BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

Hasil pengujian data diatas dapat diketahui t_{hitung} pengetahuan nasabah (3,382) > t_{tabel} (1,985) dan nilai signifikan pengetahuan nasabah (0,001) < 0,05. Hal ini menunjukan bahwa pengetahuan nasabah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Dengan demikian hipotesis pertama (H₁) diterima. Penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan positif antara pengetahuan nasabah dan keputusan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung artinya semakin tinggi nilai pengetahuan nasabah maka semakin tinggi pula tingkat keputusan nasabah. Sebaliknya apabila nilai pengetahuan nasabah menurun maka semakin menurun pula tingkat keputusan nasabah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Ummi Sholihah⁷⁰ yang mengatakan bahwa variabel pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan, dan margin keuntungan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan *murabahah* pada BMT Karima Karangpandan, dengan menggunakan dasar *p*-

⁷⁰Ummi Sholihah, *Pengaruh Pengetahuan Nasabah*, *Kualitas Pelayanan*, *Dan Margin Keuntungan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus Pada Bmt Karima Karangpandan)*, (Surakarta: Skripsi, 2016) diakses pada tanggal: 27 Oktober 2017 pukul: 19.00 WIB.

value > 0,05 dan t hitung < t tabel. Kemudian berdasarkan hasil koefesien determinasi menunjukkan bahwa pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan, dan margin keuntungan berpengaruh 61,4% terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan *murabahah*, dan sisanya yakni 38,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Pengetauan nasabah memang sangat penting bagi suatu lembaga keuangan karena apabila suatu nasabah mengetahui banyak hal tentang Bank Syariah seperti sistem, prinsip, jasa dan produk Bank tersebut maka nasabah tentu lebih mudah untuk memutuskan dimana menginvestasikan dana yang dimiliki. Hal tersebut juga merupakan salah satu tugas Bank Syariah untuk mensosialisasikan atau mempromosikan terkait Bank Syariah kepada calon nasabah maupun yang sudah menjadi nasabah.

Jadi dapat disimpulkan bahwa penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yakni pengetahuan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

B. Penggaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

Hasil pengujian data diatas dapat diketahui t_{hitung} kualitas pelayanan $(2,268) > t_{tabel}$ (1,985) dan nilai signifikan pengetahuan nasabah (0,026) < 0,05. Hal ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Dengan demikian hipotesis pertama (H_2) diterima. Penelitian ini

menunjukkan bahwa adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan keputusan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung artinya semakin tinggi nilai kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat keputusan nasabah. Sebaliknya apabila nilai kualitas pelayanan menurun maka semakin menurun pula tingkat keputusan nasabah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Mandasari⁷¹ yang mengatakan bahwa faktor yang berpengaruh positif dan signifikansi terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada BRI Syariah Cabang Cirebon adalah kualitas pelayanan yang mempunyai nilai signifikansi 0,002 < 0,05 dan nilai t hitung (3,306) > dari t tabel (2,011) sehingga Ha diterima dan Ho ditolak. Kualitas pelayanan merupakan hal pokok bagi suatu Bank Syariah untuk meningkatkan dan mempertahan nasabah, apabila nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah itu sendiri besar kemungkinan nasabah akan loyal terhadap Bank Syariah tersebut.

Jadi dapat disimpulkan bahwa penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yakni kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

⁷¹Mandasari, *Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Pada Bri Syariah Cabang Cirebon*, (Cirebon: Skripsi, 2015) diakses pada tanggal: 27 Oktober 2017 pukul: 19.00 WIB.

C. Pengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

Hasil pengujian data diatas dapat diketahui t_{hitung} religiusitas $(3,278) > t_{tabel}$ (1,985) dan nilai signifikan religiusitas (0,001) < 0,05. Hal ini menunjukan bahwa religiusitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Dengan demikian hipotesis pertama (H_3) diterima. Penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan positif antara religiusitas dan keputusan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung artinya semakin tinggi nilai religiusitas maka semakin tinggi pula tingkat keputusan nasabah. Sebaliknya apabila nilai religiusitas menurun maka semakin menurun pula tingkat keputusan nasabah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Yoiz Shofwa⁷² yang mengatakan berdasarkan uji F yang sudah dilakukan maka dapat diketahui bahwa variabel kualitas produk dan religiusitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menyimpan dananya di BSM Cabang Purwokerto. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, dengan jumlah sampel 100 nasabah. Diperoleh hasil Y = 5,046 + 0,101X1 + 0,218X2. Berdasarkan uji t yang sudah dilakukan dapat diketahui bahwa secara partial baik variabel kualitas produk maupun variabel religiusitas berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menyimpan dananya di BSM Cabang Purwokerto. Religiusitas adalah tingkat di mana

⁷²Yoiz Shofwa, *Pengaruh Kualitas Produk dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Produk Simpanan Pada BSM Cabang Purwokerto*, (Purwokerto: Jurnal, 2015) diakses pada tanggal: 27 Oktober 2017 pukul: 19.00 WIB.

_

seseorang komit/setia kepada agamanya. Sedangkan menurut Magill yang dikutip oleh Asraf, di mana religiusitas merupakan sikap seseorang terhadap agama secara umum, bukan hanya kepada satu aspek atau bidangnya saja dari agama, tetapi lebih kepada sikap seseorang dalam memperlihatkan atau menunjukkan intesitas seseorang untuk menjadi orang beragama. Secara umum sudah diketahui bahwa agama berpengaruh sangat kuat bagi seseorang. Pengaruh tersebut akan terlihat pada identitas atau karakter diri dan nilai seseorang yang akhirnya akan berpengaruh terhadap cara seseorang berkonsumsi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yakni religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

D. Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

Hasil pengujian data diatas dapat diketahui F_{hitung} sebesar $7,633 > F_{tabel}$ yaitu 2,70 dan dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 < 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima pada hipotesa 4 yang artinya bahwa pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan religiusitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP

⁷³Asraf, *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menyimpan Dana di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pasaman Barat dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderator*, (eJurnal Apresiasi Ekonomi Volume 2, Nomor 1, Januari 2014), hal.63.

Tulungagung. Maka hasil yang didapat menunjukkan bahwa variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan religiusitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.