

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN**

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

##### **1. Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI)**

PT. Bank Syariah Indonesia atau disingkat BSI adalah bank syariah yang didirikan pada 1 Februari 2021 dan diprakarsai oleh Presiden Joko Widodo. Pendirian Bank Syariah Indonesia merupakan bagian upaya dan komitmen pemerintah dalam mendorong ekonomi syariah supaya lebih maju dan sebagai salah satu andalan kekuatan nasional yang juga dalam jangka panjang akan mendorong Indonesia sebagai salah satu pusat keuangan syariah dunia. Bank Syariah Indonesia merupakan konsolidasi (*marger*) dari 3 Bank BUMN, yaitu PT Bank BSI Tbk, PT Bank BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri. Dengan penggabungan ini, perbankan syariah di Indonesia akan menjadi lebih inovatif, lebih kuat, dan lebih bermanfaat sehingga dapat menjadi bagian penting untuk mesin pengembangan dan pembangunan Indonesia (Bank BSI, Sejarah Perusahaan).

Bank BSI KCP Penajam merupakan salah satu cabang BSI yang terletak di jl. Povinsi KM. 18, RT.07, Desa Giri Mukti, kec. Petung, kab. Penajam Paser Utara. Lokasi BSI Kantor Cabang Pembantu Ngawi sangat strategis yaitu di jalan utama pada pusat kota Petung, serta dekat pula dengan bisnis pertokoan di sepanjang jalan raya. Dengan lokasi

yang strategis menjadikan bank ini mudah untuk dijangkau masyarakat dan pusatnya pun berada di keramaian menjadikan salah satu alternatif para konsumen yang berada disekitar lokasi melakukan pembiayaan simpan pinjam.

Bank BSI KCP Penajam adalah Bank BSI cabang pembantu dari Bank Syariah yang ada di kecamatan Petung kabupaten Penajam. Bank ini didirikan sejak bulan tahun 2012. Bank ini alumni dari Bank Syariah Mandiri. Pada bulan Juli 2021, akhirnya BSI berfungsi secara operasional dan resmi berdiri sebagai lembaga keuangan syariah cabang pembantu di Penajam.

## 2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yaitu analisis yang menjelaskan tentang karakteristik responden dalam penelitian ini. Adapun karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis kelamin dan usia.

### a. Jenis Kelamin

**Tabel 4.1 Jenis Kelamin Pembiayaan *Murabahah***

|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Laki-laki | 18        | 36.0    | 36.0          | 36.0               |
|       | Perempuan | 32        | 64.0    | 64.0          | 100.0              |
|       | Total     | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden pembiayaan *murabahah* mayoritas adalah perempuan. Responden perempuan berjumlah 32 responden atau 64%.

Sedangkan responden laki-laki berjumlah 18 responden atau 36% dari total keseluruhan 50 responden.

**Tabel 4.2 Jenis Kelamin Pembiayaan *Ijarah***

|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Laki-laki | 25        | 50.0    | 50.0          | 50.0               |
|       | Perempuan | 25        | 50.0    | 50.0          | 100.0              |
|       | Total     | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden pembiayaan *ijarah* perempuan dan laki-laki sama jumlahnya. Responden perempuan berjumlah 25 responden atau 50%. Sedangkan responden laki-laki berjumlah 25 responden atau 50% dari total keseluruhan 50 responden.

b. Usia

**Tabel 4.3 Usia *Murabahah***

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 20-29 | 6         | 12.0    | 12.0          | 12.0               |
|       | 30-39 | 17        | 34.0    | 34.0          | 46.0               |
|       | 40-49 | 11        | 22.0    | 22.0          | 68.0               |
|       | 50-59 | 10        | 20.0    | 20.0          | 88.0               |
|       | 60-69 | 6         | 12.0    | 12.0          | 100.0              |
|       | Total | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.3, dapat diketahui bahwa jumlah usia responden *murabahah* yaitu yang berusia 20-29 tahun berjumlah 6 responden atau 12%, usia 30-39 tahun berjumlah 17 responden atau 34%, usia 40-49 berjumlah 11 responden atau 22%, usia 50-59

berjumlah 10 responden atau 20%, usia 60-69 berjumlah 6 responden atau 12% dari total keseluruhan 50 responden.

**Tabel 4.4 Usia Ijarah**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 20-29 | 5         | 10.0    | 10.0          | 10.0               |
|       | 30-39 | 14        | 22.0    | 22.0          | 38.0               |
|       | 40-49 | 15        | 30.0    | 30.0          | 68.0               |
|       | 50-59 | 12        | 24.0    | 24.0          | 92.0               |
|       | 60-69 | 4         | 8.0     | 8.0           | 100.0              |
|       | Total | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.4, dapat diketahui bahwa jumlah usia responden *ijarah* yaitu yang berusia 20-29 tahun berjumlah 5 responden atau 10%, usia 30-39 tahun berjumlah 14 responden atau 28%, usia 40-49 berjumlah 15 responden atau 30%, usia 50-59 berjumlah 12 responden atau 24%, usia 60-69 berjumlah 4 responden atau 8% dari total keseluruhan 50 responden.

### 3. Deskripsi Variabel Penelitian

#### a. Variabel Pengetahuan Produk

##### 1) Indikator Pengetahuan Atribut Produk

**Tabel 4.5 Tanggapan responden tentang mengetahui produk pembiayaan *murabahah***

| No | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat Tidak Setuju | 7         | 14%        |
| 2  | Tidak Setuju        | 2         | 4%         |
| 3  | Ragu-ragu           | 15        | 30%        |

|           |               |      |      |
|-----------|---------------|------|------|
| 4         | Setuju        | 15   | 30%  |
| 5         | Sangat Setuju | 11   | 22%  |
| Total     |               | 50   | 100% |
| Rata-rata |               | 3,42 |      |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.5, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 7 responden atau 14%, tidak setuju berjumlah 2 responden atau 4%, ragu-ragu berjumlah 15 responden atau 30%, setuju 15 responden atau 30% dan sangat setuju 11 responden atau 22% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,42. Dengan demikian, bisa dibuktikan bahwa masyarakat yang mengetahui produk pembiayaan murabahah lebih banyak dibandingkan masyarakat yang tidak mengetahuinya.

**Tabel 4.6 Tanggapan responden tentang mengetahui tentang produk pembiayaan *ijarah***

| No    | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-------|---------------------|-----------|------------|
| 1     | Sangat Tidak Setuju | 6         | 12%        |
| 2     | Tidak Setuju        | 6         | 12%        |
| 3     | Ragu-ragu           | 16        | 32%        |
| 4     | Setuju              | 12        | 24%        |
| 5     | Sangat Setuju       | 10        | 20%        |
| Total |                     | 50        | 100%       |

|           |      |
|-----------|------|
| Rata-rata | 3,28 |
|-----------|------|

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.6, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 6 responden atau 12%, tidak setuju berjumlah 6 responden atau 12%, ragu-ragu berjumlah 16 responden atau 32%, setuju 12 responden atau 24% dan sangat setuju 10 responden atau 20% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,28. Dengan demikian, bisa dibuktikan bahwa masyarakat lebih banyak yang mengetahui dari sebagiannya saja mengenai perihal pembiayaan *ijarah*.

**Tabel 4.7 Tanggapan responden tentang mengetahui tujuan dalam penggunaan produk pembiayaan *murabahah***

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 6         | 12%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 3         | 6%         |
| 3         | Ragu-ragu           | 10        | 20%        |
| 4         | Setuju              | 24        | 48%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 7         | 14%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,46      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.7, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 6 responden atau

12%, tidak setuju berjumlah 3 responden atau 6%, ragu-ragu berjumlah 10 responden atau 20%, setuju 24 responden atau 48% dan sangat setuju 7 responden atau 14% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,46. Dengan demikian, bisa dibuktikan bahwa masyarakat yang mengetahui tujuan pembiayaan *murabahah* lebih banyak dibandingkan masyarakat yang tidak mengetahui walaupun yang diketahui tidak sepenuhnya.

**Tabel 4.8 Tanggapan responden tentang mengetahui tujuan dalam penggunaan produk pembiayaan *ijarah***

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 8         | 16%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 7         | 14%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 11        | 22%        |
| 4         | Setuju              | 13        | 26%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 11        | 22%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,24      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.8, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 8 responden atau 16%, tidak setuju berjumlah 7 responden atau 14%, ragu-ragu berjumlah 11 responden atau 22%, setuju 13 responden atau 26% dan sangat setuju 11 responden atau 22% dari total keseluruhan

50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,24. Dengan demikian, bisa dibuktikan bahwa masyarakat lebih banyak yang mengetahui tujuan pembiayaan *ijarah*.

**Tabel 4.9 Tanggapan responden tentang mengetahui fitur produk pembiayaan *murabahah***

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 7         | 14%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 2         | 4%         |
| 3         | Ragu-ragu           | 18        | 36%        |
| 4         | Setuju              | 16        | 32%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 7         | 14%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,28      |            |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.9, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 7 responden atau 14%, tidak setuju berjumlah 2 responden atau 10%, ragu-ragu berjumlah 18 responden atau 36%, setuju 16 responden atau 32% dan sangat setuju 7 responden atau 14% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,28. Dengan demikian, bisa dibuktikan bahwa masyarakat lebih banyak yang mengetahui dari sebagian fitur produk pembiayaan *murabahah*.

**Tabel 4.10 Tanggapan responden tentang mengetahui fitur produk pembiayaan *ijarah***

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|----|--------------------|-----------|------------|
|----|--------------------|-----------|------------|

|           |                     |      |      |
|-----------|---------------------|------|------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 5    | 10%  |
| 2         | Tidak Setuju        | 7    | 14%  |
| 3         | Ragu-ragu           | 13   | 26%  |
| 4         | Setuju              | 15   | 30%  |
| 5         | Sangat Setuju       | 10   | 20%  |
| Total     |                     | 50   | 100% |
| Rata-rata |                     | 3,36 |      |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.10, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 5 responden atau 10%, tidak setuju berjumlah 7 responden atau 14%, ragu-ragu berjumlah 13 responden atau 26%, setuju 15 responden atau 30% dan sangat setuju 10 responden atau 20% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,36. Dengan demikian, bisa dibuktikan bahwa masyarakat lebih banyak yang mengetahui fitur produk pembiayaan *ijarah*.

**Tabel 4.11 Tanggapan responden tentang mengetahui seberapa besar produk pembiayaan *murabahah* bisa dipercaya**

| No | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat Tidak Setuju | 8         | 16%        |
| 2  | Tidak Setuju        | 3         | 6.%        |
| 3  | Ragu-ragu           | 13        | 26%        |
| 4  | Setuju              | 14        | 28%        |
| 5  | Sangat Setuju       | 12        | 24%        |

|           |      |      |
|-----------|------|------|
| Total     | 50   | 100% |
| Rata-rata | 3,38 |      |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.11, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 8 responden atau 16%, tidak setuju berjumlah 3 responden atau 6%, ragu-ragu berjumlah 13 responden atau 26%, setuju 14 responden atau 34% dan sangat setuju 12 responden atau 24% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,38. Dengan demikian, bisa dibuktikan bahwa masyarakat lebih banyak yang mengetahui seberapa besar produk pembiayaan *murabahah* bisa dipercaya.

**Tabel 4.12 Tanggapan responden tentang mengetahui seberapa besar produk pembiayaan *ijarah* bisa dipercaya**

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 5         | 10%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 5         | 10%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 13        | 26%        |
| 4         | Setuju              | 16        | 32%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 11        | 22%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,46      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.12, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 5 responden atau 10%, tidak setuju berjumlah 5 responden atau 10%, ragu-ragu berjumlah 13 responden atau 26%, setuju 16 responden atau 32% dan sangat setuju 11 responden atau 22% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,46. Dengan demikian, bisa dibuktikan bahwa masyarakat lebih banyak yang mengetahui seberapa besar produk pembiayaan *ijarah* bisa dipercaya.

**Tabel 4.13 Tanggapan responden tentang mengetahui biaya produk pembiayaan *murabahah***

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 6         | 12%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 10        | 20%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 13        | 26%        |
| 4         | Setuju              | 12        | 24%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 9         | 18%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,16      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.13, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 6 responden atau 12%, tidak setuju berjumlah 10 responden atau 20%, ragu-ragu berjumlah 13 responden atau 26%, setuju 12 responden atau 24%

dan sangat setuju 9 responden atau 18% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,16. Dengan demikian, bisa dibuktikan bahwa masyarakat lebih banyak yang mengetahui dari sebagian biaya produk pembiayaan *murabahah*.

**Tabel 4.14 Tanggapan responden tentang mengetahui biaya produk pembiayaan *ijarah***

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 7         | 14%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 5         | 10%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 10        | 20%        |
| 4         | Setuju              | 14        | 28%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 14        | 28%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,46      |            |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.14, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 7 responden atau 14%, tidak setuju berjumlah 5 responden atau 10%, ragu-ragu berjumlah 10 responden atau 20%, setuju 14 responden atau 28% dan sangat setuju 14 responden atau 28% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,46. Dengan demikian, bisa dibuktikan bahwa masyarakat lebih banyak yang mengetahui biaya produk pembiayaan *ijarah*.

## 2) Indikator Manfaat Produk

**Tabel 4.15 Tanggapan responden tentang produk *murabahah* sangat bermanfaat karena bisa membantu ekonomi**

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 8         | 16%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 5         | 10%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 12        | 24%        |
| 4         | Setuju              | 13        | 26%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 12        | 24%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,32      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.15, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 8 responden atau 16%, tidak setuju berjumlah 5 responden atau 10%, ragu-ragu berjumlah 12 responden atau 24%, setuju 13 responden atau 26% dan sangat setuju 12 responden atau 24% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,32. Dengan demikian, bisa dibuktikan bahwa banyak masyarakat yang terbantu dengan adanya produk pembiayaan *murabahah*.

**Tabel 4.16 Tanggapan responden tentang produk *ijarah* sangat bermanfaat karena bisa membantu ekonomi saya**

| No | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat Tidak Setuju | 7         | 14%        |
| 2  | Tidak Setuju        | 6         | 12%        |
| 3  | Ragu-ragu           | 8         | 16%        |

|           |               |      |      |
|-----------|---------------|------|------|
| 4         | Setuju        | 19   | 38%  |
| 5         | Sangat Setuju | 10   | 20%  |
| Total     |               | 50   | 100% |
| Rata-rata |               | 3,38 |      |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.16, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 7 responden atau 14%, tidak setuju berjumlah 6 responden atau 12%, ragu-ragu berjumlah 8 responden atau 16%, setuju 19 responden atau 38% dan sangat setuju 10 responden atau 20% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,38. Dengan demikian, bisa dibuktikan bahwa banyak masyarakat yang terbantu dengan adanya produk pembiayaan *ijarah*.

### 3) Indikator Pengetahuan Kepuasan pada Konsumen

**Tabel 4.17 Tanggapan responden tentang menilai produk *murabahah* memiliki beberapa upaya kepada nasabah supaya merasa puas ketika menggunakannya**

| No    | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-------|---------------------|-----------|------------|
| 1     | Sangat Tidak Setuju | 7         | 14%        |
| 2     | Tidak Setuju        | 7         | 14%        |
| 3     | Ragu-ragu           | 14        | 28%        |
| 4     | Setuju              | 14        | 28%        |
| 5     | Sangat Setuju       | 8         | 16%        |
| Total |                     | 50        | 100%       |

|           |      |
|-----------|------|
| Rata-rata | 3,18 |
|-----------|------|

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.17, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 7 responden atau 14%, tidak setuju berjumlah 7 responden atau 14%, ragu-ragu berjumlah 14 responden atau 28%, setuju 14 responden atau 28% dan sangat setuju 8 responden atau 16% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,18. Dengan demikian, bisa dibuktikan bahwa masyarakat banyak yang mengetahui dan mengetahui dari sebagiannya saja mengenai upaya produk pembiayaan murabahah supaya masyarakat puas dalam penggunaannya.

**Tabel 4.18 Tanggapan responden tentang menilai produk *ijarah* memiliki beberapa upaya kepada nasabah supaya merasa puas ketika menggunakannya**

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 5         | 10%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 6         | 12%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 14        | 28%        |
| 4         | Setuju              | 18        | 36%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 7         | 14%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,32      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.18, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 5 responden atau 10%, tidak setuju berjumlah 6 responden atau 12%, ragu-ragu berjumlah 14 responden atau 28%, setuju 18 responden atau 36% dan sangat setuju 7 responden atau 14% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,32. Dengan demikian, bisa dibuktikan bahwa masyarakat yang mengetahui upaya produk pembiayaan murabahah supaya masyarakat merasa puas lebih banyak dibandingkan masyarakat yang tidak mengetahui.

b. Variabel Proses Pelayanan

1) Indikator Pelayanan di Bidang Jasa

**Tabel 4.19 Tanggapan responden tentang pelayanan yang baik sesuai dengan prosedur pada BSI hingga bisa menggunakan produk *murabahah***

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 5         | 10%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 6         | 12%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 18        | 36%        |
| 4         | Setuju              | 11        | 22%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 10        | 20%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,30      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.19, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 5 responden atau 10%, tidak setuju berjumlah 6 responden atau 12%, ragu-ragu berjumlah 18 responden atau 36%, setuju 11 responden atau 22% dan sangat setuju 10 responden atau 20% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,30. Dengan demikian, bisa dibuktikan bahwa banyak masyarakat yang tidak begitu yakin mendapatkan pelayanan sesuai dengan prosedur pada BSI hingga bisa menggunakan produk *murabahah*.

**Tabel 4.20 Tanggapan responden tentang pelayanan yang baik sesuai dengan prosedur pada BSI hingga bisa menggunakan produk *ijarah***

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 5         | 10%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 6         | 12%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 8         | 16%        |
| 4         | Setuju              | 16        | 32%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 15        | 30%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,60      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.20, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 5 responden atau 10%, tidak setuju berjumlah 6 responden atau 12%, ragu-ragu berjumlah 8 responden atau 16%, setuju 16 responden atau 32%

dan sangat setuju 15 responden atau 30% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,60. Dengan demikian, bisa dibuktikan bahwa banyak masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang baik sesuai prosedur hingga dapat menggunakan produk pembiayaan *ijarah*.

**Tabel 4.21 Tanggapan responden produk pembiayaan *murabahah* tentang *Teller* maupun *Customer Service* menyambut dengan ramah**

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 7         | 14%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 7         | 14%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 14        | 28%        |
| 4         | Setuju              | 13        | 26%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 9         | 18%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,20      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.21, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 7 responden atau 14%, tidak setuju berjumlah 7 responden atau 14%, ragu-ragu berjumlah 14 responden atau 28%, setuju 13 responden atau 26% dan sangat setuju 9 responden atau 18% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,20. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa banyak masyarakat yang ragu

terhadap penyambutan Teller maupun Costumer Service ketika menyambut masyarakat.

**Tabel 4.22 Tanggapan responden produk pembiayaan *ijarah* tentang Teller maupaun Customer Service menyambut dengan ramah**

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 7         | 14%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 6         | 12%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 7         | 14%        |
| 4         | Setuju              | 15        | 30%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 15        | 30%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,50      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.22, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 7 responden atau 14%, tidak setuju berjumlah 6 responden atau 12%, ragu-ragu berjumlah 7 responden atau 14%, setuju 15 responden atau 30% dan sangat setuju 15 responden atau 30% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,50. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa banyak masyarakat yang mendapatkan sambutan yang baik ketika datang dalam pelayanan produk pembiayaan *ijarah*.

**Tabel 4.23 Tanggapan responden produk pembiayaan *murabahah* tentang Teller maupaun Customer Service melayani dengan ramah selama proses pelayanan**

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 7         | 14%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 6         | 12%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 14        | 28%        |
| 4         | Setuju              | 14        | 28%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 9         | 18%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,24      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.23, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 7 responden atau 14%, tidak setuju berjumlah 6 responden atau 12%, ragu-ragu berjumlah 14 responden atau 28%, setuju 14 responden atau 28% dan sangat setuju 9 responden atau 18% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,24. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa banyak masyarakat yang ragu terhadap pelayanan *Teller* maupun *Customer Service* ketika melayani masyarakat. Akan tetapi banyak juga masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang baik selama dilayani.

**Tabel 4.24 Tanggapan responden produk pembiayaan *ijarah* tentang *Teller* maupun *Customer Service* melayani dengan ramah selama proses pelayanan**

| No | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat Tidak Setuju | 6         | 12%        |

|           |               |      |      |
|-----------|---------------|------|------|
| 2         | Tidak Setuju  | 8    | 16%  |
| 3         | Ragu-ragu     | 14   | 28%  |
| 4         | Setuju        | 12   | 24%  |
| 5         | Sangat Setuju | 10   | 20%  |
| Total     |               | 50   | 100% |
| Rata-rata |               | 3,24 |      |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.24, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 6 responden atau 12%, tidak setuju berjumlah 8 responden atau 16%, ragu-ragu berjumlah 14 responden atau 28%, setuju 12 responden atau 24% dan sangat setuju 10 responden atau 20% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,24. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa banyak masyarakat yang ragu terhadap pelayanan *Teller* maupun *Costumer Service* ketika melayani masyarakat.

**Tabel 4.25 Tanggapan responden tentang *Teller* maupun *Customer Service* dapat memberikan solusi ketika saya bermasalah menggunakan produk pembiayaan *murabahah***

| No | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat Tidak Setuju | 10        | 20%        |
| 2  | Tidak Setuju        | 5         | 10%        |
| 3  | Ragu-ragu           | 13        | 26%        |
| 4  | Setuju              | 11        | 22%        |

|           |               |      |      |
|-----------|---------------|------|------|
| 5         | Sangat Setuju | 11   | 22%  |
| Total     |               | 50   | 100% |
| Rata-rata |               | 3,16 |      |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.25, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 10 responden atau 20%, tidak setuju berjumlah 5 responden atau 10%, ragu-ragu berjumlah 13 responden atau 26%, setuju 11 responden atau 22% dan sangat setuju 11 responden atau 22% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,16. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa banyak masyarakat yang ragu terhadap *Teller* maupun *Costumer Service* ketika memberikan solusi dalam permasalahan saat penggunaan produk pembiayaan *murabahah*.

**Tabel 4.26 Tanggapan responden tentang *Teller* maupun *Customer Service* dapat memberikan solusi ketika saya bermasalah menggunakan produk pembiayaan *ijarah***

| No    | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-------|---------------------|-----------|------------|
| 1     | Sangat Tidak Setuju | 8         | 16%        |
| 2     | Tidak Setuju        | 5         | 10%        |
| 3     | Ragu-ragu           | 13        | 26%        |
| 4     | Setuju              | 14        | 28%        |
| 5     | Sangat Setuju       | 10        | 20%        |
| Total |                     | 50        | 100%       |

|           |      |
|-----------|------|
| Rata-rata | 3,26 |
|-----------|------|

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.26, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 8 responden atau 16%, tidak setuju berjumlah 5 responden atau 10%, ragu-ragu berjumlah 13 responden atau 26%, setuju 14 responden atau 28% dan sangat setuju 10 responden atau 20% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,26. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa banyak masyarakat yang mendapatkan solusi yang baik dalam permasalahan saat penggunaan produk pembiayaan *ijarah* dari *Teller* maupun *Costumer Service*.

## 2) Indikator Layanan di Bidang Informasi dan Teknologi

**Tabel 4.27 Tanggapan responden produk pembiayaan *murabahah* tentang diberi cara yang lebih efektif dengan menggunakan berbagai sistem informasi dan teknologi yang canggih**

| No | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat Tidak Setuju | 6         | 12%        |
| 2  | Tidak Setuju        | 10        | 20%        |
| 3  | Ragu-ragu           | 11        | 22%        |
| 4  | Setuju              | 15        | 30%        |
| 5  | Sangat Setuju       | 8         | 16%        |

|           |      |      |
|-----------|------|------|
| Total     | 50   | 100% |
| Rata-rata | 3,18 |      |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.27, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 6 responden atau 12%, tidak setuju berjumlah 10 responden atau 20%, ragu-ragu berjumlah 11 responden atau 22%, setuju 15 responden atau 30% dan sangat setuju 8 responden atau 16% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,18. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa banyak masyarakat yang diberi cara lebih efektif dengan menggunakan berbagai sistem informasi dan teknologi yang canggih pada produk pembiayaan *murabahah*.

**Tabel 4.28 Tanggapan responden produk pembiayaan *ijarah* tentang diberi cara yang lebih efektif dengan menggunakan berbagai sistem informasi dan teknologi yang canggih**

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 6         | 12%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 6         | 12%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 8         | 16%        |
| 4         | Setuju              | 19        | 38%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 11        | 22%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,46      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.28, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 6 responden atau 12%, tidak setuju berjumlah 6 responden atau 12%, ragu-ragu berjumlah 8 responden atau 16%, setuju 19 responden atau 38% dan sangat setuju 11 responden atau 22% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,46. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa banyak masyarakat yang diberi cara lebih efektif dengan menggunakan berbagai sistem informasi dan teknologi yang canggih pada produk pembiayaan *ijarah*.

**Tabel 4.29 Tanggapan responden produk pembiayaan *murabahah* tentang ketika dilayani, karyawan memberikan sarana dan prasarana yang baik**

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 7         | 14%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 3         | 6%         |
| 3         | Ragu-ragu           | 15        | 30%        |
| 4         | Setuju              | 14        | 28%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 11        | 22%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,38      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.29, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 7 responden atau 14%, tidak setuju berjumlah 3 responden atau 6%, ragu-ragu berjumlah 15 responden atau 30%, setuju 14 responden atau 28%

dan sangat setuju 11 responden atau 22% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,38. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa banyak masyarakat yang ragu terhadap dengan pelayanan yang menyediakan sarana dan prasarana yang baik pada penggunaan produk pembiayaan *murabahah*.

**Tabel 4.30 Tanggapan responden produk pembiayaan *ijarah* tentang ketika dilayani, karyawan memberikan sarana dan prasarana yang baik**

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 4         | 8%         |
| 2         | Tidak Setuju        | 6         | 12%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 12        | 24%        |
| 4         | Setuju              | 21        | 42%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 7         | 14%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,42      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.30, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 4 responden atau 8%, tidak setuju berjumlah 6 responden atau 12%, ragu-ragu berjumlah 12 responden atau 24%, setuju 21 responden atau 42% dan sangat setuju 7 responden atau 14% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,42. Dengan

demikian, dapat dibuktikan bahwa banyak masyarakat yang diberi sarana dan prasarana yang baik pada produk pembiayaan *ijarah*.

### 3) Indikator Pelayanan oleh Karyawan

**Tabel 4.31 Tanggapan responden pembiayaan *murabahah* tentang dilayani oleh karyawan dengan cepat dan tepat sesuai SOP**

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 7         | 14%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 6         | 12%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 15        | 30%        |
| 4         | Setuju              | 12        | 24%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 10        | 20%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,24      |            |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.31, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 7 responden atau 14%, tidak setuju berjumlah 6 responden atau 12%, ragu-ragu berjumlah 15 responden atau 30%, setuju 12 responden atau 24% dan sangat setuju 10 responden atau 20% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,24. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa banyak masyarakat yang ragu terhadap pelayanan oleh karyawan dengan cepat dan tepat sesuai SOP pada produk pembiayaan *murabahah*.

**Tabel 4.32 Tanggapan responden produk pembiayaan *ijarah* tentang dilayani oleh karyawan dengan cepat dan tepat sesuai SOP**

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 6         | 12%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 4         | 8%         |
| 3         | Ragu-ragu           | 11        | 22%        |
| 4         | Setuju              | 20        | 40%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 9         | 18%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,44      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.32, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 6 responden atau 12%, tidak setuju berjumlah 4 responden atau 8%, ragu-ragu berjumlah 11 responden atau 22%, setuju 20 responden atau 40% dan sangat setuju 9 responden atau 18% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,44. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa banyak masyarakat yang dilayani oleh karyawan dengan cepat dan tepat sesuai SOP.

c. Variabel Kepercayaan

1) Indikator Kredibilitas

**Tabel 4.33 Tanggapan responden tentang keuntungan pada produk pembiayaan *murabahah* dapat di percaya kehalalannya karena pengaplikasiannya sesuai dengan standar MUI dan menggunakan akad**

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 8         | 16%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 7         | 14%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 6         | 12%        |
| 4         | Setuju              | 17        | 34%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 12        | 24%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,36      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.33, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 8 responden atau 16%, tidak setuju berjumlah 7 responden atau 14%, ragu-ragu berjumlah 6 responden atau 12%, setuju 17 responden atau 34% dan sangat setuju 12 responden atau 24% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,36. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa masyarakat yang merasa beruntung pada produk pembiayaan *murabahah* dapat dipercaya kehalalannya karena pengaplikasiannya sesuai dengan standar MUI dan menggunakan akad lebih banyak dari pada masyarakat yang tidak merasa beruntung dalam pembiayaan *murabahah*.

**Tabel 4.34 Tanggapan responden tentang keuntungan pada produk pembiayaannya *ijarah* dapat di percaya kehalalannya karena pengaplikasiannya sesuai dengan standar MUI dan menggunakan akad**

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|----|--------------------|-----------|------------|
|----|--------------------|-----------|------------|

|           |                     |      |      |
|-----------|---------------------|------|------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 5    | 10%  |
| 2         | Tidak Setuju        | 6    | 12%  |
| 3         | Ragu-ragu           | 7    | 14%  |
| 4         | Setuju              | 21   | 42%  |
| 5         | Sangat Setuju       | 11   | 22%  |
| Total     |                     | 50   | 100% |
| Rata-rata |                     | 3,54 |      |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.34, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 5 responden atau 10%, tidak setuju berjumlah 6 responden atau 12%, ragu-ragu berjumlah 7 responden atau 14%, setuju 21 responden atau 42% dan sangat setuju 11 responden atau 22% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,54. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa masyarakat yang merasa beruntung pada produk pembiayaan *ijarah* dapat dipercaya kehalalannya karena pengaplikasiannya sesuai dengan standar MUI dan menggunakan akad lebih banyak dari pada masyarakat yang tidak merasa beruntung dalam pembiayaan *ijarah*.

**Tabel 4.35 Tanggapan responden tentang kehalalan produk pembiayaan *murabahah* secara lisan sering didengar pada ceramah agama**

| No | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat Tidak Setuju | 5         | 10%        |

|           |               |      |      |
|-----------|---------------|------|------|
| 2         | Tidak Setuju  | 6    | 12%  |
| 3         | Ragu-ragu     | 14   | 28%  |
| 4         | Setuju        | 13   | 26%  |
| 5         | Sangat Setuju | 12   | 24%  |
| Total     |               | 50   | 100% |
| Rata-rata |               | 3,42 |      |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.35, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 5 responden atau 10%, tidak setuju berjumlah 6 responden atau 12%, ragu-ragu berjumlah 14 responden atau 28%, setuju 13 responden atau 26% dan sangat setuju 12 responden atau 24% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,42. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa lebih banyak masyarakat yang ragu terhadap kehalalan produk pembiayaan *murabahah* secara lisan sering didengar pada ceramah agama.

**Tabel 4.36 Tanggapan responden tentang kehalalan produk pembiayaan *ijarah* secara lisan sering didengar pada ceramah agama**

| No | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat Tidak Setuju | 5         | 10%        |
| 2  | Tidak Setuju        | 5         | 10%        |
| 3  | Ragu-ragu           | 10        | 20%        |
| 4  | Setuju              | 20        | 40%        |

|           |               |      |      |
|-----------|---------------|------|------|
| 5         | Sangat Setuju | 10   | 20%  |
| Total     |               | 50   | 100% |
| Rata-rata |               | 3,50 |      |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.36, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 5 responden atau 10%, tidak setuju berjumlah 5 responden atau 10%, ragu-ragu berjumlah 10 responden atau 20%, setuju 20 responden atau 40% dan sangat setuju 10 responden atau 20% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,50. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa masyarakat yang percaya kehalalan produk pembiayaan *ijarah* secara lisan sering didengar pada ceramah agama lebih banyak dari pada masyarakat yang tidak percaya kehalalan produk pembiayaan *ijarah* secara lisan sering didengar pada ceramah agama.

## 2) Indikator Keandalan

**Tabel 4.37 Tanggapan responden tentang pelayanan dan produk pembiayaan *murabahah* yang ditawarkan BSI dapat di percaya karena menggunakan akad**

| No | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat Tidak Setuju | 8         | 16%        |
| 2  | Tidak Setuju        | 6         | 12%        |
| 3  | Ragu-ragu           | 9         | 18%        |
| 4  | Setuju              | 13        | 26%        |

|           |               |      |      |
|-----------|---------------|------|------|
| 5         | Sangat Setuju | 14   | 28%  |
| Total     |               | 50   | 100% |
| Rata-rata |               | 3,38 |      |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.37, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 8 responden atau 16%, tidak setuju berjumlah 6 responden atau 12%, ragu-ragu berjumlah 9 responden atau 18%, setuju 13 responden atau 26% dan sangat setuju 14 responden atau 28% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,38. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa lebih banyak masyarakat mempercayai pelayanan dan produk pembiayaan *murabahah* yang ditawarkan BSI dapat dipercaya karena menggunakan akad.

**Tabel 4.38 Tanggapan responden tentang pelayanan dan produk pembiayaan *ijarah* yang ditawarkan BSI dapat di percaya karena menggunakan akad**

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 5         | 10%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 6         | 12%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 9         | 18%        |
| 4         | Setuju              | 16        | 32%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 14        | 28%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,56      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.38, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 5 responden atau 10%, tidak setuju berjumlah 6 responden atau 12%, ragu-ragu berjumlah 9 responden atau 18%, setuju 16 responden atau 32% dan sangat setuju 14 responden atau 28% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,56. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa lebih banyak masyarakat mempercayai pelayanan dan produk pembiayaan *ijarah* yang ditawarkan BSI dapat dipercaya karena menggunakan akad.

**Tabel 4.39 Tanggapan responden *murabahah* tentang keuntungan yang diperoleh BSI sama dengan jual beli pada umumnya**

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 8         | 16%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 6         | 12%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 8         | 16%        |
| 4         | Setuju              | 18        | 36%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 10        | 20%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,32      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.39, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 8 responden atau

16%, tidak setuju berjumlah 6 responden atau 12%, ragu-ragu berjumlah 8 responden atau 16%, setuju 18 responden atau 36% dan sangat setuju 10 responden atau 20% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,32. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa banyak masyarakat yang mempercayai kalau keuntungan yang diperoleh BSI sama dengan jual beli pada umumnya.

**Tabel 4.40 Tanggapan responden *ijarah* tentang keuntungan yang diperoleh BSI sama dengan sewa-menyewa pada umumnya**

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 5         | 10%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 5         | 10%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 13        | 26%        |
| 4         | Setuju              | 16        | 32%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 11        | 22%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,46      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.40, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 5 responden atau 10%, tidak setuju berjumlah 5 responden atau 10%, ragu-ragu berjumlah 13 responden atau 26%, setuju 16 responden atau 32% dan sangat setuju 11 responden atau 22% dari total keseluruhan

50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,46. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa banyak masyarakat yang mempercayai kalau keuntungan yang diperoleh BSI sama dengan sewa-menyewa pada umumnya.

### 3) Indikator Kepedulian

**Tabel 4.41 Tanggapan responden tentang produk pembiayaan *murabahah* BSI sangat membantu sehingga dapat dipercaya dalam memilih produk tersebut**

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 9         | 18%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 6         | 12%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 15        | 30%        |
| 4         | Setuju              | 9         | 18%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 11        | 22%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,14      |            |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.41, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 9 responden atau 18%, tidak setuju berjumlah 6 responden atau 12%, ragu-ragu berjumlah 15 responden atau 30%, setuju 9 responden atau 18% dan sangat setuju 11 responden atau 22% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,14. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa lebih banyak masyarakat yang ragu terhadap kepercayaan produk pembiayaan *murabahah* BSI

sangat membantu sehingga dapat dipercaya dalam memilih produk tersebut.

**Tabel 4.42 Tanggapan responden tentang produk pembiayaan *ijarah* BSI sangat membantu sehingga dapat dipercaya dalam memilih produk tersebut**

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 7         | 14%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 8         | 16%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 11        | 22%        |
| 4         | Setuju              | 12        | 24%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 12        | 24%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,28      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.42, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 7 responden atau 14%, tidak setuju berjumlah 8 responden atau 16%, ragu-ragu berjumlah 11 responden atau 22%, setuju 12 responden atau 24% dan sangat setuju 12 responden atau 24% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,28. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa banyak masyarakat yang percaya dengan produk pembiayaan *ijarah* BSI sangat membantu sehingga dapat dipercaya dalam memilih produk tersebut.

d. Variabel Keputusan

1) Indikator Pengenalan Masalah

**Tabel 4.43 Tanggapan responden tentang membutuhkan produk pembiayaan *murabahah* di BSI KCP Penajam**

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 7         | 14%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 7         | 14%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 8         | 16%        |
| 4         | Setuju              | 16        | 32%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 12        | 24%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,38      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.43, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 7 responden atau 14%, tidak setuju berjumlah 7 responden atau 14%, ragu-ragu berjumlah 8 responden atau 16%, setuju 16 responden atau 32% dan sangat setuju 12 responden atau 24% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,38. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa masyarakat banyak yang membutuhkan produk pembiayaan *murabahah* di BSI KCP Penajam.

**Tabel 4.44 Tanggapan responden tentang membutuhkan produk pembiayaan *ijarah* di BSI KCP Penajam**

| No | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat Tidak Setuju | 9         | 18%        |

|           |               |      |      |
|-----------|---------------|------|------|
| 2         | Tidak Setuju  | 7    | 14%  |
| 3         | Ragu-ragu     | 10   | 20%  |
| 4         | Setuju        | 10   | 20%  |
| 5         | Sangat Setuju | 14   | 28%  |
| Total     |               | 50   | 100% |
| Rata-rata |               | 3,26 |      |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.44, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 9 responden atau 18%, tidak setuju berjumlah 7 responden atau 14%, ragu-ragu berjumlah 10 responden atau 20%, setuju 10 responden atau 20% dan sangat setuju 14 responden atau 28% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,26. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa masyarakat banyak yang membutuhkan produk pembiayaan *ijarah* di BSI KCP Penajam.

## 2) Indikator Pencarian Informasi

**Tabel 4.45 Tanggapan responden tentang mendapatkan informasi tentang produk pembiayaan *murabahah* sehingga tertarik untuk memilih produk tersebut**

| No | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat Tidak Setuju | 5         | 10%        |
| 2  | Tidak Setuju        | 4         | 8%         |
| 3  | Ragu-ragu           | 13        | 26%        |
| 4  | Setuju              | 17        | 34%        |

|           |               |      |      |
|-----------|---------------|------|------|
| 5         | Sangat Setuju | 11   | 22%  |
| Total     |               | 50   | 100% |
| Rata-rata |               | 3,50 |      |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.45, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 5 responden atau 10%, tidak setuju berjumlah 4 responden atau 8%, ragu-ragu berjumlah 13 responden atau 26%, setuju 17 responden atau 34% dan sangat setuju 11 responden atau 22% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,50. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa masyarakat banyak yang mendapatkan informasi tentang produk pembiayaan *murabahah* sehingga tertarik untuk memilih produk tersebut.

**Tabel 4.46 Tanggapan responden tentang mendapatkan informasi tentang produk pembiayaan *ijarah* sehingga tertarik untuk memilih produk tersebut**

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 8         | 16%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 8         | 16%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 11        | 22%        |
| 4         | Setuju              | 15        | 30%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 8         | 16%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,14      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.46, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 8 responden atau 16%, tidak setuju berjumlah 8 responden atau 16%, ragu-ragu berjumlah 11 responden atau 22%, setuju 15 responden atau 30% dan sangat setuju 8 responden atau 16% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,14. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa masyarakat banyak yang mendapatkan informasi tentang produk pembiayaan *ijarah* sehingga tertarik untuk memilih produk tersebut.

**Tabel 4.47 Tanggapan responden tentang informasi produk pembiayaan *murabahah* mudah didapatkan dimana saja**

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 6         | 12%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 3         | 6%         |
| 3         | Ragu-ragu           | 15        | 30%        |
| 4         | Setuju              | 12        | 24%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 14        | 28%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,50      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.47, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 6 responden atau 12%, tidak setuju berjumlah 3 responden atau 6%, ragu-ragu berjumlah 15 responden atau 30%, setuju 12 responden atau 24%

dan sangat setuju 14 responden atau 28% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,50. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa masyarakat yang mendapatkan informasi produk pembiayaan *murabahah* mudah didapatkan dimana saja lebih banyak dari pada masyarakat yang tidak mendapatkan informasinya.

**Tabel 4.48 Tanggapan responden tentang informasi produk pembiayaan *ijarah* mudah didapatkan dimana saja**

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 8         | 16%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 9         | 18%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 11        | 22%        |
| 4         | Setuju              | 17        | 34%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 5         | 10%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,04      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.48, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 8 responden atau 16%, tidak setuju berjumlah 9 responden atau 18%, ragu-ragu berjumlah 11 responden atau 22%, setuju 17 responden atau 34% dan sangat setuju 5 responden atau 10% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,04. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa masyarakat yang mendapatkan

informasi produk pembiayaan *ijarah* mudah didapatkan dimana saja lebih banyak dari pada masyarakat yang tidak mendapatkan informasinya.

### 3) Indikator Evaluasi Alternatif

**Tabel 4.49 Tanggapan responden tentang melihat atribut produk pembiayaan *murabahah* ini memiliki kemampuan menghantarkan manfaat yang diperlukan untuk memuaskan kebutuhan pada bisnis**

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 7         | 14%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 3         | 6%         |
| 3         | Ragu-ragu           | 11        | 22%        |
| 4         | Setuju              | 16        | 32%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 13        | 26%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,50      |            |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.49, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 7 responden atau 14%, tidak setuju berjumlah 3 responden atau 6%, ragu-ragu berjumlah 11 responden atau 22%, setuju 16 responden atau 32% dan sangat setuju 13 responden atau 26% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,50. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa masyarakat yang melihat atribut produk pembiayaan *murabahah* ini memiliki kemampuan

menghantarkan manfaat yang diperlukan untuk memuaskan kebutuhan pada bisnis.

**Tabel 4.50 Tanggapan responden tentang melihat atribut produk pembiayaan *ijarah* ini memiliki kemampuan menghantarkan manfaat yang diperlukan untuk memuaskan kebutuhan pada bisnis**

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 7         | 14%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 8         | 16%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 14        | 28%        |
| 4         | Setuju              | 14        | 28%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 7         | 14%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,12      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.50, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 7 responden atau 14%, tidak setuju berjumlah 8 responden atau 16%, ragu-ragu berjumlah 14 responden atau 28%, setuju 14 responden atau 28% dan sangat setuju 7 responden atau 14% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,12. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa masyarakat yang melihat atribut produk pembiayaan *ijarah* ini memiliki kemampuan menghantarkan manfaat yang diperlukan untuk memuaskan kebutuhan pada bisnis

#### 4) Keputusan Pembeli

**Tabel 4.51 Tanggapan responden tentang banyak mendengar orang-orang di sekitar saya menilai buruk produk pembiayaan *murabahah***

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 7         | 14%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 3         | 6%         |
| 3         | Ragu-ragu           | 8         | 16%        |
| 4         | Setuju              | 13        | 26%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 19        | 38%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,68      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.51, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 7 responden atau 14%, tidak setuju berjumlah 3 responden atau 6%, ragu-ragu berjumlah 8 responden atau 16%, setuju 13 responden atau 26% dan sangat setuju 19 responden atau 38% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,68. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa masyarakat yang banyak mendengar orang-orang di sekitar saya menilai buruk produk pembiayaan *murabahah* lebih banyak dari pada masyarakat yang tidak mendengar.

**Tabel 4.52 Tanggapan responden tentang banyak mendengar orang-orang di sekitar saya menilai buruk produk pembiayaan *ijarah***

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 7         | 14%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 7         | 14%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 11        | 22%        |
| 4         | Setuju              | 17        | 34%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 8         | 16%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,24      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.52, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 7 responden atau 14%, tidak setuju berjumlah 7 responden atau 14%, ragu-ragu berjumlah 11 responden atau 22%, setuju 17 responden atau 34% dan sangat setuju 8 responden atau 16% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,24. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa masyarakat yang banyak mendengar orang-orang di sekitar saya menilai buruk produk pembiayaan *ijarah* lebih banyak dari pada masyarakat yang tidak mendengar.

**Tabel 4.53 Tanggapan responden tentang banyak mendengar orang-orang di sekitar saya menilai baik produk pembiayaan *murabahah***

| No | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat Tidak Setuju | 7         | 14%        |

|           |               |      |      |
|-----------|---------------|------|------|
| 2         | Tidak Setuju  | 6    | 12%  |
| 3         | Ragu-ragu     | 11   | 22%  |
| 4         | Setuju        | 19   | 38%  |
| 5         | Sangat Setuju | 7    | 14%  |
| Total     |               | 50   | 100% |
| Rata-rata |               | 3,26 |      |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.53, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 7 responden atau 14%, tidak setuju berjumlah 6 responden atau 12%, ragu-ragu berjumlah 11 responden atau 22%, setuju 19 responden atau 38% dan sangat setuju 7 responden atau 14% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,26. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa masyarakat yang banyak mendengar orang-orang di sekitar saya menilai baik produk pembiayaan *murabahah* lebih banyak dari pada masyarakat yang tidak mendengar.

**Tabel 4.54 Tanggapan responden tentang banyak mendengar orang-orang di sekitar saya menilai baik produk pembiayaan *ijarah***

| No | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat Tidak Setuju | 5         | 10%        |
| 2  | Tidak Setuju        | 5         | 10%        |
| 3  | Ragu-ragu           | 12        | 24%        |

|           |               |      |      |
|-----------|---------------|------|------|
| 4         | Setuju        | 17   | 34%  |
| 5         | Sangat Setuju | 11   | 22%  |
| Total     |               | 50   | 100% |
| Rata-rata |               | 3,48 |      |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.54, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 5 responden atau 10%, tidak setuju berjumlah 5 responden atau 10%, ragu-ragu berjumlah 12 responden atau 24%, setuju 17 responden atau 34% dan sangat setuju 11 responden atau 22% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,48. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa masyarakat yang banyak mendengar orang-orang di sekitar saya menilai baik produk pembiayaan *ijarah* lebih banyak dari pada masyarakat yang tidak mendengar.

**Tabel 4.55 Apapun penilaian orang-orang disekitar, tetap memilih produk pembiayaan *murabahah***

| No    | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-------|---------------------|-----------|------------|
| 1     | Sangat Tidak Setuju | 5         | 10%        |
| 2     | Tidak Setuju        | 5         | 10%        |
| 3     | Ragu-ragu           | 11        | 22%        |
| 4     | Setuju              | 16        | 32%        |
| 5     | Sangat Setuju       | 13        | 26%        |
| Total |                     | 50        | 100%       |

|           |      |
|-----------|------|
| Rata-rata | 3,54 |
|-----------|------|

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.55, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 5 responden atau 10%, tidak setuju berjumlah 5 responden atau 10%, ragu-ragu berjumlah 11 responden atau 22%, setuju 16 responden atau 32% dan sangat setuju 13 responden atau 26% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,54. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa masyarakat yang tidak peduli apapun penilaian orang-orang disekitar, tetap memilih produk pembiayaan *murabahah* lebih banyak dari pada masyarakat yang peduli.

**Tabel 4.56 Apapun penilaian orang-orang disekitar, tetap memilih produk pembiayaan *ijarah***

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 7         | 14%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 6         | 12%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 10        | 20%        |
| 4         | Setuju              | 15        | 30%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 12        | 24%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,38      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.56, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 7 responden atau 14%, tidak setuju berjumlah 6 responden atau 12%, ragu-ragu berjumlah 10 responden atau 20%, setuju 15 responden atau 30% dan sangat setuju 12 responden atau 24% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,38. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa masyarakat yang tidak peduli apapun penilaian orang-orang disekitar, tetap memilih produk pembiayaan *ijarah* lebih banyak dari pada masyarakat yang peduli.

#### 5) Perilaku Pasca Pembelian

**Tabel 4.57 Tanggapan responden tentang mengalami masalah pada fitur tertentu dalam memilih pembiayaan *murabahah* sehingga menimbulkan kekhawatiran dan keraguan**

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 7         | 14%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 6         | 12%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 13        | 26%        |
| 4         | Setuju              | 17        | 34%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 7         | 14%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,22      |            |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.57, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 7 responden atau

14%, tidak setuju berjumlah 6 responden atau 12%, ragu-ragu berjumlah 13 responden atau 26%, setuju 17 responden atau 34% dan sangat setuju 7 responden atau 14% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,22. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa masyarakat yang mengalami masalah pada fitur tertentu dalam memilih pembiayaan *murabahah* sehingga saya menimbulkan kekhawatiran dan keraguan lebih banyak dari pada masyarakat yang tidak mengalami masalah.

**Tabel 4.58 Tanggapan responden tentang mengalami masalah pada fitur tertentu dalam memilih pembiayaan *ijarah* sehingga menimbulkan kekhawatiran dan keraguan**

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 7         | 14%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 6         | 12%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 12        | 24%        |
| 4         | Setuju              | 17        | 34%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 8         | 16%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,26      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.58, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 7 responden atau 14%, tidak setuju berjumlah 6 responden atau 12%, ragu-ragu berjumlah 12 responden atau 24%, setuju 17 responden atau 34%

dan sangat setuju 8 responden atau 16% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,26. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa masyarakat yang mengalami masalah pada fitur tertentu dalam memilih pembiayaan *ijarah* sehingga saya menimbulkan kekhawatiran dan keraguan lebih banyak dari pada masyarakat yang tidak mengalami masalah.

**Tabel 4.59 Tanggapan responden tentang mendengar hal-hal yang tidak diinginkan pada produk lain yang serupa atau sama dengan produk pembiayaan *murabahah***

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 8         | 16%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 8         | 16%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 9         | 18%        |
| 4         | Setuju              | 12        | 24%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 13        | 26%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,28      |            |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.59, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 8 responden atau 16%, tidak setuju berjumlah 8 responden atau 16%, ragu-ragu berjumlah 9 responden atau 18%, setuju 12 responden atau 24% dan sangat setuju 13 responden atau 26% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,28. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa masyarakat yang mendengar

hal-hal yang tidak diinginkan pada produk lain yang serupa atau sama dengan produk pembiayaan *murabahah* lebih banyak dari pada masyarakat yang tidak mendengarnya.

**Tabel 4.60 Tanggapan responden tentang mendengar hal-hal yang tidak diinginkan pada produk lain yang serupa atau sama dengan produk pembiayaan *ijarah***

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 6         | 12%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 5         | 10%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 11        | 22%        |
| 4         | Setuju              | 19        | 38%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 9         | 18%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,40      |            |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.60, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 6 responden atau 12%, tidak setuju berjumlah 5 responden atau 10%, ragu-ragu berjumlah 11 responden atau 22%, setuju 19 responden atau 38% dan sangat setuju 9 responden atau 18% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,40. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa masyarakat yang mendengar hal-hal yang tidak diinginkan pada produk lain yang serupa atau sama dengan produk pembiayaan *ijarah* lebih banyak dari pada masyarakat yang tidak mendengarnya.

**Tabel 4.61 Tanggapan responden tentang tetap waspada terhadap produk *murabahah* walaupun ada informasi yang mendukung tentang kualitas produk tersebut**

| No        | Alternatif Jawaban  | Frekuensi | Persentase |
|-----------|---------------------|-----------|------------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 6         | 12%        |
| 2         | Tidak Setuju        | 8         | 16%        |
| 3         | Ragu-ragu           | 13        | 26%        |
| 4         | Setuju              | 13        | 26%        |
| 5         | Sangat Setuju       | 10        | 20%        |
| Total     |                     | 50        | 100%       |
| Rata-rata |                     | 3,26      |            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.61, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 6 responden atau 12%, tidak setuju berjumlah 8 responden atau 16%, ragu-ragu berjumlah 13 responden atau 26%, setuju 13 responden atau 26% dan sangat setuju 10 responden atau 20% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,26. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa masyarakat yang tetap waspada terhadap produk *murabahah* walaupun ada informasi yang mendukung tentang kualitas produk tersebut lebih banyak dari pada masyarakat yang tidak waspada.

**Tabel 4.62 Tanggapan responden tentang tetap waspada terhadap produk *ijarah* walaupun ada informasi yang mendukung tentang kualitas produk tersebut**

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|----|--------------------|-----------|------------|
|----|--------------------|-----------|------------|

|           |                     |      |      |
|-----------|---------------------|------|------|
| 1         | Sangat Tidak Setuju | 8    | 16%  |
| 2         | Tidak Setuju        | 4    | 8%   |
| 3         | Ragu-ragu           | 12   | 24%  |
| 4         | Setuju              | 18   | 36%  |
| 5         | Sangat Setuju       | 8    | 16%  |
| Total     |                     | 50   | 100% |
| Rata-rata |                     | 3,28 |      |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.62, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 8 responden atau 16%, tidak setuju berjumlah 4 responden atau 8%, ragu-ragu berjumlah 12 responden atau 24%, setuju 18 responden atau 36% dan sangat setuju 8 responden atau 16% dari total keseluruhan 50 responden. Rata-rata jawaban responden adalah 3,28. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa masyarakat yang tetap waspada terhadap produk *ijarah* walaupun ada informasi yang mendukung tentang kualitas produk tersebut lebih banyak dari pada masyarakat yang tidak waspada.

## **B. Analisis Data dan Hasil Penelitian**

### **1. Analisis Data**

#### **a. Uji Instrumen**

##### **1) Uji Validitas**

Uji validitas berguna untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian angket/kuesioner yang digunakan oleh penulis dalam mengukur dan memperoleh data penelitian dari para responden.

a) *Murabahah*

**Tabel 4.63 Uji Validitas Pembiayaan *Murabahah***

| <b>Variabel</b>                            | <b>Item<br/>Pertanyaan</b> | <b>rHitung</b> | <b>rTabel</b> | <b>Keterangan</b> |
|--------------------------------------------|----------------------------|----------------|---------------|-------------------|
| Pengetahuan<br>Produk<br>(X <sub>1</sub> ) | X <sub>1.1</sub>           | 0,704          | 0,279         | Valid             |
|                                            | X <sub>1.2</sub>           | 0,797          | 0,279         | Valid             |
|                                            | X <sub>1.3</sub>           | 0,646          | 0,279         | Valid             |
|                                            | X <sub>1.4</sub>           | 0,656          | 0,279         | Valid             |
|                                            | X <sub>1.5</sub>           | 0,752          | 0,279         | Valid             |
|                                            | X <sub>1.6</sub>           | 0,623          | 0,279         | Valid             |
|                                            | X <sub>1.7</sub>           | 0,638          | 0,279         | Valid             |
| Proses<br>Pelayanan<br>(X <sub>2</sub> )   | X <sub>2.1</sub>           | 0,504          | 0,279         | Valid             |
|                                            | X <sub>2.2</sub>           | 0,837          | 0,279         | Valid             |
|                                            | X <sub>2.3</sub>           | 0,796          | 0,279         | Valid             |
|                                            | X <sub>2.4</sub>           | 0,797          | 0,279         | Valid             |
|                                            | X <sub>2.5</sub>           | 0,878          | 0,279         | Valid             |
|                                            | X <sub>2.6</sub>           | 0,602          | 0,279         | Valid             |
|                                            | X <sub>2.7</sub>           | 0,846          | 0,279         | Valid             |
| Kepercayaan<br>(X <sub>3</sub> )           | X <sub>3.1</sub>           | 0,899          | 0,279         | Valid             |
|                                            | X <sub>3.2</sub>           | 0,822          | 0,279         | Valid             |
|                                            | X <sub>3.3</sub>           | 0,773          | 0,279         | Valid             |

|                                                                      |                   |       |       |       |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|-------|-------|
|                                                                      | X <sub>3.4</sub>  | 0,877 | 0,279 | Valid |
|                                                                      | X <sub>3.5</sub>  | 0,831 | 0,279 | Valid |
| Keputusan<br>Memilih<br>Pembiayaan<br>Murabahah<br>(Y <sub>1</sub> ) | Y <sub>1.1</sub>  | 0,704 | 0,279 | Valid |
|                                                                      | Y <sub>1.2</sub>  | 0,811 | 0,279 | Valid |
|                                                                      | Y <sub>1.3</sub>  | 0,790 | 0,279 | Valid |
|                                                                      | Y <sub>1.4</sub>  | 0,709 | 0,279 | Valid |
|                                                                      | Y <sub>1.5</sub>  | 0,729 | 0,279 | Valid |
|                                                                      | Y <sub>1.6</sub>  | 0,601 | 0,279 | Valid |
|                                                                      | Y <sub>1.7</sub>  | 0,736 | 0,279 | Valid |
|                                                                      | Y <sub>1.8</sub>  | 0,612 | 0,279 | Valid |
|                                                                      | Y <sub>1.9</sub>  | 0,719 | 0,279 | Valid |
|                                                                      | Y <sub>1.10</sub> | 0,574 | 0,279 | Valid |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan Tabel 4.63, dapat diketahui bahwa R-tabel sebesar 0,279 dan semua butir pertanyaan dari variabel pengetahuan produk (X<sub>1</sub>), proses pelayanan (X<sub>2</sub>) kepercayaan (X<sub>3</sub>) dan keputusan memilih pembiayaan *murabahah* (Y<sub>1</sub>) menunjukkan R- hitung > R-tabel atau R-hitung > 0,279 sehingga semua butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

b) *Ijarah*

**Tabel 4.64 Uji Validitas Pembiayaan *Ijarah***

| Variabel    | Item<br>Pertanyaan | rHitung | rTabel | Keterangan |
|-------------|--------------------|---------|--------|------------|
| Pengetahuan | X <sub>1.1</sub>   | 0,599   | 0,279  | Valid      |

|                                                 |                  |       |       |       |
|-------------------------------------------------|------------------|-------|-------|-------|
| Produk<br>(X <sub>1</sub> )                     | X <sub>1.2</sub> | 0,587 | 0,279 | Valid |
|                                                 | X <sub>1.3</sub> | 0,757 | 0,279 | Valid |
|                                                 | X <sub>1.4</sub> | 0,808 | 0,279 | Valid |
|                                                 | X <sub>1.5</sub> | 0,799 | 0,279 | Valid |
|                                                 | X <sub>1.6</sub> | 0,783 | 0,279 | Valid |
|                                                 | X <sub>1.7</sub> | 0,679 | 0,279 | Valid |
| Proses<br>Pelayanan<br>(X <sub>2</sub> )        | X <sub>2.1</sub> | 0,650 | 0,279 | Valid |
|                                                 | X <sub>2.2</sub> | 0,801 | 0,279 | Valid |
|                                                 | X <sub>2.3</sub> | 0,660 | 0,279 | Valid |
|                                                 | X <sub>2.4</sub> | 0,793 | 0,279 | Valid |
|                                                 | X <sub>2.5</sub> | 0,801 | 0,279 | Valid |
|                                                 | X <sub>2.6</sub> | 0,823 | 0,279 | Valid |
|                                                 | X <sub>2.7</sub> | 0,748 | 0,279 | Valid |
| Kepercayaan<br>(X <sub>3</sub> )                | X <sub>3.1</sub> | 0,814 | 0,279 | Valid |
|                                                 | X <sub>3.2</sub> | 0,793 | 0,279 | Valid |
|                                                 | X <sub>3.3</sub> | 0,693 | 0,279 | Valid |
|                                                 | X <sub>3.4</sub> | 0,782 | 0,279 | Valid |
|                                                 | X <sub>3.5</sub> | 0,770 | 0,279 | Valid |
| Keputusan<br>Memilih<br>Pembiayaan<br>Murabahah | Y <sub>1.1</sub> | 0,605 | 0,279 | Valid |
|                                                 | Y <sub>1.2</sub> | 0,682 | 0,279 | Valid |
|                                                 | Y <sub>1.3</sub> | 0,557 | 0,279 | Valid |
|                                                 | Y <sub>1.4</sub> | 0,693 | 0,279 | Valid |

|                   |                   |       |       |       |
|-------------------|-------------------|-------|-------|-------|
| (Y <sub>1</sub> ) | Y <sub>1.5</sub>  | 0,570 | 0,279 | Valid |
|                   | Y <sub>1.6</sub>  | 0,782 | 0,279 | Valid |
|                   | Y <sub>1.7</sub>  | 0,664 | 0,279 | Valid |
|                   | Y <sub>1.8</sub>  | 0,752 | 0,279 | Valid |
|                   | Y <sub>1.9</sub>  | 0,707 | 0,279 | Valid |
|                   | Y <sub>1.10</sub> | 0,728 | 0,279 | Valid |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan Tabel 4.64, dapat diketahui bahwa R-tabel sebesar 0,279 dan semua butir pertanyaan dari variabel pengetahuan produk (X<sub>1</sub>), proses pelayanan (X<sub>2</sub>) kepercayaan (X<sub>3</sub>) dan keputusan memilih pembiayaan *ijarah* (Y<sub>2</sub>) menunjukkan R- hitung > R-tabel atau R-hitung > 0,279 sehingga semua butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

## 2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur reliabel atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang dari pertanyaan kuesioner tetap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu serta memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,70.

### a) *Murabahah*

**Tabel 4.65 Uji Reliabilitas Pembiayaan *Murabahah***

| Variabel    | Cronbach's Alpha | N of Items | Keterangan |
|-------------|------------------|------------|------------|
| Pengetahuan | 0,812            | 7          | Reliabel   |

|                                    |       |    |          |
|------------------------------------|-------|----|----------|
| Produk (X <sub>1</sub> )           |       |    |          |
| Proses Pelayanan (X <sub>2</sub> ) | 0,873 | 7  | Reliabel |
| Kepercayaan (X <sub>3</sub> )      | 0,896 | 5  | Reliabel |
| Keputusan (Y <sub>1</sub> )        | 0,883 | 10 | Reliabel |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan Tabel 4.65 diatas, memperlihatkan bahwa nilai koefisien reliabilitas variabel pengetahuan produk (X<sub>1</sub>) sebesar  $0,812 > 0,70$ , nilai koefisien reliabilitas variabel proses pelayanan sebesar (X<sub>2</sub>)  $0,873 > 0,70$ , nilai reliabilitas variabel kepercayaan (X<sub>3</sub>)  $0,896 > 0,70$ , serta nilai koefisien reliabilitas variabel keputusan memilih pembiayaan *murabahah* (Y<sub>1</sub>) sebesar  $0,883 > 0,70$ . Hal ini menunjukkan bahwa semua nilai koefisien reliabilitas variabel berdasarkan *cronbach's alpha* lebih besar atau  $> 0,70$  maka dinyatakan reliabel.

b) *Ijarah*

**Tabel 4.66 Uji Reliabilitas Pembiayaan *Ijarah***

| Variabel    | Cronbach's Alpha | N of Items | Keterangan |
|-------------|------------------|------------|------------|
| Pengetahuan | 0,840            | 7          | Reliabel   |

|                                    |       |    |          |
|------------------------------------|-------|----|----------|
| Produk (X <sub>1</sub> )           |       |    |          |
| Proses Pelayanan (X <sub>2</sub> ) | 0,872 | 7  | Reliabel |
| Kepercayaan (X <sub>3</sub> )      | 0,827 | 5  | Reliabel |
| Keputusan (Y <sub>2</sub> )        | 0,865 | 10 | Reliabel |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan Tabel 4.66 diatas, memperlihatkan bahwa nilai koefisien reliabilitas variabel pengetahuan produk (X<sub>1</sub>) sebesar  $0,840 > 0,70$ , nilai koefisien reliabilitas variabel proses pelayanan sebesar (X<sub>2</sub>)  $0,872 > 0,70$ , nilai reliabilitas variabel kepercayaan (X<sub>3</sub>)  $0,827 > 0,70$  serta nilai koefisien reliabilitas variabel keputusan memilih pembiayaan *ijarah* (Y<sub>2</sub>) sebesar  $0,865 > 0,70$ . Hal ini menunjukkan bahwa semua nilai koefisien reliabilitas variabel berdasarkan *cronbach's alpha* lebih besar atau  $> 0,7$  maka dinyatakan reliabel.

b. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas *kolmogorov smirnov* merupakan bagian dari uji asumsi klasik. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal.

a) *Murabahah*

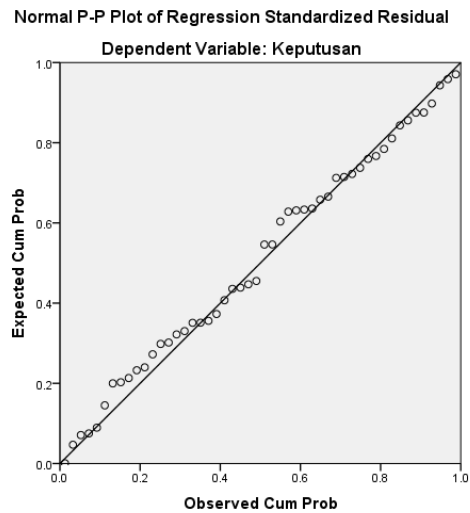
**Tabel 4.67 Normalitas Pembiayaan *Murabahah***  
***One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test***

| <b><i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i></b> |                   |
|--------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Asimp. Sig. (2-tailed)</b>                    | <b>Keterangan</b> |
| 0,200                                            | Normal            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.67 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi  $0,200 > 0.05$ , maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

**Gambar 4.1 P Plot Pembiayaan *Murabahah***



*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan gambar 4.2 diatas memperlihatkan bahwa titik- titik pada p plot menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

b) *Ijarah*

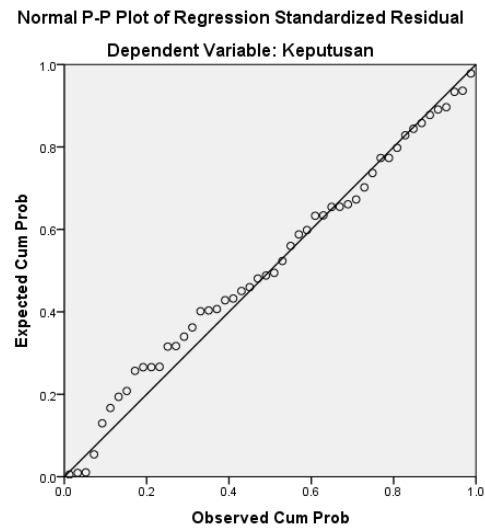
**Tabel 4.68 Uji Normalitas Pembiayaan *Ijarah***  
***One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test***

| <b>Asimp. Sig. (2-tailed)</b> | <b>Keterangan</b> |
|-------------------------------|-------------------|
| 0,200                         | Normal            |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.68 dapat diketahui bahwa nilai signifikasi  $0,200 > 0.05$ , maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

**Gambar 4.2 P Plot Pembiayaan *Ijarah***



Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan gambar 4.3 diatas memperlihatkan bahwa titik- titik pada p plot menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

## 2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

### a) *Murabahah*

**Tabel 4.69 Uji Multikolinieritas Pembiayaan *Murabahah***

| Model                                | Tolerance | VIF   | Keterangan |
|--------------------------------------|-----------|-------|------------|
| Pengetahuan Produk (X <sub>1</sub> ) | 0,366     | 2,733 | Bebas      |
| Proses                               | 0,181     | 5,525 | Bebas      |

|                                  |       |       |                            |
|----------------------------------|-------|-------|----------------------------|
| Pelayanan<br>(X <sub>2</sub> )   |       |       | Multikolinieritas          |
| Kepercayaan<br>(X <sub>3</sub> ) | 0,221 | 4,521 | Bebas<br>Multikolinieritas |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan Tabel 4.71 diatas, hasil uji multikolinearitas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- (1) Nilai *Tolerance* variabel pengetahuan produk (X<sub>1</sub>) yaitu 0,366 > 0,10 dan nilai VIF yaitu 2,733 < 10,00, maka dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan produk tidak terjadi multikolinearitas.
- (2) Nilai *Tolerance* variabel proses pelayanan (X<sub>2</sub>) yaitu 0,181 > 0,10 dan nilai VIF yaitu 5,525 < 10,00, maka dapat disimpulkan bahwa variabel proses pelayanan tidak terjadi multikolinearitas.
- (3) Nilai *Tolerance* variabel kepercayaan (X<sub>3</sub>) yaitu 0,221 > 0,10 dan nilai VIF yaitu 4,521 < 10,00, maka dapat disimpulkan bahwa variabel proses kepercayaan tidak terjadi multikolinearitas.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa dari tiga variabel yaitu pengetahuan produk, proses pelayanan dan kepercayaan tidak mengalami gejala multikolinieritas dalam model regresi yang digunakan untuk penelitian ini.

b) *Ijarah*

**Tabel 4.70 Uji Multikolinieritas Pembiayaan *Ijarah***

| Model                                    | Tolerance | VIF   | Keterangan                 |
|------------------------------------------|-----------|-------|----------------------------|
| Pengetahuan<br>Produk (X <sub>1</sub> )  | 0,268     | 3,738 | Bebas<br>Multikolinieritas |
| Proses<br>Pelayanan<br>(X <sub>2</sub> ) | 0,387     | 2,582 | Bebas<br>Multikolinieritas |
| Kepercayaan<br>(X <sub>3</sub> )         | 0,240     | 4,165 | Bebas<br>Multikolinieritas |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan Tabel 4.72 diatas, hasil uji multikolinearitas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- (1) Nilai *Tolerance* variabel pengetahuan produk (X<sub>1</sub>) yaitu  $0,268 > 0,10$  dan nilai VIF yaitu  $3,738 < 10,00$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan produk tidak terjadi multikolinearitas.
- (2) Nilai *Tolerance* variabel proses pelayanan (X<sub>2</sub>) yaitu  $0,387 > 0,10$  dan nilai VIF yaitu  $2,582 < 10,00$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel proses pelayanan tidak terjadi multikolinearitas.
- (3) Nilai *Tolerance* variabel kepercayaan (X<sub>3</sub>) yaitu  $0,240 > 0,10$  dan nilai VIF yaitu  $4,165 < 10,00$ , maka dapat

disimpulkan bahwa variabel proses kepercayaan tidak terjadi multikolinearitas.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa dari tiga variabel yaitu pengetahuan produk, proses pelayanan dan kepercayaan tidak mengalami gejala multikolinieritas dalam model regresi yang digunakan untuk penelitian ini.

### 3) Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi berganda terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

#### a) *Murabahah*

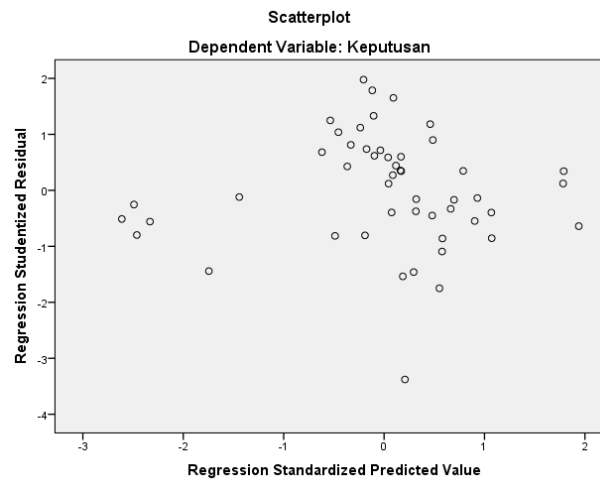
**Tabel 4.71 Uji Heteroskedasitas Pembiayaan *Murabahah***

| Variabel                     | Sig.  | Keterangan             |
|------------------------------|-------|------------------------|
| Pengetahuan Produk ( $X_1$ ) | 0,257 | Bebas Heteroskedasitas |
| Proses Pelayanan ( $X_2$ )   | 0,650 | Bebas Heteroskedasitas |
| Kepercayaan ( $X_3$ )        | 0,660 | Bebas Heteroskedasitas |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan Tabel 4.69 diatas, memperlihatkan bahwa nilai signifikasi variabel pengetahuan produk ( $X_{11}$ ) sebesar  $0,257 > 0,05$ , nilai signifikasi variabel proses pelayanan sebesar ( $X_2$ )  $0,650 > 0,05$ , serta nilai signifikasi variabel kepercayaan ( $X_3$ )  $0,660 > 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa semua nilai signifikasi dinyatakan bebas heteroskedasitas.

**Gambar 4.3 Scatterplot Pembiayaan *Murabahah***



*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan gambar 4.3 diatas memperlihatkan bahwa titik- titik pada scatter plot berada di atas dan di bawah atau disekitar angka 0, titik-titik pada scatter plot tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja dan penyebaran titik-titik pada scatter plot tidak berpola. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada data tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

b) *Ijarah*

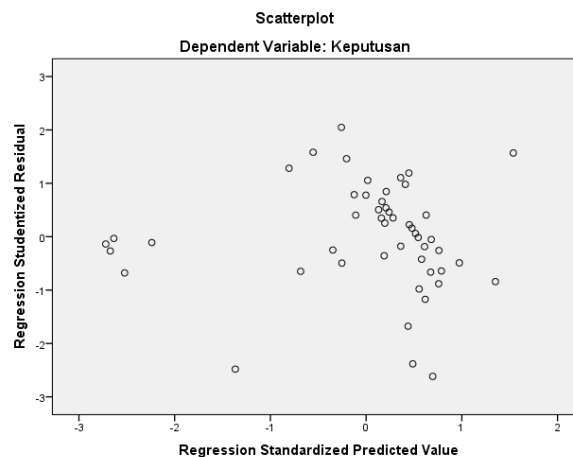
**Tabel 4.72 Uji Heteroskedasitas Pembiayaan *Ijarah***

| Variabel                     | Sig.  | Keterangan             |
|------------------------------|-------|------------------------|
| Pengetahuan Produk ( $X_1$ ) | 0,601 | Bebas Heteroskedasitas |
| Proses Pelayanan ( $X_2$ )   | 0,248 | Bebas Heteroskedasitas |
| Kepercayaan ( $X_3$ )        | 0,357 | Bebas Heteroskedasitas |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan Tabel 4.70 diatas, memperlihatkan bahwa nilai signifikasi variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ) sebesar  $0,601 > 0,05$ , nilai signifikasi variabel proses pelayanan sebesar ( $X_2$ )  $0,248 > 0,05$ , serta nilai signifikasi variabel kepercayaan ( $X_3$ )  $0,357 > 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa semua nilai signifikasi dinyatakan bebas heteroskedasitas.

**Gambar 4.4 Scatterplot Pembiayaan Ijarah**



*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan gambar 4.5 diatas memperlihatkan bahwa titik- titik pada scatter plot berada di atas dan di bawah atau disekitar angka 0, titik-titik pada scatter plot tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja dan penyebaran titik-titik pada scatter plot tidak berpola. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada data tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini, variabel bebas (*independen*) adalah pengetahuan produk, proses pelayanan dan kepercayaan sedangkan variabel terikat (*dependen*) adalah keputusan memilih produk pembiayaan *murabahah* dan pembiayaan *ijarah*.

**Tabel 4.73 Analisis Regresi Linier Berganda Produk Pembiayaan Murabahah**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)         | 3.533                       | 2.549      |                           | 1.386 | .172 |
|       | Pengetahuan Produk | 1.207                       | .173       | .809                      | 6.957 | .000 |
|       | Proses Pelayanan   | .078                        | .221       | .058                      | .352  | .726 |
|       | Kepercayaan        | .049                        | .238       | .031                      | .207  | .837 |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.73, Persamaan regresi yang didapat adalah:

$$Y = 3,533 + 1,207 X_1 + 0,078 X_2 + 0,049 X_3$$

Dari persamaan diatas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konstanta mempunyai nilai sebesar 3,533 dan bernilai positif menyatakan bahwa jika variabel *independen* pengetahuan produk ( $X_1$ ) proses pelayanan ( $X_2$ ) dan kepercayaan ( $X_3$ ) bernilai nol atau dianggap konstan, maka keputusan masyarakat untuk memilih pembiayaan *murabahah* di BSI KCP Penajam sebesar 3,533.

- b. Koefisien regresi pengetahuan produk ( $X_1$ ) sebesar 1,207 dan bernilai positif menyatakan bahwa setiap kenaikan sebesar 1 poin, maka akan meningkatkan keputusan masyarakat untuk memilih pembiayaan *murabahah* di BSI KCP Penajam sebesar 1,207.
- c. Koefisien regresi proses pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 0,078 dan bernilai positif menyatakan bahwa setiap kenaikan sebesar 1 poin, maka akan meningkatkan keputusan masyarakat untuk memilih pembiayaan *murabahah* di BSI KCP Penajam sebesar 0,078.
- d. Koefisien regresi kepercayaan ( $X_3$ ) sebesar 0,049 dan bernilai positif menyatakan bahwa setiap kenaikan sebesar 1 poin, maka akan meningkatkan keputusan masyarakat untuk memilih pembiayaan *murabahah* di BSI KCP Penajam sebesar 0,049.

**Tabel 4.74 Analisis Regresi Linier Berganda Produk Pembiayaan Ijarah Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)         | 1.089                       | 1.846      |                           | .590  | .558 |
|       | Pengetahuan Produk | .834                        | .139       | .613                      | 6.015 | .000 |
|       | Proses Pelayanan   | .387                        | .109       | .300                      | 3.539 | .001 |
|       | Kepercayaan        | .154                        | .192       | .086                      | .801  | .427 |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.74, Persamaan regresi yang didapat adalah:

$$Y = 1,089 + 0,834 X_1 + 0,387 X_2 + 0,154 X_3$$

Dari persamaan diatas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konstanta mempunyai nilai sebesar 1,089 dan bernilai positif menyatakan bahwa jika variabel *independen* pengetahuan produk ( $X_1$ ) proses pelayanan ( $X_2$ ) dan kepercayaan ( $X_3$ ) bernilai nol atau dianggap konstan, maka keputusan masyarakat untuk memilih pembiayaan *ijarah* di BSI KCP Penajam sebesar 1,089.
- b. Koefisien regresi pengetahuan produk ( $X_1$ ) sebesar 0,834 dan bernilai positif menyatakan bahwa setiap kenaikan sebesar 1 poin, maka akan meningkatkan keputusan masyarakat untuk memilih pembiayaan *ijarah* di BSI KCP Penajam sebesar 0,834.
- c. Koefisien regresi proses pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 0,387 dan bernilai positif menyatakan bahwa setiap kenaikan sebesar 1 poin, maka akan meningkatkan keputusan masyarakat untuk memilih pembiayaan *ijarah* di BSI KCP Penajam sebesar 0,387.
- d. Koefisien regresi kepercayaan ( $X_3$ ) sebesar 0,154 dan bernilai positif menyatakan bahwa setiap kenaikan sebesar 1 poin, maka akan meningkatkan keputusan masyarakat untuk memilih pembiayaan *ijarah* di BSI KCP Penajam sebesar 0,154.

d. Uji Hipotesis

1) Uji Hipotesis (Uji-T)

Uji-t bertujuan untuk menguji pengaruh secara masing-masing antara variabel *independen* (pengetahuan produk, proses pelayanan dan kepercayaan) terhadap variabel *dependen* (keputusan memilih pembiayaan *murabahah* dan keputusan memilih pembiayaan *ijarah*). Jika  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Sebaliknya, jika  $T_{hitung} < T_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak sehingga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

**Tabel 4.75 Uji-T Pembiayaan *Murabahah* Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)         | 3.533                       | 2.549      |                           | 1.386 | .172 |
|       | Pengetahuan Produk | 1.207                       | .173       | .809                      | 6.957 | .000 |
|       | Proses Pelayanan   | .078                        | .221       | .058                      | .352  | .726 |
|       | Kepercayaan        | .049                        | .238       | .031                      | .207  | .837 |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.75, hasil uji-t pembiayaan *murabahah* dapat dijelaskan hasil hipotesis secara parsial sebagai berikut:

- a) Diketahui nilai signifikan untuk variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $T_{hitung}$  6,957 >  $T_{tabel}$  sebesar 2,013, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$

diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ) terhadap keputusan masyarakat memilih pembiayaan *murabahah* ( $Y_1$ ).

b) Diketahui nilai signifikan untuk variabel proses pelayanan ( $X_2$ ) adalah sebesar  $0,837 > 0,05$  dan nilai T-hitung  $0,352 < T$ -tabel sebesar 2,013, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel proses pelayanan ( $X_2$ ) terhadap keputusan masyarakat memilih pembiayaan *murabahah* ( $Y_1$ ).

c) Diketahui nilai signifikan untuk variabel kepercayaan ( $X_3$ ) adalah sebesar  $0,726 > 0,05$  dan nilai T-hitung  $0,207 < T$ -tabel sebesar 2,013, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel pengetahuan produk ( $X_3$ ) terhadap keputusan masyarakat memilih pembiayaan *murabahah* ( $Y_1$ ).

**Tabel 4.76 Uji-T Pembiayaan Ijarah Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)         | 1.089                       | 1.846      |                           | .590  | .558 |
|       | Pengetahuan Produk | .834                        | .139       | .613                      | 6.015 | .000 |
|       | Proses Pelayanan   | .387                        | .109       | .300                      | 3.539 | .001 |
|       | Kepercayaan        | .154                        | .192       | .086                      | .801  | .427 |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.76, hasil uji-t pembiayaan *ijarah* dapat dijelaskan hasil hipotesis secara parsial sebagai berikut:

- a) Diketahui nilai signifikan untuk variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai T-hitung  $6,015 > T$ -tabel sebesar 2,013, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ) terhadap keputusan masyarakat memilih pembiayaan *ijarah* ( $Y_2$ ).
- b) Diketahui nilai signifikan untuk variabel proses pelayanan ( $X_2$ ) adalah sebesar  $0,001 < 0,05$  dan nilai T-hitung  $3,539 > T$ -tabel sebesar 2,013, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel proses pelayanan ( $X_2$ ) terhadap keputusan masyarakat memilih pembiayaan *ijarah* ( $Y_2$ ).
- c) Diketahui nilai signifikan untuk variabel kepercayaan ( $X_3$ ) adalah sebesar  $0,427 > 0,05$  dan nilai T-hitung  $0,801 > T$ -tabel sebesar 2,013, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel kepercayaan ( $X_3$ ) terhadap keputusan masyarakat memilih pembiayaan *ijarah* ( $Y_2$ ).

## 2) Uji Kelayakan Model (Uji-F)

Uji-f digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara variabel pengetahuan produk, variabel proses pelayanan dan variabel kepercayaan terhadap keputusan memilih pembiayaan. Jika  $F\text{-hitung} \geq F\text{-tabel}$  atau  $\text{sig} \leq 0,05$ , maka  $H_0$

ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga secara bersama-sama terdapat pengaruh antara variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika  $F\text{-hitung} < F\text{-tabel}$  atau  $\text{sig} > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak sehingga secara bersama-sama tidak terdapat pengaruh antara variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat.

**Tabel 4.77 Uji F Pembiayaan Murabahah**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 3178.093       | 3  | 1059.364    | 52.108 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 935.187        | 46 | 20.330      |        |                   |
|       | Total      | 4113.280       | 49 |             |        |                   |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.77, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh pengetahuan produk ( $X_1$ ), proses pelayanan ( $X_2$ ) dan kepercayaan ( $X_3$ ) secara simultan terhadap keputusan masyarakat memilih pembiayaan *murabahah* ( $Y_1$ ) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F\text{-hitung}$   $52,108 > F\text{-tabel}$  2,80 , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima. Artinya terdapat pengaruh variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ) variabel proses pelayanan ( $X_2$ ) dan variabel kepercayaan ( $X_3$ ) secara simultan terhadap variabel keputusan memilih pembiayaan *murabahah* ( $Y_1$ ).

**Tabel 4.78 Uji F Pembiayaan Ijarah**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |  | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|--|----------------|----|-------------|---|------|
|-------|--|----------------|----|-------------|---|------|

|   |            |          |    |          |         |                   |
|---|------------|----------|----|----------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 3263.526 | 3  | 1087.842 | 104.584 | .000 <sup>b</sup> |
|   | Residual   | 478.474  | 46 | 10.402   |         |                   |
|   | Total      | 3742.000 | 49 |          |         |                   |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.78, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh pengetahuan produk ( $X_1$ ), proses pelayanan ( $X_2$ ) dan kepercayaan ( $X_3$ ) secara simultan terhadap keputusan masyarakat memilih pembiayaan *ijarah* ( $Y_2$ ) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F-hitung  $104,584 > F\text{-tabel } 2,80$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima. Artinya terdapat pengaruh variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ) variabel proses pelayanan ( $X_2$ ) dan variabel kepercayaan ( $X_3$ ) secara simultan terhadap variabel keputusan memilih pembiayaan *ijarah* ( $Y_2$ ).

### 3) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Nilai koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengetahuan produk ( $X_1$ ) dan proses pelayanan ( $X_2$ ) dan kepercayaan ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap keputusan memilih pembiayaan ( $Y$ ).

**Tabel 4.79 Koefisien Determinasi Pembiayaan Murabahah Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .879 <sup>a</sup> | .773     | .758              | 4.50890                    |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.79 diatas diketahui bahwa nilai Adjusted R Square (koefisien determinasi) sebesar 0,758, artinya pengaruh variabel *independen* pengetahuan produk ( $X_1$ ) variabel proses pelayanan ( $X_2$ ) dan variabel kepercayaan ( $X_3$ ) terhadap variabel *dependen* keputusan memilih pembiayaan *murabahah* ( $Y_1$ ) yaitu sebesar 75,8%, sedangkan 24,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

**Tabel 4. 80 Koefisien Determinasi Pembiayaan Ijarah**  
**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .934 <sup>a</sup> | .872     | .864              | 3.22515                    |

*Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 22.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.80 diatas diketahui bahwa nilai Adjusted R Square (koefisien determinasi) sebesar 0,864, artinya pengaruh variabel independen pengetahuan produk ( $X_1$ ) variabel proses pelayanan ( $X_2$ ) dan variabel kepercayaan ( $X_3$ ) terhadap variabel *dependen* keputusan memilih pembiayaan *ijarah* ( $Y_2$ ) yaitu sebesar 86,4%, sedangkan 13,6% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

## 2. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian tentang **“Pengaruh Pengetahuan Produk, Proses Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Masyarakat dalam Memilih Pembiayaan *Murabahah* dan Pembiayaan**

***Ijarah* di PT Bank Syariah Indonesia KCP Penajam di Kabupaten Penajam Paser Utara” diperoleh hasil sebagai berikut:**

a. Pengaruh Secara Parsial

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah disajikan tentang hipotesis pengaruh antara pengetahuan produk, proses pelayanan dan kepercayaan terhadap keputusan masyarakat dalam memilih pembiayaan *murabahah* dan pembiayaan *ijarah* di BSI KCP Penajam. Berikut ini adalah penjelasan dari hasil penelitian secara parsial. Adapun penjelasan dari data tersebut adalah sebagai berikut:

1) Pengetahuan Produk

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih pembiayaan *murabahah* dan pembiayaan *ijarah*. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil pengujian secara parsial atau uji-t.

Berdasarkan tabel 4.75. Diketahui nilai signifikan untuk variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai T-hitung  $6,957 > T\text{-tabel}$  sebesar 2,013, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ) terhadap keputusan masyarakat memilih pembiayaan *murabahah* ( $Y_1$ ).

Berdasarkan tabel 4.76. Diketahui juga nilai signifikan untuk variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ) adalah sebesar  $0,000 <$

0,05 dan nilai T-hitung  $6,015 > T\text{-tabel sebesar } 2,013$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ) terhadap keputusan masyarakat memilih pembiayaan *ijarah* ( $Y_2$ ).

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan sangat penting bagi manusia. Semakin luas wawasan dan pengetahuan yang dimiliki, semakin luas seseorang memikirkan sesuatu. Ketika konsumen memiliki lebih banyak informasi dan pengetahuan, konsumen dapat memilih keputusan yang lebih baik, dan lebih mahir dan tepat dalam menangani data (Widowati dan Mustikawati, 2018).

Melalui pengetahuan yang dimiliki, masyarakat dapat membuat keputusan yang kuat. Pengetahuan ini dapat mendorong nasabah untuk memilih keputusan sesuai dengan kebutuhan, mengorbankan biaya dan waktu, hingga keinginan untuk memilih pembiayaan *murabahah* (Widowati dan Mustikawati, 2018).

Masyarakat yang memiliki pengetahuan banyak mengenai produk dengan lebih baik akan lebih bertindak selektif dan kompleks ketika membuat keputusan dalam memilih pembiayaan *murabahah*. Masyarakat tersebut akan tertarik dan bergabung serta tetap bersifat loyalitas terhadap lembaga dan dalam transaksi muamalah karena BSI KCP Penajam terus memberikan informasi

seputar pengetahuan produk pembiayaan *murabahah* kepada calon nasabah atau yang sudah menjadi nasabahnya.

Pengetahuan produk memiliki beberapa prinsip dari penerapannya yaitu pertama: pengetahuan atribut produk yang merupakan kumpulan berbagai macam informasi mengenai produk. kedua: pengetahuan manfaat produk yaitu pengetahuan tentang manfaat produk ini terkait dengan konsumen yang seringkali berfikir mengenai manfaat yang akan ia rasakan ketika mengkonsumsi, menggunakan atau membeli suatu produk tersebut. Dan pengetahuan kepuasan yang diberikan produk bagi konsumen (Petter & Olson, 2003).

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Siti Kholila dalam penelitiannya menunjukkan bahwa pengetahuan produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Muamalat KC Suarabaya-Mas Mansyur (Kholila, 2018). Perbedaan tersebut dengan penelitian ini yaitu penelitian tersebut dilakukan di Bank Muamalat KC Suarabaya-Mas Mansyur. Sedangkan penelitian ini dilakukan di BSI KCP Penajam.

## 2) Proses Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel proses pelayanan ( $X_2$ ) tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih pembiayaan *murabahah*. Sedangkan variabel

proses pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih pembiayaan *ijarah*. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil pengujian secara parsial atau uji-t.

Berdasarkan tabel 4.75. Diketahui nilai signifikan untuk variabel proses pelayanan ( $X_2$ ) adalah sebesar  $0,837 > 0,05$  dan nilai T-hitung  $0,352 < T\text{-tabel}$  sebesar 2,013, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel proses pelayanan ( $X_2$ ) terhadap keputusan masyarakat memilih pembiayaan *murabahah* ( $Y_1$ ).

Berdasarkan tabel 4.76. Diketahui juga nilai signifikan untuk variabel proses pelayanan ( $X_2$ ) adalah sebesar  $0,001 < 0,05$  dan nilai T-hitung  $3,539 > T\text{-tabel}$  sebesar 2,013, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel proses pelayanan ( $X_2$ ) terhadap keputusan masyarakat memilih pembiayaan *ijarah* ( $Y_2$ ).

Teori dari proses pelayanan terdiri dari pelayanan di bidang jasa yang meliputi kegiatan kegiatan atau aktivitas serta kompleksitas dalam prosedur kerja karyawan yang bersangkutan di dalam suatu lingkup perusahaan jasa, layanan informasi dan teknologi yaitu dimana produk barang atau jasa di salurkan ke seorang konsumen atau pelanggan dengan menggunakan berbagai sistem informasi dan teknologi yang canggih, dan pelayanan dari karyawan nya perusahaan jasa itu sendiri (Kasmir, 2014). Sistem

ini dilakukan dengan cara melalui pendekatan langsung dengan nasabah dan melayani nasabah dengan baik yang hendak melakukan pembiayaan tersebut.

Pada pembiayaan *ijarah*, proses pelayanan pada pembiayaan *ijarah* berbeda dengan pembiayaan *murabahah* karena kedua pembiayaan tersebut menawarkan suatu objek produk dan sistem yang berbeda. Pembiayaan *murabahah* merupakan pembiayaan untuk pengadaan barang konsumtif bagi nasabah. Sedangkan pembiayaan *ijarah* merupakan pembiayaan untuk sewa-menyewa suatu barang atau tempat. Jika dipandang dari segi manfaat juga berbeda, oleh karena itu tingkat kepuasan nasabah yang memilih pembiayaan *murbahah* dan pembiayaan *ijarah* juga berbeda. Hal ini karena pelayanan merupakan hubungan antara harapan konsumen tentang persepsi dan pelayanan yang diterima, yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan (Sholihah, 2016).

Jadi dapat disimpulkan bahwa persepsi atau harapan setiap masyarakat yang akan mengambil keputusan memilih pembiayaan *ijarah* akan melihat dulu pelayanan yang diterapkan. Jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapannya, maka masyarakat tidak memutuskan memilih produk pembiayaan tersebut.

Dengan demikian, pada pembiayaan *murabahah* di BSI KCP Penajam, proses pelayanan sangat mempengaruhi keputusan masyarakat untuk memilih pembiayaan *murabahah*. Nasabah yang senang dan mencapai kepuasan pelayanan akan bertindak selektif dan kompleks dalam membuat keputusan dalam memilih pembiayaan *murabahah*. Nasabah tersebut akan tertarik dan bergabung serta tetap bersifat loyalitas terhadap lembaga. Jika semakin baik proses pelayanan yang diberikan lembaga, maka akan semakin tinggi keputusan anggota memilih pembiayaan *murabahah* di BSI KCP Penajam.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Siti Maimunah dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. Perbedaan tersebut dengan penelitian ini yaitu penelitian tersebut dilakukan di kedai Mie Liho Mie Kiro. Sedangkan penelitian ini dilakukan di BSI KCP Penajam (Maimunah, 2019).

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Dimas Suhendra Syahri Ramadhan dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan *murabahah* pada BMT Al-Aqobah Pusri Palembang (Ramadhan, 2017). Perbedaan tersebut dengan penelitian ini yaitu penelitian tersebut dilakukan

di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang. Sedangkan penelitian ini dilakukan di BSI KCP Penajam.

### 3) Kepercayaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan ( $X_3$ ) tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih pembiayaan *murabahah* maupun pembiayaan *ijarah*. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil pengujian secara parsial atau uji-t.

Berdasarkan tabel 4.75. Diketahui nilai signifikan untuk variabel kepercayaan ( $X_3$ ) adalah sebesar  $0,726 > 0,05$  dan nilai T-hitung  $0,207 < T\text{-tabel}$  sebesar 2,013, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel pengetahuan produk ( $X_3$ ) terhadap keputusan masyarakat memilih pembiayaan *murabahah* ( $Y_1$ ).

Berdasarkan tabel 4.76. Diketahui juga nilai signifikan untuk variabel kepercayaan ( $X_3$ ) adalah sebesar  $0,427 > 0,05$  dan nilai T-hitung  $0,801 > T\text{-tabel}$  sebesar 2,013, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel kepercayaan ( $X_3$ ) terhadap keputusan masyarakat memilih pembiayaan *ijarah* ( $Y_2$ ).

Teori dari kepercayaan terdiri dari kredibilitas yang mampu meyakini secara lisan maupun tulisan, ketangguhan penjual baik dalam hal pelayanan maupun dari produk yang

ditawarkan, dan kepedulian sebagai wujud bantuan dan perhatian terhadap konsumen.

Setiap masyarakat memiliki tingkat kepercayaan yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Hal tersebut dikarenakan kepercayaan masyarakat dipengaruhi oleh banyak faktor. Secara garis besar faktor tersebut berupa faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berupa rasa yang ia rasakan sendiri, sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari lingkungan individu seperti lingkungan keluarga, sekolah, dan lingkungan masyarakat.

Kepercayaan adalah keadaan mental yang luar biasa yang dapat terjadi dalam hubungan tertentu. Contohnya berupa pelayanan yang diberikan oleh bank. Jika pelayanannya baik maka kepercayaan nasabah bisa mempengaruhi dalam keputusan masyarakat dalam memilih pembiayaan. Adapun faktor lainnya yaitu masyarakat tidak peduli akan kepercayaan, sebab masyarakat yang memiliki kepercayaan atau yang tidak memiliki kepercayaan dengan bank syariah tetap akan memutuskan memilih pembiayaan tersebut. Jika masyarakat menerapkan hal itu, maka kepercayaan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap keputusan masyarakat.

Pengaruh kepercayaan terhadap keputusan masyarakat nampak secara langsung, hal itu diketahui dari adanya

kecenderungan masyarakat dalam keputusan untuk tetap mempercayakan menggunakan produk dan jasa pada BSI KCP Penajam, jika semakin tinggi kepercayaan masyarakat terhadap keputusan memilih pembiayaan *murabahah* dan pembiayaan *ijarah* di BSI KCP Penajam maka akan berdampak pada semakin tinggi pula keputusan untuk tetap percaya menggunakan produk dan jasa.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Kartika Ayuningtyas dan Hendra Gunawan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian daring di aplikasi bukalapak pada mahasiswa Politeknik Negeri Batam. Perbedaan tersebut dengan penelitian ini yaitu penelitian tersebut meneliti mahasiswa Politeknik Negeri Batam. Sedangkan penelitian ini meneliti masyarakat yang menjadi nasabah di BSI KCP Penajam.

b. Pengaruh Secara Simultan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ), proses pelayanan ( $X_2$ ) dan kepercayaan ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih pembiayaan *murabahah* dan pembiayaan *ijarah*. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil pengujian secara simultan atau uji-f.

Berdasarkan tabel 4.77. Diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh pengetahuan produk ( $X_1$ ), proses pelayanan ( $X_2$ ) dan

kepercayaan ( $X_3$ ) secara simultan terhadap keputusan masyarakat memilih pembiayaan *murabahah* ( $Y_1$ ) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F-hitung  $52,108 > F\text{-tabel } 2,80$  , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima. Artinya terdapat pengaruh variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ) variabel proses pelayanan ( $X_2$ ) dan variabel kepercayaan ( $X_3$ ) secara simultan terhadap variabel keputusan memilih pembiayaan *murabahah* ( $Y_1$ ).

Berdasarkan tabel 4.78. Diketahui juga bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh pengetahuan produk ( $X_1$ ), proses pelayanan ( $X_2$ ) dan kepercayaan ( $X_3$ ) secara simultan terhadap keputusan masyarakat memilih pembiayaan *ijarah* ( $Y_2$ ) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F-hitung  $104,584 > F\text{-tabel } 2,80$  , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima. Artinya terdapat pengaruh variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ) variabel proses pelayanan ( $X_2$ ) dan variabel kepercayaan ( $X_3$ ) secara simultan terhadap variabel keputusan memilih pembiayaan *ijarah* ( $Y_2$ ).

Artinya jika pengetahuan produk yang dilakukan lembaga baik dan menarik maka akan dapat menarik masyarakat untuk memilih pembiayaan *murabahah* dan pembiayaan *ijarah*. Dan jika proses pelayanan yang diberikan berkualitas baik akan membuat masyarakat menjadi tertarik untuk melakukan transaksi pembiayaan. Serta jika kepercayaan yang dirasakan masyarakat sesuai dengan harapannya maka masyarakat akan tertarik bertransaksi pembiayaan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori bahwa keputusan memilih suatu produk dan jasa di pengaruhi oleh beberapa faktor internal dan eksternal yaitu pengetahuan, kebutuhan dan motivasi, kepribadian, konsep diri, dan sikap. Sedangkan faktor lingkungan konsumen terdiri dari budaya, karakteristik sosial dan ekonomi, keluarga, acuan dan bauran pemasaran yang terdiri dari 11p (Sumarwan, 2003).

Hasil pengujian koefisien determinasi berganda antara variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ) , proses pelayanan ( $X_2$ ) dan kepercayaan ( $X_3$ ) sangat kuat, karena nilai R lebih dari 0,5 maka dapat dikatakan berkolerasi kuat. Dari perhitungan koefisien determinasi berganda Adjust R Square adalah 0,758 hal tersebut berarti 75,8% variabel keputusan memilih pembiayaan *murabahah* dipengaruhi oleh pengetahuan produk, proses pelayanan dan dan kepercayaan. Sedangkan sisanya adalah 24,2% dijelaskan oleh variabel lain diluar persamaan tersebut.

Hasil pengujian koefisien determinasi berganda antara variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ) , proses pelayanan ( $X_2$ ) dan kepercayaan ( $X_3$ ) sangat kuat, karena nilai R lebih dari 0,5 maka dapat dikatakan berkolerasi kuat. Dari perhitungan koefisien determinasi berganda Adjust R Square adalah 0,864 hal tersebut berarti 86,4% variabel keputusan memilih pembiayaan *ijarah* dipengaruhi oleh pengetahuan

produk, proses pelayanan dan dan kepercayaan. Sedangkan sisanya adalah 13,6% dijelaskan oleh variabel lain diluar persamaan tersebut.

Variabel lain yang dapat mempengaruhi persamaan tersebut juga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor perilaku konsumen seperti faktor internal. Ini menyiratkan bahwa itu menyinggung kebutuhan yang muncul dari dalam orang. Kemudian faktor motif sosial. Ini menandakan pada penyesuaian diri dengan lingkungan sehingga dapat diakui dan dirasakan oleh lingkungan atau aktivitas untuk memenuhi kebutuhan sosial. Dan faktor emosional atau perasaan. Artinya, minat itu erat kaitannya dengan emosi atau perasaan, hasil dalam aktivitas yang digerakkan oleh minat akan memberikan kegembiraan dan memperkuat minat yang ada, pada kenyataannya kekecewaan akan mengurangi minat individu tersebut (Arsyidian, 2019).

Besarnya variabel pengetahuan produk dalam mempengaruhi keputusan memilih pembiayaan *murabahah* dapat diketahui dalam uji regresi linier berganda yaitu sebesar 1,207 dan bernilai positif menyatakan bahwa setiap kenaikan sebesar 1 poin, maka akan meningkatkan keputusan masyarakat memilih pembiayaan *murabahah* sebesar 1,207.

Sedangkan variabel proses pelayanan dalam mempengaruhi keputusan memilih pembiayaan *murabahah* dapat diketahui dalam uji regresi linier berganda yaitu sebesar 0,078 dan bernilai positif

menyatakan bahwa setiap kenaikan sebesar 1 poin, maka akan meningkatkan keputusan masyarakat memilih pembiayaan *murabahah* sebesar 0,078.

Begitu juga variabel kepercayaan dalam mempengaruhi keputusan memilih pembiayaan *murabahah* dapat diketahui dalam uji regresi linier berganda yaitu sebesar 0,049 dan bernilai positif menyatakan bahwa setiap kenaikan sebesar 1 poin, maka akan meningkatkan keputusan masyarakat memilih pembiayaan *murabahah* sebesar 0,049.

Adapun persamaan regresi linier berganda pembiayaan *murabahah* yang diperoleh adalah:

$$Y_1 = 3,533 + 1,207 X_1 + 0,078 X_2 + 0,049 X_3$$

Dimana

$Y_1$  = Keputusan masyarakat memilih pembiayaan *murabahah*

$X_1$  = Pengetahuan produk

$X_2$  = Proses pelayanan

$X_3$  = Kepercayaan

Besarnya variabel pengetahuan produk dalam mempengaruhi keputusan memilih pembiayaan *ijarah* dapat diketahui dalam uji regresi linier berganda yaitu sebesar 0,834 dan bernilai positif menyatakan bahwa setiap kenaikan sebesar 1 poin, maka akan meningkatkan keputusan masyarakat memilih pembiayaan *ijarah* sebesar 0,834.

Sedangkan variabel proses pelayanan dalam mempengaruhi keputusan memilih pembiayaan *ijarah* dapat diketahui dalam uji regresi linier berganda yaitu sebesar 0,387 dan bernilai positif menyatakan bahwa setiap kenaikan sebesar 1 poin, maka akan meningkatkan keputusan masyarakat memilih pembiayaan *ijarah* sebesar 0,387.

Begitu juga variabel kepercayaan dalam mempengaruhi keputusan memilih pembiayaan *ijarah* dapat diketahui dalam uji regresi linier berganda yaitu sebesar 0,154 dan bernilai positif menyatakan bahwa setiap kenaikan sebesar 1 poin, maka akan meningkatkan keputusan masyarakat memilih pembiayaan *ijarah* sebesar 0,154.

Adapun persamaan regresi linier berganda pembiayaan *ijarah* yang diperoleh adalah:

$$Y_2 = 1,089 + 0,834 X_1 + 0,387 X_2 + 0,154 X_3$$

Dimana

$Y_2$  = Keputusan masyarakat memilih pembiayaan *ijarah*

$X_1$  = Pengetahuan produk

$X_2$  = Proses pelayanan

$X_3$  = Kepercayaan

Sehingga ketika perbankan akan meningkatkan keputusan masyarakat dalam memilih pembiayaan *murabahah* dan pembiayaan *ijarah*, maka ketiga variabel baik pengetahuan produk, proses

pelayanan ataupun kepercayaan harus dipandang sama untuk mencapai tujuan yang ideal, karena masing-masing dari ketiganya memiliki pengaruh masing-masing terhadap keputusan masyarakat dalam memilih pembiayaan *murabahah* dan pembiayaan *ijarah* di BSI KCP Penajam.