

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Penyajian Data**

##### **1. Sejarah Bank BNI Syariah**

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip syariah dengan tiga pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan lima kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara Dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 kantor cabang dan 31 kantor cabang pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di kantor cabang BNI Konvensional (office channeling) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasi perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS

bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No. 19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Disamping itu, komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah juga semakin meningkat.

Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 kantor cabang. 161 kantor cabang pembantu. 17 kantor kas, 22 mobil layanan gerak dan 20 payment point. BNI Syariah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

## 2. Visi dan Misi Bank BNI Syariah

Visi BNI Syariah:

“Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”

Misi BNI Syariah:

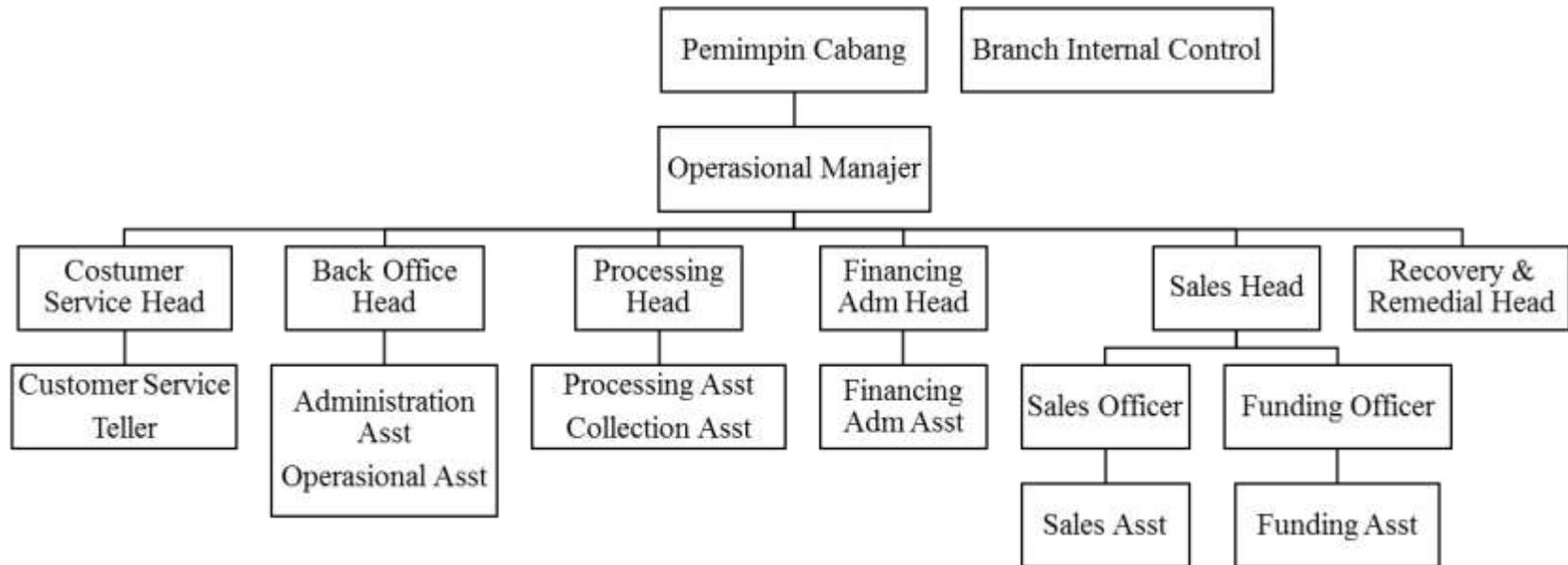
- a. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- b. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- c. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- d. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.

e. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

### 3. Struktur organisasi

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan tegas mengenai pola hubungan struktur organisasi pada BNI Syariah kantor cabang Banjarmasin dapat dilihat pada gambar berikut:

STRUKTUR ORGANISASI BNI SYARIAH KANTOR CABANG BANJARMASIN



Sumber: BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, 2019

#### 4. Produk dan Layanan Bank BNI Syariah

- a. BNI Tabungan iB Hasanah
  - 1) BNI Dollar iB Hasanah
  - 2) BNI SimPel iB Hasanah
  - 3) BNI Baitullah iB Hasanah
  - 4) BNI Prima iB Hasanah
  - 5) BNI Tunas iB Hasanah
  - 6) BNI Bisnis iB Hasanah
  - 7) BNI iB Hasanah
  - 8) BNI Tapanas iB Hasanah
  - 9) BNI Tabunganku iB Hasanah
- b. BNI Giro iB Hasanah
- c. BNI Deposito iB Hasanah
- d. BNI Griya iB Hasanah
- e. BNI Multiguna iB Hasanah
- f. BNI Oto iB Hasanah
- g. BNI Emas iB Hasanah
- h. BNI Fleksi Umroh iB Hasanah
- i. E-Banking
  - 1) ATM
  - 2) SMS Banking
  - 3) Internet Banking
  - 4) Tapcash IB Hasanah

- 5) Mobile Banking
- 6) Phone Banking
- 7) Layanan Gerak

## B. Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para konsumen produk tabungan iB Tunas Hasanah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Adapun dalam penyebaran kuesioner harus sesuai dengan karakteristik yang telah ditentukan, berikut adalah karakteristik yang dimaksud:

1. Jenis kelamin responden

Tabel 4.1: Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

| Jenis kelamin | frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|-----------|----------------|
| Laki-laki     | 82        | 22%            |
| Perempuan     | 291       | 78%            |
| Total         | 373       | 100%           |

Sumber: hasil pengolahan data data penelitian 2019

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat jumlah responden laki-laki memiliki persentase 22% yang terdiri dari 82 orang dan jumlah responden perempuan sebesar 78% yang terdiri dari 291 orang.

## 2. Usia Responden

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia

| <b>Kelompok usia</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Persentase</b> |
|----------------------|------------------|-------------------|
| 21-25 Tahun          | 102              | 22%               |
| > 25 Tahun           | 271              | 78%               |
| Total                | 373              | 100%              |

Sumber: hasil pengolahan data penelitian 2019

Berdasarkan tabel 4.2, karakteristik responden berdasarkan usia dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu usia 21-25 tahun dan diatas 25 tahun. Dari data tersebut memperlihatkan proporsi terbanyak responden berada pada rentang usia diatas 25 tahun sebesar 78% dan proporsi terkecil pada rentang usia 21-25 tahun sebesar 22%.

## 3. Jenis Pekerjaan Responden

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan

| <b>Jenis pekerjaan</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|------------------------|------------------|-----------------------|
| Swasta                 | 161              | 43%                   |
| Ibu rumah tangga       | 136              | 37%                   |
| wiraswasta             | 47               | 13%                   |
| PNS                    | 24               | 6%                    |
| Profesional            | 5                | 1%                    |
| Total                  | 373              | 100%                  |

Sumber: hasil pengolahan data penelitian 2019

Berdasarkan tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden dengan jenis pekerjaan swasta memiliki persentase terbanyak yaitu 43% kemudian diikuti iBu rumah tangga 37%, wiraswasta 13%, PNS 6%, dan profesional 1%.

#### 4. Tingkat pendidikan

Tabel 4.4 Karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan

| <b>Tingkat Pendidikan</b> | <b>frekuensi</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------------|------------------|-----------------------|
| SMA                       | 214              | 57%                   |
| S1/S2/S3                  | 112              | 30%                   |
| D1/D2/D3                  | 43               | 12%                   |
| SMP                       | 4                | 1%                    |
| Total                     | 373              | 100%                  |

Sumber: hasil pengolahan data penelitian 2019

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi responden kebanyakan dari kalangan pendidikan SMA yaitu 57%. Pendidikan seseorang juga penting untuk mendukung keinginan seseorang untuk menyimpan uangnya di bank, apalagi pada tingkat pendidikan SMA dimana pada tingkat tersebut seseorang akan lebih mempunyai edukasi yang luas diBandingkan tingkat pendidikan yang lebih rendah, begitupun juga dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi seperti S1/S2/S3 yang kebanyakan dari mereka mempunyai standar yang lebih tinggi dalam hal investasi.

### C. Analisis Deskriptif Variabel

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Kemudian hasil jawaban kuesioner dirangkum dan di analisis dengan software SPSS 22 *for Windows*. Berikut adalah gambaran mengenai pengaruh bauran produk terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan tunas ib hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

1. Penjelasan responden terhadap variabel kualitas ( $X_1$ )

- a. Indikator produk tunas ib hasanah merupakan produk tabungan yang tepat untuk kebutuhan siswa di masa mendatang

Tabel 4.5 Jawaban responden terhadap produk tabungan sesuai dengan kebutuhan siswa

| No | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat setuju       | 234       | 63%        |
| 2  | Setuju              | 139       | 37%        |
| 3  | Ragu-ragu           | 0         | 0%         |
| 4  | Tidak setuju        | 0         | 0%         |
| 5  | Sangat tidak setuju | 0         | 0%         |
|    | Total               | 373       | 100%       |

Sumber: hasil pengolahan data penelitian 2019

- b. Indikator kartu ATM (*Tunas Card*) dan buku tabungan atas nama anak

Tabel 4.6 Jawaban responden terhadap ketersediaan kartu ATM dan buku tabungan atas nama anak

| No | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat setuju       | 174       | 46%        |
| 2  | Setuju              | 193       | 52%        |
| 3  | Ragu-ragu           | 6         | 2%         |
| 4  | Tidak setuju        | 0         | 0%         |
| 5  | Sangat tidak setuju | 0         | 0%         |
|    | Total               | 373       | 100%       |

Sumber: hasil pengolahan data penelitian 2019

- c. Indikator terdapat layanan SMS notifikasi ke orang tua

Tabel 4.7 Jawaban responden terhadap layanan SMS notifikasi ke orang tua

| No | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat setuju       | 149       | 40%        |
| 2  | Setuju              | 224       | 60%        |
| 3  | Ragu-ragu           | 0         | 0%         |
| 4  | Tidak setuju        | 0         | 0%         |
| 5  | Sangat tidak setuju | 0         | 0%         |
|    | Total               | 373       | 100%       |

Sumber: hasil pengolahan data penelitian 2019

- d. Indikator setoran dapat dilakukan melalui *Cash Deposit Machine* (CDM)

Tabel 4.8 Jawaban responden terhadap setoran melalui *Cash Deposit Machine* (CDM)

| No | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat setuju       | 121       | 32%        |
| 2  | Setuju              | 229       | 64%        |
| 3  | Ragu-ragu           | 12        | 4%         |
| 4  | Tidak setuju        | 0         | 0%         |
| 5  | Sangat tidak setuju | 0         | 0%         |
|    | Total               | 373       | 100%       |

Sumber: hasil pengolahan data penelitian 2019

- e. Indikator Tunas Card dapat digunakan sebagai kartu debit di mesin EDC BNI.

Tabel 4.9 Jawaban responden terhadap Tunas Card sebagai kartu debit

| No | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat setuju       | 164       | 44%        |
| 2  | Setuju              | 177       | 47%        |
| 3  | Ragu-ragu           | 32        | 9%         |
| 4  | Tidak setuju        | 0         | 0%         |
| 5  | Sangat tidak setuju | 0         | 0%         |
|    | Total               | 373       | 100%       |

Sumber: hasil pengolahan data penelitian 2019

Berikut adalah rekapitulasi persentase jawaban variabel kualitas ( $X_1$ )

Tabel 4.10 Persentase jawaban responden terhadap variabel kualitas

| No | Pernyataan  | Alternatif Jawaban |     |     |     |    |    |    |   |     |   | Total |
|----|---|--------------------|-----|-----|-----|----|----|----|---|-----|---|-------|
|    |   | SS                 |     | S   |     | RG |    | TS |   | STS |   |       |
|    |   | F                  | %   | F   | %   | F  | %  | F  | % | F   | % |       |
| 1  | Produk Tunas iB Hasanah merupakan produk tabungan yang tepat untuk menabung anak dan untuk kebutuhan anak di masa mendatang | 234                | 63% | 139 | 37% | 0  | 0  | 0  | 0 | 0   | 0 | 100%  |
| 2  | Kartu ATM ( <i>Tunas Card</i> ) dan buku tabungan atas nama anak  | 174                | 46% | 193 | 52% | 6  | 2% | 0  | 0 | 0   | 0 | 100%  |
| 3  | Terdapat layanan SMS notifikasi ke orang tua agar dapat memantau aktivitas keuangan anak                                    | 149                | 40% | 224 | 60% | 0  | 0  | 0  | 0 | 0   | 0 | 100%  |
| 4  | Setoran dapat dilakukan melalui <i>cash deposit machine</i> (CDM)   | 121                | 32% | 240 | 64% | 12 | 4% | 0  | 0 | 0   | 0 | 100%  |
| 5  | Tunas card dapat digunakan sebagai kartu debit di mesin EDC BNI   | 164                | 44% | 177 | 47% | 32 | 9% | 0  | 0 | 0   | 0 | 100%  |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian 2019

## 2. Penjelasan responden terhadap variabel fitur ( $X_2$ )

- a. Indikator tabungan menggunakan akad wadi'ah dan mudharabah

Tabel 4.11 Jawaban responden terhadap penggunaan akad tabungan

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|----|--------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat setuju      | 285       | 76%        |
| 2  | Setuju             | 88        | 24%        |
| 3  | Ragu-ragu          | 0         | 0%         |

|   |                     |     |      |
|---|---------------------|-----|------|
| 4 | Tidak setuju        | 0   | 0%   |
| 5 | Sangat tidak setuju | 0   | 0%   |
|   | Total               | 373 | 100% |

Sumber: hasil pengolahan data penelitian 2019

b. Indikator setoran awal yang ringan

Tabel 4.12 Jawaban responden terhadap setoran awal yang ringan

| No | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat setuju       | 137       | 37%        |
| 2  | Setuju              | 232       | 62%        |
| 3  | Ragu-ragu           | 4         | 1%         |
| 4  | Tidak setuju        | 0         | 0%         |
| 5  | Sangat tidak setuju | 0         | 0%         |
|    | Total               | 373       | 100%       |

Sumber: hasil pengolahan data penelitian 2019

c. Indikator tidak dikenakan biaya administrasi bulanan

Tabel 4.13 jawaban responden terhadap tidak dikenakan biaya administrasi

| No | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat setuju       | 199       | 53%        |
| 2  | Setuju              | 157       | 42%        |
| 3  | Ragu-ragu           | 17        | 5%         |
| 4  | Tidak setuju        | 0         | 0%         |
| 5  | Sangat tidak setuju | 0         | 0%         |
|    | Total               | 373       | 100%       |

Sumber: hasil pengolahan data penelitian 2019

d. Indikator diberikan kartu ATM gratis pada saat pembukaan rekening

Tabel 4.14 Jawaban responden terhadap kartu ATM gratis pada saat pembukaan rekening

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|----|--------------------|-----------|------------|
|----|--------------------|-----------|------------|

|   |                     |     |      |
|---|---------------------|-----|------|
| 1 | Sangat setuju       | 118 | 32%  |
| 2 | Setuju              | 255 | 68%  |
| 3 | Ragu-ragu           | 0   | 0%   |
| 4 | Tidak setuju        | 0   | 0%   |
| 5 | Sangat tidak setuju | 0   | 0%   |
|   | Total               | 373 | 100% |

Sumber: hasil pengolahan data penelitian 2019

e. Indikator saldo tabungan dapat ditarik kapan saja

Tabel 4.15 jawaban responden terhadap saldo tabungan dapat ditarik kapan saja

| No | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat setuju       | 292       | 78%        |
| 2  | Setuju              | 77        | 21%        |
| 3  | Ragu-ragu           | 4         | 1%         |
| 4  | Tidak setuju        | 0         | 0%         |
| 5  | Sangat tidak setuju | 0         | 0%         |
|    | Total               | 373       | 100%       |

Sumber: hasil pengolahan data penelitian 2019

Berikut adalah rekapitulasi persentase jawaban variabel fitur ( $X_2$ )

Tabel 4.16 Persentase jawaban responden terhadap variabel fitur

| No | Pernyataan   | Alternatif Jawaban |     |     |     |    |    |    |   |     |   | Total |
|----|--|--------------------|-----|-----|-----|----|----|----|---|-----|---|-------|
|    |  | SS                 |     | S   |     | RG |    | TS |   | STS |   |       |
|    |  | F                  | %   | F   | %   | F  | %  | F  | % | F   | % |       |
| 1  | Tabungan menggunakan akad wadi'ah (titipan) dan mudharabah (bagi hasil) sehingga terhindar dari riBa | 285                | 76% | 88  | 24% | 0  | 0  | 0  | 0 | 0   | 0 | 100%  |
| 2  | Setoran awal ringan dan tidak memberatkan nasabah  | 137                | 37% | 232 | 62% | 4  | 1% | 0  | 0 | 0   | 0 | 100%  |
| 3  | Tidak dikenakan biaya administrasi bulanan dan tarik tunai diseluruh ATM BNI                         | 199                | 53% | 157 | 42% | 17 | 5% | 0  | 0 | 0   | 0 | 100%  |

|   |  |     |     |     |     |   |    |   |   |   |   |      |
|---|--|-----|-----|-----|-----|---|----|---|---|---|---|------|
| 4 | Mendapatkan kartu ATM gratis pada saat pembukaan rekening tabungan yang memudahkan transaksi | 118 | 32% | 255 | 68% | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 100% |
| 5 | Saldo tabungan dapat ditarik kapan saja  | 292 | 78% | 77  | 21% | 4 | 1% | 0 | 0 | 0 | 0 | 100% |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian 2019

### 3. Penjelasan responden terhadap variabel desain ( $X_3$ )

#### a. Indikator gambar buku tabungan dan kartu ATM yang menarik

Tabel 4.17 Jawaban responden terhadap gambar buku tabungan dan kartu ATM yang menarik

| No | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat setuju       | 165       | 44%        |
| 2  | Setuju              | 200       | 54%        |
| 3  | Ragu-ragu           | 8         | 2%         |
| 4  | Tidak setuju        | 0         | 0%         |
| 5  | Sangat tidak setuju | 0         | 0%         |
|    | Total               | 373       | 100%       |

Sumber: hasil pengolahan data penelitian 2019

#### b. Indikator gambar buku tabungan memiliki alternatif tersendiri

Tabel 4.18 Jawaban responden terhadap gambar buku tabungan memiliki alternatif tersendiri

| No | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat setuju       | 201       | 54%        |
| 2  | Setuju              | 170       | 45%        |
| 3  | Ragu-ragu           | 2         | 1%         |
| 4  | Tidak setuju        | 0         | 0%         |
| 5  | Sangat tidak setuju | 0         | 0%         |
|    | Total               | 373       | 100%       |

Sumber: hasil pengolahan data penelitian 2019

#### c. Indikator bentuk buku tabungan yang kecil hingga mudah kemana-mana

Tabel 4.19 Jawaban responden terhadap bentuk buku tabungan yang kecil dan mudah dibawa kemana-mana

| No | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat setuju       | 135       | 36%        |
| 2  | Setuju              | 225       | 60%        |
| 3  | Ragu-ragu           | 13        | 3%         |
| 4  | Tidak setuju        | 0         | 0%         |
| 5  | Sangat tidak setuju | 0         | 0%         |
|    | Total               | 373       | 100%       |

Sumber: hasil pengolahan data penelitian 2019

Berikut ini adalah rekapitulasi persentase jawaban variabel desain ( $X_3$ )

Tabel 4.20 Persentase jawaban responden terhadap variabel desain

| No | Pernyataan  | Alternatif Jawaban |     |     |     |    |    |    |   |     |   | Total |
|----|---|--------------------|-----|-----|-----|----|----|----|---|-----|---|-------|
|    |   | SS                 |     | S   |     | RG |    | TS |   | STS |   |       |
|    |   | F                  | %   | F   | %   | F  | %  | F  | % | F   | % |       |
| 1  | Gambar buku tabungan dan kartu ATM yang menarik                       | 165                | 44% | 200 | 54% | 8  | 2% | 0  | 0 | 0   | 0 | 100%  |
| 2  | Gambar buku tabungan memiliki alternatif desain tersendiri            | 201                | 54% | 170 | 45% | 2  | 1% | 0  | 0 | 0   | 0 | 100%  |
| 3  | Bentuk buku rekening tabungan yang kecil dan mudah diBawa kemana-mana | 135                | 36% | 225 | 60% | 13 | 3% | 0  | 0 | 0   | 0 | 100%  |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian 2019

#### 4. Penjelasan responden terhadap variabel layanan ( $X_4$ )

##### a. Indikator kemudahan dalam prosedur pembukaan rekening

Tabel 4.21 Jawaban responden terhadap kemudahan prosedur pembukaan rekening

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|----|--------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat setuju      | 86        | 24%        |
| 2  | Setuju             | 278       | 74%        |
| 3  | Ragu-ragu          | 9         | 2%         |
| 4  | Tidak setuju       | 0         | 0%         |

|   |                     |     |      |
|---|---------------------|-----|------|
| 5 | Sangat tidak setuju | 0   | 0%   |
|   | Total               | 373 | 100% |

Sumber: hasil pengolahan data penelitian 2019

b. Indikator tersedianya outlet BNI Syariah di sekolah

Tabel 4.22 Jawaban responden terhadap ketersediaan outlet di sekolah

| No | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat setuju       | 107       | 29%        |
| 2  | Setuju              | 178       | 48%        |
| 3  | Ragu-ragu           | 3         | 1%         |
| 4  | Tidak setuju        | 85        | 22%        |
| 5  | Sangat tidak setuju | 0         | 0%         |
|    | Total               | 373       | 100%       |

Sumber: hasil pengolahan data penelitian 2019

c. Indikator penyetoran tabungan yang mudah

Tabel 4.23 Jawaban responden terhadap penyetoran tabungan yang mudah

| No | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat setuju       | 115       | 31%        |
| 2  | Setuju              | 242       | 64%        |
| 3  | Ragu-ragu           | 14        | 4%         |
| 4  | Tidak setuju        | 2         | 1%         |
| 5  | Sangat tidak setuju | 0         | 0%         |
|    | Total               | 373       | 100%       |

Sumber: hasil pengolahan data penelitian 2019

d. Indikator pelayanan karyawan kepada nasabah

Tabel 4.24 Jawaban responden terhadap pelayanan karyawan kepada nasabah

| No | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat setuju       | 132       | 35%        |
| 2  | Setuju              | 239       | 64%        |
| 3  | Ragu-ragu           | 2         | 1%         |
| 4  | Tidak setuju        | 0         | 0%         |
| 5  | Sangat tidak setuju | 0         | 0%         |
|    | Total               | 373       | 100%       |

Sumber: hasil pengolahan data penelitian 2019

Berikut adalah rekapitulasi persentase jawaban variabel layanan ( $X_4$ )

Tabel 4.25 Persentase jawaban responden terhadap variabel layanan

| No | Pernyataan   | Alternatif Jawaban |     |     |     |    |    |    |     |     |   | Total |
|----|--|--------------------|-----|-----|-----|----|----|----|-----|-----|---|-------|
|    |  | SS                 |     | S   |     | RG |    | TS |     | STS |   |       |
|    |  | F                  | %   | F   | %   | F  | %  | F  | %   | F   | % |       |
| 1  | Prosedur pembukaan rekening tabungan produk Tunas iB Hasanah yang mudah dan tidak mempersulit                      | 86                 | 24% | 278 | 74% | 9  | 2% | 0  | 0   | 0   | 0 | 100%  |
| 2  | Tersedia outlet BNI Syariah di sekolah sehingga memudahkan untuk menabung  | 107                | 29% | 178 | 48% | 3  | 1% | 85 | 22% | 0   | 0 | 100%  |
| 3  | Penyetoran tabungan yang mudah dan cepat sehingga menghemat waktu  | 115                | 31% | 242 | 64% | 14 | 4% | 2  | 1%  | 0   | 0 | 100%  |
| 4  | Dalam melayani nasabah karyawan PT BNI Syariah sangat ramah, menunjukkan perhatian dan peduli pada keluhan nasabah | 132                | 35% | 239 | 64% | 2  | 1% | 0  | 0   | 0   | 0 | 100%  |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian 2019

## 5. Penjelasan responden terhadap variabel keputusan nasabah (Y)

### a. Indikator adanya kebutuhan dan keinginan

Tabel 4.26 Jawaban responden terhadap adanya kebutuhan dan keinginan

| No | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat setuju       | 277       | 74%        |
| 2  | Setuju              | 96        | 26%        |
| 3  | Ragu-ragu           | 0         | 0%         |
| 4  | Tidak setuju        | 0         | 0%         |
| 5  | Sangat tidak setuju | 0         | 0%         |
|    | Total               | 373       | 100%       |



|   |  |     |     |     |     |   |    |   |    |   |   |      |
|---|--|-----|-----|-----|-----|---|----|---|----|---|---|------|
| 2 | Saya memilih menabung pada Tunas iB Hasanah karena informasi yang diberikan pihak BNI Syariah KC Banjarmasin | 137 | 36% | 227 | 61% | 6 | 2% | 3 | 1% | 0 | 0 | 100% |
| 3 | Saya memilih menabung pada Tunas iB Hasanah BNI Syariah tidak ada paksaan dari pihak lain                    | 219 | 59% | 148 | 39% | 6 | 2% | 0 | 0  | 0 | 0 | 100% |

#### D. Hasil Uji Instrumen

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian ini menggunakan taraf signifikansi 5%. Adapun kriteria pengujian uji validitas, adalah:

- a. Apabila  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ , maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid.
- b. Apabila  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ , maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

Tabel 4.30 Hasil uji validasi

| Variabel                   | Item | r-hitung | r-tabel | Keterangan |
|----------------------------|------|----------|---------|------------|
| Kualitas (X <sub>1</sub> ) | 1    | 0,508    | 0,1015  | Valid      |
|                            | 2    | 0,582    | 0,1015  | Valid      |
|                            | 3    | 0,545    | 0,1015  | Valid      |

|                           |   |       |        |       |
|---------------------------|---|-------|--------|-------|
|                           | 4 | 0,626 | 0,1015 | Valid |
|                           | 5 | 0,626 | 0,1015 | Valid |
| Fitur (X <sub>2</sub> )   | 1 | 0,521 | 0,1015 | Valid |
|                           | 2 | 0,612 | 0,1015 | Valid |
|                           | 3 | 0,616 | 0,1015 | Valid |
|                           | 4 | 0,523 | 0,1015 | Valid |
|                           | 5 | 0,472 | 0,1015 | Valid |
| Desain (X <sub>3</sub> )  | 1 | 0,803 | 0,1015 | Valid |
|                           | 2 | 0,797 | 0,1015 | Valid |
|                           | 3 | 0,820 | 0,1015 | Valid |
| Layanan (X <sub>4</sub> ) | 1 | 0,516 | 0,1015 | Valid |
|                           | 2 | 0,725 | 0,1015 | Valid |
|                           | 3 | 0,583 | 0,1015 | Valid |
|                           | 4 | 0,308 | 0,1015 | Valid |
| Keputusan Nasabah (Y)     | 1 | 0,701 | 0,1015 | Valid |
|                           | 2 | 0,829 | 0,1015 | Valid |
|                           | 3 | 0,798 | 0,1015 | Valid |

Sumber: hasil pengolahan data penelitian 2019

Tabel 4.30 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan mempunyai r-hitung > r-tabel yaitu pada taraf signifikan 5% ( $\alpha = 0,05$ ) dan  $n = 373$  ( $N = 373 - 2$ ) sehingga angka yang menjadi acuan adalah 371. Oleh karena itu, diperoleh r tabel = 0,1015 maka dapat diketahui r hasil tiap-tiap item > 0,1015 sehingga dapat dikatakan bahwa keseluruhan item variabel penelitian dikatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Adapun kriteria pengujian reliabilitas adalah:

- a. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > r tabel maka kuesioner dinyatakan reliabel.

- b. Jika nilai *Cronbach's Alpha* < r tabel maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel (Joko Widiyanto, 2010: 43).

Tabel 4.31 Hasil uji reliabilitas

| Variabel                   | Cronbach's Alpha | N of items |
|----------------------------|------------------|------------|
| Kualitas (X <sub>1</sub> ) | 0,503            | 5          |
| Fitur (X <sub>2</sub> )    | 0,424            | 5          |
| Desain (X <sub>3</sub> )   | 0,728            | 3          |
| Layanan (X <sub>4</sub> )  | 0,317            | 4          |
| Keputusan Nasabah (Y)      | 0,662            | 3          |

Sumber: hasil pengolahan data penelitian 2019

Tabel 4.31 menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel karena telah melewati batas koefisien reliabilitas yaitu 0,1015 sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

## E. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas antar variabel, salah satu caranya adalah dengan melihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Adapun kriteria pengujian multikolinearitas adalah:

- a. Melihat nilai tolerance: jika nilai *Tolerance* lebih besar dari > 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas
- b. Melihat nilai VIF: jika nilai VIF lebih kecil dari < 10,00 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas

Tabel 4.32 Hasil uji multikolinearitas

| Model    | Collinearity Statistics |       |
|----------|-------------------------|-------|
|          | Tolerance               | VIF   |
| Kualitas | .983                    | 1.017 |
| Fitur    | .953                    | 1.049 |
| Desain   | .991                    | 1.009 |
| layanan  | .963                    | 1.038 |

Sumber: hasil pengolahan data penelitian 2019

Tabel 4.32 menunjukkan bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari semua variabel bebas adalah  $< 10$ . Dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas.

## 2. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  sebelumnya. Dalam penelitian ini cara yang digunakan untuk menguji ada atau tidaknya korelasi antar variabel adalah dengan uji run test. Adapun kriteria pengujiannya adalah:

- Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed)  $<$  dari 0,05 maka terdapat gejala autokorelasi.
- Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed)  $>$  dari 0,05 maka tidak terdapat gejala autokorelasi.

Tabel 4.33 Hasil uji autokorelasi

### Runs Test

|                         | Unstandardized<br>Residual |
|-------------------------|----------------------------|
| Test Value <sup>a</sup> | .23976                     |
| Cases < Test Value      | 184                        |
| Cases >= Test Value     | 189                        |
| Total Cases             | 373                        |
| Number of Runs          | 177                        |
| Z                       | -1.086                     |
| Asymp. Sig. (2-tailed)  | .278                       |

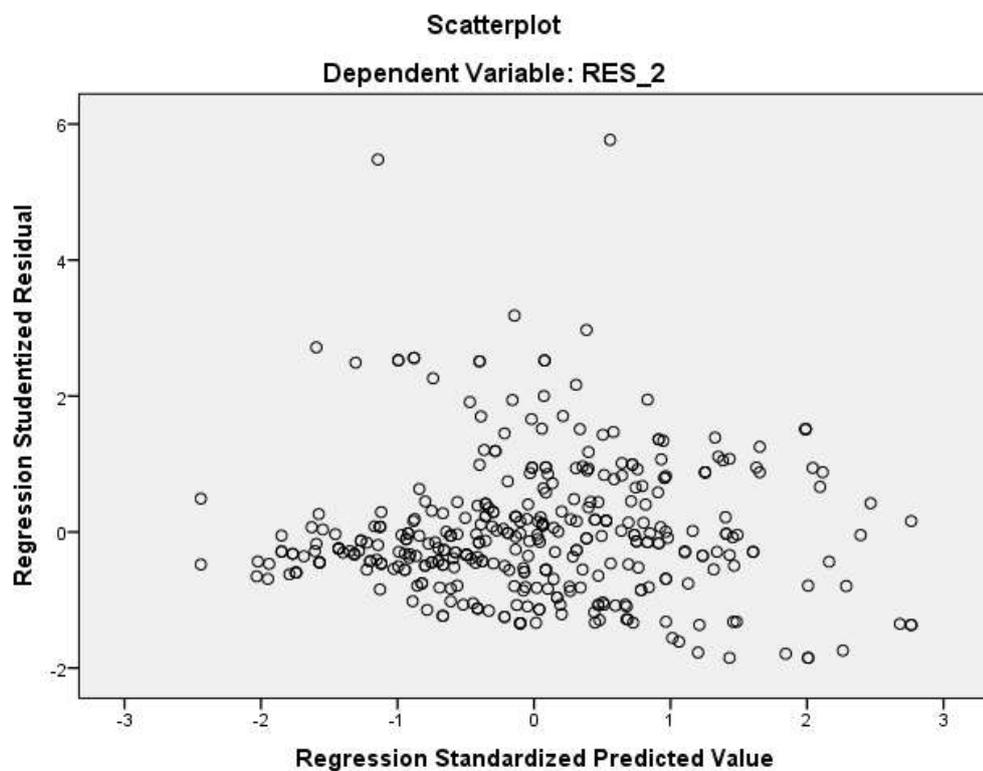
Tabel 4.33 menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,278 lebih besar > dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi positif atau negatif dan dapat disimpulkan tidak terjadi autokorelasi.

### 3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heterokedastisitas.

Untuk mendeteksi adanya heterokedastisitas dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID (Hair, 2003 hal. 584). Adapun hasil dari output program SPSS versi 22.0 for windows sebagai berikut:

Gambar 4.1 Hasil uji heterokedastisitas

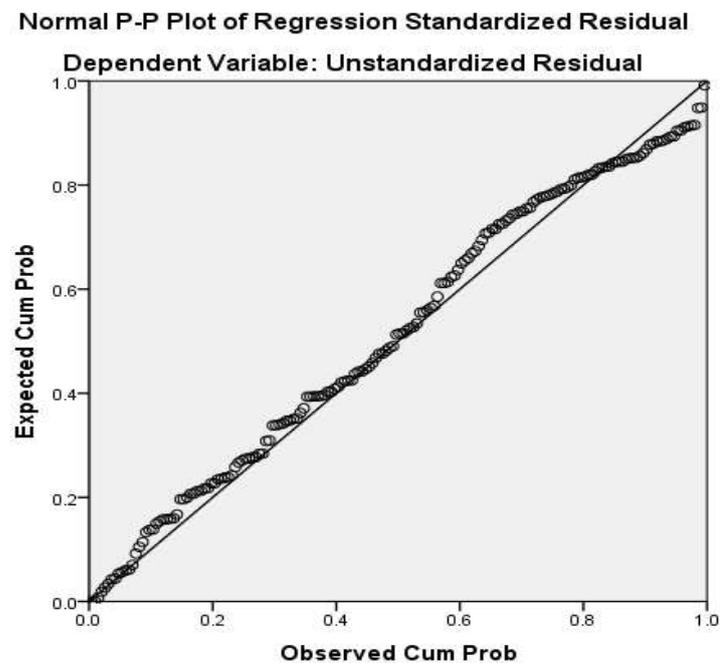


Hasil pengujian heterokedastisitas pada gambar 4.1 di atas menunjukkan, titik-titik yang menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. hal ini berarti tidak terjadi penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas pada model regresi yang dibuat.

#### 4. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak maka digunakan analisis grafik, pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui hasil uji normalitas pada gambar 4.2 berikut ini:

Gambar 4.2 Hasil uji normalitas



Hasil dari uji normalitas di atas menunjukkan bahwa semua data berdistribusi secara normal, sebaran data berada disekitar garis diagonal, sehingga model regresi memenuhi asumsi normalitas.

## F. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan dengan melibatkan dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Uji ini digunakan untuk mengetahui kuatnya hubungan antara beberapa variabel bebas secara serentak terhadap variabel terkait. Model persamaan regresi yang baik adalah yang memenuhi persyaratan asumsi klasik, antara lain semua data berdistribusi normal, model harus bebas dari gejala multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas. Adapun persamaan analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4$$

Keterangan:

Y : Keputusan nasabah

X<sub>1</sub> : Kualitas

X<sub>2</sub> : Fitur

X<sub>3</sub> : Desain

X<sub>4</sub> : Layanan

a : Nilai konstanta

b : Koefisien regresi

berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian dapat dilakukan perhitungan dengan menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 19 *for Windows*.

Tabel 4.34 Hasil uji regresi linier berganda antara variabel bebas dengan variabel terikat

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |   |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|---|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |   |      |
|                           |                             |            |                           |   |      |

|   |            |        |       |       |        |      |
|---|------------|--------|-------|-------|--------|------|
| 1 | (Constant) | 20.337 | 2.169 |       | 9.376  | .000 |
|   | x1         | -.140  | .051  | -.143 | -2.761 | .006 |
|   | x2         | .132   | .055  | .125  | 2.418  | .016 |
|   | x3         | .008   | .050  | .009  | .164   | .870 |
|   | x4         | .119   | .072  | .085  | 1.643  | .101 |

a. Dependent Variable: y

Sumber: hasil pengolahan data SPSS 22 (2019)

Berdasarkan tabel diatas dapat disusun persamaan regresi linier berganda antara variabel bebas (independent) dengan variabel terikat (dependent) dengan memasukkan koefisien regresi linier berganda ke dalam bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 20,337 + (-0,140) X_1 + 0,132 X_2 + 0,008 X_3 + 0,119 X_4$$

Interpretasi model regresi pada tabel 4.13 adalah sebagai berikut:

#### 1. Konstanta

Dari tabel diatas nilai konstanta yang diperoleh sebesar 20,337. Jika tidak terjadi perubahan nilai dari variabel kualitas ( $X_1$ ), fitur ( $X_2$ ), desain ( $X_3$ ), dan layanan ( $X_4$ ), maka nilai keputusan nasabah adalah sebesar 20,337.

#### 2. Kualitas

Variabel kualitas ( $X_1$ ) menunjukkan nilai koefisien sebesar -0,140. Hal ini menunjukkan bahwa jika terjadi kenaikan pada variabel kualitas sebesar 1% maka keputusan nasabah akan menurun sebesar -0,140. Sebaliknya jika terjadi penurunan pada variabel kualitas sebesar 1% maka keputusan nasabah

akan mengalami peningkatan sebesar -0,140 dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

### 3. Fitur

Variabel fitur ( $X_2$ ) menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,132. Hal ini menunjukkan bahwa jika terjadi kenaikan pada variabel fitur sebesar 1% maka keputusan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,132 dengan asumsi variabel lainnya konstan.

### 4. Desain

Variabel desain ( $X_3$ ) menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,008. Hal ini menunjukkan bahwa jika terjadi kenaikan pada variabel desain sebesar 1% maka keputusan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,008 dengan asumsi variabel lainnya konstan.

### 5. Layanan

Variabel layanan ( $X_4$ ) menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,119. Hal ini menunjukkan bahwa jika terjadi kenaikan pada variabel desain sebesar 1% maka keputusan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,119 dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Tabel 4.35 Hasil uji koefisien determinasi

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .604 <sup>a</sup> | .365     | .344              | 1.686                      |

a. Predictors: (Constant), x4, x3, x1, x2

b. Dependent Variable: y

Sumber: hasil pengolahan data SPSS 22 (2019)

Berdasarkan tabel 4.35 besarnya R Square adalah 0,344. Hal ini berarti 36,5% variabel keputusan nasabah dapat dijelaskan dari empat variabel kualitas, fitur, desain, dan layanan. Sedangkan sisanya ( $100\% - 36,5\% = 63,5$ ) diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

Sedangkan *Standar Error of the Estimate* adalah suatu ukuran banyaknya kesalahan model regresi dalam memprediksi nilai Y. dari hasil regresi didapat nilai *Standar Error of the Estimate* adalah sebesar 1,686. Hal ini berarti banyaknya kesalahan dalam memprediksi keputusan nasabah memilih produk tabungan tunas ib hasanah adalah sebesar 1,686.

## G. Pengujian Hipotesis

Untuk memecahkan rumusan masalah secara kuantitatif pada umumnya menggunakan alat-alat statistik beserta pengujiannya. Berikut ini beberapa alat-alat statistik inferensial yang digunakan dalam penelitian.

### 1. Uji F (Uji serentak)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Hasil uji F dapat dilihat pada output ANOVA dari hasil analisis regresi linier berganda. Adapun hipotesis yang diajukan adalah:

- a.  $H_0$  = Terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bauran produk yaitu kualitas ( $X_1$ ), fitur ( $X_2$ ), desain ( $X_3$ ), layanan ( $X_4$ ) Terhadap

keputusan nasabah (Y) memilih produk Tunas iB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

- b.  $H_a$  = Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bauran produk yaitu produk ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ), tempat ( $X_3$ ), promosi ( $X_4$ ) Terhadap keputusan nasabah (Y) memilih produk Tunas iB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Dasar pengambilan keputusan berdasarkan nilai  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$ :

- a. Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka variabel bebas (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) atau  $Sig. < 0,05$ . hal ini berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- b. Jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka variabel (X) secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) atau  $Sig. > 0,05$ . hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Nilai  $F_{tabel}$  yang diperoleh untuk signifikansi 0,05 dengan  $df_1 = (k-1)$  dan  $df_2 = (n-k)$ . dimana  $k$  = jumlah semua variabel dan  $n$  = jumlah sampel pembentuk regresi. Jadi  $df_1 = (5-1) = 4$  dan  $df_2 = (373-4) = 369$ . Maka diperoleh hasil untuk  $F_{tabel}$  sebesar 2,63. Adapun hasil Uji F dapat dilihat pada tabel 4.36 sebagai berikut:

Tabel 4.36 uji F (Simultan)

| ANOVA <sup>a</sup> |                |     |             |       |                   |
|--------------------|----------------|-----|-------------|-------|-------------------|
| Model              | Sum of Squares | Df  | Mean Square | F     | Sig.              |
| 1 Regression       | 33.798         | 4   | 8.449       | 3.546 | .000 <sup>b</sup> |
| Residual           | 876.926        | 368 | 2.383       |       |                   |
| Total              | 910.724        | 372 |             |       |                   |

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x4, x2, x1, x3

Sumber: hasil pengolahan data SPSS 22 (2019)

Dari tabel 4.36 diatas dapat dilihat bahwa hasil dari nilai  $F_{hitung}$  adalah sebesar 3,546 sementara  $F_{tabel}$  sebesar 2,63. Dan nilai sig. yang diperoleh adalah sebesar 0,00 dan nilai  $\alpha = 5\%$  atau 0,05. Ini menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$ , dan nilai probabilitas jauh lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini berarti model regresi dapat digunakan untuk memprediksi keputusan nasabah atau dapat dikatakan bahwa keempat variabel bebas yaitu, kualitas, fitur, desain, dan layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

## 2. Uji t (secara parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.

Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

- a.  $H_0$  = terdapat pengaruh secara parsial antara variabel bauran produk yaitu kualitas ( $X_1$ ), fitur ( $X_2$ ), desain ( $X_3$ ), layanan ( $X_4$ ) Terhadap keputusan nasabah (Y) memilih produk Tunas iB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
- b.  $H_a$  = tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel bauran produk yaitu kualitas ( $X_1$ ), fitur ( $X_2$ ), desain ( $X_3$ ), layanan ( $X_4$ ) Terhadap keputusan nasabah (Y) memilih produk Tunas iB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Adapun dasar pengambilan keputusan berdasarkan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) atau Sig.  $< 0,05$ . Hal ini berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- b. Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka variabel (X) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) atau Sig.  $> 0,05$ . Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Nilai  $t_{tabel}$  dapat dilihat pada tabel statistik untuk signifikansi 0,05 karena hipotesis yang digunakan adalah pengujian satu arah atau one tailed maka tetap menggunakan signifikansi 0,05 dengan  $df = n-k$ . dimana  $k =$  jumlah semua variabel dan  $n =$  jumlah sampel pembentuk regresi. Jadi  $df = 373 - 5 = 368$ . Hasil yang diperoleh untuk  $t_{tabel}$  sebesar 1,966.

Tabel 4.37 Hasil Uji t

| Model        | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |        |      |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 (Constant) | 20.337                      | 2.169      |                           | 9.376  | .000 |
| x1           | -.140                       | .051       | -.143                     | -2.761 | .006 |
| x2           | .132                        | .055       | .125                      | 2.418  | .016 |
| x3           | .008                        | .050       | .009                      | .164   | .870 |
| x4           | .119                        | .072       | .085                      | 1.643  | .101 |

a. Dependent Variable: y

Sumber: hasil pengolahan data SPSS 22 (2019)

Berdasarkan tabel 4.37 diatas, maka hasil uji t-test dalam penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Variabel kualitas, menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  ( $-2,761 < 1,966$ ), atau sig dan  $\alpha$  ( $0,006 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti variabel kualitas secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah.
- b. Variabel fitur, menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  ( $2,418 > 1,966$ ), atau sig dan  $\alpha$  ( $0,016 < 0,05$ ) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel fitur secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Variabel fitur memiliki nilai *Standardized Coefficients Beta* sebesar 0,125 atau dengan persentase sebesar 12,5% yang berarti variabel fitur memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah.
- c. Variabel desain, menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  ( $0,164 < 1,966$ ), atau sig dan  $\alpha$  ( $0,870 > 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. artinya variabel desain secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Hal ini juga ditunjukkan dari perolehan nilai *Standardized Coefficients Beta* yang paling kecil untuk variabel desain, yaitu hanya sebesar 0,005 atau dengan persentase 0,9% yang artinya memiliki pengaruh yang tidak berarti terhadap keputusan nasabah.
- d. Variabel layanan, menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  ( $1,643 < 1,966$ ), atau sig dan  $\alpha$  ( $0,101 > 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel layanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Nilai *Standardized Coefficients Beta* menunjukkan

nilai sebesar 0,085 atau dengan persentase 8,5% yang artinya variabel desain juga memiliki pengaruh yang tidak berarti terhadap keputusan nasabah.

## H. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, bauran produk berpengaruh secara simultan maupun parsial terhadap keputusan nasabah. Dalam penelitian ini, pengaruh simultan dipengaruhi oleh semua variabel bebas yaitu kualitas, fitur, desain, dan layanan. Sementara pengaruh secara parsial diketahui bahwa hanya terdapat satu variabel yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah yaitu variabel fitur ( $X_2$ ) dimana  $t_{hitung}$  sebesar 2,418 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,966 dengan tingkat signifikansi 0,016 lebih kecil dari 0,05. Dapat diketahui juga variabel yang berpengaruh secara dominan terhadap keputusan nasabah adalah variabel fitur yakni dapat dilihat dari nilai *Standardized Coefficients Beta* yang memiliki nilai 0,125.

Variabel lainnya yaitu kualitas, desain dan layanan tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih tabungan ib tunas hasanah. Hal ini dikarenakan fitur produk yang diberikan oleh perusahaan telah menciptakan suatu persepsi positif bagi nasabah yang kemudian menghasilkan suatu kepuasan serta loyalitas nasabah.