

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner secara langsung kepada responden yang berhasil ditemui di BRISyariah KCP. Banjarbaru. Data diperoleh dengan cara peneliti menemui responden langsung yang datang ke BRISyariah KCP. Banjarbaru dan melalui CS kuesioner tersebut diisi secara tidak langsung oleh para responden yang merupakan nasabah Bank BRISyariah KCP. Banjarbaru.

B. Karakteristik Responden

Data yang disimpulkan dalam penelitian ini dilakukan dengan pengisian kuesioner secara langsung dan tidak langsung melalui perantara CS yang ditujukan kepada nasabah Bank BRISyariah KCP. Banjarbaru yang sudah mempunyai deposito dan yang mau membuka deposito sebagai responden. Jumlah kuesioner yang diperoleh dari responden merupakan sesuatu yang paling penting untuk mengetahui karakteristik responden yang menjadi sampel dari penelitian ini.

1. Jenis Kelamin Responden

Data yang diperoleh melalui penyebaran angket memperlihatkan bahwa responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini seluruhnya terdiri dari laki-laki

dan perempuan, yaitu laki-laki sebanyak 21 orang dan perempuan sebanyak 4 orang, untuk itu dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Sampel	Persentase
1	Laki-laki	21 orang	84%
2	Perempuan	4 orang	16%
	Jumlah	25 orang	100%

Sumber: Data diolah, Rahmat Junaedy, 2017.

C. Analisis Deskripsi Variabel

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden, maka gambaran mengenai pengaruh *Cross Selling Customer Service* terhadap Penjualan Produk Deposito (studi pada BRISyariah KCP. Banjarbaru) dapat dilihat dari variabel *opening* (X_1), *investigating* (X_2), *demonstrating capability* (X_3), *obtaining commitment* (X_4), *closing* (X_5), dan penjualan produk deposito (Y) sebagai berikut:

1. Variabel *Opening*

Variabel *opening* ini disederhanakan lagi kedalam suatu sub variabel yang kemudian difokuskan kepada sebuah indikator dan berakhir dalam dua buah pernyataan yang dituangkan dalam kuisisioner (angket) untuk dapat dijawab oleh para responden.

a. Sub Variabel Perkenalan

Sub Variabel perkenalan dalam penelitian ini memiliki dua buah pernyataan yang dapat di deskripsikan sebagai berikut:

- 1) CS BRISyariah memperkenalkan dirinya dengan sopan.

Tabel: 4.2 Frekunesi Jawaban X1.1

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Sejuju	5	12	48%
2	Setuju	4	13	52%
3	Netral	3	0	0%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total			25	100%

Sumber: Data diolah, Rahmat Junaedy, 2017.

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan (X_{1.1}) menunjukkan ada 12 orang responden atau dalam persentase sebesar 48% yang menyatakan sangat setuju, dan ada 13 orang responden atau dalam persentase sebesar 52% yang menyatakan setuju, sementara yang menyatakan netral tidak ada satu orang pun atau setara dengan 0%, tidak setuju dan sangat tidak setuju juga tidak ada satu responden pun atau 0%. Hal ini menunjukkan bahwa Bank BRISyariah KCP. Banjarbaru dipercaya telah memiliki seorang CS yang dapat memperkenalkan dirinya dengan sopan kepada nasabahnya, yaitu dilihat dari mayoritas responden didalam

kuesioner yang telah telah disebar kepada seluruh anggota populasi yaitu sebanyak 25 orang responden dan mayoritas dari mereka banyak menyatakan sangat setuju dan setuju saja serta tidak ada satu pun yang menyatakan netral, tidak setuju apa lagi sangat tidak setuju.

2) CS BRISyariah menanyakan keperluan dan meminta identitas saya.

Tabel: 4.3 Frekunesi Jawaban X1.2

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Sejuju	5	9	36%
2	Setuju	4	12	48%
3	Netral	3	4	16%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total			25	100%

Sumber: Data diolah, Rahmat Junaedy, 2017.

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan ($X_{1.2}$) menunjukkan 9 responden atau 36% menyatakan sangat setuju, 12 responden atau 48% menyatakan setuju, dan 4 responden atau 16% menyatakan netral. Sementara tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa Bank BRISyariah KCP. Banjarbaru dipercaya telah memiliki

seorang CS yang selalu menanyakan keperluan atau kepentingan nasabahnya, yaitu dilihat dari mayoritas responden didalam kuesioner yang banyak menyatakan setuju.

2. Variabel *Investigating*

Variabel *investigating* ini disederhanakan lagi kedalam suatu sub variabel yang kemudian difokuskan kepada sebuah indikator dan berakhir dalam dua buah pernyataan yang dituangkan dalam kuisisioner (angket) untuk dapat dijawab oleh para responden.

a. Sub Variabel Identifikasi

Sub variabel identifikasi dalam penelitian ini memiliki dua buah pernyataan yang dapat di deskripsikan sebagai berikut:

- 1) CS BRISyariah mampu mengetahui produk yang tepat untuk saya.

Tabel: 4.4 Frekunesi Jawaban X2.1

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Seuju	5	4	16%
2	Setuju	4	8	32%
3	Netral	3	13	52%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total			25	100%

Sumber: Data diolah, Rahmat Junaedy, 2017.

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan (X_{2.1}) menunjukkan ada 4 responden atau 16% yang menyatakan sangat setuju, 8 responden atau 32% yang menyatakan setuju, 13 responden atau 52% menyatakan netral, sedangkan pilihan jawaban sangat setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa Bank BRISyariah KCP. Banjarbaru dipercaya telah memiliki seorang CS yang dapat mengidentifikasi keperluan dan memberikan penawaran produk yang dirasa nasabahnya tepat atau cocok dengan kondisi keuangannya, karena dilihat dari kuesioner yang telah diisi menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih skor tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

2) CS BRISyariah mampu memberikan kebutuhan yang saya inginkan.

Tabel: 4.5 Frekuensi Jawaban X2.2

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Seuju	5	6	24%
2	Setuju	4	18	72%
3	Netral	3	1	4%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total			25	100%

Sumber: Data diolah, Rahmat Junaedy, 2017.

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan ($X_{2.2}$) menunjukkan 6 responden atau 24% menyatakan sangat setuju, 18 responden atau 72% menyatakan setuju, 1 responden atau 4% netral, sementara tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa Bank BRISyariah KCP. Banjarbaru dipercaya telah memiliki seorang CS yang selalu dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh nasabahnya, yaitu dilihat dari mayoritas responden didalam kuesioner yang menyatakan setuju sebesar 72% dari total persentase keseluruhan yaitu 100%.

3. Variabel *Demonstrating Capability*

Variabel *Demonstrating Capability* ini disederhanakan lagi kedalam suatu sub variabel yang kemudian difokuskan kepada sebuah indikator dan berakhir dalam dua buah pernyataan yang dituangkan dalam kuisisioner (angket) untuk dapat dijawab oleh para responden.

a. Sub Variabel Penguasaan Produk

Sub variabel penguasaan produk dalam penelitian ini memiliki dua buah pernyataan yang dapat di deskripsikan sebagai berikut:

- 1) CS BRISyariah mampu menjelaskan secara singkat dan jelas berkenaan dengan produk deposito.

Tabel: 4.6 Frekunesi Jawaban X3.1

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Seuju	5	8	32%

2	Setuju	4	10	40%
3	Netral	3	7	28%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total			25	100%

Sumber: Data diolah, Rahmat Junaedy, 2017.

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan ($X_{3.1}$) menunjukkan ada 8 responden atau 32% yang menyatakan sngat setuju, 10 responden atau 40% yang menyatakan setuju, 7 responden atau 28% yang menyatakan netral, sedangkan pilihan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa BRISyariah KCP. Banjarbaru dipercaya telah memiliki seorang CS yang dapat menguasai produk yang ditawarkannya sehingga dapat menjelaskan dengan singkat dan jelas kepada nasabahnya, karena dilihat dari kuesioner yang telah diisi menunjukkan bahwa skor yang paling banyak dipilih adalah sangat setuju dan setuju dengan jumlah keduanya 18 responden dari keseluruhan yaitu 25 responden.

- 2) CS BRISyariah membuat saya yakin untuk membuka tabungan deposito.

Tabel: 4.7 Frekunesi Jawaban X3.2

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Seuju	5	11	44%

2	Setuju	4	13	52%
3	Netral	3	1	4%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total			25	100%

Sumber: Data diolah, Rahmat Junaedy, 2017.

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan ($X_{3,2}$) menunjukkan 11 responden atau 44% menyatakan sangat setuju, 13 responden atau 52% menyatakan setuju, 1 responden atau 4% netral, sementara tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa Bank BRISyariah KCP. Banjarbaru telah memiliki seorang CS yang mampu meyakinkan nasabahnya dalam pengambilan keputusan yaitu dalam hal ini membuka deposito, yang dilihat dari data tabel diatas bahwa mayoritas responden banyak memilih skor setuju yaitu sebesar 52% dari persentase keseluruhan 100%.

4. Variabel *Obtaining Commitment*

Variabel *Obtaining Commitment* ini disederhanakan lagi kedalam suatu sub variabel yang kemudian berakhir dalam dua buah pernyataan yang dituangkan dalam kuisisioner (angket) untuk dapat dijawab oleh para responden.

a. Sub Variabel Empati

Empati dalam penelitian ini memiliki dua buah pernyataan yang dapat di deskripsikan sebagai berikut:

- 1) CS BRISyariah mengetahui kondisi keuangan saya.

Tabel: 4.8 Frekuensi Jawaban X4.1

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Sejuju	5	0	0%
2	Setuju	4	18	72%
3	Netral	3	7	28%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total			25	100%

Sumber: Data diolah, Rahmat Junaedy, 2017.

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan (X_{4.1}) menunjukkan ada 18 responden atau 72% yang menyatakan setuju, 7 responden atau 28% menyatakan netral, sementara yang menyatakan sangat setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa Bank BRISyariah KCP. Banjarbaru memiliki seorang CS yang dapat membaca kondisi keuangan nasabahnya yang ditunjukkan berdasarkan data diatas yaitu mayoritas responden banyak menyatakan setuju.

- 2) CS BRISyariah menyarankan menyimpan sebagian besar uang saya di BRISyariah.

Tabel: 4.9 Frekuensi Jawaban X4.2

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Sejuju	5	4	16%
2	Setuju	4	19	76%
3	Netral	3	2	8%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total			25	100%

Sumber: Data diolah, Rahmat Junaedy, 2017.

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan ($X_{4.2}$) menunjukkan ada 4 responden atau 16% menyatakan sangat setuju, 19 responden atau 76% menyatakan setuju, 2 responden atau 8% menyatakan netral, sementara tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa Bank BRISyariah KCP. Banjarbaru dipercaya telah memiliki seorang CS yang selalu menyarankan nasabahnya dalam hal penyimpanan uang, yaitu dilihat dari mayoritas responden didalam kuesioner yang banyak menyatakan setuju.

5. Variabel *Closing*

Variabel *Closing* ini disederhanakan lagi kedalam suatu sub variabel yang kemudian difokuskan kepada suatu indikator dan berakhir dalam dua buah pernyataan yang dituangkan dalam kuisisioner (angket) untuk dapat dijawab oleh para responden.

a. Sub Variabel Memastikan

Memastikan dalam penelitian ini memiliki dua buah pernyataan yang dapat di deskripsikan sebagai berikut:

- 1) Saya memutuskan membuka deposito di BRISyariah karena penawaran dari CS.

Tabel: 4.10 Frekunesi Jawaban X5.1

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Sejuju	5	6	24%
2	Setuju	4	19	76%
3	Netral	3	0	0%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total			25	100%

Sumber: Data diolah, Rahmat Junaedy, 2017.

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan ($X_{5.1}$) menunjukkan ada 6 responden atau 24% yang menyatakan sangat setuju, 19 responden atau 76% menyatakan setuju, sementara yang menyatakan netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau tidak ada. Hal ini

menunjukkan bahwa Bank BRISyariah KCP. Banjarbaru memiliki seorang CS yang dapat membuat nasabahnya tertarik untuk membuka deposito, yaitu dapat dilihat dari mayoritas responden yang banyak memilih sangat setuju dan setuju, serta tidak ada satupun yang memilih netral ataupun tidak setuju dan sangat tidak setuju.

2) Saya menyukai pelayanan yang diberikan oleh CS BRISyariah.

Tabel: 4.11 Frekuensi Jawaban X5.2

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Sejuju	5	2	8%
2	Setuju	4	20	80%
3	Netral	3	3	12%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total			25	100%

Sumber: Data diolah, Rahmt Junaedy, 2017.

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan ($X_{5.2}$) menunjukkan 2 responden atau 8% menyatakan sangat setuju, 20 responden atau 80% menyatakan setuju, 3 responden atau 12% menyatakan netral, sementara tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa Bank BRISyariah KCP. Banjarbaru telah memiliki seorang CS yang mampu menutup pelayanannya dengan baik dan dapat membuat para nasabah menyukai

pelayanannya, yaitu dilihat dari mayoritas responden didalam kuesioner yang banyak menyatakan setuju.

6. Variabel Penjualan Produk Deposito

Variabel penjualan produk deposito ini disederhanakan lagi kedalam suatu sub variabel yang kemudian difokuskan kepada dua indikator dan berakhir dalam tiga buah pernyataan yang dituangkan dalam kuisioner (angket) untuk dapat dijawab oleh para responden.

a. Sub Variabel Pendekatan

Pendekatan dalam penelitian ini memiliki dua indikator yaitu komunikasi dan promosi dan dijadikan tiga buah pernyataan yang dapat di deskripsikan sebagai berikut:

- 1) CS BRISyariah mampu memberikan rasa nyaman kepada nasabahnya dalam berkomunikasi.

Tabel: 4.12 Frekunesi Jawaban Y1.1

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Seuju	5	5	20%
2	Setuju	4	19	76%
3	Netral	3	1	4%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total			25	100%

Sumber: Data diolah, Rahmat Junaedy, 2017.

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan (Y_{1.1}) menunjukkan ada 5 responden atau 20% yang menyatakan sangat setuju, 19 responden atau 76% menyatakan setuju, 1 responden atau 4% menyatakan netral, sementara tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa Bank BRISyariah KCP. Banjarbaru memiliki seorang CS yang dapat memberikan rasa nyaman dalam berkomunikasi bagi para nasabahnya. Hal ini dilihat dari mayoritas responden yang banyak memilih sangat setuju dan setuju, serta tidak ada satupun yang memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju.

2) Saya menerima penawaran produk diluar keperluan saya.

Tabel: 4.13 Frekunesi Jawaban Y1.2

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Seuju	5	23	92%
2	Setuju	4	2	8%
3	Netral	3	0	0%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total			25	100%

Sumber: Data diolah, Rahmat Junaedy, 2017.

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan (Y_{1.2}) menunjukkan 23 responden atau 92% menyatakan sangat setuju, 2 responden atau 8% menyatakan setuju, sementara netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0

responden atau tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa Bank BRISyariah KCP. Banjarbaru memiliki seorang CS yang telah menjalankan *cross selling* kepada para nasabahnya, yaitu dilihat dari mayoritas responden didalam kuesioner yang banyak menyatakan sangat setuju dan setuju, serta tidak ada satupun yang memilih netral ataupun tidak setuju dan sangat tidak setuju.

- 3) Saya menerima penawaran dari CS BRISyariah untuk membuka deposito.

Tabel: 4.14 Frekunesi Jawaban Y1.3

No	Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Seuju	5	10	40%
2	Setuju	4	15	60%
3	Netral	3	0	0%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total			25	100%

Sumber: Data diolah, Rahmat Junaedy, 2017.

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan (Y_{1.3}) menunjukkan 10 responden atau 40% menyatakan sangat setuju, 15 responden atau 60% menyatakan setuju, sementara netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa Bank BRISyariah KCP. Banjarbaru memiliki seorang CS yang telah melakukan dan berusaha menjual produk

deposito kepada para nasabahnya, yaitu dilihat dari mayoritas responden didalam kuesioner yang banyak menyatakan sangat setuju dan setuju, serta tidak ada satupun yang memilih netral ataupun tidak setuju dan sangat tidak setuju.

D. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk menguji data yang menggunakan daftar pertanyaan atau kuisisioner untuk melihat pertanyaan dalam kuisisioner yang diisi oleh responden tersebut layak atau belum pertanyaan-pertanyaan tersebut digunakan untuk mengambil data.

a. Uji validitas

Tujuan uji validitas secara umum adalah untuk mengetahui apakah angket yang digunakan benar-benar valid untuk mengukur variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan korelasi Korelasi Pearson yaitu salah satu rumus yang dapat digunakan untuk melakukan uji data dengan program SPSS 22.

Tabel uji validitas 4.15 Hasil uji validitas

Variabel	No. Item	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
Opening (X1)	1	0,874	0,336	Valid
	2	0,936	0,336	Valid
Investigating (x2)	3	0,960	0,336	Valid
	4	0,905	0,336	Valid
Demonstrating Capability (X3)	5	0,961	0,336	Valid
	6	0,926	0,336	Valid

Obtaining Commitment (X4)	7	0,846	0,336	Valid
	8	0,869	0,336	Valid
Closing (X5)	9	0,851	0,336	Valid
	10	0,864	0,336	Valid
Penjualan Produk Deposito (Y)	11	0,884	0,336	Valid
	12	0,593	0,336	Valid
	13	0,846	0,336	Valid

Sumber: Data diolah, Rahmat Junaedy, 2017.

Uji validitas disini dilakukan dengan cara membandingkan r hitung (nilai pearson correlation) dengan r tabel (didapat dari tabel r). Jika nilai positif dan $\geq r$ tabel, maka item dapat dinyatakan valid. Jika r hitung $< r$ tabel, maka item dinyatakan tidak valid.¹ r tabel dicari pada signifikansi 0,05 dengan uji satu arah dan $N = 25/df=23$, maka didapat nilai r tabel adalah 0,336. Item pertanyaan semua variabel bisa dikatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ seperti yang disyaratkan.

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keajengan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Metode yang sering digunakan (seperti skala likert 1-5) adalah Cronbach Alpha. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran (1992), reliabilitas

¹Duwi Priyatno, *SPSS 22: Pengolah Data Terpraktis* (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2014), hlm. 55.

kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik.²

Tabel 4.16 Hasil uji reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Standar	Keterangan
Opening (X1)	0,761	0,6	Reliabel
Investigating (x2)	0,815	0,6	Reliabel
Demonstrating Capability (X3)	0,857	0,6	Reliabel
Obtaining Commitment (X4)	0,640	0,6	Reliabel
Closing (X5)	0,640	0,6	Reliabel
Penjualan Produk Deposito (Y)	0,683	0,6	Reliabel

Sumber: Data diolah, Rahmat Junaedy, 2017.

Berdasarkan tabel 4.16 di atas di peroleh Alpha Cronbach's semua variabel lebih dari 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel bersifat reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Sebagai prasyarat regresi linier berganda dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa data penelitian valid, tidak bias, konsisten, dan penaksiran koefisien regresinya bersifat efisien. Uji asumsi klasik meliputi:

a. Uji Multikolonieritas

Tujuan dari uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas (tidak terjadi multikolinearitas). Dasar pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan melihat salah satu dari:

²*Ibid.*, hlm. 64.

1) Nilai *Tolerance*

Tidak terjadi multikolinearitas, jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10. Sebaliknya terjadi multikolinearitas, jika nilai *tolerance* lebih kecil atau sama dengan 0,10

2) Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)

Tidak terjadi multikolinearitas, jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00. Sebaliknya terjadi multikolinearitas, jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00.

TABEL 4.17 Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Significance	Tolerance	VIF
1	(Constant)	14.248	2.578		5.528	.000		
	TX1	.201	.154	.221	1.301	.209	.839	1.193
	TX2	-.427	.169	-.501	-2.523	.021	.616	1.624
	TX3	-.378	.129	-.487	-2.923	.009	.874	1.145
	TX4	-.223	.222	-.181	-1.006	.327	.745	1.342
	TX5	.704	.210	.535	3.355	.003	.954	1.048

a. Dependent Variable: TY1

Sumber : Hasil SPSS 22.

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dalam tabel 4.17. di atas, diperoleh nilai *tolerance* sebesar 0,839 untuk X1, 0,616 untuk X2, 0,874 untuk X3, 0,745 untuk X4, dan 0,954 untuk X5, berarti lebih besar dari 0,10. Sedangkan nilai VIF diperoleh sebesar 1,193 untuk X1, 1,624 untuk X2, 1,145 untuk X3, 1,342 untuk X4 dan 1,048 untuk X5, berarti lebih kecil dari 10,00. Jadi dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dengan uji Glejser bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas yaitu:

- 1) Tidak terjadi heteroskedastisitas, jika nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.
- 2) Terjadi heteroskedastisitas, jika nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

TABEL 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a				t	Significance
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
Model		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-1.695	1.566		-1.082	.293	
	TX1	.061	.094	.149	.650	.524	
	TX2	.110	.103	.285	1.067	.299	
	TX3	.011	.079	.032	.143	.888	

TX4	-.003	.135	-.006	-.024	.981
TX5	.090	.127	.151	.705	.489

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Data SPSS 22

Nilai t_{tabel} yang dicari pada Distribusi Nilai t_{tabel} dengan $N = 25$ dan $t 0,05$ maka diperoleh nilai $t_{\text{tabel}} = 1,708$. Berdasarkan uji heterokededastisitas dengan metode Glesjer diperoleh nilai t untuk X1 senilai 0,650, X2 senilai 1,067, X3 senilai 0,143, X4 senilai -0,024, dan X5 senilai 0,705 yakni berarti lebih kecil dari nilai t tabel. Berdasarkan uji heteroskedastisitas dengan metode Glesjer nilai signifikansi diperoleh untuk X1 senilai 0,524, untuk X2 senilai 0,299, untuk X3 senilai 0,888, untuk X4 senilai 0,981, dan untuk X5 senilai 0,489, berarti semuanya lebih besar dari pada 0,05. Jadi dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

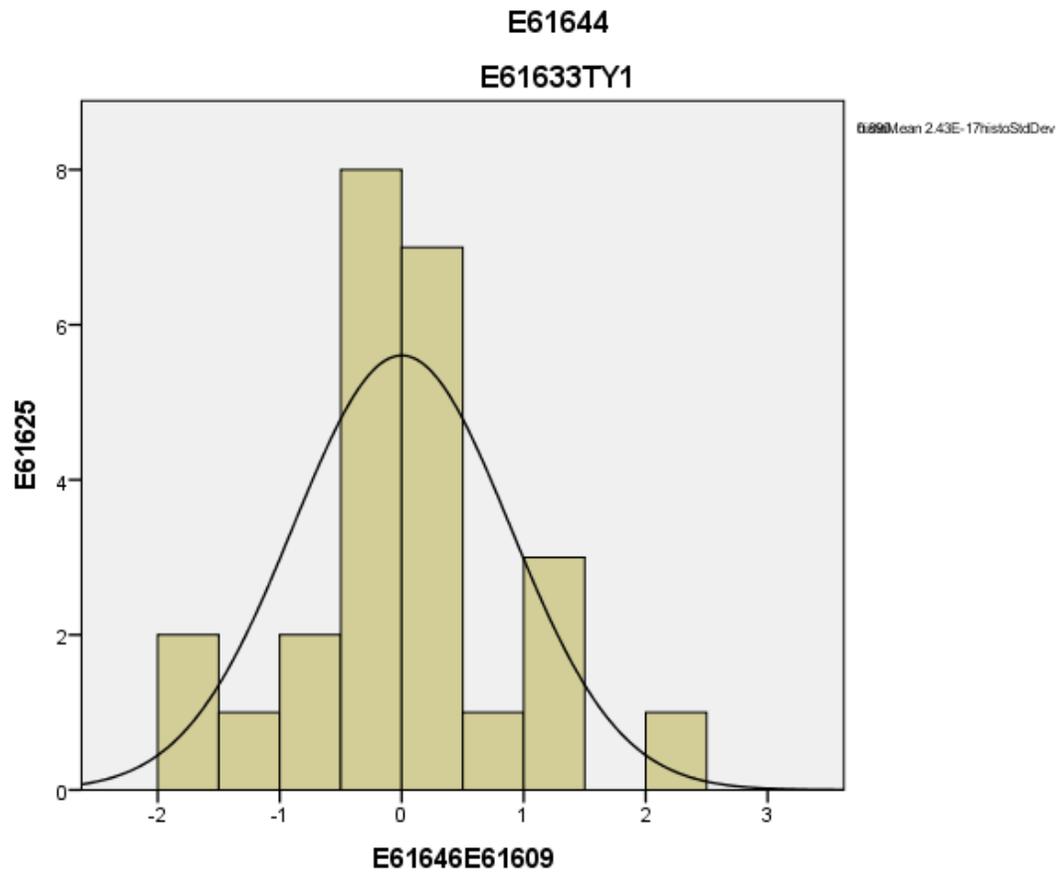
c. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk mengetahui apakah sampel mempunyai distribusi normal atau tidak dalam penelitian ini, maka dilakukan uji histogram sebagai berikut:

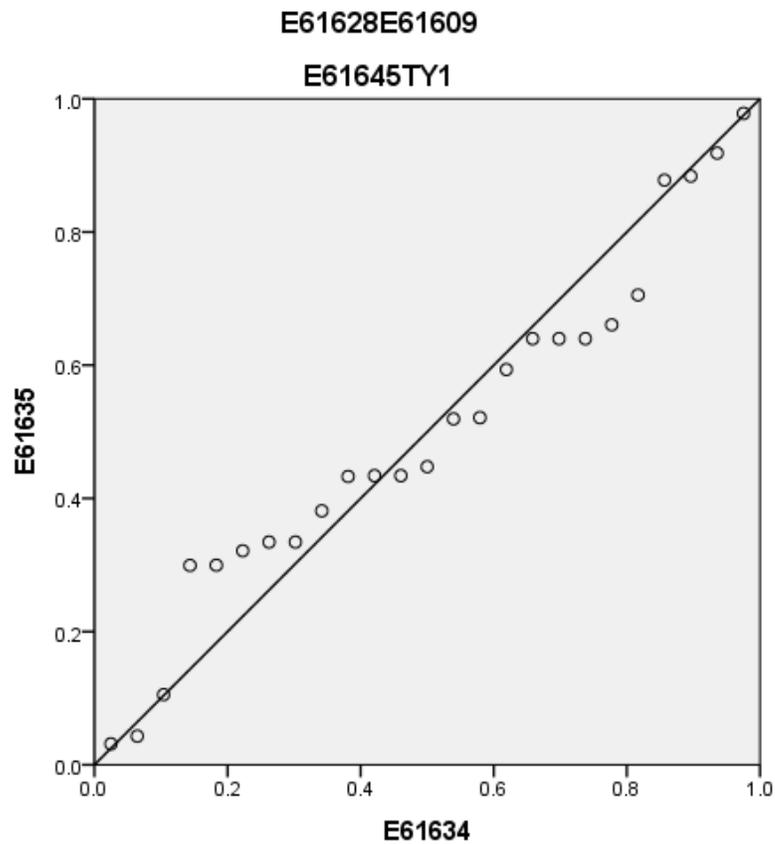
Grafik histogram membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Dalam uji ini dapat diketahui apakah data berdistribusi secara normal atau tidak berdasarkan kemencengan grafik, baik ke kiri atau pun ke kanan.

Pada dasarnya uji normalitas dengan grafik histogram dapat dikenali dengan melihat persebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik dari residualnya.

- 1) Data dikatakan berdistribusi normal, jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya.
- 2) Data dikatakan berdistribusi normal, jika pada histogram sebaran data membentuk bel yaitu grafik tertinggi berada di tengah tengah.
- 3) Sebaliknya data dikatakan tidak berdistribusi normal, jika data menyebar jauh dari garis atau tidak mengikuti diagonal atau grafik histogramnya.



Gambar 4.1 Uji Histogram dan P-Plot



Gambar 4.2 Uji Histrogram dan P-Plot

Berdasarkan gambar 4.1 di atas, di mana grafik histrogram memberikan pola distribusi membentuk bel dengan data tertinggi berada di tengah-tengah yang artinya data berdistribusi normal. Selanjutnya pada gambar 4.2 (P-Plot) terlihat titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonalnya walaupun tidak terlihat begitu jelas titik-titik mendekati garis diagonalnya tetapi masih dapat dikategorikan berdistribusi normal. Sehingga dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Perhitungan regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan program IBM SPSS Statistics 22. Analisis ini bertujuan untuk memprediksikan nilai dari variabel tergantung apabila variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan. Berikut adalah rumus regresi linier berganda: (dengan lima variabel bebas)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan:

Y	: Volume transaksi
X_1	: <i>Opening</i>
X_2	: <i>Investigating</i>
X_3	: <i>Demonstrating capability</i>
X_4	: <i>Obtaining commitment</i>
X_5	: <i>Closing</i>
a	: Nilai konstanta
b_1, b_2, b_3, b_4, b_5	: Koefisien regresi variabel independen

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilakukan perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan IBM SPSS Statistics 22. Berikut ini hasil perhitungan regresi linier berganda:

Tabel 4.19 Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.734 ^a	.539	.418	.767

a. Predictors: (constant) TX5, TX1, TX3, TX4, TX2..

Sumber : Hasil SPSS 22.

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa koefisien korelasi R antara variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 senilai 0,734 dengan koefisien diterminasi R2 adalah senilai 0,539 itu artinya, besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 53,9% dan besarnya variabel lain yang mempengaruhi variabel Y adalah (100%-53,9%=46,1%), sedangkan sisanya 46,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang digunakan dalam penelitian ini sebagaimana pada tabel dibawah:

Tabel 4.20 Coefficients

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Significance
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.248	2.578		5.528	.000
	TX1	.201	.154	.221	1.301	.209
	TX2	-.427	.169	-.501	-2.523	.021
	TX3	-.378	.129	-.487	-2.923	.009
	TX4	-.223	.222	-.181	-1.006	.327

TX5	.704	.210	.535	3.355	.003
-----	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: TY1

Sumber: Hasil SPSS 22

Berdasarkan hasil perhitungan tabel diatas dapat disusun persamaan regresi linier berganda antara variabel bebas (*independent variable*) dengan variabel terikat (*dependent variable*) memasukkan koefisien regresi linier berganda kedalam bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 14,248 + 0,201 X1 + -0,427 X2 + -0,378 X3 + -0,223 X4 + 0,704 X5$$

a. Konstanta

Nilai konstanta sebesar 14,248 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel X1, X2, X3, X4, dan X5, maka nilai Y adalah 14,248.

b. *Opening* (X1)

Koefisien regresi variabel X1 sebesar 0,201 yang artinya jika variabel *opening* mengalami kenaikan satu stuan, maka penjualan produk deposito akan mengalami kenaikan sebesar 0,201 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

c. *Investigating* (X2)

Koefisien regresi variabel X2 sebesar -0,427 yang artinya jika variabel *investigating* mengalami kenaikan satu stuan, maka penjualan produk deposito akan mengalami kenaikan sebesar -0,427 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

d. *Demonstrating Capability* (X3)

Koefisien regresi variabel X3 sebesar -0,378 yang artinya jika variabel *demonstrating capability* mengalami kenaikan satu stuan, maka penjualan produk deposito akan mengalami kenaikan sebesar -0,378 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

e. *Obtaining Commitment* (X4)

Koefisien regresi variabel X4 sebesar -0,223 yang artinya jika variabel *obtaining commitment* mengalami kenaikan satu stuan, maka penjualan produk deposito akan mengalami kenaikan sebesar -0,223 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

f. *Closing* (X5)

Koefisien regresi variabel X5 sebesar 0,704 yang artinya jika variabel *closing* mengalami kenaikan satu stuan, maka penjualan produk deposito akan mengalami kenaikan sebesar 0,704 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk membuktikan apakah data yang diperoleh mendukung atau tidak terhadap hipotesis yang telah diajukan. Dalam penelitian ini ada dua hipotesis yang diajukan dan diuji dengan analisis regresi linier berganda.

H₁: Berpengaruh antara X1 *opening*, X2 *investigating*, X3 *demonstrating capability*, X4 *obtaining commitment*, dan X5 *closing* secara simultan terhadap penjualan produk deposito.

H_0 : Tidak berpengaruh antara X1 *opening*, X2 *investigating*, X3 *demonstrating capability*, X4 *obtaining commitment*, dan X5 *closing* secara simultan terhadap penjualan produk deposito.

a. Uji F (Uji Simultan)

Hasil uji F dapat dilihat pada output ANOVA dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$), dan tingkat keyakinan 95%. Pada $\alpha = 5\%$ df1 (jumlah variabel-1) atau $6-1=5$, dan df2 ($n-k-1$) atau $25-5-1=19$ (n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel bebas), maka dapat dilihat nilai F tabel adalah 2,74.

Untuk pengujian hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Jika F hitung $<$ F tabel, maka H_0 diterima, sebaliknya jika F hitung $>$ Ftabel, maka H_0 ditolak.

TABEL 4.21 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Significance
1	Regression	13.075	5	2.615	4.450	.007 ^b
	Residual	11.165	19	.588		
	Total	24.240	24			

a. Dependent Variable: TY1

b. Predictors: (constant) TX5, TX1, TX3, TX4, TX2...

Sumber : Hasil SPSS 22.

Berdasarkan tabel 4.21 di atas, nilai F hitung sebesar 4,450, di mana nilai ini lebih besar dari nilai F tabel sebesar 2,74 ($4,450 > 2,74$). Sehingga H_0 dalam penelitian ini ditolak dan secara otomatis H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa

secara bersama-sama variabel dalam *cross selling customer service* yang terdiri dari X1 *opening*, X2 *investigating*, X3 *demonstrating capability*, X4 *obtaining commitment*, dan X5 *closing* berpengaruh secara simultan terhadap penjualan produk deposito (Y) pada BRISyariah KCP. Banjarbaru.

b. Uji t (Uji Signifikan Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas X *cross selling customer service* yang terdiri dari X1 *opening*, X2 *investigating*, X3 *demonstrating capability*, X4 *obtaining commitment*, dan X5 *closing* terhadap variabel terikat Y penjualan produk deposito. Uji ini menetapkan *level of significant* (α) sebesar 5 %.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁ : Berpengaruh signifikan antara *cross selling customer service* yang terdiri dari X1 *opening*, X2 *investigating*, X3 *demonstrating capability*, X4 *obtaining commitment*, dan X5 *closing* terhadap penjualan produk deposito.

H₀ : Tidak berpengaruh signifikan antara *cross selling customer service* yang terdiri dari X1 *opening*, X2 *investigating*, X3 *demonstrating capability*, X4 *obtaining commitment*, dan X5 *closing* terhadap penjualan produk deposito.

TABEL 4.22 Hasil Uji t

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Significance
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.248	2.578		5.528	.000
	TX1	.201	.154	.221	1.301	.209
	TX2	-.427	.169	-.501	-2.523	.021

TX3	-.378	.129	-.487	-2.923	.009
TX4	-.223	.222	-.181	-1.006	.327
TX5	.704	.210	.535	3.355	.003

a. Dependent Variable: TY1

Sumber: Hasil SPSS 22

Tabel di atas menunjukkan hasil uji t yang bertujuan menguji pengaruh variabel *independent*, yaitu X1 *opening*, X2 *investigating*, X3 *demonstrating capability*, X4 *obtaining commitment*, dan X5 *closing* terhadap penjualan produk deposito pada BRISyariah KCP. Banjarbaru. Berdasarkan hasil uji t di atas, maka ditarik kesimpulan:

1) *Opening* (X1)

Hasil uji t dalam tabel 4.22 menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel *opening* diperoleh tingkat signifikansi 0,209 lebih besar dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa *opening* (X1) tidak secara signifikan terhadap penjualan produk deposito.

2) *Investigating* (X2)

Tabel 4.22 menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel *investigating* diperoleh tingkat signifikansi 0,021 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa *investigating* berpengaruh positif secara signifikan terhadap penjualan produk deposito.

3) *Demonstrating Capability* (X3)

Tabel 4.22 menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel *demonstrating capability* diperoleh tingkat signifikansi 0,009 lebih kecil dari 0,05.

Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa *demonstrating capability* berpengaruh positif secara signifikan terhadap penjualan produk deposito.

4) *Obtaining Commitment* (X4)

Tabel 4.22 menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel *obtaining commitment* diperoleh tingkat signifikansi 0,327 lebih besar dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa *obtaining commitment* tidak berpengaruh signifikan terhadap penjualan produk deposito.

5) *Closing* (X5)

Tabel 4.22 menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel *closing* diperoleh tingkat signifikansi 0,003 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa *closing* berpengaruh positif secara signifikan terhadap penjualan produk deposito.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dengan uji t maka dapat dikatakan semua variabel X berpengaruh terhadap penjualan produk deposito. Variabel yang paling kuat adalah variabel *closing* (X5). Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai *significance* terendah sebesar 0,003. Ini berarti variabel yang berkaitan dengan indikator *closing* (X5) yang paling mempengaruhi terhadap penjualan produk deposito. BRISyariah KCP. Banjarbaru dalam hal ini telah sukses menjual produk deposito dengan menggunakan *cross selling* oleh *customer service*-nya. Dalam hal ini nasabah memandang bahwa *cross selling customer service* pada BRISyariah KCP. Banjarbaru dapat membuat mereka menyimpan kekayaannya dan membuka deposito

di BRISyariah KCP. Banjarbaru, dan ini seorang *customer service* BRISyariah KCP.

Banjarbaru dapat menjalankan tugasnya dengan baik.