

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Data Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Kalsel Syariah

Bank Kalsel merupakan Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan yang didirikan pada tanggal 25 Maret 1964, atas dasar Peraturan Daerah Tingkat I Kalimantan Selatan Nomor 4 tahun 1964 berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, dengan modal dasar sebesar Rp 100.000.000,- (Seratus Juta Rupiah). Operasional bank berdasarkan izin usaha dari Menteri Urusan Bank Sentral/ Gubernur Bank Indonesia sesuai dengan surat Keputusan Nomor 26/UBS/65 tanggal 31 Maret 1965.

Seiring dengan berjalannya waktu, untuk menyesuaikan diri terhadap berbagai perkembangan saat ini, sejak tanggal 11 November 2011 melalui Akta Notaris Nomor 13 dihadapan Nenny Indrian, SH,M.Kn notaris pengganti M. Farid Zain, SH, MH, Notaris di Banjarmasin yang disahkan melalui Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor : AHU-58606.AH.01.01. Tahun 2011 tanggal 29 November 2011, maka PD. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan resmi berubah badan hukum menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan dengan sebutan Bank Kalsel dan modal dasar sebesar Rp 1.000.000.000,- (satu triliun rupiah). Pengalihan izin usaha dari Perusahaan Daerah ke

Perusahaan Perseroan Terbatas diperoleh melalui Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor: 14/5/KEP.GBI/2012 tanggal 1 Februari 2012.

Pendirian Bank BPD Kalsel bertujuan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan Daerah serta sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat melalui kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip konvensional maupun syariah.

Bank BPD Kalsel sebagai salah satu alat kelengkapan Otonomi daerah di bidang perbankan mempunyai tugas :

1. Sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di Daerah,
2. Sebagai pemegang Kas Daerah dan atau melaksanakan penyimpanan uang Daerah,
3. Sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD),
4. Turut membina lembaga perkreditan (BKK & LPUK) dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) milik Pemerintah Propinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota.

Seiring dengan diberlakukannya *dual banking sistem* oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, maka untuk menjawab tantangan tersebut Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan telah melakukan perubahan dengan Perda Nomor 16 Tahun 2003 yang membuat pembentukan operasional unit usaha syariah. Pada tanggal 13 Agustus 2004 Bank BPD Kalsel hadir dalam rangka memberikan

alternatif pelayanan perbankan kepada masyarakat Kalimantan Selatan yang mayoritas beragama Islam.

Mulai pada saat itu Bank BPD Kalsel Syariah memulai periode baru operasional berbasis syariah dengan membuka Kantor Cabang Syariah Banjarmasin yang berkantor di Jl. S. Parman Rt 04 Banjarmasin 70123 Telepon (0511) 3352349 faximile (0511) 3352457. Kemudian pada tanggal 4 Desember 2005 dibuka Kantor Cabang Syariah Kandangan yang berkantor di Jl. Pangeran Antasari No. 108-109 Kandangan Telepon (0517) 22286 faximile (0517) 23768. Hingga saat ini pembukaan jaringan kantor unit Usaha Syariah telah tersebar hampir diseluruh Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Selatan. Pada tanggal 11 Desember 2015 Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan (BPD) berstatus menjadi Persero (PT) dari sebelumnya Perusahaan Daerah (PD), sejak saat itu juga penggunaan brand Bank Kalsel ditetapkan.

2. Visi dan Misi Bank Kalsel Syariah

Bank Kalsel Syariah mempunyai visi dan misi yaitu (Bank Kalsel, 2020):

a. Visi Bank Kalsel Syariah

“Menjadikan bank yang kuat, kompetitif dan berkontribusi untuk mendorong pembangunan ekonomi nasional”.

b. Misi Bank Kalsel Syariah

Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan ialah:

- Membantu pemerintah dalam pembangunan ekonomi baik dikawasan regional ataupun nasional.
- Memberikan layanan terpadu melalui produk dan layanan inovatif berbasis digital.
- Menempati proses strategi melalui program kemitraan dengan pemerintah daerah dan masyarakat.
- Memberikan kontribusi positif kepada semua stakeholder baik pemegang saham, nasabah, karyawan amaupun masyarakat.

3. Struktur Organisasi dan Personalia Bank Kalsel Cabang Syariah

Kandungan

Dewan Pengawas Syariah:

Ketua : Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, MA.

Anggota : Drs. H. Darul Quthni, MH.

1) Pemimpin KCS kandungan : Khalid Victor Ramadhiani Mandey

2) Kasi Pemasaran : Sufrianto

Seksi Pemasaran : Rizky Tria Dianto

: Panji Afif Hidayat

: Aji dwi Hattmojo

: Lidyawati

Pemasar Layanan Syariah : Khairunnisa

: Fauzan Ansyari

Pemasar Dana	: Muhammad Faizal Ariadi
	: Muhammad Fajri Rahman
3) Kasi Operasional	: Arif Fitriady
Umum	: Muhammad Mahyuddin
Seksi Operasional	: Ahmad Syarif Hidayatullah
	: Lyta Herawati
	: Muhammad Afriza Hasany
	: Ainun Nikmah
4) Seksi Pelayanan	: Ratna Istanti
Teller	: Dwi Fitri Handayani
	: Putri Handayani
	: Nurul Hasanah
Customer Service	: Lily Paramita
	: Kencana Hening Mutmainnah

4. Produk dan Jasa Bank Kalsel Syariah

Produk dan jasa Bank Kalsel Syariah terdapat beberapa kategori (Bank Kalsel, 2020) diantaranya yaitu:

a. Pendanaan

Produk pendanaan yang ditawarkan oleh Bank Kalsel Syariah adalah sebagai berikut:

- Giro iB Al-Amanah merupakan salah satu produk Bank Kalsel Syariah yang dikhususkan untuk memfasilitasi keperluan

transaksi bisnis, baik untuk perorangan ataupun tidak perorangan yang dikelola berdasarkan prinsip Syariah. Dengan dua pilihan akad yang disediakan yaitu akad Wadi'ah dan akad Mudharabah, dibebaskan untuk memilih akad yang sesuai dengan kebutuhan. Seorang nasabah bisa bertransaksi setiap saat dengan menggunakan fasilitas e-Banking, cek/ Bilyet Firo.

- Tabungan iB Al-Barakah adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat sesuai dengan syarat yang disepakati dan dikelola berdasarkan prinsip syariah. Tabungan iB Al-Barakah terbagi dua jenis akad yaitu berdasarkan akad *wadiah yad dh amanah* (titipan) dan berdasarkan akad mudharabah *muthlaqah* (investasi).
- Tabungan iB Pelajar merupakan simpanan yang dikhususkan untuk para pelajar baik itu SD, SLTP, SLTA yang dikelola berdasarkan akad Mudharabah dengan nisbah bagi hasil dan dapat ditarik setiap saat.
- Tabungan iB Sempel, tabungan ini hanya dapat dibuka pada suatu sekolah yang telah bekerjasama Pengelolaan Dana dengan Bank Kalsel Syariah.
- Tabungan haji iB Ar Rahman merupakan tabungan untuk seseorang agar dapat memenuhi syarat dan jumlah ongkos naik haji dan untuk biaya penyelenggaraan ibadah haji dikelola berdasarkan akad Mudharabah *Muthalaqah*.

- TabunganKu iB merupakan simpanan dana pihak ketiga pada Bank Kalsel Syariah dengan menggunakan akad Wadiah yang dapat ditarik setiap saat.
- Deposito iB Mudharabah merupakan simpanan berjangka yang berupa investasi sesuai dengan prinsip akad Mudharabah *Muthlaqah* dengan nisbah bagi hasil khusus jangka waktu 1, 3 dan 12 bulan.

b. Pembiayaan

Pembiayaan Syariah adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersembahkan dengan berupa:

- Transaksi bagi hasil dalam bentuk mudharabah dan juga musyarakah
- Transaksi sewa menyewa dalam bentuk Ijarah atau sewa beli dalam bentuk Ijarah *Muntahiya bittamlik*
- Transaksi jual beli dalam bentuk piutang Murabahah, salam dan juga Istishna
- Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang *qardh*
- Transaksi sewa-menyewa jasa dengan bentuk Ijarah untuk bertransaksi multijasa

Dalam Bank Kalsel Syariah pembiayaan yang tersedia yaitu:

- Murabah merupakan pembiayaan kepada nasabah dengan prinsip jual beli suatu barang dengan harga perolehan barang ditambah margin yang telah disepakati oleh pihak Bank dan

nasabah, dimana yang menjadi penjual adalah Bank pembeli adalah nasabah, Bank menginformasikan terlebih dahulu harga perolehan kepada nasabah. Yang termasuk pada pembiayaan Murabahah yaitu Murabahah Konsumtif, Investasi dan Modal Kerja.

- Pembiayaan Multijasa iB Ar-Rahman merupakan fasilitas pembiayaan Bank Kalsel Syariah yang dikhususkan bagi tiap orang yang ingin membiayai kebutuhan pribadi maupun kebutuhan keluarga dalam rangka memperoleh manfaat atas suatu jasa menggunakan akad ijarah.
- Pembiayaan Umum iB Ar-Rahman merupakan pemenuhan akan kebutuhan keluarga untuk menjadi semakin mudah. Mulai dari kebutuhan kendaraan bermotor sampai barang konsumtif rumah tangga dan elektronik, dengan pembiayaan Umum iB Ar-Rahman dapat membantu melengkapi kebutuhan berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad Murabahah atau akad Istishna.
- Qardh Beragunan Emas iB Ar-Rahman merupakan produk pembiayaan bagi nasabah untuk memperoleh dana tunai secara mudah dan cepat dengan menggunakan akad Al-Qardh yang disertai dengan penyerahan jaminan berupa emas melalui akad Rahn.

- Pembiayaan Kepemilikan Emas iB Ar-Rahman atau Investasi Emas dapat membuat seseorang memiliki emas impian dengan cara yang mudah, aman, dan dapat dicicil sesuai dengan kemampuan. Pembiayaan ini menggunakan akad Mudharabah.
- Pembiayaan Hunian iB Ar-Rahman merupakan pembiayaan yang bertujuan untuk orang yang ingin memiliki rumah atas hunian. Pembiayaan ini menggunakan akad Murabahah atau akad Istishna.
- Pembiayaan Pemilikan Rumah Sejahtera Syariah ialah pembiayaan yang berdasarkan prinsip syariah dengan dukungan fasilitas *likuiditas* pembiayaan perumahan yang diterbitkan oleh Bank pelaksana yang beroperasi secara syariah kepada Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dalam rangka pemilikan rumah sejahtera yang dibeli dari pelaku pembangunan. Tujuan dari pembiayaan ini adalah untuk mempercepat pemenuhan rumah bagi MBR melalui pembiayaan Pemilikan Rumah Sejahtera dalam rangka sejuta rumah.

c. Layanan

- Jasa
 - Surat Keterangan Bank (SKB) merupakan surat pernyataan yang dikeluarkan oleh Bank Kalsel Syariah sebagai referensi nasabah untuk keperluan yang tertentu bahwa nasabah telah tercatat pada Bank Kalsel Syariah. Sedangkan Surat

Dukungan Bank (SDB) merupakan surat pernyataan yang dikeluarkan oleh Bank Kalsel Syariah untuk mendukung nasabah dalam melaksanakan suatu proyek jika berdasarkan penilaian Bank Kalsel Syariah maka proyek tersebut dikatakan layak.

- Garansi Bank iB adalah jaminan yang diberikan oleh bank kepada pihak ketiga penerima jaminan atas pemenuhan kewajiban tertentu nasabah bank selaku pihak yang dijamin kepada pihak ketiga dimaksud. Garansi bank iB diberikan menggunakan akad "*kafalah*" yaitu transaksi penjaminan yang diberikan oleh penanggung (*kafil*) kepada pihak ketiga atau yang bertanggung (*makful lahu*) untuk memenuhi kewajiban pihak kedua (*Makful'anh/ashil*).
- Kiriman Uang iB diberikan menggunakan akad Wakalah yaitu pelimpahan kekuasaan oleh satu pihak (*muwakkil*) dengan pihak lain (*wakil*) dalam hal yang boleh diwakilkan.

Kiriman Uang iB dalam implementasinya yaitu:

Kliring iB kiriman uang yang dilakukan antara kantor cabang syariah dengan kantor cabang atau BPD lainnya dengan menggunakan akad wakalah yang diteruskan dengan menggunakan sarana kliring Bank Indonesia.

BI-RTGS iB merupakan kiriman uang yang dilakukan antara kantor cabang syariah dengan kantor cabang atas BPD

lainnya dengan menggunakan akad wakalah yang kemudian diteruskan dengan menggunakan sarana BI-RTGS.

- Sharf iB Ar-Rahman merupakan jual beli mata uang rupiah dengan mata uang asing ataupun sebaliknya yang dilakukan oleh Bank Kalsel Syariah dengan nasabah-nasabahnya.
- Transaksi
 - SMS Banking, layanan SMS Banking ini diberikan untuk nasabah Bank Kalsel yang memiliki Tabungan iB guna untuk mempermudah transaksi yang bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun selama 24 jam. Layanan ini dilakukan lewat telpon seluler yang dapat bisa digunakan pada saat apapun dan tidak perlu ke kantor Bank Kalsel. Layanan ini memberikan kemudahan dan kecepatan bagi nasabah dalam melakukan transaksi *financial* maupun *non financial*. Untuk memberikan pelayanan terbaik, Bank Kalsel tidak membebankan biaya pemakaian fasilitas SMS Banking kepada nasabah akan tetapi nasabah tetap dikenakan biaya SMS dan konfirmasi dari pihak Bank Kalsel Syariah melalui telpon seluler sesuai penggunaan yang besar biaya ditetapkan oleh masing-masing operator.
 - M-ATM Bersama, layanan ini digunakan untuk nasabah Bank Kalsel yang mempunyai tabungan iB yang gunanya untuk mempermudah transaksi yang dilakukan melalui telpon

seluler yang teknis transaksinya ialah pengembangan dari ATM Bersama.

- BPD Net-Online merupakan pengembangan dari layanan ATM Bersama, yang mana transaksi yang biasa dilakukan di mesin ATM, kini dapat dilakukan melalui *counter Teller* pada Kantor Bank Kalsel. Layanan BPD Net Online ini bekerjasama dengan Bank BPD seluruh Indonesia yang mempunyai jaringan ATM Bersama. Fitur yang dapat dilayani pada layanan BPD Net Online adalah transaksi non tunai dan transaksi setoran.

-

B. Deskripsi Analisis Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil jawaban kuesioner yang diberikan, maka responden yang berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Tabel 4.1**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	31	33,3%
Perempuan	62	66,7%
Jumlah	93	100%
<i>Sumber: Data Primer (data diolah 2020)</i>		

Dari Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mengisi kuesioner didominasi oleh responden laki-laki sebanyak 31 orang atau 33,3% dan dari responden perempuan sebanyak 62 orang atau 66,7%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Dari hasil jawaban kuesioner yang diberikan responden dalam penelitian ini diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.2

Umur	Frekuensi	Persentase
20-30 Tahun	23	24,6%
31-40 Tahun	34	36,5%
41-50 Tahun	20	21,4%
50 Tahun ke Atas	16	17,5%
Jumlah	93	100%
<i>Sumber: Data Primer (data diolah 2020)</i>		

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berusia antara 20-30 tahun yaitu sebanyak 23 orang atau 24,6%, responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 34 orang atau 36,5%, kemudian responden yang berusia 41-50 tahun sebanyak 20 orang atau 21,4% dan responden yang berusia 50 tahun ke atas sebanyak 16 orang atau 17,5%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dari hasil jawaban kuesioner yang diberikan responden dalam penelitian ini diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.3

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
SD Sederajat	4	4,3%
SLTP Sederajat	9	9,7%
SLTA Sederajat	35	37,5%
Diploma	3	3,3%
Sarjana	42	45,2%
Jumlah	93	100%
<i>Sumber: Data Primer (data diolah 2020)</i>		

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas diketahui bahwa data responden berdasarkan pendidikan terakhir yaitu dari responden yang berpendidikan SD Sederajat sebanyak 4 orang atau 4,3%, dari responden yang berpendidikan SLTP Sederajat sebanyak 9 orang atau 9,7%, dari responden yang berpendidikan SLTA Sederajat sebanyak 35 orang atau 37,5%, dari responden yang berpendidikan Diploma sebanyak 3 orang atau 3,3% dan dari responden yang berpendidikan Sarjana itu sebanyak 42 orang atau 45,2%.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari hasil jawaban kuesioner yang diberikan responden dalam penelitian ini diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.4

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Ibu Rumah Tangga	11	11,8%
Honoror	22	23,9%
PNS	20	21,4%
Swasta	14	15,1%
Pedagang	26	27,8%
Jumlah	93	100%
<i>Sumber: Data Primer (data diolah 2020)</i>		

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa sebaran responden mengikuti pekerjaan didominasi oleh kelompok sebagai ibu rumah tangga sebanyak 11 orang atau 11,8%, sebagai Honoror sebanyak 22 orang atau 23,9%, sebagai PNS sebanyak 20 orang atau 21,4%, sebagai Swasta sebanyak 14 orang atau 15,1% dan sebagai pedagang sebanyak 26 orang atau 27,8%. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa sebagian besar nasabah yang membuka tabungan haji iB

Ar Rahman di Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan ialah yang pekerjaan sebagai pedagang.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan

Dari hasil jawaban kuesioner yang diberikan responden dalam penelitian ini diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.5

Pendapatan Per Bulan	Frekuensi	Persentase
Kurang dari Rp 1.000.000	25	26,9%
Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000	25	26,8%
Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000	38	40,9%
Lebih dari Rp. 4.000.000	5	5,4%
Jumlah	93	100%
<i>Sumber: Data Primer (data diolah 2020)</i>		

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner memperlihatkan karakteristik responden berdasarkan penghasilan/ pendapatan per bulan yaitu penghasilan yang kurang dari Rp 1.000.000,- sebanyak 25 orang atau 26,9%, penghasilan Rp 1.000.000,- sampai dengan Rp 2.000.000,- sebanyak 25 orang atau 26,8%, penghasilan Rp 3.000.000,- sampai dengan Rp 4.000.000,- sebanyak 38 orang atau 40,9% dan penghasilan yang berpenghasilan lebih dari Rp 4.000.000,- sebanyak 5 orang atau 5,4%.

C. Pengujian Hepotesis

Data penelitian ini menunjukkan rekapitulasi tanggapan-tanggapan responden terhadap pernyataan dari pelayanan prima, promosi, dan keputusan nasabah di Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan yang terdiri dari item-item pernyataan skala likert yaitu, sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berikut ini adalah deskripsi responden terhadap masing-masing item variabel penelitian:

1. Pelayanan Prima

- a. **Kemampuan karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan selalu siap dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.**

Tabel 4.6

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak setuju	-	-
2	Tidak setuju	-	-
3	Cukup setuju	11	11,8%
4	Setuju	62	66,7%
5	Sangat setuju	20	21,5%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap kemampuan karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan selalu siap dan tanggap dalam memberikan pelayanan

kepada setiap nasabah memiliki tanggapan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 11 responden atau 11,8%, yang menyatakan setuju sebanyak 62 responden atau 66,7%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 20 responden atau 21,5%. Berdasarkan data pernyataan tersebut yang di berikan kepada responden mayoritas menjawab setuju yaitu sebanyak 62 responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah tabungan haji iB Ar Rahman di Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan setuju pada pernyataan kemampuan karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan selalu siap dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

- b. Karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan memproses dengan cepat atas transaksi yang nasabah lakukan.**

Tabel 4.7

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	persentase
1	Sangat tidak setuju	2	2,2%
2	Tidak setuju	3	3,2%
3	Cukup setuju	18	19,4%
4	Setuju	52	55,9%
5	Sangat setuju	18	19,4%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan memproses dengan cepat atas transaksi yang nasabah lakukan memiliki tanggapan yaitu yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,2%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3,2%, yang menyatakan cukup setuju sebanyak 18 responden atau 19,4%, yang menyatakan setuju sebanyak 52 responden atau 55,9%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 18 responden atau 19,4%. Berdasarkan data pernyataan di atas yang di berikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju yaitu sebanyak 52 responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju pada pernyataan Karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan memproses dengan cepat atas transaksi yang nasabah lakukan.

- c. **Karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan memberi pelayanan yang sama dan adil pada setiap nasabah.**

Tabel 4.8

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak setuju	-	-
2	Tidak setuju	-	-
3	Cukup setuju	21	22,6%
4	Setuju	48	51,6%
5	Sangat setuju	24	25,8%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan memberi pelayanan yang sama dan adil pada setiap nasabah memiliki tanggapan yaitu nasabah yang menyatakan cukup setuju sebanyak 21 responden atau 22,6%, yang menyatakan setuju sebanyak 48 responden atau 51,6%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 24 responden atau 25,8%. Berdasarkan data pernyataan diatas yang di berikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 48 responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju pada pernyataan Karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan memberi pelayanan yang sama dan adil pada setiap nasabah.

**d. Nasabah merasa nyaman dan aman bertransaksi di Bank Kalsel
Cabang Syariah Kandungan.**

Tabel 4.9

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	persentase
1	Sangat tidak setuju	-	-
2	Tidak setuju	-	-
3	Cukup setuju	13	14%
4	Setuju	51	54,8%
5	Sangat setuju	29	31,2%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Nasabah merasa nyaman dan aman bertransaksi di Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan memiliki tanggapan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 13 responden atau 14%, yang menyatakan setuju sebanyak 51 responden atau 54,8%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 29 responden atau 31,2%. Berdasarkan data pernyataan diatas yang di berikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 51 responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju pada pernyataan Nasabah merasa nyaman dan aman bertransaksi di Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan.

- e. **Ketika ada kesalahan atau kekeliruan yang terjadi Karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan akan menindak lanjuti dengan segera.**

Tabel 4.10

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	persentase
1	Sangat tidak setuju	1	1,1%
2	Tidak setuju	4	4,3%
3	Cukup setuju	19	20,4%
4	Setuju	48	51,6%
5	Sangat setuju	21	22,6%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan bahwa jawaban responden Ketika ada kesalahan atau kekeliruan yang terjadi Karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan akan menindak lanjuti dengan segera, memiliki tanggapan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,1%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4,3%, yang menyatakan cukup setuju sebanyak 19 responden atau 20,4%, yang menyatakan setuju sebanyak 48 responden atau 51,6%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 21 responden atau 22,6%. Berdasarkan data pernyataan diatas yang di berikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 48 responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju pada

pernyataan Ketika ada kesalahan atau kekeliruan yang terjadi Karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan akan menindak lanjuti dengan segera.

- f. Karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan selalu melayani nasabah dengan sopan dan ramah.**

Tabel 4.11

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	persentase
1	Sangat tidak setuju	-	-
2	Tidak setuju	-	-
3	Cukup setuju	3	3,2%
4	Setuju	46	49,5%
5	Sangat setuju	44	47,3%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan selalu melayani nasabah dengan sopan dan ramah, memiliki tanggapan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 3 responden atau 3,2%, yang menyatakan setuju sebanyak 46 responden atau 49,5%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 44 responden atau 47,3%. Berdasarkan data pernyataan diatas yang di berikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 46 responden. Hal ini menunjukkan bahwa

nasabah setuju pada pernyataan Karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan selalu melayani nasabah dengan sopan dan ramah.

g. Memiliki itikad baik untuk memberikan kepuasan kepada nasabah.

Tabel 4.12

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak setuju	-	-
2	Tidak setuju	-	-
3	Cukup setuju	7	7,5%
4	Setuju	54	58,1
5	Sangat setuju	32	34,4%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Memiliki itikad baik untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, memiliki tanggapan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 7 responden atau 7,5%, yang menyatakan setuju sebanyak 54 responden atau 58,1%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 32 responden atau 34,4%. Berdasarkan data pernyataan di atas yang di berikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 54 responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju pada pernyataan Memiliki itikad baik untuk memberikan kepuasan kepada nasabah.

- h. Karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan selalu berpenampilan rapi dan bersih.**

Tabel 4.13

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	persentase
1	Sangat tidak setuju	-	-
2	Tidak setuju	-	-
3	Cukup setuju	15	16,1%
4	Setuju	45	48,4%
5	Sangat setuju	33	35,5%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan selalu berpenampilan rapi dan bersih memiliki tanggapan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 15 responden atau 16,1%, yang menyatakan setuju sebanyak 45 responden atau 48,4%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 33 responden atau 35,5%. Berdasarkan data pernyataan diatas yang di berikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 45 responden. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna setuju pada pernyataan Karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan selalu berpenampilan rapi dan bersih.

- i. **Karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan selalu berkata jujur dan tidak menyembunyikan informasi penting bagi nasabah.**

Tabel 4.14

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	persentase
1	Sangat tidak setuju	-	-
2	Tidak setuju	3	3,2%
3	Cukup setuju	25	26,9%
4	Setuju	51	54,8%
5	Sangat setuju	14	15,1%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan selalu berkata jujur dan tidak menyembunyikan informasi penting bagi nasabah memiliki tanggapan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3,2%, yang menyatakan cukup setuju sebanyak 25 responden atau 26,9%, yang menyatakan setuju sebanyak 51 responden atau 54,8%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 14 responden atau 15,1%. Berdasarkan data pernyataan diatas yang di berikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 51 responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju pada pernyataan Karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan selalu

berkata jujur dan tidak menyembunyikan informasi penting bagi nasabah.

- j. **Kebersihan dan kenyamanan Bank Kalsel Cabang Syariah**
Kandangan selalu terjaga.

Tabel 4.15

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	persentase
1	Sangat tidak setuju	-	-
2	Tidak setuju	-	-
3	Cukup setuju	23	24,7%
4	Setuju	45	48,4%
5	Sangat setuju	25	26,9%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Kebersihan dan kenyamanan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandangan selalu terjaga memiliki tanggapan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 23 responden atau 24,7%, yang menyatakan setuju sebanyak 45 responden atau 48,4%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 25 responden atau 26,9%. Berdasarkan data pernyataan diatas yang di berikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 45 responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju pada pernyataan Kebersihan dan kenyamanan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandangan selalu terjaga.

- k. Fasilitas yang dimiliki Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan cukup lengkap.

Tabel 4.16

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	persentase
1	Sangat tidak setuju	-	-
2	Tidak setuju	-	-
3	Cukup setuju	21	22,6%
4	Setuju	61	65,6%
5	Sangat setuju	11	11,8%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Fasilitas yang dimiliki Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan cukup lengkap memiliki tanggapan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 21 responden atau 22,6%, yang menyatakan setuju sebanyak 61 responden atau 65,6%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 11 responden atau 11,8%. Berdasarkan data pernyataan diatas yang di berikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 61 responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju pada pernyataan Fasilitas yang dimiliki Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan cukup lengkap.

1. Karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan bersedia membantu ketika nasabah mengalami kendala.

Tabel 4.17

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	persentase
1	Sangat tidak setuju	-	-
2	Tidak setuju	-	-
3	Cukup setuju	12	12,9%
4	Setuju	56	60,2%
5	Sangat setuju	25	26,9%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan bersedia membantu ketika nasabah mengalami kendala memiliki tanggapan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 12 responden atau 12,9%, yang menyatakan setuju sebanyak 56 responden atau 60,2%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 25 responden atau 26,9%. Berdasarkan data pernyataan di atas yang diberikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 56 responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju pada pernyataan Karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan bersedia membantu ketika nasabah mengalami kendala.

m. Nasabah percaya bahwa Karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandangan mempunyai komitmen dalam bidang keuangan.

Tabel 4.18

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak setuju	-	-
2	Tidak setuju	1	1,1%
3	Cukup setuju	21	22,6%
4	Setuju	46	49,5%
5	Sangat setuju	25	26,9%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Nasabah percaya bahwa Karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandangan mempunyai komitmen dalam bidang keuangan memiliki tanggapan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,1%, yang menyatakan cukup setuju sebanyak 21 responden atau 22,6%, yang menyatakan setuju sebanyak 46 responden atau 49,5%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 25 responden atau 26,9%. Berdasarkan data pernyataan diatas yang di berikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 46 responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju pada pernyataan Nasabah percaya bahwa Karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandangan mempunyai komitmen dalam bidang keuangan.

- n. **Karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan memahami akan kebutuhan pelanggan secara spesifik.**

Tabel 4.19

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak setuju	-	-
2	Tidak setuju	1	1,1%
3	Cukup setuju	23	24,7%
4	Setuju	55	59,1%
5	Sangat setuju	14	15,1%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan memahami akan kebutuhan pelanggan secara spesifik memiliki tanggapan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,1%, yang menyatakan cukup setuju sebanyak 23 responden atau 24,7%, yang menyatakan setuju sebanyak 55 responden atau 59,1%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 14 responden atau 15,1%. Berdasarkan data pernyataan di atas yang di berikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 55 responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju pada pernyataan Karyawan Bank

Kalsel Cabang Syariah Kandungan memahami akan kebutuhan pelanggan secara spesifik.

- o. Karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan dapat membukakan rekening dengan cepat.**

Tabel 4.20

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak setuju	1	1,1%
2	Tidak setuju	4	4,3%
3	Cukup setuju	21	22,6%
4	Setuju	52	55,9%
5	Sangat setuju	15	16,1%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan dapat membukakan rekening dengan cepat memiliki tanggapan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,1%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4,3%, yang menyatakan cukup setuju sebanyak 21 responden atau 22,6%, yang menyatakan setuju sebanyak 52 responden atau 55,9%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 15 responden atau 16,1%. Berdasarkan data pernyataan di atas yang di berikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 52 responden. Hal ini menunjukkan bahwa

nasabah setuju pada pernyataan Karyawan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan dapat membukakan rekening dengan cepat.

p. Nasabah merasa dilayani dengan cepat oleh pihak Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan.

Tabel 4.21

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat tidak setuju	-	-
2.	Tidak setuju	4	4,3%
3.	Cukup setuju	18	19,4%
4.	Setuju	50	53,8%
5.	Sangat setuju	21	22,6%
	Total	93	100%
<i>Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)</i>			

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Nasabah merasa dilayani dengan cepat oleh pihak Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan, memiliki tanggapan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4,3%. menyatakan cukup setuju sebanyak 18 responden atau 19,4%, yang menyatakan setuju sebanyak 50 responden atau 53,8%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 21 responden atau 22,6%. Berdasarkan data pernyataan diatas yang di berikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 50 responden. Hal ini menunjukkan bahwa

nasabah setuju pada pernyataan Nasabah merasa dilayani dengan cepat oleh pihak Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan.

2. Promosi

a. Adanya brosur produk tabungan haji iB Ar Rahman yang disediakan di Bank Kalsel Syariah.

Tabel 4.22

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	persentase
1	Sangat tidak setuju	-	-
2	Tidak setuju	-	-
3	Cukup setuju	7	7,5%
4	Setuju	65	69,9%
5	Sangat setuju	21	22,6%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Adanya brosur produk tabungan haji iB Ar Rahman yang disediakan di Bank Kalsel Syariah memiliki tanggapan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 7 responden atau 7,5%, yang menyatakan setuju sebanyak 65 responden atau 69,9%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 21 responden atau 22,6%. Berdasarkan data pernyataan diatas yang di berikan kepada responden, mayoritas

menjawab setuju sebanyak 65 responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju pada pernyataan Adanya brosur produk tabungan haji iB Ar Rahman yang disediakan di Bank Kalsel Syariah.

b. Saya tertarik menggunakan tabungan haji iB Ar Rahman karena informasi yang ada di iklan lengkap dan jelas.

Tabel 4.23

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak setuju	1	1,1%
2	Tidak setuju	4	4,3%
3	Cukup setuju	22	23,7%
4	Setuju	50	53,8%
5	Sangat setuju	16	17,2%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Saya tertarik menggunakan tabungan haji iB Ar Rahman karena informasi yang ada di iklan lengkap dan jelas memiliki tanggapan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,1%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4,3%, yang menyatakan cukup setuju sebanyak 22 responden atau 23,7%, yang menyatakan setuju sebanyak 50 responden atau 53,8%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 16 responden atau 17,2%.

Berdasarkan data pernyataan diatas yang di berikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 50 responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju pada pernyataan Saya tertarik menggunakan tabungan haji iB Ar Rahman karena informasi yang ada di iklan lengkap dan jelas.

c. Promosi mempermudah saya untuk mengenal produk tabungan haji iB Ar Rahman.

Tabel 4.24

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak setuju	-	-
2	Tidak setuju	1	1,1%
3	Cukup setuju	9	9,7%
4	Setuju	57	61,3%
5	Sangat setuju	26	28%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Promosi mempermudah saya untuk mengenal produk tabungan haji iB Ar Rahman memiliki tanggapan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,1%, yang menyatakan cukup setuju sebanyak 9 responden atau 9,7%, yang menyatakan setuju sebanyak 57 responden atau 61,3%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 26 responden atau 28%.

sebanyak 26 responden atau 28%. Berdasarkan data pernyataan diatas yang di berikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 57 responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju pada pernyataan Promosi mempermudah saya untuk mengenal produk tabungan haji iB Ar Rahman.

- d. Promosi yang dilakukan melalui sosialisasi dari pihak Bank Kalsel dapat menarik perhatian saya untuk menggunakan tabungan haji iB Ar Rahman.**

Tabel 4.25

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	persentase
1	Sangat tidak setuju	1	1,1%
2	Tidak setuju	2	2,2%
3	Cukup setuju	16	17,2%
4	Setuju	55	59,1%
5	Sangat setuju	19	20,4%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Promosi yang dilakukan melalui sosialisasi dari pihak Bank Kalsel dapat menarik perhatian saya untuk menggunakan tabungan haji iB Ar Rahman memiliki tanggapan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,1%, yang menyatakan tidak setuju

sebanyak 2 responden atau 2,2%, yang menyatakan cukup setuju sebanyak 16 responden atau 17,2%, yang menyatakan setuju sebanyak 55 responden atau 59,1%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 19 responden atau 20,4%. Berdasarkan data pernyataan diatas yang di berikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 55 responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju pada pernyataan Promosi yang dilakukan melalui sosialisasi dari pihak Bank Kalsel dapat menarik perhatian saya untuk menggunakan tabungan haji iB Ar Rahman.

- e. **Saya tertarik menggunakan tabungan haji iB Ar Rahman karena iklan yang dilakukan bank Kalsel melalui media cetak ataupun elektronik.**

Tabel 4.26

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	persentase
1	Sangat tidak setuju	-	-
2	Tidak setuju	2	2,2%
3	Cukup setuju	35	37,6%
4	Setuju	43	46,2%
5	Sangat setuju	13	14%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Saya tertarik menggunakan tabungan haji iB Ar Rahman karena iklan yang dilakukan bank Kalsel melalui media cetak ataupun elektronik memiliki tanggapan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,2%, yang menyatakan cukup setuju sebanyak 35 responden atau 37,6%, yang menyatakan setuju sebanyak 43 responden atau 46,2%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 13 responden atau 14%. Berdasarkan data pernyataan diatas yang di berikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 43 responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju pada pernyataan Saya tertarik menggunakan tabungan haji iB Ar Rahman karena iklan yang dilakukan bank Kalsel melalui media cetak ataupun elektronik.

- f. Saya tertarik menggunakan tabungan haji iB Ar Rahman karena promosi yang dilakukan oleh pihak Bank Kalsel kepada nasabahnya secara langsung.**

Tabel 4.27

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	persentase
1	Sangat tidak setuju	-	-
2	Tidak setuju	-	-
3	Cukup setuju	19	20,4%
4	Setuju	50	53,8%
5	Sangat setuju	24	25,8%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Saya tertarik menggunakan tabungan haji iB Ar Rahman karena promosi yang dilakukan oleh pihak Bank Kalsel kepada nasabahnya secara langsung memiliki tanggapan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 19 responden atau 20,4%, yang menyatakan setuju sebanyak 50 responden atau 53,8%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 24 responden atau 25,8%. Berdasarkan data pernyataan diatas yang di berikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 50 responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju pada pernyataan Saya tertarik menggunakan tabungan haji iB Ar Rahman karena promosi yang dilakukan oleh pihak Bank Kalsel kepada nasabahnya secara langsung.

- g. **Saya tertarik menggunakan tabungan haji iB Ar Rahman karena pihak Bank Kalsel sering melakukan pemberian hadiah kepada nasabah setiap kali melakukan promosi secara langsung.**

Tabel 4.28

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	persentase
1	Sangat tidak setuju	3	3,2%
2	Tidak setuju	4	4,3%
3	Cukup setuju	24	25,8%
4	Setuju	49	52,7%
5	Sangat setuju	13	14%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Saya tertarik menggunakan tabungan haji iB Ar Rahman karena pihak Bank Kalsel sering melakukan pemberian hadiah kepada nasabah setiap kali melakukan promosi secara langsung memiliki tanggapan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3,2%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4,3%, yang menyatakan cukup setuju sebanyak 24 responden atau 25,8%, yang menyatakan setuju sebanyak 49 responden atau 52,7%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 13 responden atau 14%. Berdasarkan data pernyataan

diatas yang di berikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 49 responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju pada pernyataan Saya tertarik menggunakan tabungan haji iB Ar Rahman karena pihak Bank Kalsel sering melakukan pemberian hadiah kepada nasabah setiap kali melakukan promosi secara langsung.

h. Saya tertarik menggunakan tabungan haji iB Ar Rahman karena tabungannya yang berbasis syariah.

Tabel 4.29

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak setuju	-	-
2	Tidak setuju	-	-
3	Cukup setuju	4	4,3%
4	Setuju	54	58,1%
5	Sangat setuju	35	37,6%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Saya tertarik menggunakan tabungan haji iB Ar Rahman karena tabungannya yang berbasis syariah memiliki tanggapan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 4 responden atau 4,3%, yang menyatakan setuju sebanyak 54 responden atau

58,1%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 35 responden atau 37,6%. Berdasarkan data pernyataan diatas yang di berikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 54 responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju pada pernyataan Saya tertarik menggunakan tabungan haji iB Ar Rahman karena tabungannya yang berbasis syariah.

- i. Bank Kalsel Syariah mengikuti kegiatan pameran, event, serta kegiatan lainnya yang membuat saya tertarik membuka tabungan haji iB Ar Rahman.**

Tabel 4.30

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak setuju	2	2,2%
2	Tidak setuju	4	4,3%
3	Cukup setuju	29	31,2%
4	Setuju	44	47,3%
5	Sangat setuju	14	15,1%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Bank Kalsel Syariah mengikuti kegiatan pameran, event, serta kegiatan lainnya yang membuat saya tertarik membuka tabungan haji iB Ar Rahman memiliki tanggapan yang

menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,2%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4,3%, yang menyatakan cukup setuju sebanyak 29 responden atau 31,2%, yang menyatakan setuju sebanyak 44 responden atau 47,3%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 14 responden atau 15,1%. Berdasarkan data pernyataan diatas yang di berikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 44 responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju pada Bank Kalsel Syariah mengikuti kegiatan pameran, event, serta kegiatan lainnya yang membuat saya tertarik membuka tabungan haji iB Ar Rahman.

3. Keputusan Nasabah

- a. **Saya mencari tahu melalui iklan sebelum memutuskan memilih produk tabungan haji iB Ar Rahman Bank Kalsel Cabang Syariah Kandangan.**

Tabel 4.31

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak setuju	-	-
2	Tidak setuju	4	4,3%
3	Cukup setuju	21	22,6%
4	Setuju	59	63,4%
5	Sangat setuju	9	9,7%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Saya mencari tahu melalui iklan sebelum memutuskan memilih produk tabungan haji iB Ar Rahman Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan memiliki tanggapan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4,3%, yang menyatakan cukup setuju sebanyak 21 responden atau 22,6%, yang menyatakan setuju sebanyak 59 responden atau 63,4%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 9 responden atau 9,7%. Berdasarkan data pernyataan di atas yang di berikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 59 responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju pada pernyataan Saya mencari tahu melalui iklan sebelum memutuskan memilih produk tabungan haji iB Ar Rahman Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan.

- b. Saya memutuskan memilih produk tabungan haji iB Ar Rahman karena ada promosi yang dilakukan oleh pihak Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan.**

Tabel 4.32

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak setuju	-	-
2	Tidak setuju	2	2,2%
3	Cukup setuju	21	22,6%
4	Setuju	58	62,4%
5	Sangat setuju	12	12,9%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Saya memutuskan memilih produk tabungan haji iB Ar Rahman karena ada promosi yang dilakukan oleh pihak Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan memiliki tanggapan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,2%, yang menyatakan cukup setuju sebanyak 21 responden atau 22,6%, yang menyatakan setuju sebanyak 58 responden atau 62,4%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 12 responden atau 12,9%. Berdasarkan data pernyataan di atas yang di berikan kepada

responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 58 responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju pada pernyataan Saya memutuskan memilih produk tabungan haji iB Ar Rahman karena ada promosi yang dilakukan oleh pihak Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan.

- c. Saya memutuskan untuk membuka tabungan haji iB Ar Rahman karena pihak bank Kalsel mampu memenuhi kebutuhan saya untuk menabung dengan tujuan agar bisa pergi ibadah haji.**

Tabel 4.33

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak setuju	-	-
2	Tidak setuju	1	1,1%
3	Cukup setuju	17	18,3%
4	Setuju	51	54,8%
5	Sangat setuju	24	25,8%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Saya memutuskan untuk membuka tabungan haji iB Ar Rahman karena pihak bank Kalsel mampu memenuhi kebutuhan saya untuk menabung dengan tujuan agar bisa pergi ibadah haji memiliki

tanggapan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,1%, yang menyatakan cukup setuju sebanyak 17 responden atau 18,3%, yang menyatakan setuju sebanyak 51 responden atau 54,8%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 24 responden atau 25,8%. Berdasarkan data pernyataan diatas yang di berikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 51 responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju pada pernyataan Saya memutuskan untuk membuka tabungan haji iB Ar Rahman karena pihak bank Kalsel mampu memenuhi kebutuhan saya untuk menabung dengan tujuan agar bisa pergi ibadah haji.

d. Saya memutuskan membuka tabungan haji iB Ar Rahman karena berbagai macam informasi yang saya dapatkan mengenai jasa bank Kalsel.

Tabel 4.34

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak setuju	-	-
2	Tidak setuju	1	1,1%
3	Cukup setuju	28	30,1%
4	Setuju	54	58,1%
5	Sangat setuju	10	10,8%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Saya memutuskan membuka tabungan haji iB Ar Rahman karena berbagai macam informasi yang saya dapatkan mengenai jasa bank Kalsel memiliki tanggapan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,1%, yang menyatakan cukup setuju sebanyak 28 responden atau 30,1%, yang menyatakan setuju sebanyak 54 responden atau 58,1%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 10 responden atau 10,8%. Berdasarkan data pernyataan diatas yang di berikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 54 responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju pada pernyataan Saya memutuskan membuka tabungan haji iB Ar Rahman karena berbagai macam informasi yang saya dapatkan mengenai jasa bank Kalsel.

- e. **Saya tertarik membuka tabungan haji iB Ar Rahman karena kemudahan akses informasinya.**

Tabel 4.35

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak setuju	-	-
2	Tidak setuju	2	2,2%
3	Cukup setuju	21	22,6%
4	Setuju	57	61,3%
5	Sangat setuju	13	14%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Saya tertarik membuka tabungan haji iB Ar Rahman karena kemudahan akses informasinya, memiliki tanggapan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,2%, yang menyatakan cukup setuju sebanyak 21 responden atau 22,6%, yang menyatakan setuju sebanyak 57 responden atau 61,3%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 13 responden atau 14%. Berdasarkan data pernyataan diatas yang di berikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 57 responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju pada pernyataan Saya

tertarik membuka tabungan haji iB Ar Rahman karena kemudahan akses informasinya.

- f. **Saya memutuskan membuka tabungan haji iB Ar Rahman karena saya percaya pada kinerja bank Kalsel.**

Tabel 4.36

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak setuju	-	-
2	Tidak setuju	1	1,1%
3	Cukup setuju	23	24,7%
4	Setuju	57	61,3%
5	Sangat setuju	12	12,9%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Saya memutuskan membuka tabungan haji iB Ar Rahman karena saya percaya pada kinerja bank Kalsel memiliki tanggapan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,1%, yang menyatakan cukup setuju sebanyak 23 responden atau 24,7%, yang menyatakan setuju sebanyak 57 responden atau 61,3%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 12 responden atau 12,9%. Berdasarkan data pernyataan diatas yang di berikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 57 responden. Hal

ini menunjukkan bahwa nasabah setuju pada pernyataan Saya memutuskan membuka tabungan haji iB Ar Rahman karena saya percaya pada kinerja bank Kalsel.

g. Saya merasa puas karena kebutuhan akan menabung tabungan haji terpenuhi di Bank Kalsel Syariah.

Tabel 4.37

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak setuju	-	-
2	Tidak setuju	-	-
3	Cukup setuju	24	25,8%
4	Setuju	56	60,2%
5	Sangat setuju	13	14%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Saya merasa puas karena kebutuhan akan menabung tabungan haji terpenuhi di Bank Kalsel Syariah, memiliki tanggapan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 24 responden atau 25,8%, yang menyatakan setuju sebanyak 56 responden atau 60,2%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 13 responden atau 14%. Berdasarkan data pernyataan di atas yang di berikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 56 responden. Hal ini menunjukkan bahwa

nasabah setuju pada pernyataan Saya merasa puas karena kebutuhan akan menabung tabungan haji terpenuhi di Bank Kalsel Syariah.

h. Saya tetap menggunakan jasa bank karena bank memenuhi harapan serta kebutuhan saya.

Tabel 4.38

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak setuju	2	2,2%
2	Tidak setuju	2	2,2%
3	Cukup setuju	27	29%
4	Setuju	50	53,8%
5	Sangat setuju	12	12,9%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Saya tetap menggunakan jasa bank karena bank memenuhi harapan serta kebutuhan saya, memiliki tanggapan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,2%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,2%, yang menyatakan cukup setuju sebanyak 27 responden atau 29%, yang menyatakan setuju sebanyak 50 responden atau 53,8%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 12 responden atau 12,9%. Berdasarkan data pernyataan di atas yang di berikan kepada

responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 50 responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju pada pernyataan Saya tetap menggunakan jasa bank karena bank memenuhi harapan serta kebutuhan saya.

- i. **Saya membuka tabungan haji iB Ar Rahman di Bank Kalsel Syariah untuk kebutuhan saya dalam pergi haji.**

Tabel 4.39

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak setuju	-	-
2	Tidak setuju	-	-
3	Cukup setuju	10	10,8%
4	Setuju	57	61,3%
5	Sangat setuju	26	28%
Total		93	100%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap Saya membuka tabungan haji iB Ar Rahman di Bank Kalsel Syariah untuk kebutuhan saya dalam pergi haji, memiliki tanggapan menyatakan cukup setuju sebanyak 10 responden atau 10,8%, yang menyatakan setuju sebanyak 57 responden atau 61,3%, sedangkan yang sangat setuju sebanyak 26 responden atau 28%. Berdasarkan data pernyataan di atas yang di

berikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 57 responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju pada pernyataan Saya membuka tabungan haji iB Ar Rahman di Bank Kalsel Syariah untuk kebutuhan saya dalam pergi haji.

D. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Uji validitas di gunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir soal dalam suatu pertanyaan yang mendefinisikan suatu variabel . Hasil r hitung akan dibandingkan dengan r tabel dimana $df = n - 2$ dengan signifikansi 5%, jika r tabel $< r$ hitung maka hasilnya adalah valid.

Untuk mengetahui pernyataan/item soal valid dan tidak valid maka dapat dilihat nilai r hitung dibandingkan dengan r tabel. Nilai $df = n - 2 = 93 - 2 = 91$ untuk α sebesar 5% atau signifikan 0,05 adalah 0,207. Jika r hitung $> r$ tabel maka soal tersebut valid dan jika r hitung $< r$ tabel maka soal tersebut tidak valid, hasil uji validitas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.40
Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Prima (X1)

Item	Pearson Correlation (rhitung)	r tabel	Keterangan
Pelayanan Prima (X1)			
PP01	0,716	0,207	Valid
PP02	0,679	0,207	Valid
PP03	0,685	0,207	Valid
PP04	0,725	0,207	Valid
PP05	0,648	0,207	Valid
PP06	0,453	0,207	Valid
PP07	0,589	0,207	Valid
PP08	0,770	0,207	Valid
PP09	0,702	0,207	Valid
PP10	0,777	0,207	Valid
PP11	0,513	0,207	Valid
PP12	0,519	0,207	Valid

PP13	0,624	0,207	Valid
PP14	0,617	0,207	Valid
PP15	0,743	0,207	Valid
PP16	0,720	0,207	Valid

Sumber : Data Primer (Data diolah 2020)

Dari hasil uji validitas pada variabel pelayanan prima (X1) di atas dapat dilihat bahwa r hitung yaitu (0,716), (0,679), (0,685), (0,725), (0,648), (0,453), (0,589), (0,770), (0,702), (0,777), (0,513), (0,519), (0,624), (0,617), (0,743), (0,720) berada di atas r tabel yaitu 0,207. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan/ item pada variabel pelayanan prima (X1) adalah Valid.

Tabel 4.41
Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X2)

Item	Pearson Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
Promosi (X2)			
P17	0,501	0,207	Valid
P18	0,610	0,207	Valid
P19	0,716	0,207	Valid
P20	0,725	0,207	Valid
P21	0,751	0,207	Valid
P22	0,574	0,207	Valid
P23	0,697	0,207	Valid
P24	0,540	0,207	Valid
P25	0,760	0,207	Valid

Sumber : Data Primer (Data diolah 2020)

Dari hasil uji validitas pada variabel promosi (X2) di atas dapat dilihat bahwa r hitung yaitu (0,501), (0,610), (0,716), (0,725), (0,751), (0,574), (0,697), (0,540), (0,760) berada di atas r tabel yaitu 0,207.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan/ item pada variabel promosi (X2) adalah Valid.

Tabel 4.42
Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Item	Pearson Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
Keputusan Nasabah (Y)			
KN26	0,640	0,207	Valid
KN27	0,684	0,207	Valid
KN28	0,640	0,207	Valid
KN29	0,800	0,207	Valid
KN30	0,725	0,207	Valid
KN31	0,670	0,207	Valid
KN32	0,687	0,207	Valid
KN33	0,650	0,207	Valid
KN34	0,604	0,207	Valid

Sumber : Data Primer (Data diolah 2020)

Dari hasil uji validitas pada variabel keputusan nasabah (Y) di atas dapat dilihat bahwa r hitung yaitu (0,640), (0,684), (0,640), (0,800), (0,725), (0,670), (0,687), (0,650), (0,604) berada di atas r tabel yaitu 0,207. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan/ item pada variabel keputusan nasabah (Y) adalah Valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ketepatan atau kebenaran alat tersebut dalam menilai apa yang dinilai. Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu koefisien yang merupakan indikator dari variabel. Suatu koefisien yang dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Kuesioner dinyatakan layak jika Cronbach's Alpha $> 0,60$ dan dikatakan tidak reliabel apabila Cronbach's Alpha $< 0,60$. Hasil uji reabilitas instrument dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.43
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alp	Keterangan
Pelayanan Prima (X1)	16	0,912	Reliabel
Promosi (X2)	9	0,843	Reliabel
Keputusan Nasabah (Y)	9	0,856	Reliabel

Sumber : Data Primer (Data diolah 2020)

Berdasarkan tabel 4.43 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai Cronbach's Alpa lebih besar dari 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan prima, promosi dan juga keputusan nasabah dinyatakan reliable.

E. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen mempunyai kontribusi atau tidak. Model regresi yang baik adalah data yang berdistribusi normal. Dalam pengujian normalitas dilakukan dengan *analisis one-sample Kolmogorof Smirnov Test*. Berikut adalah kriteria dalam pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika Sign. $> 0,05$ maka H_0 diterima (data berdistribusi normal)
2. Jika Sign. $< 0,05$ maka H_0 ditolak (data tidak berdistribusi normal)

Tabel 4.44

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,66995023
Most Extreme Differences	Absolute	,088
	Positive	,059
	Negative	-,088
Test Statistic		,088
Asymp. Sig. (2-tailed)		,192 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data SPSS 23 For Windows

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada Uji *Kolmogorov-Smirnov* adalah 0,192 lebih besar dari 0,05. Maka dengan begitu dapat disimpulkan bahwa data yang di uji berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

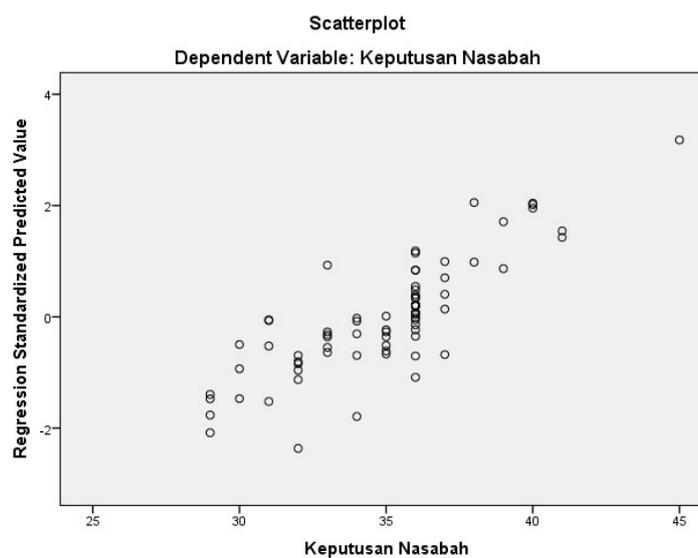
Uji heterokedastisitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Jika varian

dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya berbeda dinamakan heteroskedastisitas, akan tetapi apabila varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka di namakan homokedastisitas. Model regresi yang baik yaitu non heteroskedastisitas atau tidak adanya gejala heteroskedastisitas.

Pengambilan keputusan yaitu dengan cara:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 4.1
Hasil uji heteroskedastisitas



Sumber: Data SPSS 23 For Windows

Berdasarkan tabel gambar di atas Scatterplot menunjukkan bahwa terlihat titik-titik tidak membentuk pola yang jelas dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Maka dari sini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

c. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas merupakan uji yang bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel-variabel bebas/independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas/ independen. Salah satu metode untuk menguji ada atau tidaknya gejala multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) yaitu jika nilai VIF kurang dari 10 atau nilai Tolerance lebih dari 0,10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas. Dan apabila sebaliknya maka dapat disimpulkan bahwa terdapat gejala multikolinearitas.

Tabel 4.45
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	-2,398E-15	2,236		,000	1,000			
Pelayanan Prima	,000	,034	,000	,000	1,000	,713	1,403	
Promosi	,000	,069	,000	,000	1,000	,713	1,403	

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

umber: Data SPSS 23 For Windows

Berdasarkan tabel 4.45 di atas, hasil dari uji VIF dapat di ketahui bahwa:

Variabel X1 nilai tolerance yaitu $0,713 > 0,10$ dan nilai VIF $1,403 < 10$

Variabel X2 nilai tolerance yaitu $0,713 > 0,10$ dan nilai VIF $1,403 < 10$

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan ini tidak terdapat hubungan multikolinearitas antara variabel bebas/independen dengan variabel dependen.

d. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah terjadi korelasi diantara data pengamatan atau tidak terjadi korelasi diantara data pengamatan tersebut. Model regresi yang baik mengharuskan tidak adanya gejala autokorelasi. Maka dari itu untuk menguji ada tidaknya gejala autokorelasi maka dapat dideteksi dengan uji

Durbin-Watson (DW test). Pengambilan keputusan ada atau tidaknya autokorelasi yaitu sebagai berikut:

1. Angka D-W dibawah -2, ada autokorelasi positif.
2. Angka D-W diantara -2 sampai +2, tidak ada autokorelasi.
3. Angka D-W diatas -2 sampai +2, ada autokorelasi negatif.

Tabel 4.47

Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,000 ^a	,000	-,026	1,69149886	1,426

a. Predictors: (Constant), Promosi, Pelayanan Prima

b. Dependent Variable: Unstandardized Residual

Sumber: Data SPSS 23 For Windows

Berdasarkan gambar tabel 4.47 di atas menunjukkan nilai *Durbin Watson* (DW) sebesar 1,426. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi linier dalam penelitian ini tidak terdapat gejala autokorelasi, karena nilai *Durbin watson* (DW) pada tabel berada diantara -2 sampai + 2 yaitu sebesar 1,426.

e. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda merupakan suatu perluasan teknik regresi apabila terdapat lebih satu variabel bebas / independen untuk melakukan prediksi terhadap variabel terikat/ dependen. Uji regresi linier berganda ini sebagai pengaruh antara lebih dari dua variabel, dimana terdiri dari dua variabel bebas/ independen dan satu variabel terikat/ dependen dan di

gunakan untuk membangun persamaan untuk membuat perkiraan. Analisis ini digunakan untuk menguji kebenaran.

Tabel 4.48
Hasil Uji Regresi Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	5,800	2,236		2,594	,011
	Pelayanan Prima	,159	,034	,349	4,649	,000
	Promosi	,543	,069	,590	7,870	,000

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Data SPSS 23 For Windows

Berdasarkan tabel 4.48 hasil uji regresi linier berganda di atas dapat diketahui koefisien untuk variabel pelayanan prima (X1) sebesar 0,159, untuk variabel (X2) sebesar 0,543, sehingga dapat dirumuskan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

$$Y = 5,800 + 0,159 X_1 + 0,543 X_2 + 2,236$$

Berdasarkan dari hasil persamaan regresi linear di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) sebesar 5,800. Hal ini akan menunjukkan bahwa apabila pelayanan prima (X1) dan Promosi (X2) diasumsikan dalam keadaan tetap atau dikatakan tidak ada

perubahan yang mempengaruhi maka keputusan nasabah (Y) sebesar 5,800.

2. Nilai koefisien regresi Pelayanan Prima (X1) merupakan variabel yang diduga berpengaruh terhadap keputusan nasabah (Y) yaitu sebesar 0,159 yang berarti apabila variabel pelayanan prima (X1) mengalami kenaikan 1% maka akan menyebabkan keputusan nasabah meningkat sebesar 15,9%. Sebaliknya apabila variabel pelayanan prima (X1) diturunkan sebesar 1% maka akan menyebabkan keputusan nasabah (Y) ikut menurun sebesar 15,9% dengan asumsi variabel lain di anggap tetap.
3. Nilai koefisien regresi promosi (X2) merupakan variabel yang diduga berpengaruh terhadap keputusan nasabah(Y) yaitu sebesar 0,543 yang berarti promosi (X2) mengalami kenaikan 1% maka akan menyebabkan keputusan nasabah meningkat sebesar 54,3% sedangkan sebaliknya jika variabel promosi (X2) diturunkan sebesar 1% maka akan menyebabkan keputusan nasabah (Y) juga ikut menurun sebesar 54,3% dengan asumsi variabel lain dianggap tetap.

a. Pengujian Regresi secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen (pelayanan prima dan promosi) yang digunakan dalam penelitian ini secara individual terhadap variabel dependen

(keputusan nasabah) secara parsial. Hasil pengolahan dilakukan dengan menggunakan spss versi 23, hasil uji t dapat di lihat sebagai berikut:

Tabel 4.49
Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,800	2,236		2,594	,011
	Pelayanan Prima	,159	,034	,349	4,649	,000
	Promosi	,543	,069	,590	7,870	,000

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Data SPSS 23 For Windows

Uji t ini dilakukan untuk membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Adapun cara pengujian regresi secara parsial (Uji t) yaitu sebagai berikut:

Cara 1:

- Apabila $\text{sig} > 0,05$ maka H_0 diterima
- Apabila $\text{sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak

Cara 2

- Apabila $t \text{ tabel} < t \text{ hitung}$ maka H_0 diterima, artinya signifikan.
- Apabila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ dan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak artinya tidak signifikan.

Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung yang diperoleh pada tabel 4.49 di atas dengan t tabel ($df = n-k=93-2= 91$; dua sisi/ $0,025$) = 1,986

1) Pengujian hipotesis 1 variabel Pelayanan prima (X1)

- Dari tabel di atas untuk variabel pelayanan prima (X1) nilai sig. adalah $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak.
- t tabel ($df = n-k = 93-2 = 91$; dua sisi/ $0,025$) = 1,986 dan t hitung 4,649 yang artinya t hitung $4,649 > t$ tabel 1,986 yang mana dapat disimpulkan bahwa H_0 di tolak, maka variabel pelayanan prima (X1) secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam membuka tabungan haji iB Ar Rahman.

2) Pengujian hipotesis 2 variabel Promosi (X2)

- Dari tabel di atas untuk variabel promosi (X2) didapat nilai sig. adalah $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak.
- T tabel ($df = n-k = 93-2 = 91$; dua sisi/ $0,025$) = 1,986 dan t hitung 7,870 yang mana t hitung $7,870 > t$ tabel 1,986 yang berarti H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa variabel promosi (X2) berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam membuka tabungan haji iB Ar Rahman.

b. Pengujian Regresi Secara Simultan (Uji F)

Pengujian regresi secara simultan (uji F) pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas/ independen (pelayanan prima dan promosi) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat/ dependen (keputusan nasabah) secara simultan.

Cara 1

- Apabila $\text{sig} > 0,05$ maka H_0 diterima
- Apabila $\text{sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak

Cara 2

- Jika $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ maka H_0 diterima
- Jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak

Tabel 4.50

Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	492,678	2	246,339	86,097	,000 ^b
	Residual	220,310	77	2,861		
	Total	712,987	79			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Promosi, Pelayanan Prima

umber: Data SPSS 23 For Windows

Berdasarkan tabel 4.50 di atas pengujian regresi secara simultan (uji F) dengan menggunakan *SPSS 23 for windows* dapat diperoleh nilai f hitung sebesar 86,097 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan

tingkat signifikansi 5% diketahui bahwa F tabel dengan df1 (jumlah variabel-1) = 2-1 = 1 df2 (n-k-1) = 93-1-1 = 91 maka di dapat F tabel sebesar 3,097. Karena nilai F hitung > F tabel (86,097 > 3,097) yang berarti H0 ditolak, maka dapat di simpulkan bahwa secara simultan ada pengaruh antara pelayanan prima dan promosi terhadap keputusan nasabah dalam membuka tabungan haji iB Ar Rahman.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dependen amat terbatas. Sebaliknya apabila nilai R^2 yang mendekati berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Hasil pengolahan dengan *SPSS 23 for windows* dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.51
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,831 ^a	,691	,683	1,691

a. Predictors: (Constant), Promosi, Pelayanan Prima

b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Data SPSS 23 For Windows

Berdasarkan tabel 4.51 pada gambar di atas dapat diketahui R^2 (R Square) sebesar 0,691 atau 69,1%. Hal ini menunjukkan bahwa 69,1% keputusan nasabah dalam membuka tabungan haji iB Ar Rahman di

Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan dipengaruhi oleh variabel independen yaitu pelayanan prima dan promosi. Sedangkan sisanya sebesar 0,309 atau 30,9% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

F. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel keputusan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel-variabel pelayanan prima dan promosi. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Berikut penjelasan dari masing-masing pengaruh variabel yaitu:

1. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian ini akan diperoleh pengaruh pelayanan prima terhadap keputusan nasabah membuka tabungan haji iB Ar Rahman yaitu sebesar 0,159. Artinya apabila pelayanan prima mengalami kenaikan satuan, maka keputusan nasabah membuka tabungan haji iB Ar Rahman akan mengalami peningkatan sebesar 15,9% dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam membuka tabungan haji iB Ar Rahman. Hasil perhitungan uji statistik (uji t) menunjukkan variabel pelayanan prima memiliki t hitung sebesar $4,649 > 1,986$ dengan signifikansi 0,000 yang artinya nilai signifikansi variabel pelayanan prima kurang dari nilai signifikansi yang telah ditetapkan peneliti yaitu

0,05 ($0,000 < 0,05$), maka hipotesis H_0 yang diajukan dalam penelitian ini ditolak. Sehingga nilai ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan prima memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam membuka tabungan haji iB Ar Rahman di Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan.

2. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Nasabah

Hasil penelitian ini diperoleh dari pengaruh variabel promosi terhadap keputusan nasabah yang membuka tabungan haji iB Ar Rahman sebesar 0,543. Artinya jika promosi mengalami kenaikan satu satuan, maka keputusan nasabah dalam membuka tabungan haji iB Ar Rahman akan mengalami peningkatan 54,3% satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa promosi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam membuka tabungan haji iB Ar Rahman. Hasil perhitungan uji statistik (uji t) menunjukkan variabel promosi memiliki hitungan t hitung sebesar 7,870 dimana t hitung lebih besar dari t tabel yaitu, $7,870 > 1,986$. Dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang artinya nilai signifikan variabel lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai signifikan yang telah ditetapkan peneliti yaitu 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa variabel promosi secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam membuka tabungan haji iB Ar Rahman.

Peneliti menganalisis bahwa promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah karena kegiatan promosi yang telah dilakukan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan sangat baik dan efektif untuk mempengaruhi masyarakat dalam membuka tabungan haji iB Ar Rahman. Selain itu, nasabah tabungan haji iB Ar Rahman Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan lebih dominan memilih setuju terhadap koesioner pada setiap item variabel promosi yang artinya pihak Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan sudah memanfaatkan sarana promosi seperti, iklan, promosi penjualan, publisitas dan lainnya dengan tujuan agar nasabah tertarik untuk membuka tabungan haji iB Ar Rahman.

3. Pengaruh Pelayanan Prima dan Promosi Terhadap Keputusan

Nasabah

Hasil perhitungan uji simultan (Uji f) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 86,097. Nilai F tabel dalam penelitian ini adalah sebesar 3,097. Nilai signifikan yang diperoleh dari hasil uji f adalah 0,000. Oleh karena itu maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan prima dan promosi secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam membuka tabungan haji. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan angka R Square atau koefisien determinasi adalah 0,691 atau 691% variansi keputusan nasabah dalam membuka tabungan haji iB Ar Rahman yang dipengaruhi oleh pelayanan prima dan promosi. Sedangkan sisanya yaitu 309%

ditentukan oleh variabel-variabel lain selain pelayanan prima dan promosi yang tidak di teliti dalam penelitian ini.