

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DAN ANALISI DATA**

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

##### **1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

###### **a. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin**

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar didunia, yang memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan dari stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia sekarang. Termasuk didalamnya adalah Bank Syariah.

Bank syariah memiliki peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ketahun. Serta semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Termasuk dengan Bank syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah sebagai bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan

BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah tersebut sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Dengan didukung sinergi perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah ini merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga jadi cerminan perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam *Rahmatan Lil'Aalamiin*.

Sebelum menjadi Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin A. Yani 1 dulunya adalah Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Berdiri pada tahun 1946, Bank Negara Indonesia (BNI) merupakan bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh pemerintah Indonesia. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan.

#### b. Visi dan Misi

##### 1) Visi

*"Top 10 Global Islamic Bank".*



## 2 Gambaran Umum Responden

### a. Karakteristik Responden

Pengumpulan data dilakukan dengan pengumpulan data kuantitatif yaitu dengan menyebarkan kuesioner penelitian kepada nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin. Penyerahan kuesioner tersebut diajukan mulai tanggal 29 Nopember 2021 s/d 29 Desember 2021. Kemudian, hasil jawaban kuesioner dirangkum dan dianalisis dengan aplikasi SPSS 22 *for windows*.

Profil responden secara umum meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan dengan menggunakan *Microsoft Excel 2010*:

#### 1) Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen
Perempuan	41	69%
Laki-laki	26	31%
Jumlah	67	100%

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021-2022 (Data diolah)

Tabel di atas, menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 41 orang responden dengan persentase 69%. Sedangkan yang berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 26 orang responden dengan persentase 31%.

#### 2) Usia

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persen
< 20 Tahun	0	0%

20 - 30 Tahun	45	67%
30 - 40 Tahun	13	19%
> 40 Tahun	9	13%
Jumlah	67	100%

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021-2022 (Data diolah)

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang berusia < 20 Tahun sebanyak 0 orang responden dengan persentase 0%, yang berusia 20–30 Tahun sebanyak 45 orang responden dengan persentase 67%, yang berusia 30-40 Tahun sebanyak 13 orang responden dengan persentase 19%, dan yang berusia > 40 Tahun sebanyak 9 orang responden dengan persentase 13%.

### 3) Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen
SD	4	6%
SLTP/ sederajat	7	10%
SLTA/ Sederajat	24	36%
Perguruan Tinggi	32	48%
Jumlah	67	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2021-2022 (Data diolah)

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang pendidikan terakhir SD sebanyak 4 orang responden dengan persentase 6%, yang pendidikan terakhir SLTP/Sederajat sebanyak 7 orang responden dengan persentase 10%, yang pendidikan terakhir SLTA/Sederajat sebanyak 24 orang responden dengan persentase 36%, dan yang pendidikan terakhir Perguruan Tinggi sebanyak 32 orang responden dengan persentase 48%.

## 4) Pekerjaan

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persen
PNS/BUMN	2	3%
Wirausaha	24	36%
Karyawan Swasta	28	42%
Ibu Rumah Tangga	0	0%
Pelajar/Mahasiswa/i	0	0%
Belum Bekerja	0	0%
Lainnya	13	19%
Jumlah	67	100%

Sumber: Hasil Data Penelitian 2021-2022 (Data diolah)

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang bekerja sebagai PNS/BUMN sebanyak 2 orang responden dengan persentase 3%, responden yang bekerja sebagai Wirausaha sebanyak 24 orang responden dengan persentase 36%, responden yang bekerja sebagai Karyawan Swasta sebanyak 28 orang responden dengan persentase 42%, responden yang menjadi Ibu Rumah Tangga sebanyak 0 orang responden dengan persentase 0%, responden Pelajar/Mahasiswa/I sebanyak 0 orang responden dengan persentase 0%, dan responden lainnya sebanyak 13 dengan persentase 19%.

## b. Deskriptif Variabel

Dari data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner kepada responden, maka gambaran yang berkaitan dengan persepsi nasabah tentang Bank Syariah terhadap kualitas layanan/jasa dan fasilitas di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

Data deskriptifnya dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Variabel Persepsi tentang Kualitas Layanan/Jasa (X1)

a) Indikator program berbagi dan kepedulian kepada nasabah

Tabel 4.5 program berbagi dan kepedulian kepada nasabah

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Sangat Setuju	24	36%
2	Setuju	43	64%
3	Tidak Setuju	0	0%
4	Sangat tidak Setuju	0	0%
Jumlah		67	100%

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021- 2021(Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas, banyak nasabah yang merasa layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima telah sesuai dan memenuhi kebutuhan nasabah karena adanya program berbagi dan kepedulian di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin. Terbukti banyak responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju dengan alasan adanya program berbagi dan kepedulian membantu kesejahteraan ekonomi bagi nasabah maupun masyarakat. masing-masing frekuensinya adalah sangat setuju sebanyak 24 orang (36%) dan untuk yang setuju sebanyak 43 orang (64%).

b) Indikator Layanan Konsultasi kepada Nasabah

Tabel 4.6 layanan Konsultasi kepada Nasabah

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Sangat Setuju	24	36%
2	Setuju	43	64%

3	Tidak Setuju	0	0%
4	Sangat tidak Setuju	0	0%
Jumlah		67	100%

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021–2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas, banyak nasabah yang merasa terpenuhi kenyamanannya karena dengan adanya layanan konsultasi memberikan kemudahan nasabah dalam melakukan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin. Terbukti dari tabel diatas banyak responden yang sangat setuju ada 24 orang (36%) dan yang setuju ada 43 orang (64%).

c) Indikator Layanan yang Menghadirkan Pengalaman Bertransaksi yang Berbeda

Tabel 4.7 layanan yang menghadirkan pengalaman bertransaksi yang berbeda

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Sangat Setuju	24	36%
2	Setuju	41	61%
3	Tidak Setuju	2	3%
4	Sangat tidak Setuju	0	0%
Jumlah		67	100%

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021–2022 (Data diolah)

Dari tabel diatas menunjukkan, nasabah yang merasa terpenuhi kenyamanannya karena dengan adanya layanan yang menghadirkan pengalaman bertransaksi berbeda. Terbukti dari tabel diatas banyak responden yang sangat setuju ada 24 orang (36%) yang setuju ada 41 orang (61%) dan ada yang tidak setuju 2 orang (3%).

## d) Indikator Informasi yang Sesuai dengan Kebutuhan Nasabah

Tabel 4.8 informasi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Sangat Setuju	28	42%
2	Setuju	39	58%
3	Tidak Setuju	0	0%
4	Sangat tidak Setuju	0	0%
Jumlah		67	100%

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021- 2022 (Data diolah)

Dari tabel diatas menunjukkan, banyak nasabah yang merasa terpenuhi kebutuhannya karena dengan informasi yang sesuai membuat nasabah nyaman dalam melakukan transaksi. Terbukti dari tabel diatas banyak responden yang sangat setuju ada 28 orang (42%) dan yang setuju ada 39 orang (58%).

## e) Indikator Solusi Untuk Perencanaan Keuangan Nasabah

Tabel 4.9 solusi untuk perencanaan keuangan nasabah

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Sangat Setuju	25	37%
2	Setuju	42	63%
3	Tidak Setuju	0	0%
4	Sangat tidak Setuju	0	0%
Jumlah		67	100%

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021–2022 (Data diolah)

Dari tabel diatas menunjukan, banyak nasabah yang merasa terpenuhi keputusan finansialnya karena adanya solusi untuk perencanaan

keuangan nasabah. Terbukti dari tabel diatas banyak responden yang sangat setuju ada 25 orang (37%) dan yang setuju ada 42 orang (63%).

2) Variabel Persepsi tentang Fasilitas (X2)

a) Indikator Gedung Yang Bagus dan Bersih

Tabel 4.10 gedung yang bagus dan bersih

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Sangat Setuju	29	43%
2	Setuju	38	57%
3	Tidak Setuju	0	0%
4	Sangat tidak Setuju	0	0%
Jumlah		67	100%

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021–2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas, banyak nasabah yang menyukai gedung Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin karena gedungnya bagus dan luas. Terbukti dari tabel diatas sebanyak 29 orang (43%) yang sangat setuju dan sebanyak 38 orang (57%) yang setuju.

b) Indikator Tempat Parkir Yang Luas

Tabel 4.11 tempat parkir yang luas

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Sangat Setuju	20	30%
2	Setuju	43	64%
3	Tidak Setuju	4	6%
4	Sangat tidak Setuju	0	0%
Jumlah		67	100%

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021–2022 (Data diolah)

Dari tabel diatas menunjukkan, ada 20 orang (30%) yang sangat setuju bahwa tempat parkir di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin luas, ada 43 orang (64%) yang setuju bahwa tempat parkir di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin lua, dan yang tidak setuju ada 4 orang (6%).

c) Indikator Fasilitas Alat Pembayaran Seperti Tiket Pembayaran, Polpen, Meja Yang Rapi, Menarik dan Mudah

Tabel 4.12 fasilitas alat pembayaran seperti tiket pembayaran, polpen, meja yang rapi, menarik dan mudah.

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Sangat Setuju	24	36%
2	Setuju	43	64%
3	Tidak Setuju	0	0%
4	Sangat tidak Setuju	0	0%
Jumlah		67	100%

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021–2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas, banyak nasabah yang merasa alat pembayaran di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin menarik dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Terbukti dari tabel diatas ada 24 orang (36%) yang sangat setuju dan ada 43 orang (64%) yang setuju.

d) Indikator Fasilitas ATM

Tabel 4.13 fasilitas ATM

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Sangat Setuju	32	48%
2	Setuju	34	51%
3	Tidak Setuju	1	1%

4	Sangat tidak Setuju	0	0%
Jumlah		67	100%

Sumber: Hasil Penelitian tahun 2021–2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas, banyak nasabah yang merasa fasilitas ATM sangat membantu dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Terbukti dari tabel diatas, ada 32 orang (48%) yang sangat setuju, ada 34 orang (51%) yang setuju dan ada 1 orang (1%) yang tidak setuju.

e) Indikator Aplikasi BSI Mobile

Tabel 4.14 aplikasi BSI mobile

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Sangat Setuju	31	46%
2	Setuju	35	52%
3	Tidak Setuju	1	1%
4	Sangat tidak Setuju	0	0%
Jumlah		67	100%

Sumber: Hasil penelitian Tahun 2021–2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas, banyak nasabah yang sangat setuju dan setuju dengan adanya aplikasi BSI Mobile karena membuat nasabah menjadi mudah dalam bertransaksi. Terbukti dari tabel diatas, ada 31 orang (46%) yang sangat setuju, ada 35 orang (52%) yang setuju. Dan ada 1 orang (1%) yang tidak setuju.

## B. Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan dalam suatu pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Hasil uji validasi dilakukan pada setiap butir pertanyaan dengan menghitung hasil  $r_{hitung}$  dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dimana  $df = n - 2$ , atau dalam penelitian ini  $df = 67 - 2 = 65$ , dengan tingkat signifikansi 5%, diperoleh angka 0,202 (dilihat pada lampiran tabel r). Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka dinyatakan valid. Berikut hasil dari uji validitas dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	keterangan
Persepsi tentang Kualitas Layanan/Jasa (X1)	1	0,777	0,202	Valid
	2	0,825	0,202	Valid
	3	0,683	0,202	Valid
	4	0,816	0,202	Valid
	5	0,793	0,202	Valid
Persepsi tentang Fasilitas (X2)	6	0,651	0,202	Valid
	7	0,619	0,202	Valid
	8	0,443	0,202	Valid
	9	0,578	0,202	Valid
	10	0,603	0,202	Valid
Minat (Y)	11	0,683	0,202	Valid
	12	0,683	0,202	Valid
	13	0,582	0,202	Valid
	14	0,540	0,202	Valid

	15	0,698	0,202	Valid
--	----	-------	-------	-------

Sumber: Hasil olah data SPSS 22 *for windows*

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa setiap item pertanyaan variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji relabilitas merupakan suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pertanyaan dalam bentuk kuesioner. Metode yang digunakan adalah *Cronbach Alpha*. Jika nilai Alpha  $> 0,60$  maka reliabel. Berikut hasil uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* yaitu:

Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	15

Sumber: Hasil olah data SPSS 22 *for windows*

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha*  $0,934 > 0,60$  maka item dari pernyataan dari setiap variabel dalam penelitian ini adalah reliabel.

## 3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel tersebut menyimpang dari asumi-asumsi klasik. Uji asumsi klasik meliputi:

### a. Uji Normalitas

Uji norrmalitas bertujuan untuk mengetahui data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian yang memiliki distribusi normal. Sampel

penelitian diuji dengan pengujian *Kolmogorov-Smirnov* menggunakan SPSS 22 *for windows*. Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah jika nilai Asymp. Sig > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai Asymp. Sig < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi tidak normal.

Tabel 4. 17 Hasil Uji Normalitas dengan cara Uji Kolmogrov-Smirnov

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		67
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.65004040
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.096
	Negative	-.092
Test Statistic		.096
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Sumber: Hasil olah data SPSS 22 *for windows*

Dari tabel diatas menunjukkan hasil uji normalitas dengan cara uji Kolmogrov-Smirnov diperoleh nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200 > 0,05. Jadi, dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel independen dalam suatu model. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Uji multikolinieritas ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses

pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji persial masing-masin variabel independen terhadap variabel dependen. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolineritas didalam model regresi salah satunya dapat dilihat dari nilai tolerance dan *Variance Inflation* (VIF). Jika VIF yang dihasilkan 1-10 maka tidak terjadi multikolineritas. Perhitungan penelitian ini menggunakan SPSS 22 *for windows*, nilai VIF dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolineritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	10.638	.776		13.706	.000		
	Kualitas Layanan/Jasa	.235	.063	.417	3.704	.000	.454	2.202
	Fasilitas	.243	.063	.435	3.860	.000	.454	2.202

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 *for windows*

Dari tabel diatas menunjukkan hasil uji multikolineritas bahwa nilai *tolerance* sebesar 0,454 untuk variabel kualitas layanan/jasa (X1), dan nilai *tolerance* sebesar 0,454 untuk variabel fasilitas (X2), yang berarti lebih besar dari 0,10. Sedangkan VIF untuk variabel kualitas layanan/jasa (X1) diperoleh sebesar 2.202, dan variabel fasilitas (X2) diperoleh sebesar 2.202, yang

berarti lebih kecil dibanding 10. Jadi, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi multikolonieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji glejser. Dasar pengambilan keputusan dalam uji ini adalah:

- 1) Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai  $sig. > 0,05$ . Maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai  $sig. < 0,05$ . Maka terjadi heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.612	.472		3.418	.001
	Kualitas Layanan/Jasa	-.020	.039	-.091	-.511	.611
	Fasilitas	-.046	.038	-.214	-1.205	.233

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 for windows

Dari tabel diatas menunjukkan hasil uji heteroskedastisitas bahwa nilai sig. kualitas layanan/jasa (X1) sebesar 0,611, dan nilai sig. fasilitas (X2) sebesar 0,233. Dari kedua variabel tersebut, maka tidak terjadi heteroskedastisitas karena sig > 0,05.

d. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Cara mendeteksi ada tidaknya gejala autokorlasi menggunakan nilai Durbin Watson dibandingkan dengan tabel Durbin Watson ( dL dan dU).

Dasar pengambilan keputusan uji autokorelasi ini adalah:

- 1) Jika  $DW < dL$  atau  $> (4-dL)$ , maka hipotesis nol ditolak yang berarti terdapat gejala autokorelasi.
- 2) Jika DW terletak antara dU dan  $(4-dU)$ , maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada gejala autokorelasi.
- 3) Jika DW terletak antara dL dan dU diantara  $(4-dU)$  dan  $(4-dL)$ , maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

Uji autokorelasi dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.20 Hasil Uji Autokorelasi

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.288 <sup>a</sup>	.083	.054	.40120	2.073

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 *for windows*

Dari tabel diatas menunjukkan hasil uji autokorelasi bahwa nilai DW sebesar 2.073. Nilai DW akan dibandingkan dengan nilai tabel sig. 5%, jumlah sampel (n) 67 dan jumlah k = 2 (k adalah jumlah variabel independen), maka diperoleh nilai dU adalah 1,666 dan nilai dL adalah 1,543. Nilai (4-dU) sebesar 2,334 sedangkan nilai (4-dL) sebesar 2,457. Jadi dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa nilai DW terletak antara dU dan (4-dU) atau 2,073 terletak diantara 1,666 dan 2,334 maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.

#### 4. Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda ini bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh variabel kualitas layanan/jasa (X1) dan fasilitas (X2), terhadap minat nasabah (Y), menggunakan regresi linier berganda dengan persamaan berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y : Kepuasan

a : *Constant*

$b_1b_2$  : Koefisien Regresi

X<sub>1</sub> : Kualitas Layanan/Jasa

X<sub>2</sub> : Fasilitas

Tabel 4.21 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	47.723	2	23.862	54.759	.000 <sup>b</sup>
	Residual	27.888	64	.436		
	Total	75.612	66			

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 *for windows*

Dari tabel diatas menunjukkan nilai sig.  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X dan variabel Y.

#### 5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar variabel kualitas layanan/jasa dan fasilitas maka dilakukan pengujian-pengujian yaitu uji koefisien regresi parsial (Uji T) dan uji koefisien regresi simultan (Uji F) sebagai berikut:

##### a. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji T)

Uji koefisien regresi parsial (Uji T) ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi masing-masing variabel independen yaitu kualitas layanan/jasa dan fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1)  $H_a$  = Persepsi tentang Kualitas layanan/jasa di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin berpengaruh secara parsial terhadap

minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

$H_0$  = Persepsi tentang Kualitas layanan/jasa di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di Bank syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

2)  $H_a$  = Persepsi tentang Fasilitas di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

$H_0$  = Persepsi tentang Fasilitas di Bank syariah Indonesia Cabang Banjarmasin tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

Hasil *output Coefficients* dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini, tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan *level of significany* ( $\alpha$ ) sebesar 5% dan degree of freedom ( $dk$ ) =  $n - k$  atau  $67-2 = 65$ . Maka diperoleh  $t_{tabel}$  adalah 1,997

Tabel 4.22 Hasil Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.638	.776		13.706	.000
	Kualitas Layanan/Jasa	.235	.063	.417	3.704	.000
	Fasilitas	.243	.063	.435	3.860	.000

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 for windows

Berikut adalah hasil pengujian hipotesis secara parsial berdasarkan tabel di atas:

- 1) Pengujian hipotesis variabel Persepsi tentang kualitas layanan/jasa

( $X_1$ )

Dari tabel di atas maka dapat diperoleh nilai  $t_{hitung}$  dari variabel persepsi tentang kualitas layanan/jasa ( $X_1$ ) sebesar 3.704 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,999. Ini berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $3,704 > 1,999$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan/jasa di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

- 2) Pengujian hipotesis variabel Persepsi tentang Fasilitas ( $X_2$ )

Dari tabel di atas maka dapat diperoleh nilai  $t_{hitung}$  dari variabel persepsi tentang fasilitas sebesar 3,860 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,999. Ini berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $3,860 > 1,999$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$

diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas di Bank syariah Indonesia Cabang Banjarmasin berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

b. Hasil Uji Koefisien Regresi Simultan (Uji F)

Uji koefisien regresi simultan (Uji F) ini digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama keseluruhan variabel independen yaitu persepsi tentang kualitas layanan/jasa dan persepsi tentang fasilitas berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_a$  = Persepsi tentang kualitas layanan/jasa dan persepsi tentang fasilitas di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

$H_0$  = Persepsi tentang kualitas layanan/jasa dan persepsi tentang fasilitas di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin tidak berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

Dalam penelitian ini, tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan *level of significany* ( $\alpha$ ) sebesar 5% dengan *degree of freedom* ( $df$ ) =  $(k-1)$  ( $n-k$ ) atau ( $df$ ) =  $(2-1)$   $(67-2)$  =  $(1)$   $(65)$  sehingga dilihat dari  $F_{tabel}$  sebesar 3,14 (dilihat pada lampiran tabel f). hasil uji koefisien regresi

simultan (Uji F) dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Regresi Simultan (Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	47.723	2	23.862	54.759	.000 <sup>b</sup>
	Residual	27.888	64	.436		
	Total	75.612	66			

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 *for windows*

Dari tabel diatas menunjukkan, nilai  $F_{hitung}$  sebesar 54,759 nilai tersebut lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu 3,14 atau  $54,759 > 3,14$ . Sementara nilai Sig. yang diperoleh adalah 0,000, nilai tersebut  $< 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berarti variabel independen (X) yang terdiri dari kualitas layanan dan fasilitas di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan hasil penyajian data dapat dilihat bahwa seluruh responden Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin berminat dalam menggunakan Indonesia Cabang Banjarmasin.

Berdasarkan hasil penyajian data penulis menggunakan beberapa faktor yang dianggap berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin, variabel-variabel

tersebut adalah persepsi tentang kualitas layanan/jasa dan persepsi tentang fasilitas.

Kualitas layanan/jasa yang dimiliki Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin memiliki jumlah peminat nasabah yang banyak dikarenakan adanya memberikan program berbagi dan kepedulian, memberikan layanan konsultasi, memberikan pengalaman bertransaksi yang berbeda, memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah, dan memberikan solusi untuk perencanaan keuangan nasabah. Fasilitas yang dimiliki Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin juga memiliki jumlah peminat nasabah yang banyak dikarenakan fasilitas nya yang bagus, bersih dan lengkap.