BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian

1. Sejarah Singkat Perkembangan Bank Syariah Mandiri

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank–bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank–bank di Indonesia.

Salah satu Bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa Bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan *(merger)* empat Bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu Bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal

31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger,* Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang Bank Umum untuk melayani transaksi syariah *(dual banking system).* Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuanUU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Dengan melakukan penggabungan (*merger*) dengan beberapa bank dan mengundang *investor* asing. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi Bank Umum Syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI\No.1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/

Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.PT Bank Syariah Mandiri kini memiliki 669 outlet terdiri dari 125 Kantor Cabang, 406 Kantor Cabang Pembantu (KCP), 38 Kantor Kas, 15 Konter Layanan Syariah, dan 85 Payment Point. BSM dilengkapi layanan berbasis e-channel seperti BSM Mobile Banking GPRS dan BSM Net banking serta fasilitas ATM yang terkoneksi dengan bank induk.

Dari sisi kinerja keuangan unaudited per Desember 2011, asset BSM mencapai Rp 48,83 triliun, dengan komposisi Dana Pihak Ketiga Rp 42,62 triliun, dan Pembiayaan Rp 36,6 triliun. Sebagian besar pembiayaan atau 72,74 persen terdistribusikan ke segmen nonkorporasi.[62]

2. Visi

Menjadi Bank Syariah Terpercaya Pilihan Mitra Usaha

3. Misi

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan.

[62] Laporan Tahunan Bank Syari'ah Mandiri Tahun 2006

2. Mengutamakan penghimpunan dana konsumer dan penyaluran pembiayaan pada segmen Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM).
3. Merekrut dan mengembangkan pegawai professional dalam lingkungan kerja yang sehat.
4. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.
5. Menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat.

4. Budaya Kerja Bank Syari'ah Mandiri

Bank Syari'ah Mandiri sebagai bank yang beroperasi atas dasar prinsip Syari'ah Islam menetapkan budaya perusahaan yang mengacu kepada sikap akhlakul karimah, yang terangkum dalam lima Budaya Kerja, yaitu:[63]

1. Siddiq (Integritas) Menjaga martabat dengan integritas. Awali dengan niat dan hati tulus, berfikir jernih, bicara benar, sikap terpuji dan perilaku teladan.
2. Istiqamah (Konsistensi) Konsistensi adalah kunci menuju sukses. Pegang teguh komitmen, sikap optimis, pantang menyerah, kesabaran dan percaya diri.
3. Fathanah (Profesional) Profesional adalah gaya kerja kami. Semangat belajar berkelanjutan, cerdas, inovatif, terampil dan adil.
4. Amanah (Tanggungjawab) Terpercaya karena bertanggung jawab. Menjadi terpercaya, cepat tanggap, obyektif, akurat dan disiplin.

[63] Dokumen Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

5. Tabligh (Kepemimpinan) Kepemimpinan berlandaskan kasih sayang. Selalu transparan, membimbing, visioner, komunikatif dan memberdayakan.

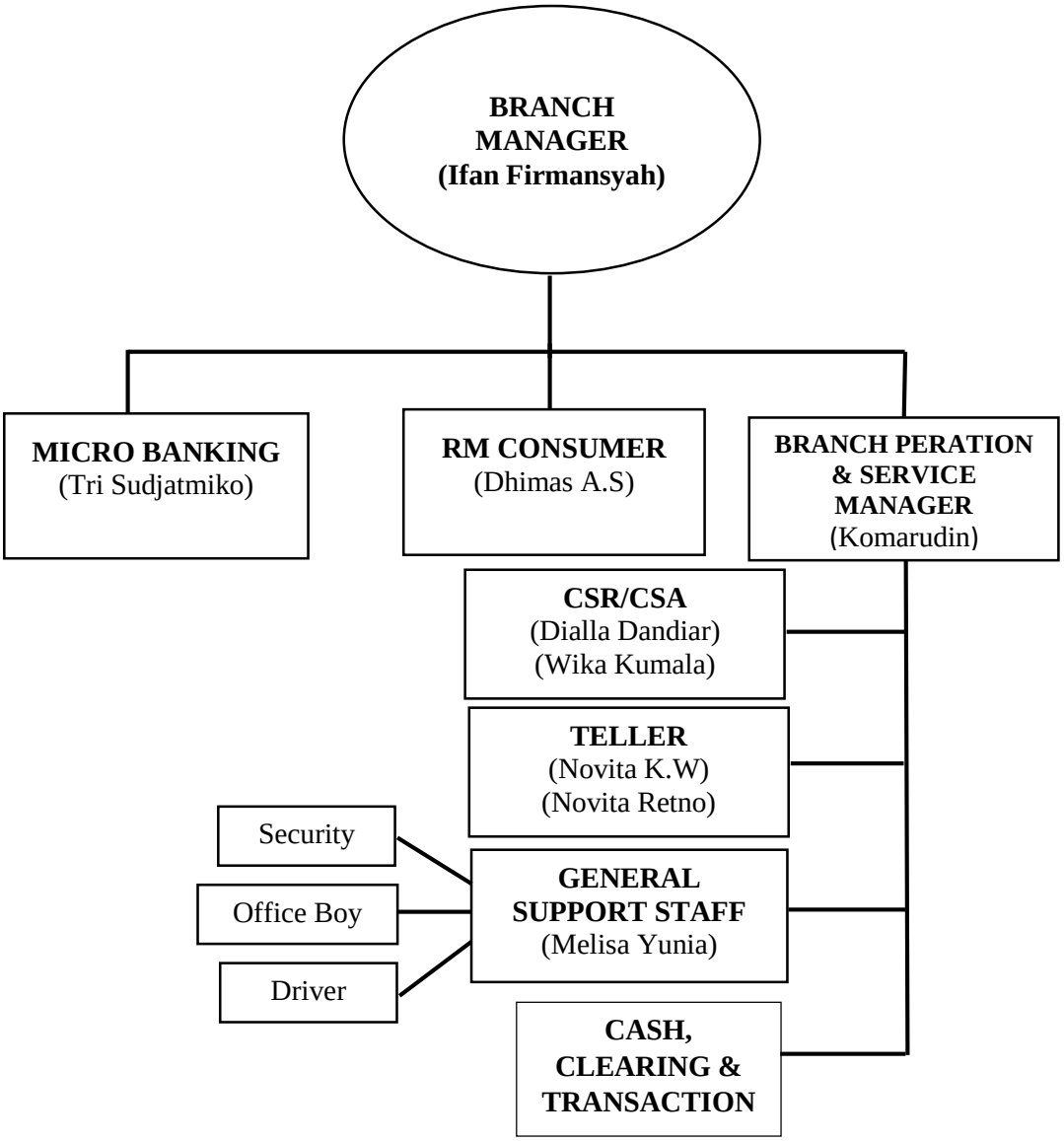
5. Data Kelembagaan

Pengelolaan Bank Syariah Mandiri dikelola secara profesional dengan menerapkan manajemen yang tercatat, terbaca, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam aspek pengelolaan ini dapat terlihat jelas dari struktur organisasi, pembagian tugas dan wewenang.[64]

Nama Lembaga	: Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung
Alamat	: Jl. Panglima Sudirman No.51 Tulungagung
Telepon	: 0355-334455
Fax	: -
e-mail	: -
Data Legal	
No. Akte Pendirian	: No.28
Pengesahan	: Notaris
Tanggal	: 25 Juni 2009
N.P.W.P	: 01.309.883.5-629.001
T.D.P	: 13.32.1.65.00066

[64]Dokumen Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

6. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung[65]



[65]Dokumen Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

7. Produk Dana dan Jasa Pembiayaan di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

a. Produk Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung[66]

1. Tabungan BSM

   Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setornya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter BSM atau melalui ATM.

2. BSM Tabungan Mabrur

   Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

3. BSM Tabungan Investa Cendekia

   Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

4. BSM Tabungan Berencana

   Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

5. BSM Tabungan Simpatik

   Tabungan yang berdasarkan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

6. TabunganKu

   TabunganKu merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

7. BSM Deposito

   Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Mutlaqah*.

8. BSM Giro

---

[66] Brosur Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*.

b. Jasa Operasinal :[67]

1. BSM Card
2. BSM Sentra Bayar
3. BSM SMS Banking
4. BSM Mobile Banking
5. BSM Net Banking
6. BSM Jual Beli Valas
7. BSM Transfer Ulang Tunai

B. Gambaran Umum Responden

Dalam penelitian ini pihak yang menjadi responden adalah nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling* yaitu cara pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata dalam populasi itu. Penggambaran mengenai responden yang meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, pendapatan per bulan, kunjungan ke BSM per bulan dapat dilihat melalui tabel-tabel yang disajikan sebagai berikut:

1. Jenis kelamin responden

   Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 nasabah. Berikut ini merupakan data responden ang telah menjawab kuisioner berdasarkan atas jenis kelamin.

[67]Brosur Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

Tabel 4.1
Jenis kelamin responden

Jenis kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-laki	45	45%
Perempuan	55	55%
Jumlah	100	100%

Sumber: data primer, 2017

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa responden jenis kelamin laki-laki sebanyak 45 dengan presentase sebesar 45% dan responden jenis kelamin perempuan sebanyak 55 dengan presentase sebesar 55%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden jenis kelamin perempuan lebih banyak daripada responden jenis kelamin laki-laki.

2. Umur responden

Umur responden dapat dilihat dari hasil pengelompokan responden sebagai berikut:

Tabel 4.2
Umur responden

No.	Kategori umur	Jumlah	Presentase (%)
1.	15-20 tahun	10	10%
2.	20-40 tahun	37	37%
3.	>40 tahun	53	53%
.			
	Jumlah	100	100%

Sumber: data primer, 2017

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa responden terbanyak menurut umur yaitu lebih dari 40 tahun dengan jumlah 53 atau dalam presentase sebesar 53% sedangkan responden terkecil menurut umur yaitu umur 15-20 tahun dengan jumlah responden 10 atau dalam presentase 10%. Dapat disimpulkan bahwa nasabah yang memakai jasa dan produk

Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung sebagian besar berumur >40tahun.

3. Tingkat pendidikan responden

Tingkat pendidikan dapat menunjukkan status sosial dan pengetahuan seseorang. Untuk tingkat pendidikan responden peneliti memisahkan kategori pendidikan sebagai berikut:

Tabel 4.3

Tingkat pendidikan responden

No.	Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1.	SD	10	10%
2.	SMP	15	15%
3.	SMA/SMK	38	38%
4.	S1	35	35%
5.	S2	2	2%
6.	S3	-	-
	Jumlah	100	100%

Sumber: data primer, 2017

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar dari responden berpendidikan SMA/SMK sebesar 38 orang atau dengan presentase 38%. Dapat disimpulkan bahwa nasabah yang memakai jasa dan produk Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung sebagian besar memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK.

4. Jenis pekerjaan responden

Jenis pekerjaan menentukan kegiatan seseorang sehari-hari sehingga akan mempengaruhi dalam pengambilan keputusan. Jenis pekerjaan responden yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam kategori sebagai berikut:

Tabel 4.4
Jenis pekerjaan responden

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1.	PNS	37	37%
2.	Pegawai Swasta	13	13%
3.	Wiraswasta	48	48%
4.	Lain-lain	12	12%
	Jumlah	100	100%

Sumber: data primer, 2017

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar dari responden memiliki pekerjaan wiraswasta yaitu sejumlah 48 orang atau dalam presentase 48%. Dapat disimpulkan bahwa nasabah yang memakai jasa dan produk Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung sebagian besar memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta/berdagang.

C. Deskripsi hasil tanggapan responden

Untuk menggambarkan tanggapan responden dan menguraikan secara rinci jawaban dari setiap responden maka data dikelompokkan dalam satu kategori skor dengan menggunakan rentang skala perhitungan skor tiap item pertanyaan sebagai berikut:[68]

$$RS = \frac{n\,(m-1)}{m}$$

Keterangan : RS = Rentang skala

n = Jumlah sampel

m = Jumlah jawaban tiap item

[68]Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*,(Bandung:Alfabeta,2001), hal. 89.

Sehingga: RS = $\frac{100(5-1)}{5}$ = 80

Skor terendah = 1X100= 100

Skor tertinggi = 5X100= 500

Untuk membuat rentang skalanya karena 100 merupakan nilai terendah maka 100 ditambah RS sampai dengan hasil tertinggi maka hasilnya:

1. 100-180 = Sangat tidak baik
2. 181 - 260 = Tidak baik
3. 261-340 = Cukup
4. 341- 420 = Baik
5. 421- 500 = Sangat baik

Dari rentang skala diatas maka dilanjutkan pada deskripsi setiap variabel penelitian untuk mengetahui kategori rentang skala di atas.

1. Deskripsi variabel pengetahuan nasabah

Dalam mendiskripsikan variabel bukti fisik maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengukur pengetahuan nasabah.

Adapun hasil jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5

Tanggapan responden tentang variabel pengetahuan nasabah

No.	Pernyataan	Jawaban					Total nilai	Rata-rata skor
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)		
1.	Pada saat melayani nasabah, karyawan BMT bersikap ramah dan menyenangkan.	0 (0)	1 (2)	53 (159)	25 (100)	21 (105)	366	3,66

2.	Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung memiliki beraneka ragam produk sesuai dengan kebutuhan	0 (0)	0 (0)	15 (45)	47 (188)	38 (190)	423	4,23
3.	Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung mempromosikan produk melalui media cetak seperti brosur	0 (0)	2 (4)	14 (42)	42 (168)	42 (210)	424	4,24
4.	Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung merupakan lembaga yang peduli pada nasabah dan masyarakat	0 (0)	0 (0)	21 (63)	36 (144)	43 (215)	422	4,22
5.	Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung memiliki kinerja dan pelayanan yang memuaskan	0 (0)	0 (0)	25 (75)	40 (160)	35 (175)	410	4,1
Jumlah nilai skor							2045	20,45
Rata-rata total skor							409	4,09

Sumber : data primer, 2017

Berdasarkan data diatas mengenai tanggapan responden tentang pengetahuan nasabah dari Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung diperoleh rata-rata total skor sebesar 409. Hal ini termasuk dalam kategori baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dalam kategori baik.

2. Deskripsi variabel kualitas pelayanan

Dalam mendiskripsikan variabel bukti fisik maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan.

Adapun hasil jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6
Tanggapan responden tentang variabel kualitas pelayanan

No.	Pernyataan	Jawaban					Total nilai	Rata-rata skor
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)		
1.	Pada saat melayani nasabah, karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung bersikap ramah dan menyenangkan	0 (0)	0 (0)	30 (90)	39 (156)	31 (155)	401	4,01
2.	Kemanapun karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sangat baik	0 (0)	1 (2)	17 (51)	41 (164)	41 (205)	422	4,22
3.	Daya tanggap yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dalam menghadapi berbagai masalah tersebut secara tepat dan cepat	0 (0)	1 (2)	17 (51)	40 (160)	42 (210)	423	4,23
4.	Jaminan pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung sangat memuaskan	0 (0)	0 (0)	11 (33)	50 (200)	38 (190)	423	4,23
5.	Kepedulian pihak Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dalam melakukan transaksi pembiayaan sangat baik	0 (0)	0 (0)	19 (57)	40 (160)	41 (205)	422	4,22
Jumlah nilai skor							2091	20,91
Rata-rata total skor							418,2	4,182

Sumber : data primer, 2017

Berdasarkan data diatas mengenai tanggapan responden tentang kualitas pelayanan dari Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung diperoleh rata-rata total skor sebesar 418,2. Hal ini termasuk dalam kategori baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung adalah baik.

3. Deskripsi variabel religiusitas

Dalam mendiskripsikan variabel bukti fisik maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengukur religiusitas.

Adapun hasil jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.7
Tanggapan responden tentang variabel religiusitas

No.	Pernyataan	Jawaban					Total nilai	Rata-rata skor
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)		
1.	Saya mempunyai keyakinan bahwa Islam adalah sumber dari segala hukum	0 (0)	4 (8)	49 (147)	40 (160)	7 (30)	345	3,4
2.	Saya mengetahui bahwa menabung di bank konvensional haram hukumnya karena adanya sistem riba	0 (0)	7 (14)	46 (138)	35 (140)	12 (60)	352	3,5
3.	Saya merasa tenang menggunkan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung karena sesuai syariat	0 (0)	4 (8)	38 (114)	41 (164)	17 (85)	371	3,7
4.	Saya menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung untuk menunjukkan komitmen terhadap agama islam	0 (0)	6 (12)	32 (96)	60 (240)	2 (10)	358	3,5
5.	Saya merasa takut jika menggunakan jasa bank konvensional karena tidak sesuai dengan ajaran Islam	3 (3)	7 (14)	54 (162)	25 (100)	11 (55)	334	3,3
Jumlah nilai skor							1760	17,4
Rata-rata total skor							352	3,48

Sumber : data primer, 2017

Berdasarkan data diatas mengenai tanggapan responden tentang religiusitas di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung diperoleh rata-rata total skor sebesar 352. Hal ini termasuk dalam kategori baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa religiusitas yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung adalah baik.

4. Deskripsi variabel keputusan nasabah

Dalam mendiskripsikan variabel bukti fisik maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengukur keputusan nasabah.

Adapun hasil jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.8
Tanggapan responden tentang variabel keputusan nasabah

No.	Pernyataan	Jawaban					Total nilai	Rata-rata skor
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)		
1.	Saya membutuhkan pinjaman di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung untuk mencukupi kebutuhan modal kerja dan kebutuhan kebutuhan konsumtif	0 (0)	6 (12)	39 (117)	47 (188)	8 (40)	357	3,5
2.	Saya berusaha mencari informasi-informasi terkait produk jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung	0 (0)	7 (14)	47 (141)	35 (140)	11 (55)	350	3,5
3.	Saya menganggap Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dengan bertransaksi bisa menjadi jalan bermuamalah sesuai syariat islam sehingga	0 (0)	8 (16)	41 (123)	43 (172)	8 (40)	351	3,5

	hal tersebut menjadi evaluasi alternatif bagi saya							
4.	Saya lebih tertarik untuk memutuskan menggunkan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dari pada bank lainnya	0 (0)	8 (16)	35 (105)	54 (216)	3 (15)	352	3,5
5.	Saya senang telah menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung	5 (5)	21 (42)	50 (150)	18 (72)	6 (30)	299	2,9
Jumlah nilai skor							1709	16,9
Rata-rata total skor							341, 8	3,38

Berdasarkan data diatas mengenai tanggapan responden tentang keputusan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung diperoleh rata-rata total skor sebesar 341,8. Hal ini termasuk dalam kategori baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keputusan nasabah yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung adalah baik.

D. Analisis data

1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisioner. Dasar pengambilan keputusan digunakan adalah dengan melakukan uji signifikansi dengan SPSS lalu membandingkan hasil uji di bagian skor total setiap indikator sebagai r hitung dengan r tabel. Untuk sampel sebanyak 100 orang, nilai r tabel = 0.195. Uji ini dilakukan jika pertanyaan lebih dari 1.

Pengambilan keputusan uji validitas yaitu:

Hasil r hitung > r tabel (0.195) = valid

Hasil r hitung < r tabel (0.195) = tidak valid

Pengujian selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9
Hasil uji validitas

Variabel		r hitung	r tabel	Keterangan
Pengetahuan nasabah (X1)	Indikator X1.1	0,508	0.195	Valid
	Indikator X1.2	0,638	0.195	Valid
	Indikator X1.3	0,504	0.195	Valid
	Indikator X1.4	0,742	0.195	Valid
	Indikator X1.5	0,495	0.195	Valid
Kualitas pelayanan (X2)	Indikator X1.1	0,513	0.195	Valid
	Indikator X1.2	0,595	0.195	Valid
	Indikator X1.3	0,545	0.195	Valid
	Indikator X1.4	0,375	0.195	Valid
	Indikator X1.5	0,500	0.195	Valid
Religiusitas (X3)	Indikator X1.1	0,424	0.195	Valid
	Indikator X1.2	0,440	0.195	Valid
	Indikator X1.3	0,565	0.195	Valid
	Indikator X1.4	0,542	0.195	Valid
	Indikator X1.5	0,665	0.195	Valid
Keputusan Nasabah (Y)	Indikator Y1.1	0,521	0.195	Valid
	Indikator Y1.2	0,432	0.195	Valid
	Indikator Y1.3	0,588	0.195	Valid
	Indikator Y1.4	0,527	0.195	Valid

	Indikator Y1.5	0,664	0.195	Valid

Sumber : data primer, 2017

Dari keterangan data diatas dapat disimpulkan bahwa data tersebut Valid karena nilai r hitung lebih besar daripada r tabel maka data dinyatakan Valid.

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen atau indikator yang digunakan dapat dipercaya atau handal sebagai alat ukur variabel.

Triton menyatakan: jika sekala dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterprestasikan sebagai berikut:[69]

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

[69] Agus Eko Sujianto, 2009, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0.* (Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya), hal.97.

Hasil uji reliabilitas dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil uji reliabilitas

Variabel	*Cronbach's Alpha*	Keterangan
Pengetahuan Nasabah	0,718	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,668	Reliabel
Religiusitas	0,686	Reliabel
Keputusan Nasabah	0,700	Reliabel

Sumber : data primer, 2017

Hasil uji reliabilitas memperlihatkan bahwa indikator yang digunakan oleh pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan, religiusitas dan keputusan nasabah dapat dipercaya atau handal untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Data yang baik adalah memiliki distribusi normal. Pengujian dilakukan dengan cara uji *kolmogrov smirnov* dimana ketika nilai signifikansi dari hasil pengujian SPSS lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan distribusi variabel tersebut normal. Berikut hasil uji normalitas yang didapat dari hasil perhitungan SPSS.

Tabel 4.11
Hasil uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.91254993
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.082
	Negative	-.059
Kolmogorov-Smirnov Z		.819
Asymp. Sig. (2-tailed)		.514

a. Test distribution is Normal.

Pengujian data diatas adapun variabel dependen adalah keputusan nasabah, sedangkan untuk variabel independen adalah pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan religiusitas. Data diatas menunjukkan bahwa data tersebut berdistribusi normal, ini dapat dilihat dari uji *kolmogrov smirnovZ* dengan hasil sebesar 0,819 dan probabilitas atau Asymp.Signifikansi(2-tailed) sebesar 0,514. Artinya bahwa nilai signifikansi atau nilai probabilitas lebih dari 0,05 distribusi data adalah normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji asumsi dasar ini diterapkan untuk analisa regresi yang terdiri dari dua variabel atau lebih dimana akan diukur tingkat asosiasi

(keeratan) hubungan atau pengaruh antar bariabel melalui besaran koefisien korelasi.

Deteksi multikolinieritas yang sering digunakan dalam SPSS yaitu dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance*. Jika angka t*olerance* di bawah 0,1 dan VIF lebih dari 10 maka dikatakan terdapat gejala multikolinieritas.

Tabel 4.12
Hasil uji multikolinieritas

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	12.756	3.186		4.004	.000		
Pengetahuan_Nasabah	.371	.110	.385	3.382	.001	.650	1.539
Kualitas_Pelayanan	.295	.130	.261	2.268	.026	.634	1.577
Religiusitas	.324	.099	.308	3.278	.001	.954	1.048

a. Dependent Variable: Keputusan_Nasabah

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Penelitian ini (lihat tabel uji multikolinieritas) menunjukkan bahwa hasil uji multikolinieritas untuk variabel pengetahuan nasabah nilai *tolerance* 0,650 dan nilai VIF sebesar 1,539 selanjutnya pada kualitas pelayanan nilai *tolerance* 0,634 dan nilai VIF 1,577 sedangkan pada variabel religiusitas untuk nilai *tolerance* sebesar 0,954 dan nilai VIF sebesar 1,048. Artinya bahwa data tersebut tidak terdapat gejala

multikolinieritas karena nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10.

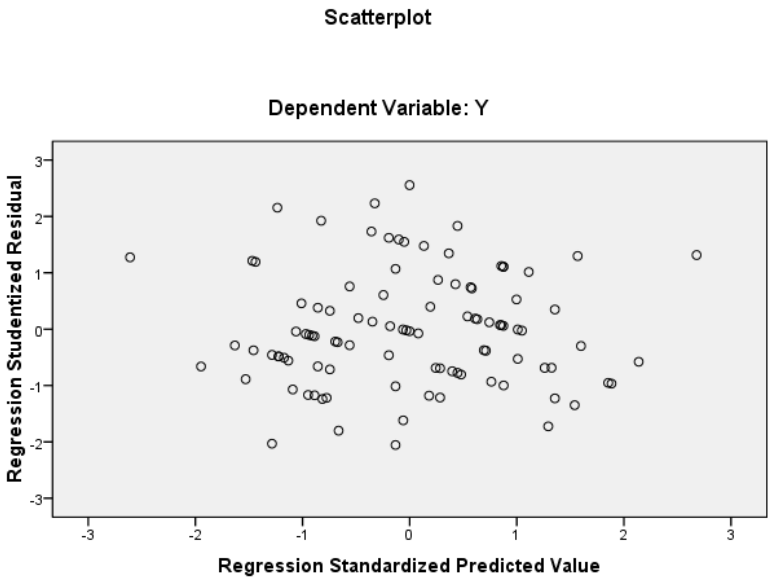
c. Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

i. Melihat Pola Titik-Titik Pada Scatterplots Regresi

Deteksi ada tidaknya masalah heteroskedastisitas adalah dengan media grafik *scatterplot*. Apabila grafik membentuk pola khusus maka model penelitian itu terjadi heteroskedastisitas. Tetapi jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut.

Gambar 4.1
Hasil uji heteroskedastisitas



Grafik *scatterplot* memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik tidak membentuk pola tertentu yang jelas di mana titik-titik menyebar diatas dan dibawah sumbu Y sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas dan hal ini berarti bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

ii. Uji Glejser

Uji Glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualya.jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual > 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Tabel 4.13
Hasil uji glejser

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.567	1.880		.834	.407
	X1	.057	.065	.110	.883	.380
	X2	.057	.077	.093	.741	.461
	X3	.041	.058	.073	.710	.480

a. Dependent Variable: RES2

Berdasarkan output di atas diketahui bahwa nilai signifikansi variabel (X1) sebesar 0,380 > 0,05 artinya tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel pengetahuan nasabah (X1). Variabel (X2) sebesar 0,461 > 0,05 artinya tidak terjadi

heteroskedastisitas pada variabel kualitas pelayanan (X2). Variabel (X3) sebesar 0,461 > 0,05 artinya tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel religiusitas (X3). Sementara itu, variabel (Y) sebesar 0,407 > 0,05 artinya tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel keputusan nasabah (Y). Pada semua variabel tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji regresi linier berganda

Pada penelitian ini teknis analisis data yaang digunakan adalah regresi linier berganda. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap keputusan nasabah. Dengan pengolahan SPSS versi 16.0 maka didapat hasil regresi sebagai berikut.

Tabel 4.14
Hasil uji regresi linier berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.756	3.186		4.004	.000
	X1	.371	.110	.385	3.382	.001
	X2	.295	.130	.261	2.268	.026
	X3	.324	.099	.308	3.278	.001

a. Dependent Variable: Y

Persamaan regresinya sebagai berikut:

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

$Y' = 12,756 + 0,371X_1 + 0,295X_2 + 0,324X_3$

Keterangan:

Y' = Skor keputusan nasabah

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien regresi

X_1 = Skor pengetahuan nasabah

X_2 = Skor kualitas pelayanan

X_3 = Skor religiusitas

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Konstanta sebesar 12,756 yang artinya jika skor pengetahuan nasabah, skor kualitas pelayanan dan skor religiusitas nilainya adalah 0 maka skor keputusan nasabah (Y') sebesar 12,756.
b. Koefisien regresi variabel skor pengetahuan nasabah sebesar 0,371 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan skor pengetahuan nasabah mengalami kenaikan 1 maka skor keputusan nasabah (Y') akan mengalami penurunan sebesar 0,371. Dapat disimpulkan terjadi hubungan antara skor pengetahuan nasabah dan skor keputusan nasabah yang mana semakin naik nilai skor pengetahuan nasabah maka semakin turun skor keputusan nasabah.
c. Koefisien regresi variabel skor kualitas pelayanan sebesar 0,295 yang artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan skor kualitas

pelayanan mengalami kenaikan 1 maka skor keputusan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,295. Dapat disimpulkan terjadi hubungan antara skor kualitas pelayanan dengan skor keputusan nasabah. Semakin tinggi skor kualitas pelayanan maka semakin meningkat keputusan nasabah.

d. Koefisien regresi variabel skor religiusitas sebesar 0,324 yang artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan skor religiusitas mengalami kenaikan 1 maka skor keputusan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,324. Dapat disimpulkan terjadi hubungan antara skor religiusitas dengan skor keputusan nasabah. Semakin tinggi skor religiusitas maka semakin meningkat skor keputusan nasabah.

5. Uji hipotesis

Untuk pengujian hipotesis yang kemudian di uji dengan uji t dan uji F maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut :

a. Hipotesis 1

H_0 : Pengetahuan nasabah tidak berpengaruh secara sigifikan terhadap keputusan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

H_1 : Pengetahuan nasabah berpengaruh secara sigifikan terhadap keputusan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

b. Hipotesis 2

H_0 : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara sigifikan terhadap terhadap keputusan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

H_1 : Kualitas pelayanan berpengaruh secara sigifikan terhadap terhadap keputusan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

c. Hipotesis 3

H_0 : Religiusitas tidak berpengaruh secara sigifikan terhadap terhadap keputusan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

H_1 : Religiusitas berpengaruh secara sigifikan terhadap terhadap keputusan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

d. Hipotesis 4

H_0 : Pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan religiusitas secara bersama–sama tidak berpengaruh secara sigifikan terhadap terhadap keputusan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

H_1 : Pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan religiusitas secara bersama-sama berpengaruh sigifikan terhadap terhadap keputusan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

Dari keempat hipotesis diatas maka peneliti mengujinya dengan uji t dan uji F sebagai berikut:

1) Uji t

Uji t ini digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh yang signifikan baik antara pengetahuan nasabah terhadap keputusan nasabah, kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah maupun antara religiusitas terhadap keputusan nasabah secara parsial.

Berdasarkan hasil pengolahan data program SPSS maka di dapat hasil uji t sebagai berikut:

Tabel 4.15
Hasil uji t

Variabel	Hasil uji t	t tabel	Sig
Pengetahuan Nasabah	3,382	1,985	0,001
Kualitas Pelayanan	2,268	1,985	0,026
Religiusitas	3,278	1,985	0,001

Dasar pengambilan keputusan uji t:

a) H_0 diterima dan H_1 ditolak jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau jika nilai sig > 0,05.

b) H_0 ditolak dan H_1 diterima jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau jika nilai sig < 0,05.

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan hasil uji t pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan religiusitas diperoleh nilai signifikansi lebih kecil (<) dari 0,05 dan $t_{hitung} > t_{tabel}$, sementara nilai t_{tabel} sebesar 1,985 (dari perhitungan tingkat kepercayaan dibagi 2 : jumlah responden dikurangi jumlah variabel bebas

dikurangi 1 = 0,05/2 : n-k-1 = 0,05/2 : 100-3-1 = 0,025 : 96) ini berarti bahwa:

a. Skor Pengetahuan Nasabah = nilai t hitung > t tabel dan nilai sig < 0,05

   = 3,382 > 1,985 dan 0,001< 0,05

   Maka dapat disimpulkan pengetahuan nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.

b. Skor Kualitas Pelayanan = nilai t hitung > t tabel dan nilai sig < 0,05

   = 2,268 > 1,985 dan 0,026 < 0,05

   Maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.

c. Skor Religiusitas = nilai t hitung > t tabel dan nilai sig < 0,05

   = 3,278 > 1,985 dan 0,001 < 0,05

   Maka dapat disimpulkan religiusitas berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah.

   Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan religiusitas berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung secara parsial diterima.

2) Uji F

Uji F ini digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh signifikan antara pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap keputusan nasabah secara simultan.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS maka didapat hasil uji F sebagai berikut:

Tabel 4.16
Hasil uji F

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	86.383	3	28.794	7.633	.000[a]
	Residual	362.127	96	3.772		
	Total	448.510	99			

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Cara melihat F tabel:

df1= k (k adalah jumlah variabel bebas) = 3(berarti kolom ke 3)

df2 = n-k=100-3=97(berarti baris ke 97)

maka F tabel adalah 2,70

dari output anova diatas dikatahui bahwa F hitung > F tabel dan nilai signifikansi < 0,05 dimana F hitung 7,633 > 2,70 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 maka secara simultan pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan religiusitas berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

3) Uji koefisien determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuuan besarnya variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat dari *r square* dan dinyatakan dalam presentase. Hasil koefisien determinasi antara pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap keputusan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dapat dilihat pada hasil uji berikut:

Tabel 4.17
Hasil uji koefisien determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.439[a]	.193	.167	1.942

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa besarnya nilai koefisien korelasi (R) (0,439) dengan nilai koefisien determinasi (*R square)* sebesar 0,193(19,3%). Koefisien determinasi ini menunjukkan bahwa 19,3% keputusan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dapat dipengaruhi oleh pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan religiusitas sedangkan sisanya sebesar 80,7% keputusan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.