

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Profil PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin**

##### **1. Sejarah Singkat Perusahaan**

Sejarah berdiri pada tahun 1946, Bank Negara Indonesia (BNI) merupakan bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh pemerintah Indonesia. Sejalan dengan keputusan penggunaan tahun pendirian sebagai bagian dari identitas perusahaan, nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun 1968, dan lebih dikenal sebagai “BNI 46”.

Dengan berlandaskan pada Undang-undang No. 10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin.

Di dalam *Corporate Plan* UUS BNI Tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009, yang terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS), sesuai UU No.19 Tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan syariah. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terletak di Jalan Ahmad Yani KM.4,5 No. 385 Banjarmasin.

Bangunan BNI Syariah Cabang Banjarmasin terdiri dari tiga lantai, yaitu lantai dasar terdiri dari ruangan *Consume Sales*, ruangan Prima nasabah, Mushola dan Toilet. Lantai dua terdiri dari ruang Branch Manager ruangan SME Financing, Operasional Manager, ruangan *Costumer Service* dan toilet. Lantai tiga terdiri dari ruangan Operasional, ruang *General Affair*, ruangan *Consumer Processing*, mushola, dapur dan dua toilet. Selain itu terdapat pula satu buah Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan satu buah pos penjaga keamanan yang terletak di halaman depan kantor. Sekarang BNI Syariah Cabang Banjarmasin memiliki tiga cabang pembantu yaitu di Sungai Danau Batu Licin dan Banjar Baru.

## **2. Visi Misi PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin**

### **a. Visi**

“Menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja dengan menjalankan bisnis sesuai dengan kaidah sehingga insyaallah membawa berkah”

Mewujudkan suatu visi, maka harus di dukung dengan suatu misi. Misi merupakan sebuah pernyataan yang menegaskan visi,yang merupakan secara garis besar, langkah-langkah yang diambil untuk mencapai visi dan sesuai visinya. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin terus-menerus melakukan perbaikan dalam layanan dan kinerja dengan serangkaian training dan motivasi untuk meningkatkan mutu serta layanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

b. Misi

Misi dari Bank Bni syariah adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan
- 2) Memberi solusi kepada masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang aman

Di dalam mencapai misinya, BNI syariah selalu berupaya memberikan layanan yang baik bagi nasabah/mudharib mulai dari memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, sampai memelihara (maintaince) hubungan baik dengan nasabah/mudharib.

### **3. Budaya Kerja Bank BNI Syariah**

Budaya kerja adalah nilai-nilai (value) dan keyakinan (beliefs) yang menjadi pedoman dalam perilaku, yang dinilai penting bagi kelangsungan suatu organisasi. Organisasi yang unggul dan bertahan dalam jangka waktu yang lama terbukti merupakan organisasi yang memiliki budaya kerja yang kokoh serta menunjang visi organisasi.

Budaya kerja dapat terlihat dalam berbagai aspek seperti suasana kerja, sistem dan prosedur. Peraturan dan kebijakan, perilaku karyawan

sehari-hari , perilaku pimpinan dalam menjalankan perusahaan. Nilai-nilai budaya kerja adalah pondasi organisasi untuk kesamaan komitmen, berpikir dan bertindak, menjalankan misi dan mencapai visi organisasi tersebut. Budaya kerja BNI Syariah adalah sebagai berikut:

a. Amanah

Menjalakan tugas dan kewajiban dengan penuh tanggung jawab untuk memperoleh hasil yang optimal, profesional dalam menjalankan tugas, memegang teguh komitmen dan bertanggung jawab, jujur, adil dan dapat dipercaya, serta menjadi teladan yang baik bagi lingkungan.

b. Jama'ah

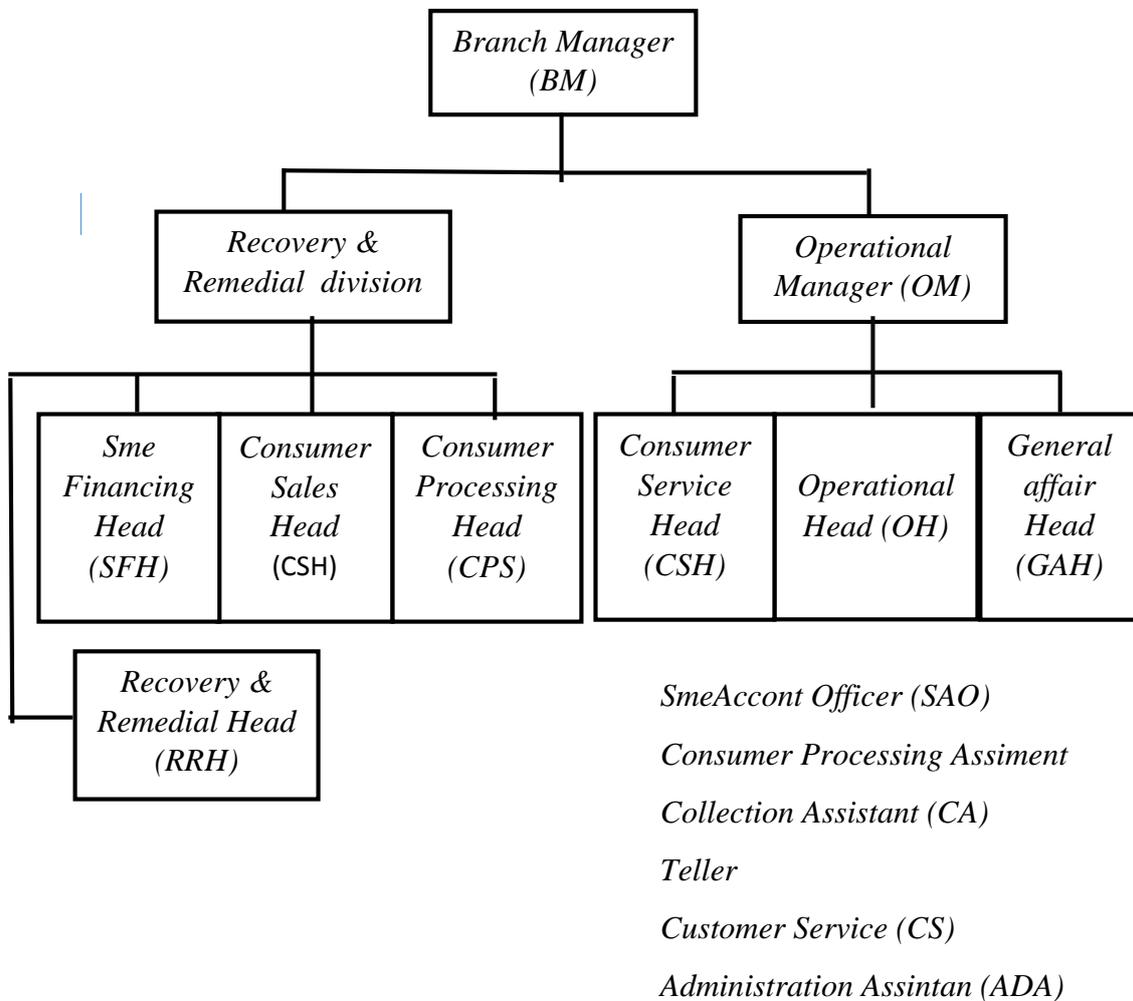
Bersinergi dalam menjalankan tugas dan kewajiban, bekerjasama secara rasional dan sistematis, saling mengingatkan dengan satuan, bekerjasama dalam kepemimpinan yang efektif

#### 4. **Struktur Organisasi PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin**

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan tegas mengenai pola hubungan kerja, wewenang serta tanggung jawab dalam organisasi, maka biasanya akan disusun dan diatur dalam suatu struktur organisasi pada BNI Syariah Cabang Banjarmasin dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang**

**Banjarmasin**



Sumber: Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

**5. Produk-produk PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin**

Berdasarkan pada bidangnya yaitu yang bergerak pada bidang usaha keuangan maka jenis-jenis produk yang ditawarkan oleh BNI Syariah Cabang Banjarmasin sebagai berikut:

a. Tabungan BNI iB Hasanah

Definisi dari tabungan iB Hasanah menurut para bankir BNI adalah “simpanan transaksional yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu, tidak dapat ditarik dengan cek/giro atau alat yang dipersamakan dengan itu”.

Tabungan iB Hasanah merupakan simpanan dalam bentuk mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah mutlaqah* atau simpanan berdasarkan akad *wadi'ah*

b. Tabungan BI ib Prima Hasanah

Definisi dari tabungan iB Prima Hasanah menurut para bankir “simpanan transaksional yang ditunjukkan bagi nasabah prima BNI Syariah,’ yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah mutlaqah*

c. Tabungan BNI iB Bisnis Hasanah

Definisi dari tabungan iB Hasanah adalah “simpanan transaksi untuk para pengusaha dengan detail mutasi debit dan pembiayaan pada buku tabungan”.

d. Tabungan BNI iB Tapenas Hasanah

Definisi dari Tabungan iB Tapenas Hasanah adalah “Tabungan berjangka bagi nasabah perorangan untuk investasi dana pendidikan ataupun perencanaan lainnya dengan manfaat asuransi

e. Tabungan BNI iB THI Hasanah

Definisi untuk menjelaskan jenis Tabungan iB THI Hasanah adalah “Tabungan yang digunakan sebagai penghimpun dana dan pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPHI)

f. Tabungan iB

Tabungan iB adalah “Produk simpanan generik dari Bank Indonesia untuk meningkatkan kesadaran menabung

g. Tabungan BNI iB Tunas Hasanah

Tabungan iB Tunas Hasanah adalah “produk simpanan dalam mata uang Rupiah berdasarkan akad *wadi'ah* yang diperuntukan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun”

h. Giro iB Hasanah

Definisi Giro iB Hasanah adalah “Simpanan dalam mata uang rupiah (IDR) ditunjukkan dengan cek atau bilyet giro (BG)”

i. Deposito iB Hasanah

Definisi Deposito iB Hasanah adalah “Simpanan dalam mata uang rupiah (IDR) ditunjukkan investasi dan dapat dicarikan pada saat jatuh tempo

## 6. Produk Penyaluran Dana

Produk penyaluran dana pada bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin yaitu:

a. Pembiayaan Emas iB Hasanah

Merupakan “fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur secara pokok setiap bulannya melalui akad *murabahah* (jual beli)”.

b. Griya iB Hasanah

Definisi dari Griya iB Hasanah adalah: “Griya iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah, dan membeli tanah kavling serta rumah indent, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing calon nasabah.”

c. Multijasa iB Hasanah

Adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada masyarakat untuk kebutuhan jasa dengan agunan berupa fixed asset atau kendaraan bermotor selama jasa.”

d. Multiguna iB Hasanah

Adalah “fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli barang kebutuhan konsumtif dengan agunan berupa barang yang dibiayai (apabila bernilai material) atau fixed asset yang ditujukan untuk kalangan profesional dan pegawai aktif yang memiliki sumber pembayaran kembali dari penghasilan tetap.”

e. Flexi iB Hasanah

Adalah pembiayaan konsumtif bagi pegawai/karyawan suatu perusahaan/lembaga/instansi untuk pembelian barang dan penggunaan jasa yang tidak bertentangan dengan Syariah Islam.”

f. iB Hasanah Card

Adalah “salah satu produk pembiayaan unggulan dari BNI Syariah yang diterbitkan berdasarkan Fatwa DSN No.54/DSN-MUI/X/2006. iB Hasanah Card merupakan kartu yang berfungsi sebagai kartu pembiayaan yang berdasarkan sistem syariah sebagaimana diatur dalam fatwa.”

g. Oto iB Hasanah

Adalah “fasilitas pembiayaan konsumtif murābahah yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor dengan agunan kendaraan bermotor yang dibiayai dengan pembiayaan ini.” Akad yang digunakan pada produk Oto iB Hasanah adalah murābahah.

h. Tunas Usaha iB Hasanah

Adalah pembiayaan modal kerja dan atau investasi yang diberikan untuk usaha produktif yang feasiblenamun belum bankable dengan prinsip syariah dalam rangka mendukung pelaksanaan Instruksi Presiden Nomor 6 tahun 2007.”

i. Wirausaha iB Hasanah

Adalah “fasilitas pembiayaan produktif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha-usaha produktif (modal kerja dan investasi) yang tidak bertentangan dengan syariah dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.” Akadyang digunakan yaitu murābahah, musyarakah dan muḍārabah.

j. Usaha Kecil iB Hasanah

Adalah “pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi) kepada pengusaha kecil berdasarkan prinsip

pembiayaan syariah. Jenis pembiayaan ini menggunakan akad murābahah, musyarakah atau muḍārabah yang diberikan untuk pengembangan usaha produktif yang feasible guna memenuhi kebutuhan modal usaha atau investasi usaha.

k. Gadai Emas iB Hasanah

Disebut pembiayaan rahn adalah penyerahan hak penguasa secara fisik atas barang berharga berupa emas (lantakan atau perhiasan beserta aksesorisnya) dari nasabah kepada bank. Sebagai agunan atas pembiayaan yang diterima.

l. CCF iB Hasanah

Cash Collateral Financing iB Hasanah adalah pembiayaan yang dijamin dengan cash, yaitu dijamin dengan simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, dan Tabungan yang diterbitkan oleh BNI Syariah.” Akadnya adalah murābahah.

## **7. Produk jasa dan layanan**

a. Payroll gaji

Layanan Auto pembiayaan gaji pegawai ialah “ layanan pembayaran gaji yang dilakukan oleh BNI S Syariah atas dasar perintah dari perusahaan/instansi pembayaran gaji, untuk mendebet rekening dan memberikan pembiayaan ke rekening karyawannya”

Manfaat dari produk ini bagi perusahaan adalah:

- 1) Memberikan kemudahan bagi bendaharaa pembayaran gaji
- 2) Menghemat waktu

3) Memberikan keamanan dan kepastian pembayaran

Manfaat bagi pegawai:

- 1) Gaji diterima tepat waktu
- 2) Kepastian penerimaan dan keamanan
- 3) Semua fasilitas tabungan iB Hasanah (ATM, BNI Card dan phoneplus)

Adapun persyaratan untuk dapat menggunakan produk ini, adalah sebagai berikut:

- 1) Instansi/perusahaan pembayar gaji harus membuka rekening giro
- 2) Penerima gaji harus membuka/memiliki rekening Tabungan iB Hasanah (wadiah atau mudharabah) untuk menampung pembayaran gaji
- 3) Cabang membuka rekening giro Internal sebagai rekening perantara yang akan menampung dana yang diperuntukan oleh perusahaan sebagai dana (cover)
- 4) Apabila saldo rekening Giro Internal pembayaran gaji tidak mencukupi, maka pendebitan tidak dapat dilaksanakan dan dapat menyebabkan pembayaran gaji secara auto pembiayaan tidak dapat dilakukan (gagal) untuk beberapa rekening penerima gaji, hal ini menjadi tanggung jawab instansi/perusahaan pembayar gaji yang bersangkutan.

Perusahaan akan dikenakan biaya administrasi payroll minimal sebesar Rp. 250.000. atau Rp. 1.000/karyawan

b. BNI Syariah *corperate i-banking*

BNI Syariah *corperate i-banking* adalah “fasilitas layanan yang diberikan kepada nasabah koperasi BNI Syariah untuk transaksi perbankan

melalui jaringan internet, kapan saja, dimana saja, yang mempermudah penggunaanya dari cek saldo, mutasi rekening hingga pemindahbukuan dan pembayaran tagihan.”

Struktur dari produk/layanan yang ditawarkan dalam corporate internet banking yang saat ini tersedia adalah sebagai berikut:

- 1) *Account Service*: menyediakan fasilitas pemantauan rekening seperti informasi saldo rekening, rincian mutasi h hari ini dan mutasi hingga tiga bulan terakhir beserta pencetakan daftar transaksi tersebut dalam bentuk ddf atau txt
- 2) *Fund transfer*: fasilitas pemindah bukuan antar rekening perusahaan (affiliate transfer) dan dengan pihak ketiga yang merupakan rekening BNI Syariah (open tranfer)

User dalam corporate i-banking terbagi menjadi empat tipe yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yaitu:

- 1) *User admin*: user ini berfungsi sebagai administrasi user-user yang lain dimana ia dapat melakukan penambahan/penghapus user pengubahan password. Pengaktifan kembli user atas rekening-rekening, pendaftaran lawan transaksi (open transfer), dan penentuan tata urutan dan level otorisasi transaksi
- 2) *User inquiry* : tipe user ini memiliki fungsi murni untuk pemantauan rekening (tidak dapat melakukan transaksi financial) seperti pengecekan saldo, mutasi dan pencetakan daftar mutasi rekening

- 3) *User data entry*: tipe user ini memiliki fungsi untuk memasukan data/intruksi untuk transaksi namun tidak dapat mengotorisasi transaksi. Tipe user ini juga dapat melakukan pemantauan rekening dan pencetakan
- 4) *User approval*: user ini berwenang untuk mengotorisasi transaksi dan memegang BNI e-secure sebagai alat otorisasi namun tidak dapat memberikan intruks /perintah transaksi tanpa user data entry

c. Virtual account

BNI Syariah Virtual Account adalah nomor identitas pelanggan perusahaan yang dibuka oleh Bank atas permintaan perusahaan untuk selanjutnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya (perorangan maupun non perorangan) sebagai NO. Rekening tujuan penerimaan (collection). Dimana setiap setoran atas keuntungan virtual account, sistem secara otomatis membuku ke rekening utama dengan mencantumkan jumlah tagihan yang pasti (open payment)

Manfaat yang menyertai produk ini:

- 1) Bagi perusahaan diberi pilihan untuk dapat menggunakan akses melalui berbagai channel BNI Syariah
- 2) Bagi end user/mitra usaha atau pelanggan diberi kemudahan untuk membayar melalui berbagai channel BNI Syariah
- 3) Waktu implementasi yang singkat
- 4) Perusahaan dapat merekonsiliasi hasil pembayaran tagihan dengan cepat dan akurat

- 5) Mempercepat collection tagihan kepada end user/mitra usaha
- 6) Hasil transaksi dapat dilihat secara online melalui BNI Syariah scorporate i-banking
- 7) Mitra perusahaan tidak diharuskan memiliki rekening BNI Syariah
- 8) Memastikan kebenaran informasi (identitas pembayar) yang masuk ke rekening perusahaan
- 9) Nomor virtual bisa menjadi nomor identitas bag mitra perusahaan

Fasilitas yang diberikan adalah:

- 1) Transaction mitra biller diberikan pilihan fasilitas untk melakukan pembayaran yaitu dengan cara pembayaran melalui cabangg dan pembayaran melalui bank lain (kliring, RTGS)
- 2) Instrumen tunai, cek dan bilyet Giro IB Hasanah maupun bank lain dan transfer masuk dari Bank lain.

## **B. Penyajian Data**

### **1. Karakteristik Responden**

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para nasabah pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adapun profil responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu:

a. Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis kelamin**

No	Jenis Kelamin	F	%
1	Laki- Laki	27	41%
2	Perempuan	38	59%
Total		65	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas diketahui jumlah responden perempuan lebih banyak mendominasi dari pada responden laki-laki yaitu sebanyak 38 orang (59%), sedangkan jumlah responden laki-laki sebanyak 27 orang (41%). Ini menunjukkan bahwa nasabah pembiayaan umrah paling banyak nasabah berjenis kelamin perempuan

b. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

NO	Pekerjaan	F	%
1	BUMN/BUMD	5	7%
2	Pegawai Swasta	40	61%
3	Profesional	10	15%
4	Wirausaha	7	11%
5	PNS	4	6%
Total		65	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Data yang diperoleh dari penelitian memperlihatkan bahwa pembagian responden berdasarkan pekerjaan di bagi menjadi lima pekerjaan dengan masing-masing jumlah frekuensi dan persentasi memperoleh data yang berbeda-beda. Pekerjaan pegawai swasta memperoleh frekuensi terbanyak sebesar 40 orang atau sebesar 61%. Hal ini dikarenakan pegawai swasta

merupakan pekerjaan yang mendapatkan penghasilan tetap dan dapat memenuhi syarat melakukan pembiayaan umrah.

c. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	F	%
1	S1	49	75%
2	S2	2	3%
3	SMA / Sederajat	14	22%
Total		65	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Data yang diperoleh dari penelitian memperlihatkan bahwa responden dengan pendidikan S1 memiliki frekuensi sebesar 49 orang atau 75% .., dengan pendidikan S2 memiliki frekuensi sebesar 2 orang atau 3%, dengan pendidikan SMA/ sederajat memiliki frekuensi sebesar 14 orang atau 22%. Jadi dominanya pendidikan responden yang melakukan pembiayaan umrah adalah S1.

d. Karakteristik responden berdasarkan Penghasilan

**Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan**

No	Penghasilan	F	%
1	< Rp 5.000.000	58	89%
2	Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000	5	8%
3	Rp 10.000.000 – Rp 20.000.000	2	3%
4	RP 20.000.000 – Rp 25.000.000	0	0%
Total		65	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 ( data diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa penghasilan nasabah yang melakukan pembiayaan umrah terbagi menjadi 3 yaitu penghasilan kurang dari Rp 5.000.000 sebanyak 58 frekuensi atau 89%, sedangkan nasabah yang

berpenghasilan Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000 sebanyak 5 frekuensi atau 8%. Dan yang berpenghasilan dari Rp. 10.000.000 – Rp 20.000.000 sebanyak 2 frekuensi atau 3%

e. Karakteristik responden berdasarkan status

**Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status**

No	Status	F	%
1	Menikah	53	82%
2	Belum menikah	12	18%
Total		65	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel diatas diketahui jumlah responden berstatus menikah lebih banyak di bandingkan dengan dengan berstatus belum menikah. Responden yang sudah menikah memperoleh frekuensi sebanyak 53 frekuensi atau 82%. Sedangkan responden yang belum menikah memperoleh frekuensi sebanyak 12 orang atau 18%.

## 2. Deskripsi Variabel

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil pembagian koesioner kepada para responden, maka gambaran mengenai Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Pembiayaan Umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dapat diuraikan sebagai berikut:

### a. Penjelasan Responden terhadap variabel Harga ( $X_1$ )

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator harga dapat dilihat pasebagai berikut:

## 1) Keterjangkauan Harga

Tabel 4.7 Tanggapan responden terhadap pembayaran cicilan perbulan pembiayaan umrah yang ditawarkan Bank BNI Syariah relatif ringan

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	20	31%
2.	Setuju	45	69%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		65	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 45 responden atau 69%, kemudian dengan jawaban sangat setuju dengan jumlah 20 responden.atau 31%, kemudian dengan jawaban netral 13 responden atau 20%%. Jadi, 69% responden dominan setuju bahwa pembiayaann cicilan perbulan pembiayaan umrah yang di tawarkan PT Bank BNI Syariah Kantor cabang Banjarmasin adalah ringan.

Tabel 4.8 Tanggapan responden terhadap uang muka pembiayaan umrah yang ditawarkan Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin terjangkau

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	20	31%
2.	Setuju	45	69%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		65	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 45 responden atau 69%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju berjumlah 20 responden atau 31%. Jadi, 67% responden setuju bahwa uang

muka pembiayaan yang ditawarkan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adalah terjangkau

Tabel 4.9 Tanggapan responden terhadap Pembayaran ujah pembiayaan umrah yang ditawarkan Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin terjangkau

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	18	28%
2.	Setuju	47	72%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	65	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 47 responden atau 72%. Kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju dengan jumlah 18 atau 28%. Jadi, 72% responden dominan setuju bahwa pembayaran ujah yang ditawarkan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adalah terjangkau

## 2) Kesesuaian harga dengan kualitas produk

Tabel 4.10 Tanggapan responden terhadap pembiayaan umrah yang ditawarkan Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin sesuai dengan kebutuhan nasabah

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	25	38%
2.	Setuju	40	62%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	65	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui jawaban responden tertinggi adalah setuju dengan jumlah respon 40 responden atau 62%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju berjumlah 25 responden atau 38%. Jadi, 62% responden dominan setuju bahwa pembiayaan umrah yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan nasabah yang ingin berangkat umrah ke tanah suci

Tabel 4.11 Tanggapan responden terhadap pembiayaan umrah yang ditawarkan Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin sesuai dengan fasilitas yang didapatkan

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	19	29%
2.	Setuju	46	71%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	65	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 46 responden atau 71%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 19 responden atau 29%. Jadi, 71% responden dominan setuju bahwa melakukan pembiayaan umrah sesuai dengan fasilitas yang di dapatkan.

### 3) Kesesuaian harga dengan manfaat

Tabel 4.12 Tanggapan responden terhadap pembiayaan umrah yang ditawarkan Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin sesuai dengan manfaat yang dirasakan

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	18	28%
2.	Setuju	47	72%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	65	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengann jumlah 47 responden atau 72%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju dengan jumlah 18 responden atau 28%. Jadi, 72% responden dominan menjawab setuju bahwa produk pembiayaan umrah yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang mereka rasakan.

#### 4) Daya saing harga

Tabel 4.13 Tanggapan responden terhadap Pembiayaan umrah yang ditawarkan Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin berkisar antara 20 - 200 juta

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	14	20%
2.	Setuju	51	78%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	65	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 51 responden atau 78%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju dengan jumlah 14 responden atau 20%,. Jadi, 78% responden dominan setuju bahwa benar adanya pembiayaan umrah yang diatawarkan itu berkisar 20 juta sampai maksimal 200 juta.

Tabel 4.14 Tanggapan responden terhadap uang muka pembiayaan umrah yang ditawarkan Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin lebih murah dibandingkan Bank lain

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	39	60%
2.	Setuju	26	40%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak setuju	0	0%

5.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	65	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah sangat setuju dengan jumlah 39 responden atau 60%, kemudian disusul dengan jawaban setuju berjumlah 26 responden atau 40%. Jadi 60% responden dominan sangat setuju bahwa pembiayaan umrah yang ditawarkan lebih murah dibandingkan dengan Bank lain

b. Penjelasan responden terhadap variabel fasilitas ( $X_2$ )

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator fasilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

1) Perlengkapan dan peralatan

Tabel 4.15 Tanggapan responden terhadap adanya kartu ATM yang disediakan oleh Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin yang mudah digunakan ditengah suci saat berangkat umrah

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	26	40%
2.	Setuju	39	60%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	65	100%

Sumber: hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 41 responden atau 63%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju dengan jumlah 24 responden atau 37%. Jadi, 63% responden dominan menjawab setuju bahwa fasilitas yang disediakan oleh Bank berupa kartu

ATM mempermudah nasabah dalam penarikan uang saat kita berangkat umrah.

Tabel 4.16 Tanggapan responden terhadap kemudahan pembayaran cicilan melalui autodebit dari rekening nasabah pembiayaan umrah Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	22	34%
2.	Setuju	43	66%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		65	100%

Sumber: hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui jawaban responden tertinggi adalah setuju dengan jumlah 43 responden atau 66%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju dengan jumlah 22 responden atau 34%. Jadi, 66% responden dominan menjawab setuju bahwa dengan disediakan buku tabungan oleh bank mempermudah pembayaran cicilan melalui autodebit secara langsung dari rekening nasabah.

## 2) Kemampuan sarana dan prasana

Tabel 4.17 Tanggapan responden terhadap kebersihan ruang tunggu Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	17	26%
2.	Setuju	39	60%
3.	Netral	9	14%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		65	100%

Sumber: hasil penelitian 2019(data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui jawaban responden tertinggi adalah setuju dengan jumlah 39 responden atau 26%, kemudian disusul jawaban sangat setuju dengan jumlah 17 responden atau 26%. Kemudian disusul jawaban netral dengan jumlah 9 responden atau 14 %. Jadi, 39% responden dominan menjawab setuju bahwa ruang tunggu saat kita melakukan pembiayaan umrah di Bank BNI Syariah itu sangat bersih

c. Penjelasan responden terhadap variabel kualitas pelayanan

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

1) Bukti Langsung (*tangible*)

Tabel 4.18 tanggapan responden terhadap kesopanan dan keramahan petugas Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam melayani nasabah

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	24	37%
2.	Setuju	41	63%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	65	100%

Sumber: hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 41 responden atau 63%, kemudian disusul jawaban sangat setuju 24 responden atau 37%. Jadi, 63% responden dominan setuju bahwa petugas Bank BNI Syariah selalu melayani nasabah dengan sopan dan ramah

Tabel 4.19 tanggapan responden terhadap petugas Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam memproses transaksi selalu berkomunikasi dengan baik

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	31	48%
2.	Setuju	34	52%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	65	100%

Sumber: hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 34 responden atau 52%, kemudian jawaban sangat setuju 31 responden atau 48%. Jadi, 52% responden dominan setuju bahwa petugas bank selalu berkomunikasi dengan baik saat memproses transaksi yang dilakukan nasabah

## 2) Keandalan (*reliability*)

Tabel 4.20 tanggapan responden terhadap pelayanan yang diberikan petugas Bank BNI Syariah Cabang kepada nasabah secara sama dan adil

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	28	43%
2.	Setuju	37	57%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	65	100%

Sumber: Penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 37 responden atau 57%, kemudian jawaban sangat dengan jumlah 28 responden atau 43%. Jadi, 57% responden dominan setuju bahwa petugas Bank memberikan pelayanan yang sama dan adil kepada nsabahnya

Tabel 4.21 Tanggapan responden terhadap petugas Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam menindaklanjuti dengan segera apabila ada kesalahan dan kekeliruan yang terjadi

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	20	31%
2.	Setuju	45	69%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		65	100%

Sumber: hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 45 responden atau 69%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 20 responden atau 31%. 69% responden dominan setuju bahwa petugas bank selalu menindaklanjuti dengan segera apabila ada kesalahan dan kekeliruan

### 3) Daya Tanggap (*responsivennes*)

Tabel 4.22 Tanggapan responden terhadap petugas Bank BNI Syariah Cabang Banajrmasin dalam memproses transaksi dengan cepat

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	23	35%
2.	Setuju	42	65%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		65	100%

Sumber : hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 42 responden atau 65%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 23 responden atau 35%. Jadi, 65% responden dominan setuju

bahwa petugas Bank BNI Syariah memproses dengan cepat atas transaksi yang nasabah lakukan

Tabel 4.23 Tanggapan responden terhadap Petugas Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam menanggapi keluhan nasabah dengan siap dan cepat

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	21	32%
2.	Setuju	37	57%
3.	Netral	7	11%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		65	100%

Sumber: hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 37 responden atau 57%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 21 responden atau 32%. Kemudian disusul dengan jawaban netral 7 responden atau 11%. Jadi, 57% responden dominan setuju bahwa petugas Bank BNI Syariah siap cepat menanggapi apabila ada keluhan

#### 4) Jaminan (*asurance*)

Tabel 4.24 Taggapan responden terhadap kenyamanan nasabah melakukan transaksi pembiayaan umrah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	29	45%
2.	Setuju	36	55%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		65	100%

Sumber: penelitian tahun 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 36 responden atau 55%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 29 responden atau 45. Jadi, 55% responden dominan setuju bahwa nasabah merasa nyaman melakukan transaksi pembiayaan umrah di Bank BNI Syariah.

Tabel 4.25 Tanggapan responden terhadap Petugas Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin yang dipercayai mempunyai komitmen dalam bidang keuangan

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	20	31%
2.	Setuju	45	69%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		65	100%

Sumber: penelitian tahun 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 45 responden atau 69%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 20 responden atau 31%. Jadi, 69% responden dominan setuju bahwa petugas Bank BNI Syariah siap cepat menanggapi apabila ada keluhan

##### 5) Empati (*empaty*)

Tabel 4.26 Tanggapan responden terhadap Petugas Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin saat melakukan pelayanan selalu menyebut nama nasabah

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	15	23%
2.	Setuju	33	51%
3.	Netral	17	26%
4.	Tidak setuju	0	8%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		65	100%

Sumber: penelitian tahun 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 15 responden atau 23 %, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 33 responden atau 51%. Kemudian disusul dengan jawaban netral 17 responden atau 26%. Jadi, 42% responden dominan setuju bahwa petugas Bank BNI Syariah dalam melayani selalu menyebut nama nasabah

Tabel 4.27 Tanggapan responden terhadap petugas Bank BNI Syariah cabang banjarmasin dalam memberikan informasi tentang produk dengan jelas terhadap nasabah

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	21	32%
2.	Setuju	44	68%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	65	100%

Sumber:penelitian tahun 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 44 responden atau 68%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 21 responden atau 32%. Jadi, 68% responden dominan setuju bahwa petugas Bank BNI Syariah selalu memberikan informasi tentang produk dengan jelas terhadap nasabah

d. Penjelasan responden terhadap variabel Keputusan Nasabah (Y)

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator keputusan nasabah dapat dilihat sebagai berikut:

## 1) Pengenalan Masalah

Tabel 4.27 Tanggapan responden terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan umrah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin karena adanya kebutuhan

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	34	52%
2.	Setuju	31	48%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		65	100%

Sumber: penelitian tahun 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah sangat setuju dengan jumlah 34 responden atau 52%, kemudian jawaban setuju dengan jumlah 31 responden atau 48% %. Jadi, 52% responden dominan sangat setuju bahwa melakukan pembiayaan umrah di Bank BNI Syariah karena adanya kebutuhan nasabah

## 2) Pencarian Informasi

Tabel 4.28 Tanggapan responden terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan umrah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin karena mengetahui dari keluarga

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	7	11%
2.	Setuju	39	60%
3.	Netral	9	14%
4.	Tidak setuju	10	15%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		65	100%

Sumber: penelitian tahun 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 39 responden atau 60%, kemudian jawaban sangat setuju

dengan jumlah 7 responden atau 11%. Kemudian disusul dengan jawaban netral 9 responden atau 14%, kemudian disusul jawaban tidak setuju dengan jumlah 10 responden atau 15%. Jadi, 39% responden setuju dominan bahwa mengetahui produk pembiayaan umrah di Bank BNI Syariah dari keluarga

### 3) Evaluasi Alternatif

Tabel 4.29 Tanggapan responden terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan umrah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin karena jangka waktu pembayaran cicilan 3 tahun s/d 5 tahun

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	11	17%
2.	Setuju	54	83%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		65	100%

Sumber: penelitian tahun 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 54 responden atau 83%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 11 responden atau 17%. Jadi, 83% responden dominan setuju karena jangka waktu pembayaran ciclan yang ditawarkan 3 tahun s/d 5 tahun

Tabel 4.30 Tanggapan responden terhadap persyaratan yang mudah pada saat melakukan pembiayaan umrah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	24	37%
2.	Setuju	41	63%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		65	100%

Sumber: penelitian tahun 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 41 responden atau 63%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 24 responden atau 37%. Jadi, 63% responden dominan setuju bahwa persyaratan melakukan pembiayaan umrah mudah

#### 4) Keputusan Pembelian

Tabel 4.31 Tanggapan responden terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan umrah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin karena kemauan sendiri

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	23	35%
2.	Setuju	42	65%
3.	Netral	0%	0%
4.	Tidak setuju	0%	0%
5.	Sangat tidak setuju	0%	0%
	Jumlah	65%	100%

Sumber penelitian tahun 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 42 responden atau 65%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 23 responden atau 35 Jadi, 65% responden dominan setuju bahwa melakukan pembiayaan umrah karena kemauan sendiri

Tabel 4.32 Tanggapan responden terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan umrah di Bank BNI Sayariah Cabang Banjarmasin karena pelayanan yang sangat baik

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	14	22%
2.	Setuju	51	78%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	65	100%

Sumber: penelitian tahun 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 51 responden atau 78%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 14 responden atau 22%. Jadi, 78% responden dominan setuju bahwa Petugas Bank BNI Syariah melayani nasabah dengan sangat baik dalam melakukan pembiayaan umrah

#### 5) Perilaku Pasca Pembelian

Tabel 4.33 Tanggapan responden terhadap petugas Bank BNI Syariah Banjarmasin memberikan pelayanan yang memuaskan

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	22	34%
2.	Setuju	43	66%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		65	100%

Sumber: hasil penelitian tahun 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 43 responden atau 66%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 22 responden atau 34%. Jadi, 66% responden dominan setuju bahwa nasabah merasa puas melakukan pembiayaan umrah

Tabel 4.34 Tanggapan responden terhadap keamanan melakukan pembiayaan umrah di Bank BNI Syariah Cabang Banajrmasin

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	24	37%
2.	Setuju	41	63%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		65	100%

Sumber: hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 41 responden atau 63%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 24 responden atau 37%. Jadi, 63% responden dominan setuju bahwa nasabah merasa aman melakukan pembiayaan umrah di Bank BNI Syariah

### C. Analisis Data

Dari data kuesioner yang telah didapatkan maka perlu dilakukan berbagai pengujian untuk mendapatkan hasil sebagai berikut

#### 1. Uji Validitas dan reliabilitas

##### a. Uji Validitas

Validitas adalah bukti bahwa instrumen, teknik, atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pertanyaan.

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 bivariate pearson (kolerasi pearson product moment)* yaitu salah satu rumus yang dapat digunakan untuk melakukan uji data dengan spss. Sebuah butir pernyataan dianggap valid bila koefisien *korelasi pearson product moment* dimana  $r_{hitung} > r_{tabel}$

Tabel 4.35 Uji Validitas variabel Harga( $X_1$ ) ,Fasilitas ( $X_2$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )

Variabel	Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Harga ( $X_1$ )	X1.1	0,759	0,2441	Valid
	X1.2	0,801	0,2441	Valid
	X1.3	0,758	0,2441	Valid
	X1.4	0,650	0,2441	Valid
	X1.5	0,366	0,2441	Valid
	X1.6	0,665	0,2441	Valid
	X1.7	0,576	0,2441	Valid
	X1.8	0,610	0,2441	Valid
Fasilitas ( $X_2$ )	X2.1	0,828	0,2441	Valid
	X2.2	0,844	0,2441	Valid
	X2.3	0,662	0,2441	Valid
Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )	X3.1	0,532	0,2441	Valid
	X3.2	0,429	0,2441	Valid
	X3.3	0,460	0,2441	Valid
	X3.4	0,723	0,2441	Valid
	X3.5	0,712	0,2441	Valid
	X3.6	0,730	0,2441	Valid
	X3.7	0,663	0,2441	Valid
	X3.8	0,589	0,2441	Valid
	X3.9	0,515	0,2441	Valid
	X3.10	0,459	0,2441	Valid
Keputusan Nasabah (Y)	Y.1	0,527	0,2441	Valid
	Y.2	0,652	0,2441	Valid
	Y.3	0,615	0,2441	Valid
	Y.4	0,727	0,2441	Valid
	Y.5	0,698	0,2441	Valid
	Y6	0,629	0,2441	Valid
	Y7	0,706	0,2441	Valid
	Y8	0,655	0,2441	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2019)

Uji validitas disini dilakukan dengan cara mengorelasikan skor pada item dengan skor totalnya. Sebuah butir pernyataan dianggap valid bila koefisien korelasi *product moment pearson* dimana  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $\alpha = 5\%$  ;  $n-2$ ) dan  $n =$  jumlah sampel, atau dalam penelitian ini  $df = 65 - 2 = 63$  dengan signifikansi 5% maka

didapat nilai  $r_{tabel}$  yaitu 0,2441. Item pertanyaan semua variabel bisa dikatakan valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  seperti yang disyaratkan.

Berdasarkan tabel di atas, nilai  $r_{hitung}$  dari semua item lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Ini berarti bahwa semua butir item valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Jika Alpha Cronbach's  $> 0,60$  maka reliabel.

Berikut perhitungan nilai koefisien reliabilitas untuk instrumen penelitian yang digunakan diperoleh hasilnya sebagai berikut

Tabel 4.36 Uji Reliabilitas Variabel Harga ( $X_1$ ), fasilitas ( $X_2$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )

Variabel	Croanbach's Alpha	Keterangan
Harga ( $X_1$ )	0,760	Reliabel
Fasilitas ( $X_2$ )	0,808	Reliabel
Kualitas Pelayanan (( $X_3$ ))	0,742	Reliabel
Keputusan Nasabah (Y)	0,755	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2019)

Dari hasil uji reliabilitas di atas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari semua variabel  $> 0,60$ . Ini berarti semua butir item reliable

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal tidaknya suatu distribusi data. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah

data yang memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov. Pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogorov-Smirnov adalah jika Sig. > 0,05 maka data berdistribusi normal dan jika Sig. < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal

Tabel 4.37 Uji Normalitas Variabel Harga( $X_1$ ), fasilitas ( $X_2$ ) dan kualitas Pelayanan ( $X_3$ )

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		65
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,86907767
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,084
	Positive	,084
	Negative	-,060
Test Statistic		,084
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2019)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai sig. sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05. Jadi, dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa data berdistribusi normal.

#### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan di antara variabel bebas memiliki masalah multikorelasi (gejala multikolinieritas) atau tidak. Multikolinieritas adalah korelasi yang sangat tinggi atau sangat rendah yang terjadi pada hubungan di antara variabel bebas.

Uji multikolinieritas yang digunakan adalah dengan melihat VIF. Jika nilai  $VIF < 10$  maka tidak terjadi gejala multikolinieritas dan jika nilai  $VIF > 10$  maka terjadi gejala multikolinieritas.

Tabel 4.38 Uji Multikolinieritas Variabel Harga ( $X_1$ ), Fasilitas ( $X_2$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	0,821	1,218
	X2	0,724	1,382
	X3	0,769	1,300

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas dalam tabel di atas, diperoleh nilai VIF  $X_1$  sebesar 1,218,  $X_2$  sebesar 1,382, dan  $X_3$  sebesar 1,300 berarti lebih kecil dari 10 ( $VIF < 10$ ). Jadi, dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

#### c. Uji Heterokedatisitas

Heterokedatisitas menunjukkan bahwa varians variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedatisitas. Model regresi yang baik adalah terjadi homokedatisitas dalam model (tidak terjadi heterokedatisitas). Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedatisitas dapat dilakukan melalui uji glejser yang dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Ada beberapa ketentuan yaitu:

- 1) Jika nilai signifikan antara variabel independen dengan absolut residual lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedasitas
- 2) Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih kecil dari 0,05 maka terjadi gejala heteroskedasitas

Tabel 4.39 Uji Heterokedasitas Variabel Harga ( $X_1$ ), fasilitas ( $X_2$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,041	2,794		-,373	,711
	Total1	,045	,072	,087	,620	0,538
	Total2	,041	,150	,041	,273	0,786
	Total3	,008	,059	,020	,138	0,891

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22

Berdasarkan hasil uji heteroskedasitas dalam tabel 4.39 diatas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,538 untuk harga, 0,786 untuk fasilitas dan 0,891 untuk untuk kualitas pelayanan. Jadi dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa tidak terjadi heteroskedasitas.

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah suatu analisis untuk menguji pengaruh citra merek, faktor sosial, dan kualitas produk terhadap minat mahasiswa dengan menggunakan program IBM SPSS Statistic 22.

Model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah

a = Konstanta

$X_1$  = Harga

$X_2$  = Fasilitas

$X_3$  = Kualitas Pelayanan

$b_1$  = Koefisien harga

$b_2$  = Koefisien fasilitas

$b_3$  = Koefisien kualitas pelayanan

e = Multiple Regression

Tabel 4.39 Nilai Koefisien regresi untuk variabel harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,745	4,259		,175	,630
	Total1	,351	,110	,314	3,183	,009
	Total2	,511	,228	,235	2,236	,044
	Total3	,336	,090	,379	3,729	,000

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2019)

Berdasarkan tabel di atas diketahui persamaan regresi linier berganda yaitu:

$$Y = 0,745 + 0,351X_1 + 0,511X_2 + 0,336X_3 + e$$

a. Konstanta

Nilai konstanta yang diperoleh sebesar 0,745 menyatakan bahwa jika tidak ada perubahan nilai dari variabel harga ( $X_1$ ), fasilitas ( $X_2$ ), dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ) maka nilai keputusan nasabah ( $Y$ ) terhadap pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adalah sebesar 0,745

b. Harga ( $X_1$ )

Nilai koefisien regresi  $X_1$  sebesar 0,351 atau 35,1% dan tanda positif tersebut menunjukkan hubungan yang searah. Hal ini berarti, bahwa setiap kenaikan harga satu satuan maka keputusan nasabah (Y) akan naik sebesar 0,351 atau 35,1% dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi tetap. Sebaliknya apabila harga mengalami penurunan satu satuan maka keputusan nasabah (Y) akan turun sebesar 0,351 atau 35,1% terhadap pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

c. Fasilitas ( $X_2$ )

Nilai koefisien regresi  $X_1$  sebesar 0,511 atau 51,1% dan tanda positif tersebut menunjukkan hubungan yang searah. Hal ini berarti, bahwa setiap kenaikan fasilitas satu satuan maka keputusan nasabah (Y) akan naik sebesar 0,511 atau 51,1% dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi tetap. Sebaliknya apabila fasilitas mengalami penurunan satu satuan maka keputusan nasabah (Y) akan turun sebesar 0,511 atau 51,1%, terhadap pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

d. Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )

Nilai koefisien regresi  $X_1$  sebesar 0,336 atau 33,6% dan tanda positif tersebut menunjukkan hubungan yang searah. Hal ini berarti, bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan satu satuan maka keputusan nasabah (Y) akan naik sebesar 0,336 atau 33,6% dengan asumsi bahwa

variabel bebas yang lain dari model regresi tetap. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan mengalami penurunan satu satuan maka keputusan nasabah (Y) akan turun sebesar 0,336 atau 33,6%, terhadap pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

#### 4. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan maka dilakukan pengujian-pengujian yaitu, uji T (uji signifikan parsial). Dan uji F (uji simultan)

##### a. Uji T (uji Signifikansi parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial, ditunjukkan oleh tabel *coefficients*. Dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai sig.  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai sig.  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Tabel 4.40 Uji T (uji signifikan parsial) Variabel harga, fasilitas dan kualitas Pelayanan

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,745	4,259		0,175	,862
	Total1	,351	,110	,314	3,183	,002
	Total2	,511	,228	,235	2,236	,029
	Total3	,336	,090	,379	3,273	,000

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2019)

Berdasarkan tabel di atas secara individual dapat diketahui hubungan setiap variabel independen terhadap variabel dependen sebagai berikut:

1) Pengujian Hipotesis Harga ( $X_1$ )

$H_0$ =Tidak terdapat pengaruh harga terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

$H_a$ =Terdapat pengaruh harga terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Pada tabel 4.40 kolom t menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,183 dan nilai dari  $t_{tabel}$  dengan rumus  $df = (n-k-1)$  dan  $\alpha = 5\%$  diperoleh angka sebesar Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,183 > 1,99962$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,002 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel harga berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syarih Kantor Cabang Banjarmasin

2) Pengujian Hipotesis Fasilitas ( $X_3$ )

$H_0$ =Tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

$H_a$ =Terdapat pengaruh fasilitas terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di Bank PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Pada tabel 4.40 kolom t menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,236 dan nilai dari  $t_{tabel}$  dengan rumus  $df = (n-k-1)$  dan  $\alpha = 5\%$  diperoleh angka sebesar 1,9962 Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,236 > 1,9962$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,029 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

### 3) Kualitas Pelayanan

$H_o$ =Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di Bank PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

$H_a$ =Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Pada tabel 4.40 kolom t menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,723 dan nilai dari  $t_{tabel}$  dengan rumus  $df = (n-k-1)$  dan  $\alpha = 5\%$  diperoleh angka sebesar 1,99962. Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,723 > 1,99962$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

### b. Uji F (Uji Simultan)

Uji F dalam regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen secara simultan, yang ditunjukkan dalam tabel anova. Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

$H_0$ = Tidak terdapat pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

$H_a$ = Terdapat pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Kriteria pengujian:

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai sig.  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan nilai sig.  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Tabel 4.41 Uji F (uji simultan) Variabel Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	235,404	3	78,468	21,409	,000 <sup>b</sup>
	Residual	223,581	61	3,665		
	Total	458,985	64			

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2019)

Berdasarkan tabel diatas nilai  $F_{hitung}$  sebesar 21,409 dan  $F_{tabel}$  sebesar 2,75 Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $21,490 > 2,76$  dan nilai signifikan F sebesar 0,000, dimana nilai ini lebih

kecil dari nilai  $\alpha$  sebesar 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama Variabel harga, variabel fasilitas, variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

#### 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Nilai  $R^2$  berkisar antara 0 sampai 1, jika  $R^2$  dengan 0, maka tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika  $R^2$  sama dengan 1, maka ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat atau variasi variabel bebas yang digunakan dalam model menjelaskan variabel terikat secara keseluruhan.

Tabel 4.42 Koefisien Determinasi

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,716 <sup>a</sup>	,513	,489	1,914

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2019)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat nilai koefisien Korelasi R sebesar 0,716 sehingga dapat disimpulkan bsahwa tingkat signifikansi hubungan dikategorikan memiliki hubungan yang cukup kuat. Nilai *R Square* sebesar 0,513 menunjukkan besarnya peran atau kontribusi Harga ( $X_1$ ), Fasilitas ( $X_2$ ), dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ) dapat menjelaskan variable keputusan nasabah

sebesar 51,3%. Sedangkan sisanya 48,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang digunakan dalam penelitian ini.

#### **D. Analisis**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variable harga, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Penjelasan dari masing-masing pengaruh variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh harga terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Hasil uji t dalam tabel 4.40 diatas menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel harga diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 3,183 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,99962 dengan tingkat signifikansi 0,002 lebih kecil dari 0,05. Maka berdasarkan hal tersebut variabel harga berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Banjarmasin,

Hal itu dikarenakan sebelum nasabah memutuskan untuk melakukan pembiayaan umrah nasabah terlebih dahulu melihat harga yang ditawarkan oleh Bank, dalam variabel harga banyak indikator yang mempengaruhi nasabah diantaranya harga yang terjangkau, hal ini disebabkan nasabah pasti memilih harga yang terjangkau dan harga yang murah di bandingkan bank lain. Karena dengan harga yang murah dan terjangkau dan manfaat yang bisa

dirasakan nasabah, sehingga memutuskan nasabah untuk melakukan pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

2. Pengaruh fasilitas terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Hasil uji t dalam tabel 4.40 diatas menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel fasilitas diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,236 lebih besan dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,99962 dengan tingkat signifikan 0,029 lebih kecil dari 0,05. Maka berdasarkan hal tersebut variabel fasilitas berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Hal itu dikarenakan fasilitas yang baik dan menunjang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan umrah. Fasilitas merupakan sebagai sarana dan prasarana yang disertakan perusahaan untuk diberikan kepada nasabah, dan fasilitas merupakan sarana prasarana yang penting dalam usaha mmeningkatkan nasabah seperti memberi kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna jasa, apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka nasabah akan merasa puas. Dengan fasilitas yang diberikan oleh Bank berupa sesuatu yang menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi pembiayaan umrah.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pembiyaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Hasil uji t dalam tabel 4.40 diatas menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel fasilitas diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 3,723 lebih besan dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,99962 dengan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka berdasarkan hal tersebut variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Hal itu dikarenakan kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat mutu dari kualitas atas standar pelayanan yang diberikan kepada nasabah ketika nasabah melakukan kegiatan atau transaksi di bank yang bisa diukur oleh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, nyaman dan emphati.

Dari hal tersebut bisa dikatakan kualitas pelayaan adalah tingkat mutu dari suatu yang ditawarkan kepada pihak lain yaitu nasabah. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada presepsi nasabah hal ini berarti citra kualitas yang baik bukan lah berdasarkan sudut pandang atau perespsi penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang atau presepsi nasabah. Dalam perspektif islam kualitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan memberikan kepuasan semata, tetapi sebagai seorang muslim dalam meberikan pelayaann harus berdasarkan kepada nilai-nilai syariah. Selain dari harga dan fasilitas nasabah juga meperhatikan dari kualitas pelayanan, dimana petugas bank BNI Syariah harus bertanggung jawab terhadap nasabah, berlaku adil kepada nasabah dan memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya karena pelayanan yang baik handal dan bertanggung

jawab akan membuat nasabah merasa dihargai. Petugas Bank BNI Syariah juga memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada nasabahnya. Perhatian tersebut haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikut seruan Allah SWT untuk selalu berbuat baik kepada orang lain. Allah SWT telah berfirman (Q.S. An-nahl/16: 90)

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

*Artinya:* “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan dia melarang (melakukan perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”.

Berdasarkan Ayat diatas kita dianjurkan untuk selalu melakukan kebaikan kepada orang lain. Saling membantu antar sesama dan selalu berbuat adil kepada orang lain. Erat kaitannya dengan kualitas pelayanan dimana petugas Bank BNI Syariah harus melayani nasabah dengan baik dan membantu nasabah dalam menyelesaikan transaksinya dari awal datang hingga akhir transaksi yang dilakukan. Dalam hal ini menurut peneliti berdasarkan riset yang sudah dilakukan selama 2 bulan. PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin tidak melakukan hal yang bertentangan dengan kesyariahan dan petugas Bank BNI Syariah selalu melayani nasabah dengan baik.