayanan (X2)                       | 0,804                 | Sangat Reliabel |
| Minat Memilih Pembiayaan <i>Murabahah</i> (Y) | 0,684                 | Reliabel        |

*Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 16, 2021*

Berdasarkan tabel 4.27 di atas, nilai *Cronbach's alpha* untuk variabel citra perusahaan ( $X_1$ ) adalah 0,579 yang artinya cukup reliabel, untuk variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) adalah 0,804 yang artinya sangat reliabel, dan untuk variabel minat memilih pembiayaan murabahah (Y) adalah 0,684 yang artinya reliabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel adalah konsisten.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji asumsi dasar yang dilakukan oleh peneliti sebagai prasyarat melakukan uji statistika parametric, uji normalitas juga digunakan untuk mengetahui apakah populasi data terdistribusi normal atau tidak normal.<sup>107</sup> Untuk menguji normalitas bisa menggunakan alat uji normalitas yaitu dengan *One-sampel Kolmogorov-smirnov Test* dengan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai dari *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih dari 0,05 dan sebaliknya dikatakan tidak

---

<sup>107</sup> Ricki dan Zuli, *Statistika Penelitian plus Tutorial SPSS*, (Yogyakarta: Innosin, 2017), hal. 113

berdistribusi normal apabila nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* kurang dari 0,05.

Berikut ini adalah hasil pengujian normalitas data dengan menggunakan uji *Kolmogorov-smirnov*:

Tabel 4.31  
**Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov Smirnov***

| N  | <i>Asymp.Sig (2-tailed)</i> |
|----|-----------------------------|
| 79 | 0,131                       |

*Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 16, 2021*

Berdasarkan pada tabel 4.31 di atas diperoleh nilai *Asymp.Sig.(2-tailed)* sebesar 0,131. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini residualnya berdistribusi normal.

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui gejala yang terjadi antar variabel bebas yang ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel bebas. Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan *VIP (Variance Inflation Factor)* kurang dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas. Berikut ini merupakan hasil perhitungannya:

Tabel 4.32  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

| Variabel                | Tolerance | VIF   | Keterangan                      |
|-------------------------|-----------|-------|---------------------------------|
| Citra Perusahaan (X1)   | 0,937     | 1,067 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| Kualitas Pelayanan (X2) | 0,937     | 1,067 | Tidak terjadi multikolinearitas |

*Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 16, 2021*

Berdasarkan tabel 4.32 di atas maka dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* dan *VIF* pada variabel citra perusahaan sebesar 0,937 dan

VIF sebesar 1,067 serta pada variabel kualitas pelayanan nilai *tolerance* sebesar 0,937 dan nilai VIF sebesar 1,067. Hasil dari kedua variabel tersebut menunjukkan bahwa nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil/ kurang dari 10,0.

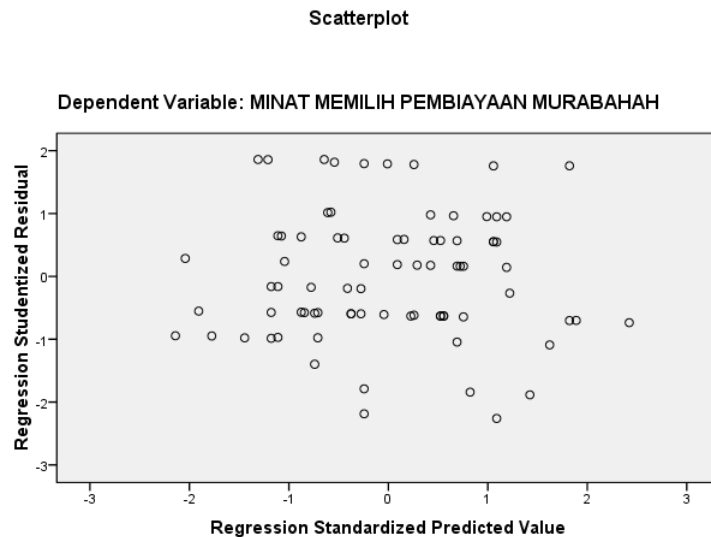
Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian bebas dari multikolinearitas, dan dari analisis tersebut di atas maka dapat pula disimpulkan bahwa variabel citra perusahaan dan kualitas pelayanan tidak mengalami gangguan multikolinearitas dalam model regresi sehingga memenuhi syarat analisis regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dari pola grafik *scatterplot*, dikatakan tidak terdapat heteroskedastisitas jika:

- 1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0
- 2) Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja
- 3) Penyebaran titik-titik tidak berpola.

Tabel 4.33  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



*Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 16, 2021*

Berdasarkan pada tabel 4.33 di atas dapat dilihat bahwa pola *scatterplot* di atas dapat diketahui tidak terjadi heteroskedastisitas, karena titik-titik data menyebar secara acak baik di atas maupun di bawah angka 0 atau sumbu Y dan tidak mengumpul hanya di atas atau dibawah.

### 3. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda berguna untuk menganalisis hubungan linier antara 2 variabel *independent* atau lebih dengan 1 variabel *dependent*. Untuk melakukan analisis regresi linier berganda peneliti menggunakan bantuan software SPSS 16. Berikut analisis regresi linier berganda di BSI KK Tulungagung Trade Center (eks BRISyariah).

Tabel 4.34  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

| Coefficients <sup>a</sup> |                    |                             |            |                           |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|
| Model                     |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |
|                           |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |
| 1                         | (Constant)         | 10.552                      | 3.719      |                           |
|                           | CITRA PERUSAHAAN   | .405                        | .138       | .387                      |
|                           | KUALITAS PELAYANAN | .277                        | .126       | .267                      |

a. Dependent Variable: MINAT MEMILIH PEMBIAYAAN MURABAHAH

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 16, 2021

Berdasarkan tabel 4.82 di atas, persamaan regresi yang diperoleh yakni sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Atau

$$Y = 10,552 + 0,405X_1 + 277X_2$$

- a. Nilai Konstanta 10,552 menyatakan bahwa jika dalam konstanta tetap variabel Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan adalah 0 (tidak ada) maka Minat Masyarakat Memilih Pembiayaan *Murabahah* nilainya positif sebesar 10,552 satuan.
- b. Koefisien regresi  $X_1$  (Citra Perusahaan) sebesar 0,405 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan pada variabel Citra Perusahaan, akan meningkatkan nilai Minat Masyarakat Memilih Pembiayaan *Murabahah* sebesar 0,405 satu satuan. Dengan demikian maka dapat diartikan semakin meningkat citra perusahaan maka akan meningkat pula minat masyarakat memilih pembiayaan *murabahah*.
- c. Koefisien Regresi  $X_2$  (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,277 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan pada variabel Kualitas



Pelayanan, akan meningkatkan nilai Minat Masyarakat Memilih Pembiayaan *Murabahah* sebesar 0,277 satu satuan. Dengan demikian maka dapat diartikan semakin meningkat kualitas pelayanan maka akan meningkat pula minat masyarakat memilih pembiayaan *murabahah*.

- d. Tanda (+) dan (-) dari nilai koefisien regresi bukanlah menyatakan tanda aljabar, melainkan arah hubungan atau lebih tegasnya menyatakan pengaruh variabel *independen* X terhadap variabel *dependen* Y. Tanda (+) menunjukkan pengaruh yang searah, sedangkan tanda (-) menunjukkan pengaruh yang berbanding terbalik antara variabel *independent* X dengan Variabel *dependen* Y.
- e. Dari hasil regresi diatas menunjukkan bahwa variabel Citra Perusahaan memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan dengan variabel Kualitas Pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari tabel regresi diatas melalui nilai koefisien beta Citra Perusahaan ( $X_1$ ) sebesar 0,405 yang lebih besar dari nilai koefien beta Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) 0,277.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji t

Uji t ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen yaitu citra perusahaan dan kualitas pelayanan secara parsial (individu) berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu minat masyarakat memilih pembiayaan *murabahah*,

dengan taraf signifikan 5% atau 0,05. Dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Apabila  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel dan nilai signifikansi  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa suatu variabel independen secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Apabila  $t$  hitung lebih kecil dari  $t$  tabel dan nilai signifikansi  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa suatu variabel independen secara parsial tidak berpengaruh dan signifikan terhadap variabel dependen.

Berikut adalah hasil yang diperoleh dari Uji  $t$  dari BSI KK Tulungagung Trade Center (eks BRISyariah) adalah sebagai berikut.

Tabel 4.35  
Hasil Uji  $t$

| Variabel                | t-statistic | Sig.  |
|-------------------------|-------------|-------|
| Citra Perusahaan (X1)   | 2,890       | 0,004 |
| Kualitas Pelayanan (X2) | 2,270       | 0,033 |

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 16, 2021

Berdasarkan tabel di atas maka untuk mengetahui hipotesis yang diajukan adalah signifikan atau tidak, maka perlu membandingkan antara  $t$ -hitung dengan  $t$ -tabel. Dimana jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis 1 dapat diterima dan sebaliknya jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka hipotesis 1 tidak dapat diterima.

- 1) Hipotesis 1: citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat memilih pembiayaan *murabahah*. Hal ini dapat dilihat melalui tabel di atas bahwa nilai  $t_{hitung}$  2,890

$> t_{\text{tabel}} 1,992$  yang berarti bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat memilih pembiayaan *murabahah* atau dengan kata lain tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$

- 2) Hipotesis 2: kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat memilih pembiayaan *murabahah*. Hal ini dapat dilihat melalui tabel di atas bahwa nilai  $t_{\text{hitung}} 2,270 > t_{\text{tabel}} 1,992$  yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat memilih pembiayaan *murabahah* atau dengan kata lain tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$

b. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen yaitu citra perusahaan dan kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu minat masyarakat memilih pembiayaan *murabahah*. Untuk menguji semua variabel independen secara simultan maka digunakan uji F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Apabila  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  atau nilai signifikan  $< \alpha$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan begitu dapat diartikan variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

- 2) Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau nilai signifikan  $> \alpha$ , maka  $H_0$  di terima dan  $H_1$  ditolak. Dengan begitu dapat diartikan variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.<sup>108</sup>

Pada tingkat signifikan 5% dengan kriteria pengujian yang digunakan sebagai berikut:

- 1) Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau nilai sig  $< 0,05$  maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau nilai sig  $> 0,05$  maka  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima, artinya variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 4.36  
Hasil Uji F

| ANOVA <sup>b</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 358.819        | 2  | 191.439     | 21.069 | .000 <sup>a</sup> |
|                    | Residual   | 686.843        | 76 | 8.406       |        |                   |
|                    | Total      | 1067.722       | 78 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN

b. Dependent Variable: MINAT MEMILIH PEMBIAYAAN MURABAHAH  
Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 16, 2021

<sup>108</sup> Harnovinsah dkk, *Isu Kontemporer Akuntansi Publik Jilid 2*, (Surabaya: Scopindo, 2020), hal. 68

Berdasarkan tabel 4.36 diatas, dapat diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 21,069 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan demikian dapat diketahui bahwa nilai  $\text{sig } 0,000 < \alpha (0,05)$  dan apabila membandingkan F hitung dengan F tabel, maka harus mengetahui F tabel terlebih dahulu dengan menentukan df1 dan df2, dengan nilai signifikansi 0,05, dimana df1 adalah jumlah seluruh variabel dikurangi 1 yaitu  $3-1 = 2$ , sedangkan df2 adalah nilai residual dari model  $(n-k)$ . dimana n adalah jumlah data dan k adalah hasil perhitungan dari df1 yaitu  $79-2 = 77$ , maka diperoleh F tabel sebesar 3,12.

Diketahui bahwa  $F \text{ hitung } 21,069 > F \text{ tabel } 3,12$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel citra perusahaan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel minat masyarakat memilih pembiayaan *murabahah* atau dengan kata lain tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$ .

##### 5. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi merupakan alat ukur untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen, semakin tinggi koefisien determinasi maka semakin tinggi pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel dependen.<sup>109</sup> Apabila besar koefisien determinasi ( $R^2$ ) sama dengan nol, maka variabel independen tidak berkontribusi terhadap variabel, dan apabila besar koefisien determinasi ( $R^2$ ) mendekati angka 1,

---

<sup>109</sup> Sri Wahyuni, *Kinerja Sharia Informity And Profitability Index Dan Faktor Determinan*, (Surabaya: Scopindo, 2020), hal. 79

maka variabel independen berkontribusi terhadap variabel dependen.<sup>110</sup>

Tabel 4.37  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .502 <sup>a</sup> | .262     | .245              | 2.010                      |

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 16, 2021

Berdasarkan uji koefisien determinasi pada tabel 4.37 di atas, diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,262 dan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,245. Angka *R Square* menunjukkan korelasi hubungan antara variabel independen yaitu citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap minat masyarakat memilih pembiayaan *murabahah*. Dan *Adjusted R Square* pada model ini adalah 0,245 hal ini apabila dipresentasikan yaitu 24,5%. Hal ini berarti variabel citra perusahaan dan kualitas pelayanan mempengaruhi variabel minat masyarakat memilih pembiayaan *murabahah* sebesar 24,5% dan sisanya sebesar 75,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

---

<sup>110</sup> Aida Indriani, *Analisa Perbandingan Metode Naïve Bayes Classifier Dan K-Nearest Neighbour Terhadap Klasifikasi Data*, Jurnal Sebatik, Vol. 4 No. 1, Juni 2020, hal. 92