

BAB IV

ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran umum tentang Produk Pembiayaan yang menggunakan Undian Berhadiah di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin.

a. UGT MUB (Modal Usaha Barokah)

Modal usaha barokah adalah fasilitas pembiayaan modal kerja bagi anggota yang mempunyai usaha mikro dan kecil.

Akad pembiayaan:

- 1) Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis bagi hasil (Mudharabah/Musyarakah) atau jual beli (Murabahah).
- 2) Akad mudharabah adalah bentuk kerjasama antara BMT dan anggota dimana BMT (*shahibul maal*) menyediakan seluruh (100%) modal, sedangkan anggota menjadi pengelola (*mudharib*) dengan pembagian hasil sesuai kesepakatan.
- 3) Akad musyarakah adalah akad kerja sama usaha patungan antara BMT dan anggota sebagai pemilik modal (*syarik/shahibul maal*) untuk membiayai suatu jenis usaha yang halal dan produktif dengan pembagian hasil sesuai kesepakatan.

4) Akad murabahah adalah akad jual beli antara BMT dan anggota, dimana BMT membeli barang yang dibutuhkan oleh anggota dan menjualnya kepada anggota sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan yang disepakati.

Keuntungan dan manfaatnya :

- 1) Membantu anggota untuk memenuhi kebutuhan modal usaha dengan sistem yang mudah, adil, dan *maslahah*.
- 2) Anggota bisa *sharing* risiko dengan BMT dengan pendapatan riil usaha anggota
- 3) Terbebas dari riba dan haram

Ketentuan;

- 1) Jenis pembiayaan adalah pembiayaan modal usahakomersial mikro dan kecil
- 2) Peruntukan pembiayaan adalah perorangan atau badan usaha
- 3) Jangka waktu pembiayaan maksimal 36 bulan
- 4) Maksimum plafon pembiayaan sampai dengan Rp 500 juta.

Persyaratan:

- 1) Anggota harus membuat laporan penggunaan dana setiap 1

(satu) bulan (khusus untuk akad yang berbasis bagi hasil)

- 2) Usaha sudah berjalan minimal 1 tahun
- 3) Menyerahkan laporan perhitungan hasil usaha 3 bulan terakhir
- 4) Menyerahkan dokumen yang diperlukan:
 - a) Fotokopi KTP pemohon
 - b) Fotokopi suami/istri/wali
 - c) Fotokopi kartu keluarga
 - d) Fotokopi surat nikah (bila sudah menikah)
 - e) Fotokopi rekening tabungan 3 bulan terakhir
 - f) Fotokopi rekening listrik atau PDAM 3 bulan terakhir
 - g) Fotokopi agunan (SHM/SHGB/BPKB)
 - h) Fotokopi legalitas usaha: NPWP, TDP dan SIUP (untuk badan usaha).

b. UGT MTA (Multiguna Tanpa Agunan)

adalah fasilitas pembiayaan tanpa agunan untuk memenuhi kebutuhan anggota.

Akad Pembiayaan;

- 1) Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (murabahah) atau berbasis sewa (Ijarah, Kafalah dan Hiwalah) atau Qordhul Hasan.
- 2) Murabahah adalah akad jual beli antara BMT dan anggota, dimana BMT membeli barang yang dibutuhkan anggota dan menjualnya kepada anggota sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan yang disepakati.
- 3) Ijarah Paralel adalah akad sewa menyewa antara anggota sebagai *mu'jir*/penyewa dengan BMT sebagai *musta'jir*/yang menyewakan atas *ma'jur* (objek sewa) dimana objek sewa itu milik pihak ketiga, untuk mendapatkan imbalan atas barang/jasa yang disewakannya.
- 4) Kafalah adalah akad dimana BMT sebagai *kafil* memberikan jaminan/menanggung hutang/kewajiban anggota sebagai *makful 'anhu* kepada pihak ketiga (*makful alaih*) dengan dikenakan biaya penjaminan (upah/*Ujroh*).
- 5) Hawalah adalah akad pemindahan beban hutang atau piutang anggota sebagai *muhil* (orang yang berhutang atau piutang) menjadi tanggungan BMT sebagai *muhal 'alaih* (orang yang berkewajiban membayar hutang atau

penagih piutang anggota) dan BMT mendapatkan upah (imbalan) atas jasa penagihan atau pengalihan hutang.

6) Qardhul hasan adalah akad pinjaman kebajikan dari BMT kepada anggota untuk tambahan modal usaha dan harus dikembalikan dengan jumlah yang sama, anggota boleh memberikan keuntungan kepada BMT dengan syarat tidak mengikat dan tidak ditentukan waktu akad.

Penggunaan:

- 1) Modal usaha (Murabahah atau Qardul Hasan)
- 2) Biaya sekolah/pendidikan (akad Ijarah Paralel atau Kafalah)
- 3) Biaya rawat inap rumah sakit (Akad Ijarah Paralel atau Kafalah)
- 4) Pembelian perabot rumah tangga (Akad murabahah)
- 5) Pembelian alat-alat elektronik (Akad murabahah)
- 6) Melunasi tagihan hutang (Hiwalah)

Keuntungan dan manfaatnya :

- 1) Membantu mempermudah anggota memenuhi kebutuhan dana untuk modal usaha dan konsumtif dengan mudah dan cepat.

- 2) Anggota tidak perlu menyerahkan agunan yang diletakkan di BMT.

Ketentuan:

- 1) Jenis pembiayaan adalah pembiayaan modal usaha dan Konsumtif
- 2) Peruntukan pembiayaan adalah perorangan
- 3) Jangka waktu pembiayaan maksimal 1 tahun
- 4) Harus aktif menabung minimal setiap kali angsuran
- 5) Maksimum plafon pembaiayaan sampai dengan Rp. 1.000.000,-

Persyaratan:

- 1) Fotokopi KTP pemohon
- 2) Fotokopi KTP dan Surat persetujuan dari suami/istri/wali
- 3) Fotokopi kartu keluarga
- 4) Fotokopi Surat Nikah (bila sudah menikah)
- 5) Fotokopi rekening listrik atau PDAM 3 bulan terakhir

c. UGT KBB (Kendaraan Bermotor Barokah)

Kendaraan bermotor barokah adalah pembiayaan untuk

pembelian kendaraan bermotor.

Akad Pembiayaan:

- 1) Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (Murabahah)
- 2) Akad Murabahah adalah akad jual beli antara BMT dan anggota, dimana BMT membeli barang yang dibutuhkan anggota dan menjualnya kepada anggota sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan yang disepakati.

Keuntungan dan Manfaat:

- 1) Membantu anggota dalam memiliki kendaraan bermotor dengan mudah dan barokah
- 2) Bisa memilih kendaraan sesuai keinginan
- 3) Nilai angsuran tetap sampai berakhirnya fasilitas pembiayaan KBB
- 4) Kendaraan dicover asuransi Syariah (kehilangan dan kerusakan diatas 75%)
- 5) Terbebas dari Riba dan Haram

Ketentuan:

- 1) Jenis pembiayaan adalah pembelian kendaraan berupa mobil

atau motor baru maupun bekas

- 2) Peruntukan pembiayaan adalah perorangan
- 3) Jangka waktu pembiayaan maksimal 5 tahun (baru) sedangkan kendaraan bekas maksimal 3 tahun
- 4) Umur kendaraan maksimal 10 tahun untuk mobil dan 5 tahun untuk motor pada saat jatuh tempo fasilitas KBB.
- 5) Pemohon harus mempunyai pekerjaan tetap dan/atau pendapatan yang tetap.
- 6) Usia pemohon pada saat pengajuan KBB minimal 18 tahun dan maksimal 55 tahun pada saat jatuh tempo fasilitas KBB.
- 7) Maksimum flapon pembiayaan sampai dengan Rp 100 juta untuk kendaraan bekas dan Rp 200 juta untuk kendaraan baru
- 8) Uang muka minimal 25%.

Persyaratan:

- 1) Fotokopi KTP pemohon
- 2) Fotokopi KTP dan surat persetujuan dari suami/istri/wali
- 3) Fotokopi Kartu Keluarga
- 4) Fotokopi Surat Nikah (bila sudah menikah)

- 5) Fotokopi rekening Tabungan 3 bulan terakhir
- 6) Slip gaji yang disahkan oleh instansi/perusahaan tempat pemohon bekerja.
- 7) Fotokopi rekening listrik atau PDAM 3 bulan terakhir
- 8) Keterangan mengenai kendaraan bermotor yang akan dibeli meliputi jenis kendaraan, tahun pembuatan, fotokopi BPKB, STNK, nama pemilik sebelumnya dan harga kendaraan (untuk kendaraan bekas).

d. UGT PBE (Pembelian Barang Elektronik)

Pembelian barang elektronik adalah fasilitas pembiayaan yang ditujukan untuk pembelian barang elektronik.

Jenis barang elektronik yang bisa diajukan adalah:

- 1) Barang elektronik yang dijual secara legal (baru atau bekas)
- 2) Bergaransi (pabrik atau toko)
- 3) Barangnya *marketable* seperti laptop, komputer, TV, audio, kulkas dan lain-lain.

Akad Pembiayaan:

- 1) Akad yang digunakan adalah akad jual beli (murabahah)
- 2) Akad murabahah adalah akad jual beli antara BMT dan

anggota, dimana BMT membeli kendaraan bermotor yang dibutuhkan oleh anggota dan menjualnya kepada anggota sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan yang disepakati.

- 3) Ijarah Muntahiya Bittamlik (IMBT) adalah akad sewa yang diakhiri dengan pemindahan kepemilikan barang; sejenis perpaduan antara kontrak jual beli dan sewa atau lebih tepatnya akad sewa yang diakhiri dengan kepemilikan barang ditangan anggota sebagai penyewa.

Keuntungan dan Manfaat:

- 1) Membantu anggota dalam memiliki barang elektronik dengan mudah dan barokah
- 2) Bisa memilih barang elektronik sesuai keinginan
- 3) Nilai angsuran tetap sampai berakhirnya fasilitas pembiayaan
- 4) Terbebas riba dan haram

Ketentuan umum:

- 1) Pemohon harus mempunyai pekerjaan dan/atau pendapatan yang tetap.
- 2) Jangka waktu maksimal sesuai jangka waktu garansi

- 3) Jaminan bisa berupa barang yang diajukan atau jaminan berharga yang lain seperti BPKB dan sertifikat tanah.
- 4) DP atau uang muka 25% dari ketentuan harga
- 5) Usia pemohon pada saat pengajuan minimal 18 tahun dan maksimal 55 tahun pada saat jatuh tempo.
- 6) Maksimum flapon pembiayaan sampai dengan Rp 10 juta
- 7) Pengajuan dapat dilakukan sendiri-sendiri atau koordinir secara kolektif oleh instansi dimana pemohon bekerja.

Persyaratan:

- 1) Fotokopi KTP pemohon
- 2) Fotokopi KTP dan surat persetujuan dari suami/istri/wali
- 3) Fotokopi Kartu Keluarga
- 4) Fotokopi Surat Nikah (bila sudah menikah)
- 5) Fotokopi rekening Tabungan 3 bulan terakhir
- 6) Slip gaji yang disahkan oleh instansi/perusahaan tempat pemohon bekerja.
- 7) Fotokopi rekening listrik atau PDAM 3 bulan terakhir
- 8) Keterangan mengenai barang elektronik yang akan dibeli meliputi jenis, merk dan spesifikasi yang penting.

2. Alasan nasabah mengambil produk pembiayaan di BMT UGT

Sidogiri yakni:

- a. Pembayaran pembiayaan lebih kecil dari pembiayaan lain
- b. Membutuhkan dana dengan cepat

- 1) Dana kebutuhan anak

- 2) Dana menambah modal usaha

Nasabah mempunyai tabungan di BMT itu sendiri, sehingga tabungan yang ada dikurangi dana yang diambil. Sedangkan nasabah yang tidak ada tabungan harus ada jaminan dananya keluar, bila cepat melengkapi berkas cepat juga dana keluar.

- c. Membutuhkan barang

Nasabah memandang mudah mengambil barang yang ingin dibeli karena langsung ditemani pihak lembaga/ AO BMT.

Nasabah memandang kepada kemudahan dan kecepatan yang diberikan pihak lembaga/ AO (*Account Officer*) BMT, sedangkan undian yang ada diproduk pembiayaan sebagian nasabah bisa mengetahui karena ada penjelasan langsung dari pihak AO dan ketika nasabah tersebut berkesempatan dapat undian hadiah baru diberitahukan.

3. Ketentuan-ketentuan Undian Berhadiah pada produk pembiayaan

- a. plafon minimal Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah).
- b. Setiap pembiayaan senilai Rp. 1.000.000,- mendapatkan 1 (satu) kupon undian dan berlaku kelipatannya.
- c. Jangka waktu minimal selama 12 (dua belas) bulan.
- d. Sistem angsuran pokok + margin tiap bulan.
- e. Kolektabilitas/status pembiayaan selalu dalam keadaan lancar.
- f. Setiap 1 (satu) rekening pembiayaan hanya berhak mendapatkan 1 (satu) hadiah, bila dalam pengundian mendapatkan lebih dari 1 (satu) hadiah, maka hanya berhak mengambil hadiah yang nilainya paling besar.
- g. Pengumpulan kupon akan dilakukan dalam 1 (satu) periode setiap 12 bulan.
- h. Pengundian akan dilakukan pada setiap bulan Januari.
- i. Khusus periode undian tahun 2016 berlaku selama 6 (enam) bulan, mulai bulan juli s/d desember 2016 dengan jumlah hadiah yang di undi sebanyak 50% dari total hadiah.

Namun ada lagi hadiah dengan memilih sendiri hadiahnya seperti HP android, mesin cuci, laptop, sepeda gunung, kulkas, kipas angin, *magic com* dan setrika. Adapun syarat dan ketentuan

yang berlaku sebagai berikut:

- a. Plafond pembiayaan berhadiah mulai Rp 5.000.000,- sampai Rp 500.000.000,-
- b. Jangka waktu minimal 12 bulan
- c. Sistem angsuran membayar pokok dan margin perbulan.
- d. Telah melakukan pembiayaan minimal 3 (tiga) kali dengan kolektabilitas lancar (tidak pernah terlambat dari jadwal angsuran).
- e. Hadiah di akhir kontrak atau saat pelunasan.
- f. Pelunasan sebelum angsuran mencapai 60% tidak berhak mendapatkan hadiah.
- g. Hadiah tidak berlaku untuk GES dan PKH
- h. Pemberian hadiah diambil dari kas keluar rekening promosi.
- i. *Copy* nota pembelian hadiah dan BAP penyerahan hadiah diserahkan kepada Kepala Cabang setiap awal bulan.
- j. SK ini berlaku mulai tanggal 01 Mei 2016.

4. Dasar Hukum BMT Sidogiri melakukan Undian Berhadiah

الباجورى على ف-تح القريب الجزء الثانى ص: 310
وعبارته: وان اخ-رجاه اى العوض المتس-ابقان معا لم يجز... وهو اى

القمار المحرم كل لعب تردد بين غنم وغرم.

اسعاد الرفيق شرح سلم التوفيق الجزء الثاني ص: 102

وعبارته: (كل ما فيه قمار) وصورته المجمع عليها ان يخرج العوض من الجانبين مع تكافئهما،

وهو المراد من الميسر- في الآية. ووجه حرمة ان كل واحد متردد بين ان يغلب صاحبه فيغنم او يغلبه صاحبه فيغرم. فان عدلا عن ذلك الى الحكم السابق والرمي بان ينفرد اللاعبان باخراج العوض ليأخذ منه ان كان مغلوبا وعكسه ان كان غالبا فالاصح حرمة ايضا.

الباجور على فتح القريب الدزء الثاني ص: 10

وعبارته: ويجوز شرط العوض من غير المتسابقين من الامام او الاجنبي كأن يقول الامام من سبق منكما فله علي كذ من مالي ، او فله في بيت المال كذا، او يكون ما يخرج-ه من بيت المال من س-هم المصالح ، وكأن يقول الاجنبي : من سبق منكما فله علي كذا، لانه بذل مال في طاعة وليس لملتزم العوض ولو كان غير المتسابقين زيادة في العوض ولا نقص عنه.

مغنى المحتاج شرح منهاج الطالبين الجزء الرابع ص 311

وعبارته : "كتاب المسابقة والمناضلة" هما سنة ويحل اخذ عوض عليهما, وتصح المناضلة على سهام وكذا مزاريق ورماح ورمى بأحجار ومنجنيق وكل نافع في الحرب على المذهب.

Terjemah:

a. *Al-Bajuri pada Fathul Qarib* bagian 2 hal 210

Dan kalimatnya: dan kepergian hadiah apa pun, kedua kontestan bersama tidak diijinkan ... Perjudian yang mana semua frekuensi bermain antara domba dan denda.

b. *Ish'adul Rafiq Syarah Salamul Taufiq* bagian 2 hal 102

Dan kalimatnya: (semua yang ada dalam gambar) dan gambar senyawanya untuk keluar dari kedua sisi dengan hadiah yang sama, ini dimaksudkan dari fasilitator dalam ayat. Dan kesuciannya adalah bahwa setiap orang ragu antara mayoritas pemilikinya, atau istrinya atau tetangganya, dan dia akan didenda. Kemudian dia benar untuk memerintah dan memimpin untuk mengambil hadiah untuk diambil darinya jika dia dikalahkan dan sebaliknya.

c. *Al-Bajuri pada Fathul Qarib* bagian 2 hal 10

Diperbolehkan untuk menebus hadiah dari non-kontestan dari depan atau orang asing, seolah-olah imam dari mereka yang mendahului Anda mengatakan bahwa ia memiliki sejumlah uang darinya, atau ia memiliki uang di rumah uang, atau apa yang akan ia keluarkan dari rumah uang dari bagian bunga. karena ia menghasilkan uang dalam kepatuhan dan tidak berkomitmen untuk kompensasi. bahkan jika non-pesaing meningkatkan kompensasi dan tidak kekurangan itu.

d. *Mughni Al-Muhtaj Syarah Minhajut Thalibin* bagian IV hal 311

Dan kalimatnya: "Buku perlombaan dan pejuang" adalah tahun-tahun dan solusinya diambil, dan menjadi pejuang panah, serta galleon dan tombak dan melemparkan batu dan ketapel dan

semuanya berguna dalam perang terhadap doktrin.

5. Gambaran Umum Responden

a. Berdasarkan umur responden

Tabel 4.1

No.	Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1.	< 15 Tahun	0	0%
2.	15-20 Tahun	4	5,7%
3.	21-25 Tahun	11	15,7%
4.	> 25 Tahun	55	78,6%
	Total	70	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (Data diolah)

Data diatas menunjukkan bahwa responden berdasarkan umur responden dikelompokkan menjadi 4 (empat) kelompok dengan masing-masing jumlah frekuensi dan persentase. Kelompok < 15 tahun memperoleh frekuensi sebesar 0 orang atau sebesar 0%. Kelompok 15-20 tahun memperoleh frekuensi sebesar 4 orang atau sebesar 5,7%. Kelompok 21-25 tahun memperoleh frekuensi sebanyak 11 orang atau sebesar 15,7%, dan kelompok > 25 tahun memperoleh frekuensi sebesar 55 orang atau sebesar 78,6%.

b. Berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.2
berdasarkan jenis kelamin responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Pria	35	50%
2	Wanita	35	50%
Jumlah		70	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (Data diolah)

Data diatas menunjukkan bahwa responden berdasarkan jenis kelamin yakni pria 35 orang dengan persentase 50% dan wanita 35 orang atau 50% dari total responden.

c. Berdasarkan pekerjaan

Tabel 4.3
berdasarkan pekerjaan responden

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Wiraswasta	26	37,14%
2	Ibu Rumah Tangga	22	31,42%
3	Pedagang	10	14,28%

4	Pelajar	4	5,71%
5	Pegawai Swasta	3	4,28%
6	Petani	1	1,42%
7	Lain-lain	6	8,57%
Jumlah		70	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (Data diolah)

Dari data di atas menunjukkan bahwa responden dengan jenis pekerjaan sebagai wiraswasta memiliki jumlah yang lebih besar yakni 26 orang atau 37,14%, selanjutnya disusul responden dengan jenis pekerjaan Ibu Rumah Tangga sebanyak 22 orang atau 31,42%, Pedagang sebanyak 10 orang atau 14,28%, Pelajar sebanyak 4 orang atau 5,71%, Pegawai Swasta sebanyak 3 orang atau 4,28%, Petani sebanyak 1 orang atau 1,42%, dan lain-lain sebanyak 6 orang atau 8,57% dari total jumlah jenis pekerjaan.

6. Diskripsi Item Variabel

Dari data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner kepada responden, maka gambaran mengenai pengaruh undian berhadiah dan pelayanan prima terhadap keputusan nasabah mengambil produk pembiayaan dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Jawaban responden mengenai Undian Berhadiah (X1)

Tabel 4.4

Anda mengetahui undian berhadiah pada produk pembiayaan.

unber_1

unber_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	5,7	5,7	5,7
4	37	52,9	52,9	58,6
5	29	41,4	41,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics*

18(2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan tentang Anda mengetahui undian berhadiah pada produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri menunjukkan ada 37 responden atau 52,9% yang memberikan jawaban baik, selanjutnya disusul dengan 29 responden atau 41,4 menyatakan sangat baik, 4 responden atau 5,7% menyatakan ragu-ragu. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah mengetahui adanya undian berhadiah di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin yakni 37 responden atau 52,9% dan disusul 29 responden atau 41,4% yang menyatakan sangat baik.

Tabel 4.5

Ada undian berhadiah pada produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri.

unber_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	7	10,0	10,0	10,0
4	39	55,7	55,7	65,7
5	24	34,3	34,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics*

18(2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan tentang ada undian berhadiah pada produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri menunjukkan ada 39 responden atau 55,7% yang memberikan jawaban baik, selanjutnya disusul dengan 24 responden atau 34,3% menyatakan sangat baik, 7 responden atau 10,0% menyatakan ragu-ragu. Hal ini menunjukkan bahwa ada undian berhadiah di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin lebih banyak menyatakan baik yakni 39 responden dengan persentase sebesar 55,7% dan 24 responden atau 34,3% menyatakan sangat baik.

Tabel 4.6

Teknik promosi berbentuk undian berhadiah pada produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri

Unber_3

Unber_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	28	40,0	40,0	40,0
	4	36	51,4	51,4	91,4
	5	6	8,6	8,6	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18*

(2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa teknik promosi berbentuk undian berhadiah pada produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri menunjukkan ada 36 responden atau 51,4% yang memberikan jawaban baik, selanjutnya disusul dengan 28 responden atau 40,0% menyatakan ragu-ragu, 6 responden atau 8,6% menyatakan sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa Teknik promosi berbentuk undian berhadiah pada produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin menyatakan baik 36 responden dengan persentase sebesar 51,4% dan 28 responden 40,0% menyatakan ragu-ragu.

Tabel 4.7

Undian berhadiah di BMT Sidogiri beda dengan undian yang ada di lembaga keuangan lain

unber_4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	32	45,7	45,7	45,7
	4	33	47,1	47,1	92,9
	5	5	7,1	7,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18*

(2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan tentang undian berhadiah di BMT Sidogiri beda dengan undian yang ada di lembaga keuangan lain menunjukkan ada 33 responden atau 47,1% yang memberikan jawaban baik, selanjutnya disusul dengan 32 responden atau 45,7% menyatakan baik, 5 responden atau 7,1% menyatakan sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat mengenai undian berhadiah di BMT Sidogiri beda dengan undian yang ada dilembaga keuangan lain cabang Banjarmasin menyatakan ragu-ragu yakni 33 responden dengan persentase 47,% dan 32 responden atau 45,7% menyatakan baik

Tabel 4.8
Jumlah dan Persentase Jawaban responden terhadap variabel undian
berhadiah (X₁)

No	Indikator	Alternatif Jawaban										Total	%
		Sangat Tidak Baik		Tidak Baik		Ragu-ragu		Baik		Sangat Baik			
		Jlh	%	jlh	%	Jlh	%	jlh	%	Jlh	%		
1.	Anda mengetahui undian berhadiah pada produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri?	0	0	0	0	4	5,7	3	52,9	29	41,4	70	100
2.	Ada undian berhadiah pada produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri?	0	0	0	0	7	10,0	3	55,7	24	34,3	70	100
3	Teknik promosi berbentuk undian berhadiah pada produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri?	0	0	0	0	28	40,0	3	51,4	6	8,6	70	100
4	Undian berhadiah di BMT Sidogiri beda dengan undian yang ada di lembaga keuangan lain?	0	0	0	0	32	45,7	3	47,1	5	7,1	70	100

Sumber: Hasil penelitian 2019 (Data diolah)

b. Jawaban responden mengenai Pelayanan Prima (X_2)

Tabel 4.9
kecepatan dan ketepatan karyawan atau pihak AO (*Account Officer*) melayani anda.

ppr1				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	11,4	11,4
	4	21	30,0	41,4
	5	41	58,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18*

(2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan tentang bagaimana kecepatan dan ketepatan karyawan atau pihak AO (*Account Officer*) melayani anda menunjukkan ada 41 responden atau 58,6% yang menyatakan sangat baik, selanjutnya disusul dengan 21 responden atau 30,0% menyatakan baik, 8 responden atau 11,4% menyatakan ragu-ragu. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat mengenai kecepatan dan ketepatan karyawan atau pihak AO (*Account Officer*) melayani anda pada produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin lebih banyak menyatakan sangat baik yakni 41 responden dengan persentase 58,6% dan 21 responden atau 30,0% menyatakan baik.

Tabel 4.10

Bagaimana pengetahuan pihak *Account Officer* (AO) menjelaskan produk pembiayaan kepada anda

ppr2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	17,1	17,1	17,1
	4	38	54,3	54,3	71,4
	5	20	28,6	28,6	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18*

(2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan tentang pengetahuan pihak *Account Officer* (AO) menjelaskan produk pembiayaan kepada anda menunjukkan ada 38 responden atau 54,3% yang menyatakan baik, selanjutnya disusul dengan 20 responden atau 28,6% menyatakan sangat baik, 12 responden atau 17,1% menyatakan ragu-ragu. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat mengenai pengetahuan pihak

Account Officer (AO) menjelaskan produk pembiayaan kepada anda di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin lebih banyak menyatakan baik yakni 38 responden dengan persentase 54,3% dan 20 responden atau 38,6% menyatakan sangat baik.

Tabel 4.11

Bagaimana pihak *Account Officer* (AO) memberikan kepercayaan kepada anda?

ppr3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	11,4	11,4	11,4
	4	28	40,0	40,0	51,4
	5	34	48,6	48,6	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18*

(2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan tentang bagaimana pihak *Account Officer* (AO) memberikan kepercayaan kepada anda menunjukkan ada 34 responden atau 48,6% yang menyatakan sangat baik, selanjutnya disusul dengan 28 responden atau 40,0% menyatakan baik, 8 responden atau 11,4% menyatakan ragu-ragu. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat mengenai pihak *Account Officer* (AO) memberikan kepercayaan kepada anda pada produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin lebih banyak menyatakan sangat baik yakni 34 responden dengan persentase 48,6% dan 28 responden atau 40,0% menyatakan baik.

Tabel 4.12

Bagaimana kesabaran pihak *Account Officer* (AO) melayani anda

ppr4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	9	12,9	12,9	12,9
4	25	35,7	35,7	48,6
5	36	51,4	51,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18*

(2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan tentang bagaimana kesabaran pihak *Account Officer* (AO) melayani anda menunjukkan ada 36 responden atau 51,4% yang menyatakan sangat baik, selanjutnya disusul dengan 25 responden atau 35,7% menyatakan baik, 9 responden atau 12,9% menyatakan ragu-ragu. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat mengenai kesabaran pihak *Account Officer* (AO) melayani anda pada produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin lebih banyak menyatakan sangat baik yakni 36 responden dengan persentase 51,4% dan 25 responden atau 35,7% menyatakan baik.

Tabel 4.13

Bagaimana senyum, sapa dan salam pihak *Account Officer* (AO) melayani anda?

ppr5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	12,9	12,9	12,9
	4	37	52,9	52,9	65,7
	5	24	34,3	34,3	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18*

(2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan tentang bagaimana senyum, sapa dan salam pihak *Account Officer* (AO) melayani anda menunjukkan ada 37 responden atau 52,9% yang menyatakan baik, selanjutnya disusul dengan 24 responden atau 34,3% menyatakan sangat baik, 9 responden atau 12,9% menyatakan ragu-ragu. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat mengenai senyum, sapa dan salam pihak *Account*

Officer (AO) melayani anda pada produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin lebih banyak menyatakan baik yakni 37 responden dengan persentase 52,9% dan 24 responden atau 34,3% menyatakan sangat baik.

Tabel 4.14

Bagaimana jika anda didebat pihak *Account Officer* (AO) jika tidak sesuai pendapat atau protes?

ppr6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	4,3	4,3	4,3
	2	30	42,9	42,9	47,1
	3	37	52,9	52,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18*

(2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan tentang bagaimana jika anda didebat pihak *Account Officer* (AO) jika tidak sesuai pendapat atau protes menunjukkan ada 37 responden atau 52,9% yang menyatakan ragu-ragu, selanjutnya disusul dengan 30 responden atau 42,9% menyatakan baik, 3 responden atau 4,3% menyatakan sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat mengenai jika anda didebat pihak *Account Officer* (AO) jika tidak sesuai pendapat atau protes pada produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin lebih banyak menyatakan sangat baik yakni 37 responden dengan persentase 52,9% dan 30 responden atau 42,9% menyatakan baik.

Tabel 4.15

Bagaimana kerapian dan kebersihan pakaian pihak *Account Officer* (AO) melayani Anda?

ppr7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	7,1	7,1	7,1
	4	34	48,6	48,6	55,7
	5	31	44,3	44,3	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18*

(2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan tentang bagaimana kerapian dan kebersihan pakaian pihak *Account Officer* (AO) melayani Anda menunjukkan ada 34 responden atau 48,6% yang menyatakan baik, selanjutnya disusul dengan 31 responden atau 44,3% menyatakan sangat baik, 5 responden atau 7,1% menyatakan ragu-ragu. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat mengenai kerapian dan kebersihan pakaian pihak *Account Officer* (AO) melayani Anda pada produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin lebih banyak menyatakan baik yakni 34 responden dengan persentase 58,6% dan 31 responden atau 44,3% menyatakan sangat baik.

Tabel 4.16

Bagaimana seragam pihak *Account Officer* (AO) setiap melayani Anda?

ppr8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	14	20,0	20,0	20,0
4	43	61,4	61,4	81,4
5	13	18,6	18,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18*

(2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan tentang bagaimana seragam pihak *Account Officer* (AO) setiap melayani Anda menunjukkan ada 43 responden atau 61,4% yang menyatakan baik, selanjutnya disusul dengan 14 responden atau 20,0% menyatakan ragu-ragu, 13 responden atau 18,6% menyatakan sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat mengenai seragam pihak *Account Officer* (AO) setiap melayani

Anda pada produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin lebih banyak menyatakan baik yakni 43 responden dengan persentase 61,4% dan 14 responden atau 20,0% menyatakan ragu-ragu.

Tabel 4.17

Bagaimana tanggapan keluhan anda jika ada masalah kepada *Account Officer* (AO)?

ppr9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	10	14,3	14,3	14,3
4	40	57,1	57,1	71,4
5	20	28,6	28,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18*

(2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan tentang bagaimana tanggapan keluhan anda jika ada masalah kepada *Account Officer* (AO) menunjukkan ada 40 responden atau 57,1% yang menyatakan baik, selanjutnya disusul dengan 20 responden atau 28,6% menyatakan sangat baik, 10 responden atau 14,3% menyatakan ragu-ragu. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat mengenai tanggapan keluhan anda jika ada masalah kepada *Account Officer* (AO) pada produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin lebih banyak menyatakan baik yakni 40 responden dengan persentase 57,1% dan 20 responden atau 28,6% menyatakan sangat baik.

Tabel 4.18

Bagaimana pihak *Account Officer* (AO) memberikan arahan produk pembiayaan?

ppr10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	15	21,4	21,4	21,4
4	36	51,4	51,4	72,9
5	19	27,1	27,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18*

(2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan tentang bagaimana pihak *Account Officer* (AO) memberikan arahan produk pembiayaan menunjukkan ada 36 responden atau 51,4% yang menyatakan baik, selanjutnya disusul dengan 19 responden atau 27,1% menyatakan sangat baik, 15 responden atau 21,4% menyatakan ragu-ragu. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat mengenai pihak *Account Officer* (AO) memberikan arahan produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin lebih banyak menyatakan baik yakni 36 responden dengan persentase 51,4% dan 19 responden atau 27,1% menyatakan sangat baik.

Tabel 4.19

Bagaimana *Account Officer* (AO) memberikan dukungan/dorongan jika anda tidak faham dengan produk?

ppr11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	16	22,9	22,9	22,9
3	23	32,9	32,9	55,7
4	28	40,0	40,0	95,7
5	3	4,3	4,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18*

(2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan tentang bagaimana *Account Officer* (AO) memberikan dukungan/dorongan jika anda tidak faham dengan produk menunjukkan ada 28 responden atau 40,0% yang menyatakan baik, selanjutnya disusul dengan 23 responden atau 32,9% menyatakan ragu-ragu, 16 responden atau 22,9% menyatakan tidak baik dan 3 responden atau 4,3% menyatakan sangat baik.

Hal ini menunjukkan bahwa pendapat mengenai *Account Officer* (AO) memberikan dukungan/dorongan jika anda tidak faham dengan produk di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin lebih banyak menyatakan baik yakni 28 responden dengan persentase 40,0% dan 23 responden atau 32,9% menyatakan ragu-ragu.

Tabel 4.20

Bagaimana sikap tegas pihak *Account Officer* (AO) jika anda terlambat bayar atau melakukan kesalahan?

ppr12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	12	17,1	17,1	17,1
4	42	60,0	60,0	77,1
5	16	22,9	22,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18*

(2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan tentang bagaimana sikap tegas pihak *Account Officer* (AO) jika

anda terlambat bayar atau melakukan kesalahan menunjukkan ada 42 responden atau 60,0% yang menyatakan baik, selanjutnya disusul dengan 16 responden atau 22,9% menyatakan sangat baik, 12 responden atau 17,1% menyatakan ragu-ragu. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat mengenai seragam pihak *Account Officer* (AO) setiap melayani Anda pada produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin lebih banyak menyatakan baik yakni 42 responden dengan persentase 60,0% dan 16 responden atau 22,9% menyatakan sangat baik.

Tabel 4.21

Bagaimana peringatan atau teguran pihak *Account Officer* (AO) jika anda terlambat bayar atau melakukan kesalahan?

ppr13

ppr13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,4	1,4	1,4
	3	8	11,4	11,4	12,9
	4	33	47,1	47,1	60,0
	5	28	40,0	40,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18*

(2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan tentang bagaimana peringatan atau teguran pihak *Account Officer* (AO) jika anda terlambat bayar atau melakukan kesalahan menunjukkan ada 33 responden atau 47,1% yang menyatakan baik, selanjutnya disusul dengan 28 responden atau 40,0% menyatakan sangat baik, 8 responden atau 11,4% menyatakan ragu-ragu dan 1 responden atau 1,4% menyatakan tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat mengenai peringatan atau teguran pihak *Account Officer* (AO) jika anda terlambat bayar atau melakukan kesalahan pada produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin lebih banyak menyatakan baik yakni 33 responden dengan persentase 47,1% dan 28 responden atau 40,0% menyatakan sangat baik.

Tabel 4.22

Pihak *Account Officer* (AO) selalu mengabarkan jika ada informasi penting?

ppr14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	1,4	1,4	1,4
4	38	54,3	54,3	55,7
5	31	44,3	44,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18*

(2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan tentang Pihak *Account Officer* (AO) selalu mengabarkan jika ada informasi penting menunjukkan ada 38 responden atau 54,3% yang menyatakan baik, selanjutnya disusul dengan 31 responden atau 44,3% menyatakan sangat baik, 1 responden atau 1,4% menyatakan ragu-ragu. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat mengenai pihak *Account Officer* (AO) selalu mengabarkan jika ada informasi penting pada produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin lebih banyak menyatakan baik yakni 38 responden dengan persentase 54,3% dan 31 responden atau 44,3% menyatakan sangat baik.

Tabel 4.23

Bagaimana pihak *Account Officer* (AO) dalam melayani Anda dari awal sampai akhir atau lunas pembiayaan?

ppr15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	7	10,0	10,0	10,0
4	15	21,4	21,4	31,4
5	48	68,6	68,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18*

(2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan tentang bagaimana pihak *Account Officer* (AO) dalam melayani Anda dari awal sampai akhir atau lunas pembiayaan menunjukkan ada 48 responden atau 68,6% yang menyatakan sangat baik, selanjutnya disusul dengan 15 responden atau

21,4% menyatakan baik, 7 responden atau 10,0% menyatakan ragu-ragu. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat mengenai pihak *Account Officer* (AO) dalam melayani Anda dari awal sampai akhir atau lunas pada produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin lebih banyak menyatakan sangat baik yakni 48 responden dengan persentase 68,6% dan 15 responden atau 21,4% menyatakan baik.

Tabel 4.24

Bagaimana penyelesaian pihak *Account Officer* (AO) jika anda melakukan kesalahan?

ppr16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	21	30,0	30,0	30,0
4	31	44,3	44,3	74,3
5	18	25,7	25,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18*
(2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan tentang bagaimana penyelesaian pihak *Account Officer* (AO) jika anda melakukan kesalahan menunjukkan ada 31 responden atau 44,3% yang menyatakan baik, 21 responden atau 30,0% menyatakan ragu-ragu, 18 responden atau 25,7% menyatakan sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat mengenai penyelesaian pihak *Account Officer* (AO) jika anda melakukan kesalahan pada produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin lebih banyak menyatakan baik yakni 31 responden dengan persentase 44,3% dan 21 responden atau 30,0% menyatakan ragu-ragu.

Tabel 4.25
Jumlah dan Persentase Jawaban responden terhadap Pelayanan Prima
(X₂)

No	Indikator	Alternatif Jawaban					Total	%
		Sangat	Tidak Baik	Ragu-ragu	Baik	Sangat Baik		

		Tidak Baik											
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%		
1.	Bagaimana kecepatan dan ketepatan karyawan atau pihak AO (<i>Account Officer</i>) melayani anda	0	0	0	0	8	11,4	21	30,0	41	58,6	70	100
2	Bagaimana pengetahuan pihak <i>Account Officer</i> (AO) menjelaskan produk pembiayaan kepada anda	0	0	0	0	12	17,1	38	54,3	20	28,6	70	100
3	Bagaimana pihak <i>Account Officer</i> (AO) memberikan kepercayaan kepada anda	0	0	0	0	8	11,4	28	40,0	34	48,6	70	100
4	Bagaimana kesabaran pihak <i>Account Officer</i> (AO) melayani anda	0	0	0	0	9	12,9	25	35,7	36	51,4	70	100
5	Bagaimana senyum, sapa dan salam pihak <i>Account Officer</i> (AO) melayani anda	0	0	0	0	9	12,9	37	52,9	24	34,3	70	100
6	Bagaimana jika anda didebat pihak <i>Account Officer</i> (AO) jika tidak sesuai pendapat atau protes	0	0	0	0	37	52,9	30	42,9	3	4,3	70	100

7	bagaimana kerapian dan kebersihan pakaian pihak <i>Account Officer</i> (AO) melayani anda	0	0	0	0	5	7,1	34	48,6	31	44,3	70	100
8	Bagaimana seragam pihak <i>Account Officer</i> (AO) setiap melayani Anda?	0	0	0	0	14	20,0	43	61,4	13	18,6	70	100
9	Bagaimana tanggapan keluhan anda jika ada masalah kepada <i>Account Officer</i> (AO)?	0	0	0	0	10	14,3	40	57,1	20	28,6	70	100
10	Bagaimana pihak <i>Account Officer</i> (AO) memberikan arahan produk pembiayaan?	0	0	0	0	15	21,4	36	51,4	19	27,1	70	100
11	Bagaimana <i>Account Officer</i> (AO) memberikan dukungan/dorongan jika anda tidak faham dengan produk?	0	0	1 6	2 2, 9	23	32,9	28	40,0	3	4,3	70	100
12	Bagaimana sikap tegas pihak <i>Account Officer</i> (AO) jika anda terlambat bayar atau melakukan kesalahan?	0	0	0	0	12	17,1	42	60,0	16	22,9	70	100

13	Bagaimana peringatan atau teguran pihak <i>Account Officer</i> (AO) jika anda terlambat bayar atau melakukan kesalahan?	0	0	1	1,4	8	11,4	33	47,1	28	40,0	70	100
14	Pihak <i>Account Officer</i> (AO) selalu mengabarkan jika ada informasi penting?	0	0	0	0	1	1,4	38	54,3	31	44,3	70	100
15	Bagaimana pihak <i>Account Officer</i> (AO) dalam melayani Anda dari awal sampai akhir atau lunas pembiayaan?	0	0	0	0	7	10,0	15	21,4	48	68,6	70	100
16	Bagaimana penyelesaian pihak <i>Account Officer</i> (AO) jika anda melakukan kesalahan?	0	0	0	0	21	30,0	31	44,3	18	25,7	70	100

Sumber: Hasil penelitian 2019 (Data diolah)

c. Jawaban responden Keputusan Nasabah

Tabel 4.26

Hubungan kekeluargaan anda dengan pihak lembaga BMT sehingga anda tertarik mengambil produk pembiayaan

kn1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	13	18,6	18,6	18,6
	3	36	51,4	51,4	70,0
	4	19	27,1	27,1	97,1
	5	2	2,9	2,9	100,0

kn1			
Total	70	100,0	100,0

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18* (2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan tentang hubungan kekeluargaan anda dengan pihak lembaga BMT sehingga anda tertarik mengambil produk pembiayaan menunjukkan ada 36 responden atau 51,4% yang menyatakan ragu-ragu, selanjutnya disusul dengan 19 responden atau 27,1% menyatakan baik, 13 responden atau 18,6% menyatakan tidak baik, 2 responden atau 2,9% menyatakan sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat tentang hubungan kekeluargaan dengan pihak lembaga BMT dan tertarik mengambil produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin lebih banyak menyatakan ragu-ragu yakni 32 responden dengan persentase 45,7% dan 20 responden atau 28,6% menyatakan tidak baik.

Tabel 4.27

Bagaimana hubungan undian berhadiah dengan keputusan anda mengambil produk pembiayaan

kn2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	4,3	4,3	4,3
	2	19	27,1	27,1	31,4
	3	40	57,1	57,1	88,6
	4	8	11,4	11,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18*

(2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan tentang Bagaimana hubungan undian berhadiah dengan keputusan anda mengambil produk pembiayaan menunjukkan ada 40 responden atau 57,1% yang menyatakan ragu-ragu, selanjutnya disusul dengan 19 responden atau 27,1% menyatakan tidak baik, 8 responden atau 11,4% menyatakan baik, 3 responden atau 4,3% menyatakan sangat tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat mengenai hubungan undian berhadiah dengan keputusan mengambil produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin lebih banyak menyatakan ragu-ragu yakni 38 responden dengan persentase 54,3% dan 19 responden atau 12,9% menyatakan ragu-ragu.

Tabel 4.28

Hubungan promosi yang diberikan dengan keputusan anda mengambil produk pembiayaan

kn3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,4	1,4	1,4
	2	1	1,4	1,4	2,9
	3	9	12,9	12,9	15,7
	4	37	52,9	52,9	68,6
	5	22	31,4	31,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18*

(2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan tentang Bagaimana hubungan promosi yang diberikan dengan keputusan anda mengambil produk pembiayaan menunjukkan ada 37 responden atau 52,9% yang menyatakan baik, selanjutnya disusul dengan 22 responden atau 31,4% menyatakan sangat baik, 9 responden atau 12,9% menyatakan ragu-ragu, 1 responden atau 1,4% menyatakan tidak baik, dan 1 responden atau 1,4% yang menyatakan sangat tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat mengenai hubungan teknik promosi dengan keputusan mengambil produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin lebih banyak menyatakan ragu-ragu yakni 38 responden dengan persentase 54,3% dan 19 responden atau 12,9% menyatakan ragu-ragu.

Tabel 4.29

Bagaimana hubungan pelayanan yang ada dengan keputusan anda mengambil produk pembiayaan

kn4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	7,1	7,1	7,1
	4	30	42,9	42,9	50,0
	5	35	50,0	50,0	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18*

(2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan tentang Bagaimana hubungan pelayanan yang ada dengan keputusan anda mengambil produk pembiayaan menunjukkan ada 35 responden atau 50,0% yang menyatakan sangat baik, selanjutnya disusul dengan 30 responden atau 42,9% menyatakan baik, 5 responden atau 7,1% menyatakan ragu-ragu. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat mengenai pelayanan prima yang diberikan setelah diadakannya undian berhadiah pada produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin lebih banyak menyatakan baik yakni 34 responden dengan persentase 48,6% dan 18 responden atau 25,7% menyatakan ragu-ragu.

Tabel 4.30

Bagaimana hubungan kepercayaan dengan keputusan anda mengambil produk pembiayaan

kn5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	11,4	11,4	11,4
	4	38	54,3	54,3	65,7
	5	24	34,3	34,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18*

(2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan tentang bagaimana hubungan kepercayaan dengan keputusan anda mengambil produk pembiayaan menunjukkan ada 38 responden atau 54,3% yang menyatakan baik, selanjutnya disusul dengan 24 responden atau 34,3% menyatakan sangat baik, 8 responden atau 11,4% menyatakan ragu-ragu. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat mengenai hubungan kepercayaan dengan keputusan mengambil produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin lebih banyak menyatakan baik yakni 35 responden dengan persentase 50% dan 27 responden atau 38,6% menyatakan sangat baik.

Tabel 4.31

Bagaimana hubungan kemudahan dengan keputusan anda mengambil produk pembiayaan

kn6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	14	20,0	20,0	20,0
	4	39	55,7	55,7	75,7
	5	17	24,3	24,3	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18*

(2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan tentang Bagaimana hubungan kemudahan dengan keputusan anda mengambil produk pembiayaan menunjukkan ada 39 responden atau 55,7% yang menyatakan baik, selanjutnya disusul dengan 17 responden atau 24,3% menyatakan sangat baik, 14 atau 20,0% menyatakan ragu-ragu. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat mengenai hubungan kemudahan dengan keputusan

anda mengambil produk pembiayaan pada produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin lebih banyak menyatakan baik yakni 31 responden dengan persentase 44,3% dan 26 responden atau 37,1% menyatakan sangat baik.

Tabel 4.32

Bagaimana hubungan kesyariahan dengan keputusan anda mengambil produk pembiayaan

kn7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	7,1	7,1	7,1
	4	37	52,9	52,9	60,0
	5	28	40,0	40,0	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18*

(2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan tentang Bagaimana hubungan kesyariahan dengan keputusan anda mengambil produk pembiayaan menunjukkan ada 37 responden atau 52,9% yang menyatakan baik, selanjutnya disusul dengan 28 responden atau 40,0% menyatakan sangat baik, 5 atau 7,1% menyatakan ragu-ragu. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat mengenai hubungan kesyariahan dengan keputusan anda mengambil produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin lebih banyak menyatakan sangat baik yakni 33 responden dengan persentase 47,1% dan 28 responden atau 40% menyatakan baik.

Tabel 4.33

Bagaimana hubungan kebudayaan dengan keputusan anda mengambil produk pembiayaan

kn8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	11	15,7	15,7	15,7
	3	27	38,6	38,6	54,3
	4	27	38,6	38,6	92,9
	5	5	7,1	7,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18*

(2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan tentang bagaimana hubungan kebudayaan dengan keputusan anda mengambil produk pembiayaan menunjukkan ada 27 responden atau 38,6% yang menyatakan ragu-ragu, selanjutnya disusul dengan 27 responden atau 38,6% menyatakan baik, 11 atau 15,7% menyatakan tidak baik, 5 responden atau 7,1% menyatakan sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat mengenai hubungan kebudayaan dengan keputusan anda mengambil produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin lebih banyak menyatakan ragu-ragu yakni 25 responden dengan persentase 35,7% dan 23 responden atau 32,9% menyatakan baik.

Tabel 4.34
Hubungan ajakan teman dengan keputusan anda mengambil produk pembiayaan

kn9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2,9	2,9	2,9
2	18	25,7	25,7	28,6
3	27	38,6	38,6	67,1
4	18	25,7	25,7	92,9
5	5	7,1	7,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18*
(2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan tentang Hubungan ajakan teman dengan keputusan anda mengambil produk pembiayaan menunjukkan ada 27 responden atau 38,6% yang menyatakan ragu-ragu, selanjutnya disusul 18 responden atau 25,7% menyatakan baik dan 18 responden atau 25,7% menyatakan tidak baik, 5 responden atau 71% menyatakan sangat baik, dan 2 responden atau 2,9% menyatakan sangat tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat mengenai hubungan ajakan teman dengan keputusan anda mengambil produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin lebih

banyak menyatakan baik yakni 30 responden dengan persentase 42,9% dan 17 responden atau 24,3% menyatakan baik juga 17 responden atau 24,3% menyatakan tidak baik.

Tabel 4.35

bagaimana hubungan kebutuhan dengan keputusan anda mengambil produk pembiayaan

kn10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,9	2,9	2,9
	3	10	14,3	14,3	17,1
	4	38	54,3	54,3	71,4
	5	20	28,6	28,6	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18*

(2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan tentang bagaimana hubungan kebutuhan dengan keputusan anda mengambil produk pembiayaan menunjukkan ada 38 responden atau 54,3% yang menyatakan baik, selanjutnya disusul dengan 20 responden atau 28,6% menyatakan sangat baik, 10 atau 14,3% menyatakan ragu-ragu, 2 responden atau 2,9% menyatakan tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat

mengenai hubungan kebutuhan dengan keputusan anda mengambil produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang Banjarmasin lebih banyak menyatakan baik yakni 30 responden dengan persentase 42,9% dan 22 responden atau 31,4% menyatakan sangat baik.

Tabel 4.36
Jumlah dan Persentase Jawaban responden terhadap Keputusan Nasabah (Y)

No	Indikator	Alternatif Jawaban										Total	%
		Sangat Tidak Baik		Tidak Baik		Ragu-ragu		Baik		Sangat Baik			
		Jlh	%	jlh	%	Jlh	%	jlh	%	Jlh	%		
1.	Anda mengambil produk pembiayaan karena BMT merupakan lembaga keuangan syariah	0	0	13	18,6	36	51,4	19	27,1	2	2,9	70	100
2.	Anda mengambil produk pembiayaan karena undian berhadiah	3	4,3	19	27,1	40	57,1	8	11,4	0	0	70	100

3	Anda mudah mengambil produk pembiayaan di BMT Sidogiri	1	1,4	1	1,4	9	12,9	37	52,9	22	31,4	70	100
4	Anda tertarik mengambil produk pembiayaan karena promosi	0	0	0	0	5	7,1	30	42,9	35	50,0	70	100
5	Anda mengambil produk pembiayaan karena pelayanan	0	0	0	0	8	11,4	38	54,3	24	34,3	70	100
6	Anda tertarik mengambil produk pembiayaan karena ajakan teman	0	0	0	0	14	20,0	39	55,7	17	24,3	70	100
7	Anda mengambil produk pembiayaan karena percaya dengan pihak lembaga BMT UGT Sidogiri	0	0	0	0	5	7,1	37	52,9	28	40,0	70	100
8	Anda mengambil produk pembiayaan karena hubungan kekeluargaan dengan pihak lembaga	0	0	11	15,7	27	38,6	27	38,6	5	7,1	70	100

	BMT UGT Sidogiri												
9	Anda mengambil produk pembiayaan karena kesamaan budaya	2	2,9	18	25,7	27	38,6	18	25,7	5	7,1	70	100
10	Anda mengambil produk pembiayaan karena kebutuhan	0	0	2	2,9	10	14,3	38	54,3	20	28,6	70	100

Sumber: Hasil penelitian 2019 (Data diolah)

B. Analisis Data dan Hasil Penelitian

1. Analisis Data Validitas

Suatu penelitian data mempunyai kedudukan yang sangat penting, hal ini dikarenakan data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Oleh karena itu benar atau tidaknya suatu data, sangat menentukan bermutu atau tidaknya data tersebut. Hal ini tergantung pada baik buruknya pengumpul data. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabilitas.

Valid tidaknya butir-butir item pertanyaan variabel dapat dilihat dengan mengkonsultasikan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dari tabel r untuk $df = n - 2$, atau dalam penelitian ini $df = 70 - 2 = 68$ dengan nilai signifikannya sebesar 5% diperoleh angka 0,2352. Apabila r_{hitung} bernilai positif, serta r_{hitung} bernilai $> r_{tabel}$, maka item tersebut dapat dikatakan valid. Sebaliknya, jika r_{hitung} bernilai $< r_{tabel}$, maka butir item tersebut tidak valid. Pengujian terhadap validitas dan reliabelitas data ini dilakukan dengan menggunakan *software* PASW.

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan Rumus *product moment Pearson* yakni:

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} : koefisien korelasi antara variabel x dan y

$\sum x$: Jumlah harga dari skor butir

$\sum y$: Jumlah harga dari skor total

n : Jumlah subyek

$\sum xy$: Jumlah perkalian skor butir dengan skor total

$\sum x^2$: Jumlah kuadrat dan skor butir

$\sum y^2$: Jumlah kuadrat dan skor total

Perhitungan uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS *PASW statistics 18*. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan hasil uji validitas:

Tabel 4.37
Hasil uji validitas undian berhadiah (X₁)

Variabel	No. item	Nilai r-hitung	Nilai r-tabel	Keterangan
Undian berhadiah (X ₁)	1	0,649	0,2352	Valid
	2	0,495	0,2352	Valid
	3	0,604	0,2352	Valid
	4	0,648	0,2352	Valid

Sumber: Hasil penelitian 2018 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas hasil uji validitas undian berhadiah dinyatakan semuanya valid karena nilainya lebih besar dari 0,2352, sehingga bisa dilanjutkan ketahap selanjutnya.

Tabel 4.38
Hasil uji validitas pelayanan prima (X₂)

Variabel	No. Item	Nilai r-hitung	Nilai r-tabel	Keterangan
Pelayanan Prima (X ₂)	1	0,467	0,2352	Valid
	2	0,548	0,2352	Valid
	3	0,515	0,2352	Valid
	4	0,612	0,2352	Valid
	5	0,367	0,2352	Valid
	6	-0,011	0,2352	Not Valid

	7	0,610	0,2352	Valid
	8	0,462	0,2352	Valid
	9	0,453	0,2352	Valid
	10	0,450	0,2352	Valid
	11	-0,154	0,2352	Not Valid
	12	0,434	0,2352	Valid
	13	0,550	0,2352	Valid
	14	0,117	0,2352	Not Valid
	15	0,644	0,2352	Valid
	16	0,457	0,2352	Valid

Sumber: Hasil penelitian 2019 (Data diolah)

Karena ada indikator pertanyaan yang tidak valid maka diadakan perhitungan kembali, item no. 6, 11 dan 14 dibuang sebagai berikut:

Tabel 4.39
Hasil uji validitas pelayanan prima (X₂)

Variabel	No. item	Nilai r-hitung	Nilai r-tabel	Keterangan
Pelayanan Prima (X ₂)	1	0,438	0,2352	Valid
	2	0,578	0,2352	Valid
	3	0,549	0,2352	Valid
	4	0,639	0,2352	Valid
	5	0,359	0,2352	Valid

	7	0,603	0,2352	Valid
	8	0,509	0,2352	Valid
	9	0,517	0,2352	Valid
	10	0,424	0,2352	Valid
	12	0,455	0,2352	Valid
	13	0,547	0,2352	Valid
	15	0,646	0,2352	Valid
	16	0,426	0,2352	Valid

Sumber: Hasil penelitian 2019 (Data diolah)

Berdasarkan tabel undian berhadiah (X_1) dan pelayanan prima (X_2) diatas, nilai r-hitung dari semua item lebih besar dari 0,2352. Ini berarti semua item undian berhadiah dan pelayanan prima tersebut dapat dinyatakan valid, dan benar-benar bisa digunakan sebagai alat ukur keputusan nasabah mengambil produk pembiayaan.

Tabel 4.40
Hasil uji validitas Keputusan Nasabah (Y)

Variabel	No. item	Nilai r-hitung	Nilai r-tabel	Keterangan
Keputusan Nasabah (Y)	1	0,470	0,2352	Valid
	2	0,477	0,2352	Valid
	3	0,374	0,2352	Valid
	4	0,245	0,2352	Valid

	5	0,367	0,2352	Valid
	6	0,372	0,2352	Valid
	7	0,342	0,2352	Valid
	8	0,433	0,2352	Valid
	9	0,092	0,2352	Not Valid
	10	0,454	0,2352	Valid

Sumber: Hasil penelitian 2019 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas, nilai r-hitung dari semua item lebih besar dari 0,2352 kecuali item 9. Ini berarti satu (1) item tidak dapat diambil untuk mengambil keputusan selanjutnya, sehingga item 9 harus ditinggal atau dibuang.

Tabel 4.41
Perhitungan kembali uji validitas Keputusan Nasabah (Y)

Variabel	No. item	Nilai r-hitung	Nilai r-tabel	Keterangan
Keputusan Nasabah (Y)	1	0,484	0,2352	Valid
	2	0,460	0,2352	Valid
	3	0,476	0,2352	Valid

	4	0,265	0,2352	Valid
	5	0,373	0,2352	Valid
	6	0,372	0,2352	Valid
	7	0,358	0,2352	Valid
	8	0,371	0,2352	Valid
	10	0,484	0,2352	Valid

Sumber: Hasil penelitian 2018 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas yang merupakan perhitungan ulang keputusan nasabah (Y) tanpa item 9, nilai r-hitung dari semua item lebih besar dari 0,2352. Ini berarti semua item tersebut dapat dinyatakan valid, dan benar-benar bisa digunakan sebagai alat ukur keputusan nasabah mengambil produk pembiayaan.

2. Analisis Uji Reliabilitas

Suatu instrumen pengukuran dikatakan reliabel jika pengukurannya konsisten dan cermat akurat. Jadi, uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya.

Formula yang digunakan dalam penelitian ini adalah koefisien Alfa (α) dari Cronbach (1951), yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \cdot \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

dimana:

$$\text{Rumus Varians} = \sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}}{N}$$

r_{11} = Reliabilitas instrumen/ koefisien alfa

k = Banyaknya butir soal

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varians butir

σ_t^2 = Varians total

N = Jumlah responden

Uji menggunakan koefisien *a Cronbach* dengan kriteria nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,6 atau 60% maka dapat dikatakan semua instrumen tersebut sudah reliabel. Perhitungan uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan program *SPSS PASW Statistics 18*. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan hasil uji reliabilitas:

Tabel 4.42
Hasil uji realibilitas variabel X dan Y

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Standar	Keterangan
Undian Berhadiah (X1)	0,789	0,60	Reliabel
Pelayanan Prima (X2)	0,859	0,60	Reliabel
Keputusan nasabah (Y)	0,730	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil olah data *PASW statistics 18* (2019)

Berdasarkan tabel diatas, nilai *Cronbach's Alpha* dari semua variabel adalah lebih besar dari nilai standarnya, yaitu 0,60. Ini berarti semua item dapat dinyatakan reliabel dan siap untuk dimasukkan ke dalam analisis data.

3. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinieritas

Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas antar variabel, salah satu caranya adalah dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Jika nilai VIF tidak lebih dari 10, maka model tidak terdapat multikolinieritas.

Tabel 4.43 Hasil uji multikolonieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	1 (Constant)	7,539	3,673				2,052
undian hadiah	,379	,184	,203	2,061	,043	,843	1,186
pelayanan prima	,381	,066	,566	5,748	,000	,843	1,186

a. Dependent Variable: keputusan nasabah

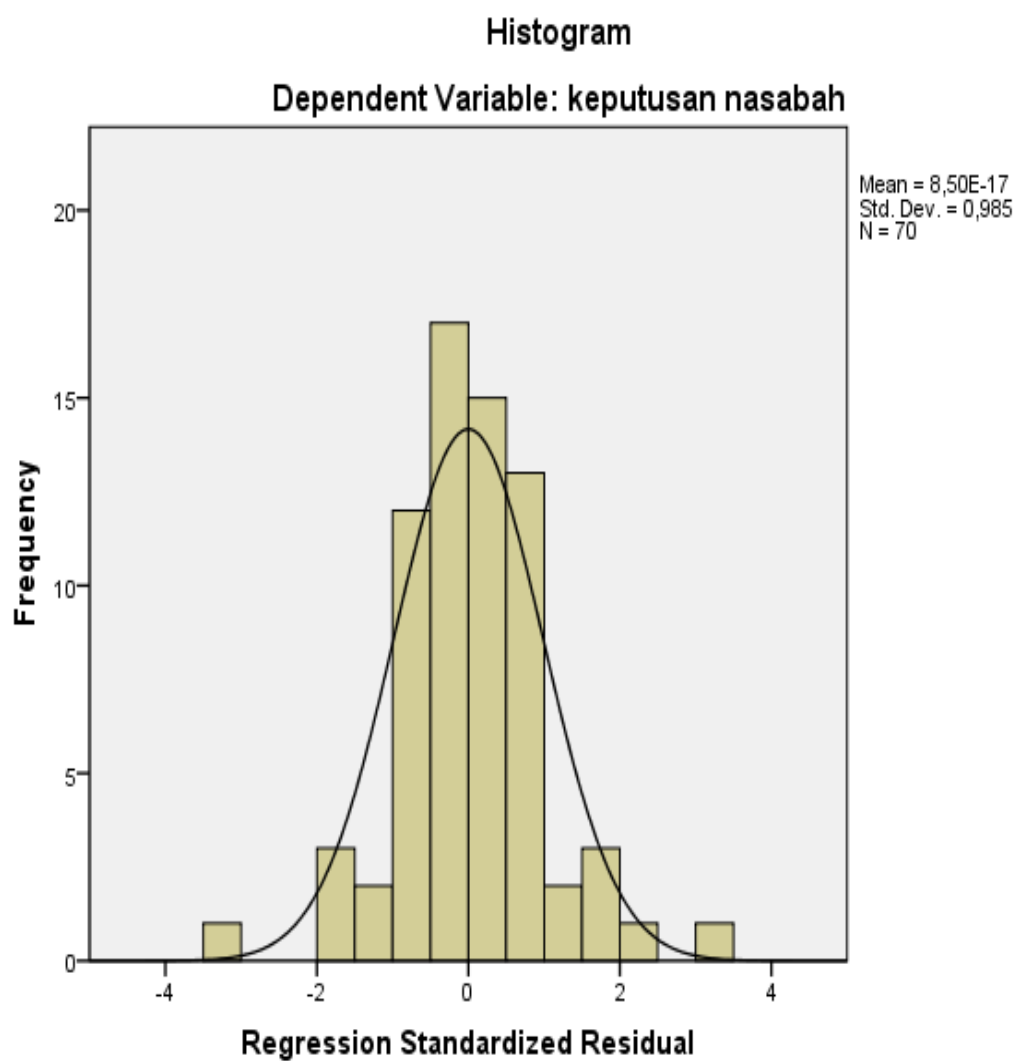
Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18* (2019)

Berdasarkan *output Coefficients* diatas dapat dilihat bahwa nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dari semua variabel bebas adalah < 10 dan patokan lain nilai *tolerance* $> 0,1$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi *multikolinieritas* pada model uji regresi ini.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan histogram *regression residual* dan melihat diagram *normal P-Plot regression standardied* dengan bantuan SPSS *PASW Statistics 18 for windows* sebagai berikut:

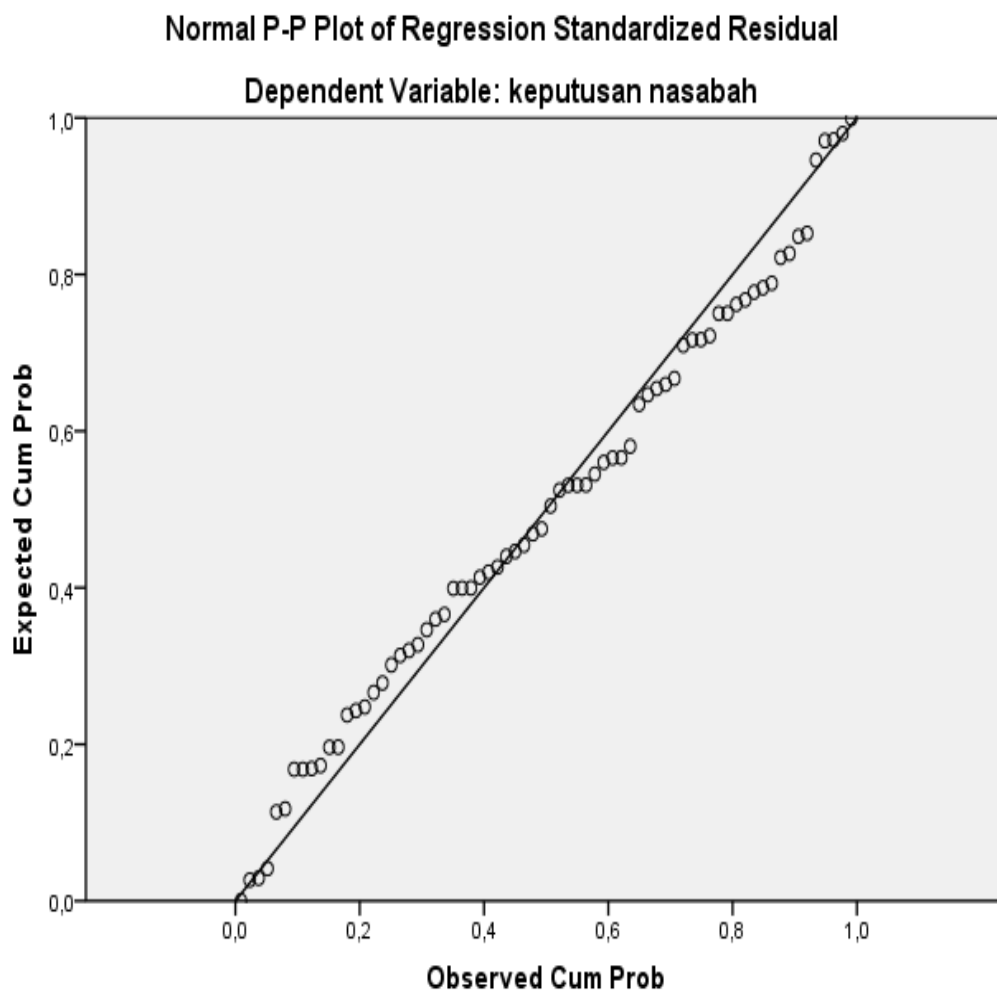
Gambar 4.1 Uji Normalitas



Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18* (2019)

Dari tampilan *output Histogram* diatas menunjukkan pola distribusi mendekati normal, dikarenakan pola distribusi data yang tidak melenceng ke kiri atau melenceng ke kanan tetapi membentuk lonceng.

Gambar 4.2 Uji Normalitas



Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18* (2019)

Dari tampilan *output Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* diatas dapat disimpulkan bahwa sebaran data normal dari pola yang menunjukkan penyebaran data terlihat berada disekitar garis lurus dan mengikuti arah garis diagonal mengindikasikan model regresi dalam penelitian ini memenuhi syarat normalitas.

Tabel 4.44 Hasil uji normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		undian berhadiah	pelayanan prima
N		70	70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	15,90	54,97
	Std. Deviation	1,927	5,354
Most Extreme Differences	Absolute	,151	,162
	Positive	,151	,130
	Negative	-,148	-,162
Kolmogorov-Smirnov Z		1,265	1,355
Asymp. Sig. (2-tailed)		,082	,051

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18*
(2019)

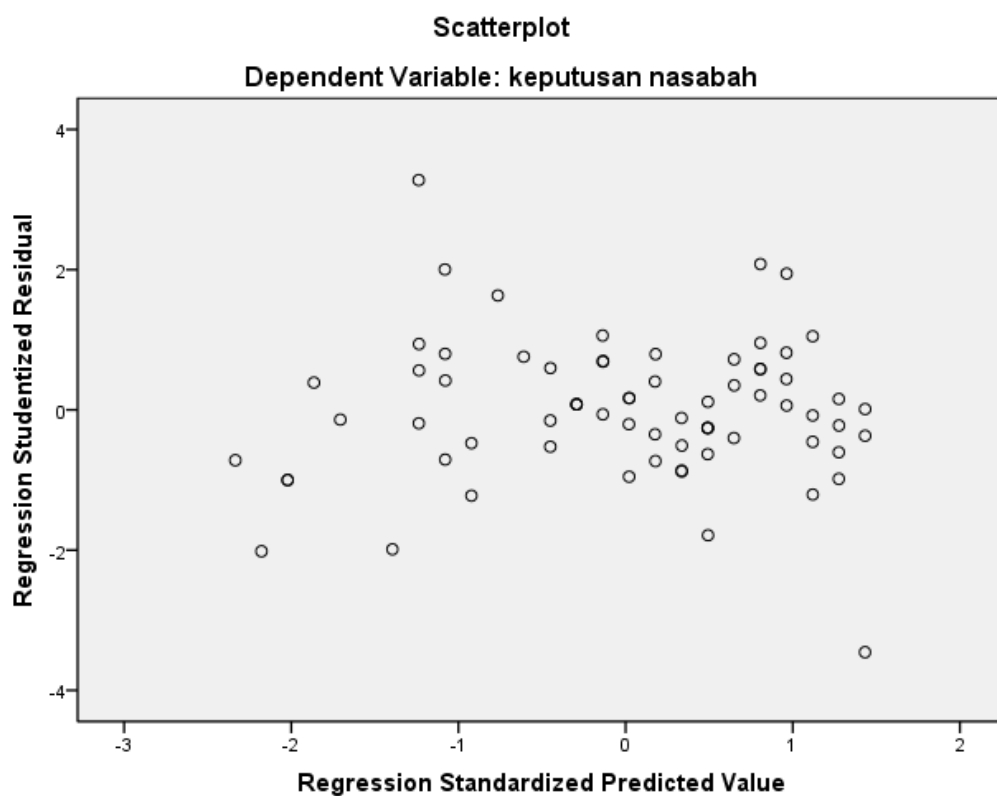
Dari tabel diatas dapat dilihat pada baris *Kormogorov-Smirnov z*, dapat diketahui bahwa nilai sig. untuk undian (X_1) dan pelayanan (X_2) terhadap keputusan (Y) sebesar (0,82), dan (0,051). Karena signifikansi untuk seluruh variabel besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel berdistribusi normal.

3. Uji Heterokedastisitas

Salah satu cara untuk melihat adanya problem heterokedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Cara menganalisanya sebagai berikut:

- a. Dengan melihat apakah titik-titik memiliki pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit. Jika terjadi, indikasinya terdapat heterokedastisitas.
- b. Jika tidak terdapat pola tertentu yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, indikasinya tidak terjadi heterokedastisitas.

Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas



Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18* (2019)

Dari tampilan *grafik Scatterplot* diatas maka dapat dilihat sebaran titik-titik yang ada menyebar secara acak tanpa ada pola tertentu, baik diatas maupun dibawah angka 0 dari sumbu Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi indikasi heterokedastisitas

dalam model regresi ini.

4. Uji Autokorelasi

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka di namakan ada problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi.

Uji autokorelasi dilakukan dengan menggunakan uji Durbin-Watson (D-W) dengan tingkat kepercayaan $\alpha = 5\%$. Apabila D-W terletak antara -2 sampai $+2$ maka tidak terjadi autokorelasi.

Tabel 4.45
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,673 ^a	,452	,436	2,706	1,993

a. Predictors: (Constant), pelayanan prima, undian berhadiah

b. Dependent Variable: keputusan nasabah

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18* (2019)

a. Menentukan Hipotesis

H_0 : Tidak ada autokorelasi

H_a : ada autokorelasi

b. Menentukan nilai d_u dan $4-d_u$ dengan nilai d tabel

$$d_l (n = 70, k = 2) = 1,5542 \quad d_u (n = 70, k = 2) = 1,6715$$

$$4 - d_u = 4 - 1,6715 = 2,3285$$

c. Hasil

Nilai $4-d_u$ (2,3285) > D-W (1,993) > d_u (1,6715)

Karena nilai $d/D-W$ terletak antara d_u dan $(4-d_u)$, maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Perhitungan regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan program *SPSS PASW Statistics 18*. Analisis regresi berganda yaitu kajian terhadap hubungan satu variabel yang diterangkan dengan dua atau lebih variabel yang menerangkan.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y = keputusan nasabah mengambil produk pembiayaan

a = konstanta

b_1, b_2 = koefisiensi regresi

X_1 = undian berhadiah

X_2 = pelayanan prima

e = margin eror

Tabel 4.46 Analisis regresi linier berganda

Model Summary^b

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,673 ^a	,452	,436	2,706	1,993

a. Predictors: (Constant), pelayanan prima, undian berhadiah

b. Dependent Variable: keputusan nasabah

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18* (2019)

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa untuk mengetahui hubungan antara variabel-variabel terikat, maka dengan diketahui dengan melihat nilai koefisien korelasi secara keseluruhan (*Multiple R*). Koefisien determinasi R^2 (*R Square*) = 0,452 nilai ini diperoleh dari penguadratan dari koefisien korelasi (0,673 x 0,673), hal ini menunjukkan Indeks Determinasi, yaitu *persentase* yang menyumbangkan pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y . $R^2 = 0,452$ mengandung pengertian bahwa 45,2% sumbangan X_1 dan X_2 terhadap Y atau *Multiple R* mendekati 0 (nol), maka menunjukkan pengaruh tersebut lemah atau tidak sempurna. Sedangkan sisanya 54,8% dipengaruhi faktor lain.

Tabel 4.47 Regresi linier berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,539	3,673		2,052	,044
	undian berhadiah	,379	,184	,203	2,061	,043
	pelayanan prima	,381	,066	,566	5,748	,000

a. Dependent Variable: keputusan nasabah

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18* (2019)

Berdasarkan tabel diatas didapat persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 7,539 + 0,379X_1 + 0,381X_2$$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Konstanta (a)

Harga 7,539 merupakan nilai konstanta (a) yang menunjukkan bahwa jika tidak ada kenaikan undian berhadiah dan pelayanan prima, maka keputusan nasabah akan mencapai 7,539.

b. Undian berhadiah (X_1)

Koefisien regresi X_1 sebesar 0,379 tanda positif menunjukkan hubungan searah. Nilai 0,379 merupakan koefisien regresi yang menunjukkan bahwa setiap ada penambahan 1 angka untuk undian berhadiah maka akan ada kenaikan keputusan nasabah 37,9% dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel undian berhadiah (X_1) berkorelasi positif dengan keputusan nasabah.

c. Pelayanan prima (X_2)

Koefisien regresi X_2 sebesar 0,381 tanda positif menunjukkan hubungan searah. Merupakan koefisien regresi yang menunjukkan bahwa setiap ada penambahan 1 angka untuk pelayanan prima maka akan ada kenaikan keputusan nasabah

38,1% dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan prima (X_2) berkorelasi positif dengan keputusan nasabah.

5. Pengujian Hipotesis

1. Uji koefisien regresi secara simultan (Uji F)

Untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama (simultan). Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau taraf nyata (α) sebesar 5%, sedangkan yang menjadi derajat kebebasan adalah $(df) = (k-1)(n-k)$. Dengan pengujian ini F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka variabel bebasnya secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat.

Kriteria pengujian:

Level significancy (alfa) = 0,05

Degree of freedom (df) = (k-1) (n-k)

H_0 diterima dan H_a ditolak, jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau sig. > alfa

H_a diterima dan H_0 ditolak, jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau sig. > alfa

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, df_1 (jumlah variabel-1) dan df_2 (n-k) (n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel bebas), $df_1 = 2$, dan $df_2 = 67$. maka bisa didapat nilai untuk F tabel adalah sebesar 3.13. uji F yang menurut *SPSS for windows* sebagai berikut:

Tabel 4.48 hasil uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	405,012	2	202,506	27,662	,000 ^a
	Residual	490,488	67	7,321		
	Total	895,500	69			

a. Predictors: (Constant), pelayanan prima, undian berhadiah

b. Dependent Variable: keputusan nasabah

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18* (2019)

H_0 : tidak terdapat pengaruh X_1 dan X_2 secara simultan terhadap keputusan nasabah

H_a : terdapat pengaruh X_1 dan X_2 secara simultan terhadap keputusan nasabah

Berdasarkan *output ANOVA* diatas dapat dilihat bahwa nilai F adalah sebesar 27,662 berarti nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($27,662 > 3.13$), dan nilai signifikansi bernilai 0,000 dan nilai tersebut lebih kecil dari sig. yang telah ditentukan, maka dapat disimpulkan H_0 ditolak. Berarti terdapat pengaruh signifikansi variabel undian berhadiah (X_1) dan pelayanan prima (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah (Y).

2. Uji koefisien regresi secara parsial (Uji t)

Hasil uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi masing-masing variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji t dapat dilihat tabel dibawah pada *output coefficients* dari hasil analisis regresi linier berganda.

Tabel 4.49 Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7,539	3,673		2,052	,044
undian hadiah	,379	,184	,203	2,061	,043
pelayanan prima	,381	,066	,566	5,748	,000

a. Dependent Variable: keputusan nasabah

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS *PASW Statistics 18* (2019)

Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,01 dengan derajat kebebasan (df) $n-k = 67$ (n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel bebas), maka bisa didapat nilai untuk t_{tabel} adalah sebesar 1,996.

H_0 diterima dan H_a ditolak, jika t_{hitung} kurang dari t_{tabel} atau sig. > dari alfa.

H_a diterima dan H_0 ditolak, jika t_{hitung} besar dari t_{tabel} atau sig. < dari alfa

Berikut ini adalah pengujian hasil hipotesis secara parsial:

a. Pengujian koefisien regresi Undian Berhadiah (X_1)

H_0 = tidak terdapat pengaruh yang berarti antara undian hadiah terhadap keputusan nasabah

H_a = terdapat pengaruh yang berarti antara undian hadiah terhadap keputusan

Berdasarkan *output coefficients* di atas dapat dilihat bahwa nilai t untuk variabel undian hadiah (X_1) adalah sebesar 2,061. Ini berarti nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,061 > 1,996$), sig. (0,044) > dari alpha (0,05) maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Kesimpulannya, karena H_a diterima, artinya dalam penelitian ini variabel Undian Berhadiah (X_1) secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah (Y) tetapi tidak signifikan karena nilai 0,044 lebih besar dari nilai alpha (0,01).

b. Pengujian koefisien regresi pelayanan prima (X_2)

Berdasarkan *output coefficients* diatas dapat dilihat bahwa nilai t untuk variabel undian pelayanan prima (X_2) adalah sebesar 5,748. Ini berarti nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,748 > 1,996$), sig. (0,000) < dari alpha (0,05) maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Kesimpulannya, karena H_a diterima, artinya dalam penelitian ini variabel Pelayanan Prima (X_2) secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah (Y).

Berdasarkan pengujian *coefficients* diatas dapat disimpulkan bahwa kedua variabel antara Undian Berhadiah (X_1) dan Pelayanan Prima (X_2) berpengaruh secara parsial, adapun yang lebih berpengaruh terhadap keputusan nasabah adalah variabel Pelayanan Prima (X_2) karena nilai X_2 (5,748) lebih besar dari nilai X_1 (2,061).