

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Kota Banjarbaru

Kota Banjarbaru memiliki luas 305.242 km² yang terbagi menjadi 5 kecamatan dan 20 kelurahan yaitu kecamatan Landasan Ulin, kecamatan Liang Anggang, kecamatan Banjarbaru Utara, kecamatan Banjarbaru Selatan, dan kecamatan Cempaka. Kota Banjarbaru terletak di antara 3°25'40" sampai dengan 3°28'37" lintang selatan dan 114°41'22" sampai dengan 114°41'22" bujur timur. Adapun persebaran penduduk mencapai 848/km² dengan jumlah penduduk 262.719 jiwa.

Dari segi hubungan antar wilayah, kota Banjarbaru berada di posisi yang sangat strategis karena terletak di akses jalan simpang tiga Liang Anggang yang menghubungkan Kota Banjarmasin-Kotabaru dan Kota Banjarbaru-Hulu Sungai.

Lokasi penelitian yang di pilih peneliti merupakan Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru yang mana Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru ini terletak di daerah yang strategis sehingga memudahkan peneliti memperoleh responden. Selain itu juga Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru merupakan satu-satunya Kantor Cabang yang ada di Banjarbaru.

2. Profil Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank yang lahir dari hasil merger atau penggabungan tiga bank syariah BUMN seperti PT Bank BRI Syariah Tbk (BRIS), PT Bank BNI Syariah (BNIS), dan PT Bank Syariah Mandiri (BSM). Diawali dengan penandatanganan Conditional Merger Agreement atau CMA antar tiga bank pada bulan Oktober 2020. Pembentukan Bank Syariah Indonesia ini merupakan strategi pemerintah agar Indonesia dapat menjadi salah satu pusat keuangan syariah di dunia. Bank Syariah Indonesia (BSI) telah resmi mendapatkan izin dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Pada tanggal 27 Januari 2021 perizinan Bank Syariah Indonesia keluar. Tercantum dalam surat Nomor SR-3/PB.1/2021 tentang Pemberian Izin Perubahan Nama dengan Menggunakan Izin Usaha PT Bank BRIS Tbk menjadi izin usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai bank hasil merger (Ulfa, 2021, p. 2).

3. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

a. Visi Bank Syariah Indonesia

Menjadi top 10 global Islamic Bank

b. Misi Bank Syariah Indonesia

- 1) Memberikan akses dan solusi untuk keuangan syariah Indonesia dengan melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang sahamnya dengan cara menjadi top 5 bank yang paling profitabel di Indonesia berdasarkan (ROE 18%) serta valuasi yang kuat (PB>2).
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia dengan menjadi perusahaan dengan nilai yang kuat dan memperdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dan budaya berbasis kinerja.

4. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia yang ada di Kota Banjarbaru, dengan mengambil kriteria responden yaitu masyarakat Kota Banjarbaru yang menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia. Pada penelitian ini para responden yang membantu dalam penelitian memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Maka dari itu peneliti mengelompokkan responden berdasarkan karakteristik tertentu. Berikut adalah hasil pengelompokkan responden berdasarkan kuesioner yang disebar, yaitu:

a. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin Responden					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	17	17.0	17.0	17.0

d	Perempuan	83	83.0	83.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dari tabel data diatas diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diperoleh jenis kelamin perempuan sebanyak 83 dengan persentase 83% dan responden yang bejenis kelamin laki-laki berjumlah 17 orang dengan persentase 17%. Dari data keseluruhan penelitian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan

b. Usia Responden

Tabel 4.2

Usia Responden

Usia Responden					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-30	84	84.0	84.0	84.0
	>30	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel data di atas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan usia yaitu di peroleh responden yang berusia 18 tahun hingga 30 tahun sebanyak 84 orang dengan presentase 84%, responden dengan usia lebih dari 30

sebanyak 16 orang dengan presentase 16%. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang berusia 18 tahun hingga 30 tahun.

c. Pendidikan Responden

Tabel 4.3

Pendidikan Responden

Pendidikan Responden		Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	1	1.0	1.0	1.0
	SMA	53	53.0	53.0	54.0
	DIPLOMA	3	3.0	3.0	57.0
	SARJANA	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel data diatas dapat diketahui bahwa karakteristik responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 1 orang dengan persentase 1%, responden dengan tingkat penddikan SMA sebanyak 53 orang dengan persentase 53%, responden dengan tingkat pendidikan D3 atau diploma sebanyak 3 orang dengan persentase 3% responden dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 43 orang dengan persentase 43% dari data tersebut dapat diketahui tingkat pendidikan mayoritas dalam penelitian ini adaalah nasabah dengan latarbelakang pendidikan SMA.

d. Pekerjaan Responden

Tabel 4.4

Pekerjaan Responden

Pekerjaan Responden		Frekuensi	Persentase	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	43	43.0	43.0	43.0
	Pegawai Swasta/Wirastawasta	27	27.0	27.0	70.0
	PNS	7	7.0	7.0	77.0
	Lain-lain	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel data di atas, adapata diketahui bahwa karakteristik responden dengan jenis pekerjaan sebagai mahasiswa atau pelajar adalah sebanyak 43 orang dengan persentase 43%, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta atau wiraswasta sebanyak 27 orang dengan persentase 27%, responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS sebanyak 7 orang dengan persentase 7%, responden dengan pekerjaan lain-lain sebanyak 23 orang dengan persentase 23%, Dari data diatas dapat di simpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pekerjaan sebagai pelajar atau mahasiswa.

B. Deskripsi Variabel Penelitian

1. Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4.5

Tanggapan Responden terhadap pernyataan petugas memberikan pelayanan yang sama dan adil pada setiap nasabah

X1.1

	Freque ncy	Perce nt	Valid Percent	Cumulative Percent
Cukup Setuju	11	11.0	11.0	11.0
Setuju	46	46.0	46.0	57.0
Sangat Setuju	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas atau kebanyakan responden memberikan jawaban setuju pada pernyataan petugas memberikan pelayanan yang sama dan adil pada setiap nasabah. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 46 dengan persentase 46%.

Tabel 4.6

Tanggapan responden terhadap pernyataan Kecepatan petugas dalam melakukan transaksi

X1.2

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	14	14.0	14.0	14.0
	Setuju				
	Setuju	60	60.0	60.0	74.0
	Sangat Setuju	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa kebanyakan responden memberikan jawaban setuju pada pernyataan ini. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden pada pernyataan ini yaitu sebanyak 60 dengan persentase 60%.

Tabel 4.7

Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas memberikan pelayanan kepada nasabah hingga tuntas

X1.3

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	2	2.0	2.0	2.0
	Setuju				

Cukup	3	3.0	3.0	5.0
Setuju				
Setuju	49	49.0	49.0	54.0
Sangat Setuju	46	46.0	46.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas masyarakat atau kebanyakan responden memberikan jawaban setuju pada pernyataan petugas memberikan pelayanan kepada nasabah hingga tuntas. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 49 dengan persentase 49%.

Tabel 4.8

Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas memberikan layanan informasi sesuai waktu yang di janjikan

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	3.0
	Cukup Setuju	11	11.0	11.0	14.0

Setuju	52	52.0	52.0	66.0
Sangat Setuju	34	34.0	34.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban setuju pada pernyataan petugas memberikan layanan informasi sesuai waktu yang di janjikan. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 52 dengan persentase 52%.

Tabel 4.9

Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas memberikan dan menjelaskan informasi dengan jelas kepada nasabah dan calon nasabah

X1.5

		Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	8	8.0	8.0	8.0
	Setuju				
	Setuju	49	49.0	49.0	57.0
	Sangat Setuju	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban setuju pada pernyataan petugas memberikan dan menjelaskan informasi dengan jelas kepada nasabah dan calon nasabah. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 49 dengan persentase 49%.

Tabel 4.10

Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas mampu menjelaskan produk dengan jelas dan mudah dipahami

X1.6

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju				
	Cukup	8	8.0	8.0	9.0
	Setuju				
	Setuju	50	50.0	50.0	59.0
	Sangat	41	41.0	41.0	100.0
	Setuju				
Total		100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban setuju pada pernyataan petugas mampu menjelaskan produk dengan jelas dan

mudah dipahami. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 50 dengan persentase 50%.

Tabel 4.11

Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah dan calon nasabah

X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju				
	Cukup	10	10.0	10.0	11.0
	Setuju				
	Setuju	55	55.0	55.0	66.0
	Sangat Setuju	34	34.0	34.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban setuju pada pernyataan petugas mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah dan calon nasabah. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 55 dengan persentase 55%.

Tabel 4.12

Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas BSI mampu membina hubungan yang baik dengan nasabah

X1.8

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	9	9.0	9.0	9.0
Setuju				
Setuju	54	54.0	54.0	63.0
Sangat Setuju	37	37.0	37.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban setuju pada pernyataan petugas BSI mampu membina hubungan yang baik dengan nasabah. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 54 dengan persentase 54%.

Tabel 4.13

Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas selalu melayani dengan sopan dan ramah

X1.9

		Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	6	6.0	6.0	6.0
	Setuju				
	Setuju	42	42.0	42.0	48.0
	Sangat	52	52.0	52.0	100.0
	Setuju				
Total		100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban sangat setuju pada pernyataan petugas selalu melayani dengan sopan dan ramah. Jumlah jawaban sangat setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 52 dengan persentase 52%.

Tabel 4.14

Tanggapan responden terhadap pernyataan dalam memproses transaksi petugas selalu berkomunikasi dengan baik

X1.10

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	8	8.0	8.0	8.0
	Setuju				
	Setuju	43	43.0	43.0	51.0

Sangat Setuju	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban sangat setuju pada pernyataan dalam memproses transaksi petugas selalu berkomunikasi dengan baik. Jumlah jawaban sangat setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 49 dengan persentase 49%.

Tabel 4.15

Tanggapan responden terhadap pernyataan ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap

X1.11

		Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Setuju	19	19.0	19.0	20.0
	Setuju	52	52.0	52.0	72.0
	Sangat Setuju	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban setuju pada pernyataan Ketersedian brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 52 dengan persentase 52%.

Tabe l4.16

Tanggapan responden terhadap pernyataan penampilan Petugas
yang rapi, bersih, dan menarik

X1.12

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	5	5.0	5.0	5.0
	Setuju				
	Setuju	37	37.0	37.0	42.0
	Sangat Setuju	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden/masyarakat memberikan jawaban sangat setuju pada pernyataan penampilan petugas yang rapi, bersih, dan

menarik. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 58 dengan persentase 58%.

Tabel 4.17

Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas BSI
memberikan perhatian yang lebih untuk nasabah

X1.13

		Frequen cy	Percen t	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	2.0
	Cukup Setuju	17	17.0	17.0	19.0
	Setuju	49	49.0	49.0	68.0
	Sangat Setuju	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden/masyarakat memberikan jawaban setuju pada pernyataan Petugas BSI memberikan perhatian yang lebih untuk nasabah. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 49 dengan persentase 49%.

Tabel 4.18

Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas BSI melakukan komunikasi dengan nasabah baik langsung, surat menyurat maupun melalui telepon.

X1.14

		Frequen cy	Percen t	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	2.0
	Cukup Setuju	23	23.0	23.0	25.0
	Setuju	40	40.0	40.0	65.0
	Sangat Setuju	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden/masyarakat memberikan jawaban setuju pada pernyataan petugas BSI melakukan komunikasi dengan nasabah baik langsung, surat menyurat maupun melalui telepon. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 40 dengan persentase 40%

Tabel 4.19

Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas memberikan pelayanan dengan hati, sabar, jelas, dan teliti

X1.15

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	13	13.0	13.0	13.0
Setuju				
setuju	52	52.0	52.0	65.0
Sangat Setuju	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden/masyarakat memberikan jawaban setuju pada pernyataan Petugas memberikan pelayanan dengan hati, sabar, jelas, dan teliti. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 52 dengan persentase 52%.

Tabel 4.20

Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas BSI memproses dengan cepat atas transaksi yang saya lakukan

X1.16

	Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	10	10.0	10.0	10.0
d Setuju				
Setuju	52	52.0	52.0	62.0

Sangat Setuju	38	38.0	38.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden/masyarakat memberikan jawaban setuju pada pernyataan Petugas BSI memproses dengan cepat atas transaksi yang saya lakukan. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 52 dengan persentase 52%.

Tabel 4.21

Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas dapat menyelesaikan keluhan dan mengatasi masalah yang dihadapi nasabah

X1.17

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	11	11.0	11.0	11.0
	Setuju				
	Setuju	52	52.0	52.0	63.0
	Sangat Setuju	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden/masyarakat memberikan jawaban setuju pada pernyataan petugas dapat menyelesaikan keluhan dan mengatasi masalah yang dihadapi nasabah. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 52 dengan persentase 52%.

Tabel 4.22

Tanggapan responden terhadap pernyataan petugas dapat menggali dan mengenali kebutuhan nasabah dan produk BSI yang sesuai

X1.18

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup	16	16.0	16.0	18.0
	Setuju	49	49.0	49.0	67.0
	Sangat Setuju	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden/masyarakat memberikan jawaban setuju pada pernyataan Petugas dapat menggali dan mengenali kebutuhan

nasabah dan produk BSI yang sesuai. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 49 dengan persentase 49%.

2. Variabel Fasilitas

Tabel 4.23

Tanggapan responden terhadap pernyataan Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru memiliki gedung yang bagus dan bersih

X2.1

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju				
	Cukup	10	10.0	10.0	11.0
	Setuju				
	Setuju	56	56.0	56.0	67.0
	Sangat Setuju	33	33.0	33.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden/masyarakat memberikan jawaban setuju pada pernyataan Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru memiliki gedung yang bagus dan bersih. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 56 dengan persentase 56%.

Tabel 4.24

Tanggapan responden terhadap pernyataan Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru memiliki ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, dan tertata

X2.2

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	10	10.0	10.0	10.0
setuju	54	54.0	54.0	64.0
Sangat Setuju	36	36.0	36.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden/masyarakat memberikan jawaban setuju pada pernyataan Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru memiliki ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, dan tertata. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 54 dengan persentase 54%.

Tabel 4.25

Tanggapan responden terhadap pernyataan ketersediaan ATM dari Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru yang memenuhi kebutuhan nasabah.

X2.3

		Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	7	7.0	7.0	9.0
	Cukup Setuju	16	16.0	16.0	25.0
	Setuju	48	48.0	48.0	73.0
	Sangat Setuju	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden/masyarakat memberikan jawaban setuju pada pernyataan ketersediaan ATM dari Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru yang memenuhi kebutuhan nasabah. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 48 dengan persentase 48%.

Tabel 4.26

Tanggapan responden terhadap pernyataan Bank Syariah Indonesia

Kota Banjarbaru memiliki produk-produk perbankan yang beragam, menarik, dan menjawab kebutuhan nasabah

X2.4

Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
---------------	---------	------------------	-----------------------

Valid	Tidak	3	3.0	3.0	3.0
	Setuju				
	Cukup	14	14.0	14.0	17.0
	Setuju				
	setuju	54	54.0	54.0	71.0
	Sangat	29	29.0	29.0	100.0
	Setuju				
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden/masyarakat memberikan jawaban setuju pada pernyataan Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru memiliki produk-produk perbankan yang beragam, menarik, dan menjawab kebutuhan nasabah. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 54 dengan persentase 54%.

Tabel 4.27

Tanggapan responden terhadap pernyataan Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru memiliki perangkat yang cukup dan baik untuk melayani nasabah (seperti komputer, pena, meja, dll)

X2.5

Frequenc		Valid	Cumulative
y	Percent	Percent	Percent

Valid Cukup	10	10.0	10.0	10.0
Setuju				
Setuju	46	46.0	46.0	56.0
Sangat Setuju	44	44.0	44.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden/masyarakat memberikan jawaban setuju pada pernyataan Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru memiliki perangkat yang cukup dan baik untuk melayani nasabah (seperti komputer, pena, meja, dll). Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 46 dengan persentase 46%.

Tabel 4.28

Tanggapan responden terhadap pernyataan Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru berada di lokasi yang mudah di jangkau

X3.1

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
Cukup Setuju	16	16.0	16.0	18.0
Setuju	42	42.0	42.0	60.0

Sangat Setuju	40	40.0	40.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas atau kebanyakan responden/masyarakat memberikan jawaban setuju pada pernyataan Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru berada di lokasi yang mudah di jangkau. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 42 dengan persentase 42%.

Tabel 4.29

Tanggapan responden terhadap pernyataan Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru berada di lokasi yang mudah dilihat jelas di tepi jalan

X3.2

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
Cukup Setuju	10	10.0	10.0	13.0
Setuju	48	48.0	48.0	61.0
Sangat Setuju	39	39.0	39.0	100.0

Total	100	100.0	100.0	
-------	-----	-------	-------	--

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden/masyarakat memberikan jawaban setuju pada pernyataan. Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru berada di lokasi yang mudah dilihat jelas di tepi jalan. Dengan jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 48 dengan persentase 48%.

Tabel 4.30

Tanggapan responden terhadap pernyataan Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru memiliki tempat parkir yang luas dan rapi

X3.3

		Frequen cy	Percen t	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	13	13.0	13.0	14.0
	Cukup Setuju	27	27.0	27.0	41.0
	Setuju	38	38.0	38.0	79.0
	Sangat Setuju	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden/masyarakat memberikan jawaban setuju

pada pernyataan Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru memiliki tempat parkir yang luas dan rapi. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 38 dengan persentase 38%.

Tabel 4.31

Tanggapan responden terhadap pernyataan Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru memiliki halaman yang luas

X3.4

		Frequen cy	Percen t	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	14	14.0	14.0	16.0
	Cukup Setuju	27	27.0	27.0	43.0
	Setuju	39	39.0	39.0	82.0
	Sangat Setuju	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden/masyarakat memberikan jawaban setuju pada item pernyataan Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru memiliki halaman yang luas. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 39 dengan persentase 39%.

Tabel 4.32

Tanggapan responden terhadap pernyataan Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru berada di tempat yang lingkungannya nyaman

X3.5

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	2	2.0	2.0	2.0
	Setuju				
	Cukup	22	22.0	22.0	24.0
	Setuju				
	Setuju	55	55.0	55.0	79.0
	Sangat	21	21.0	21.0	100.0
	Setuju				
Total		100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa kebanyakan responden/masyarakat memberikan jawaban setuju pada pernyataan Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru berada di tempat yang lingkungannya nyaman. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 55 dengan persentase 55%.

Tabel 4.33

Tanggapan responden terhadap pernyataan tersedianya pos-pos keamanan di sekitar gedung bank

X3.6

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	11.0	11.0	11.0
	Cukup Setuju	23	23.0	23.0	34.0
	setuju	47	47.0	47.0	81.0
	Sangat Setuju	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden/masyarakat memberikan jawaban setuju pada pernyataan tersedianya pos-pos keamanan di sekitar gedung bank. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 47 dengan persentase 47%.

Tabel 4.34

Tanggapan responden terhadap pernyataan saya menggunakan Bank Syariah Indonesia karena adanya kebutuhan

Y.1

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	Tidak	3	3.0	3.0	3.0
	Setuju				
	Cukup	6	6.0	6.0	9.0
	Setuju				
	setuju	56	56.0	56.0	65.0
	Sangat	35	35.0	35.0	100.0
	Setuju				
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas masyarakat memberikan jawaban setuju pada pernyataan saya menggunakan Bank Syariah Indonesia karena adanya kebutuhan. Jumlah jawaban atau tanggapan setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 56 dengan persentase 56%.

Tabel 4.35

Tanggapan responden terhadap pernyataan saya menggunakan Bank Syariah Indonesia karena tuntutan dari pekerjaan

Y.2

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak	17	17.0	17.0	17.0
	Setuju				
	Tidak Setuju	14	14.0	14.0	31.0

Cukup Setuju	14	14.0	14.0	45.0
setuju	35	35.0	35.0	80.0
Sangat Setuju	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden/masyarakat memberikan tanggapan atau jawaban setuju pada pernyataan saya menggunakan Bank Syariah Indonesia karena tuntutan dari pekerjaan. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 35 dengan persentase 35%.

Tabel 4.36

Tanggapan responden terhadap pernyataan saya melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia karena mengetahui dari keluarga dan teman saya

Y.3

		Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	8.0	8.0	8.0
	Tidak Setuju	6	6.0	6.0	14.0
	Cukup Setuju	13	13.0	13.0	27.0
	Setuju	49	49.0	49.0	76.0

Sangat Setuju	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responde memberikan jawaban setuju pada pernyataan Saya melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia karena mengetahui dari keluarga dan teman saya. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 49 dengan persentase 49%.

Tabel 4.37

Tanggapan responden terhadap pernyataan saya melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia karena persyaratannya mudah

Y.4

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Setuju	14	14.0	14.0	16.0
	setuju	49	49.0	49.0	65.0
	Sangat Setuju	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas masyarakat memberikan jawaban setuju pada pernyataan saya melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia karena persyaratannya mudah. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 49 dengan persentase 49%.

Tabel 4.38

Tanggapan responden terhadap pernyataan saya menggunakan Bank Syariah Indonesia karena kemauan saya sendiri

Y.5

		Frequen cy	Percen t	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	3.0
	Cukup Setuju	7	7.0	7.0	10.0
	Setuju	46	46.0	46.0	56.0
	Sangat Setuju	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa kebanyakan responden memberikan jawaban setuju pada pernyataan saya menggunakan Bank Syariah Indonesia karena kemauan saya sendiri.

Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 46 dengan persentase 46%.

Tabel 4.39

Tanggapan responden terhadap pernyataan saya melakukan menggunakan Bank Syariah Indonesia karena pelayanan yang baik

Y.6

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Cukup Setuju	13	13.0	13.0	14.0
setuju	51	51.0	51.0	65.0
Sangat Setuju	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden/masyarakat memberikan jawaban setuju pada pernyataan saya melakukan menggunakan Bank Syariah Indonesia karena pelayanan yang baik. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 51 dengan persentase 51%.

Tabel 4.40

Tanggapan responden terhadap pernyataan saya merasa puas
dengan pelayanan yang diberikan petugas di Bank syariah

Indonesia Kota Banjarbaru

Y.7

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	11	11.0	11.0	11.0
Setuju				
setuju	52	52.0	52.0	63.0
Sangat	37	37.0	37.0	100.0
Setuju				
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa kebanyakan responden atau masyarakat memberikan jawaban setuju pada pernyataan saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas di Bank syariah Indonesia Kota Banjarbaru. Jumlah jawaban setuju yang di pilih responden yaitu sebanyak 52 dengan persentase 52%.

C. Hasil Penelitian

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas ini berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada koesioner yang harus dibuang/diganti karena tidak relevan, apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar dapat mengukur apa yang akan di ukur. Uji ini dimaksudkan untuk sah atau tidaknya setiap pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam penelitian. Kriteria uji validitas adalah dengan membandingkan nilai r hitung (Pearson Correlation) dengan nilai r tabel. Nilai r hitung (Pearson Correlation) ini nantinya akan digunakan sebagai tolak ukur yang menyatakan valid atau tidak item pernyataan yang digunakan untuk mendukung penelitian, maka akan dicari dengan membandingkan r hitung terhadap nilai r tabelnya.

- 1) Jika r hitung $> r$ tabel, maka instrumen penelitian dinyatakan valid, dengan menggunakan nilai signifikan 5 %. Jika nilai Sig. (2-tailed) $< 0,05$ serta *Pearson Correlation* bernilai positif.
- 2) Jika r hitung $< r$ tabel, maka instrumen penelitian dinyatakan tidak valid. Jika nilai Sig. (2-tailed) $> 0,05$ serta *Pearson Correlation* bernilai negatif.

Jika ada pertanyaan-pertanyaan yang tidak valid, maka pertanyaan-pertanyaan tersebut dihapus. (Budi Darma, no date, hlm. 8).

Tabel 4.41

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Nilai r	Nilai r	Signifikan	Keterangan
----------	------	-----------	-----------	------------	------------

	Pertanyaan	Hitung	Tabel	si 2 tailed	
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,645	0,361	0,000	Valid
	X1.2	0,576	0,361	0,001	Valid
	X1.3	0,614	0,361	0,000	Valid
	X1.4	0,729	0,361	0,000	Valid
	X1.5	0,733	0,361	0,000	Valid
	X1.6	0,762	0,361	0,000	Valid
	X1.7	0,505	0,361	0,004	Valid
	X1.8	0,769	0,361	0,000	Valid
	X1.9	0,838	0,361	0,000	Valid
	X1.10	0,719	0,361	0,000	Valid
	X1.11	0,684	0,361	0,000	Valid
	X1.12	0,636	0,361	0,000	Valid
	X1.13	0,766	0,361	0,000	Valid
	XI.14	0,744	0,361	0,000	Valid
	X1.15	0,820	0,361	0,000	Valid
	X1.16	0,843	0,361	0,000	Valid
	X1.17	0,850	0,361	0,000	Valid
	X1.18	0,770	0,361	0,000	Valid
Fasilitas (X2)	X2.1	0,830	0,361	0,000	Valid
	X2.2	0,880	0,361	0,000	Valid
	X2.3	0,727	0,361	0,000	Valid
	X2.4	0,889	0,361	0,000	Valid

	X2.5	0,752	0,361	0,000	Valid
Lokasi (X3)	X3.1	0,847	0,361	0,000	Valid
	X3.2	0,905	0,361	0,000	Valid
	X3.3	0,905	0,361	0,000	Valid
	X3.4	0,914	0,361	0,000	Valid
	X3.5	0,886	0,361	0,000	Valid
	X3.6	0,714	0,361	0,000	Valid
Keputusan Nasabah (Y)	Y.1	0,708	0,361	0,000	Valid
	Y.2	0,537	0,361	0,002	Valid
	Y.3	0,590	0,361	0,001	Valid
	Y.4	0,786	0,361	0,000	Valid
	Y.5	0,881	0,361	0,000	Valid
	Y.6	0,760	0,361	0,000	Valid
	Y.7	0,819	0,361	0,000	Valid

Berdasarkan pada tabel uji validasi diatas, maka dapat di ketahui bahwa seluruh item pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid. Hal ini di karenakan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel.

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu pengukur yang menunjukkan suatu konsep yang berguna untuk menilai kesesuaian dari suatu pengukur. Pada dasarnya, uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach alpha* dengan tingkat signifikan

yang digunakan adalah 0,6 (Darma, no date, hlm. 8) sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *Cronbach alpha* > tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan reliabel.
- 2) Jika nilai *Cronbach alpha* < tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan tidak reliabel.

Tabel 4.42

Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,944	Realiable
Fasilitas (X2)	0,860	Realiable
Lokasi (X3)	0,930	Realiable
Keputusan Nasabah (Y)	0,818	Realiable

Berdasarkan tabel hasil uji reabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa variabel- variabel independen (kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi) dan variabel dependen (keputusan nasabah) memiliki nilai cronbach alpha lebih dari 0,6 dan dapat dikatakan reliabel sehingga setiap item pertanyaan pada alat uji dapat dipercaya untuk penelitian ini dan penelitian selanjutnya.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Data yang baik adalah data yang memiliki distribusi normal. Uji normalitas bisa dilakukan dengan grafik dan besaran Kolmogorov-Smirnov (Santoso, 2010, hlm. 43).

- 1) Jika angka sig > 0,05 maka data dikatakan berdistribusi normal.
- 2) Jika angka sig < 0,05, maka data dikatakan tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.43

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.09187641
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.062
	Negative	-.082
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.097 ^c

a. Test distribution is Normal.

- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil uji normalitas di atas, dapat dilihat bahwa pada nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari pada 0,05 ($0,97 > 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Uji linear digunakan untuk mengkonfirmasi apakah sifat linear antar dua variabel yang diidentifikasi secara teori apakah sesuai atau tidak dengan hasil pengamatan yang ada (Duli, 2019, hlm. 127). Uji linearitas dapat menggunakan pernyataan jika nilai *sig. deviation from linearity* $> 0,05$ maka data dikatakan mempunyai hubungan yang linear, dan jika nilai *sig. deviation from linearity* $< 0,05$ maka data dikatakan tidak mempunyai hubungan yang linear.

Tabel 4.44

Hasil uji linearitas variabel Kualitas Pelayanan (X1)

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUTU	Between	(Combined	851.4	28	30.40	3.5	.00

SAN	n	)	43		9	43	0
NASABA	Groups	Linearity	594.4	1	594.4	69.	.00
H *			01		01	26	0
KUALIT						2	
AS		Deviation	257.0	27	9.520	1.1	.35
PEKAYA		from	41			09	5
NAN		Linearity					
	Within Groups		609.3	71	8.582		
			17				
	Total		1460.	99			
			760				

Bersasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai deviation from linearity untuk variabel kualitas pelayanan (X1) dengan keputusan nasabah (Y) adalah 0,355 yang berarti lebih besar dari 0,05 ($0,355 > 0,05$) maka dapat di simpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki hubungan yang linear dengan variabel keputusan nasabah (Y)

Tabel 4.45

Hasil Uji Linearitas Variabel Fasilitas (X2)

ANOVA Table

Sum of		Mean		
Squares	df	Square	F	Sig.

KEPUTUSAN NASABAH	Between Groups	(Combined)	678.812	12	56.568	6.294	.000
* FASILITAS	Linearity		532.977	1	532.977	59.299	.000
	Deviation from Linearity		145.835	11	13.258	1.475	.156
	Within Groups		781.948	87	8.988		
	Total		1460.760	99			

Berdasarkan tabel 4.45 diatas bisa dilihat nilai deviation from linearity yang di dapat dari variabel fasilitas dan keputusan nasabah adalah 0,156. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas (X2) memiliki hubungan yang linear dengan variabel keputusan nasabah (Y) karena nilai deviation from linearity lebih besar dari 0,05 ($0,156 > 0,05$).

Tabel 4.46

Hasil Uji Linearitas Variabel Lokasi (X3)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUTUSAN NASABAH	Between Groups	(Combined)	749.019	16	46.814	5.459	.000

* LOKASI	Linearity	565.941	1	565.94	65.9	.000
				1	97	
	Deviation	183.078	15	12.205	1.42	.156
	from				3	
	Linearity					
	Within Groups	711.741	83	8.575		
	Total	1460.76	99			
		0				

Berdasarkan pada tabel uji linearitas di atas, maka dapat diketahui bahwa nilai sig deviation from linearity yaitu 0,156. Dengan demikian pada penelitian ini variabel lokasi (X3) mempunyai hubungan yang linear ddengan variabel keputusan nasabah (Y) karena nilai Sig. deviation linearity lebeih besar dari angka 0,05 ($0,156 > 0,05$).

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas adalah uji yang bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terdapat korelasi atau hubungan antar variabel independen. (Matondang dan Nasution, 2022, hlm. 90)

- 1) Jika nilai toleransi $> 0,10$ maka tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi.

- 2) Jika $VIF < 10,00$ maka tidak terjadi terjadi multikolinieritas dalam model regresi.

Tabel 4.47

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standard ized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.425	2.103		2.104	.038		
KUALITAS PELAYANAN	.223	.041	.544	5.387	.000	.424	2.361
FASILITAS	-.008	.172	-.007	-.048	.962	.234	4.270
LOKASI	.292	.098	.320	2.974	.004	.373	2.680

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH

Berdasarkan tabel diatas nilai toleransi masing-masing variabel lebih dari 0,10 dan nilai VIF nya kurang dari 10,00 maka dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini terbebas dari gejala multikolinieritas.

a. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang bertujuan untuk mengetahui apakah dalam mode regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dasar pengambilan kesimpulan dalam uji ini (Riyanto dan Hatmawan, 2020, hlm. 209), yaitu: Jika nilai koefisien parameter untuk variabel independent memiliki nilai sig > 0.05 maka model regresi tidak terdapat heteroskedastisitas.

Tabel 4.48

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.658	1.265		1.311	.193		
KUALITAS PELAYANAN	-.025	.025	.000	-.003	.998	.424	2.361
FASILITAS	-.072	.104	-.145	-.694	.489	.234	4.270
LOKASI	.077	.059	.216	1.304	.195	.373	2.680

a. Dependent Variable: RES2

Berdasarkan tabel diatas bisa dilihat bahwa nilai probabilitas masing-masing variabelnya lebih dari 0,05, jadi dapat di simpulkan pada penelitian ini model regresi terbebas dari heteroskedastisitas.

3. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara satu atau beberapa variabel terhadap satu buah variabel (Sandi, Habibi dan Fauzan, 2020, hlm. 49).

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan akses lokasi terhadap keputusan masyarakat kota Banjarbaru dalam memilih Bank Syariah Indonesia. Selain itu, analisis ini juga digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yang mana modelnya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y : Keputusan Masyarakat

X1 : Kualitas Pelayanan

X2 : Fasilitas

X3 : Akses Lokasi

a : Nilai Konstanta

b1 : Koefisien Kualitas Pelayanan

b2 : Koefisien Fasilitas

b3 : Koefisien Akses Lokasi

e : Error

Tabel 4. 49
Hasil Uji regresi linear berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.425	2.103		2.104	.038
	KUALITAS PELAYANAN	.223	.041	.544	5.387	.000
	FASILITAS	-.008	.172	-.007	-.048	.962
	LOKASI	.292	.098	.320	2.974	.004

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat kita peroleh rumus persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4,425 (a) + 0,223(X1) - 0,008(X2) + 0,292(X3)$$

Dari persamaan di atas maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Konstanta (*a*) dengan nilai sebesar 4,425 adalah keadaan saat variabel dependent yaitu keputusan nasabah (Y) belum di pengaruhi oleh variabel bebas lainnya yaitu kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2),

dan lokasi (X3). Jika variabel bebas tidak ada, maka variabel terikat tidak akan mengalami perubahan nilai.

- b. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,223 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Setiap kenaikan 1 satuan kualitas pelayanan (X1) akan memberikan peningkatan pada keputusan nasabah sebesar 0,223.
- c. Nilai dari koefisien regresi fasilitas (X2) yaitu sebesar -0,008, menunjukkan bahwa variabel fasilitas (X2) mempunyai pengaruh negatif yang berlawanan dengan terhadap keputusan nasabah . Setiap kenaikan 1 satuan fasilitas akan memberikan penurunan pada keputusan nasabah sebesar 0,008.
- d. Koefisien regresi lokasi (X3) dengan nilai sebesar 0,292, menunjukkan bahwa variabel lokasi memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Apabila setiap kenaikan 1 satuan lokasi (X3), akan memberikan peningkatan pada pada keputusan nasabah sebesar 0,292.

4. Uji Statistika

a. Uji T_{test} (Uji Secara Parsial)

Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y) (Yusuf dan Lukman Daris 2019, hlm. 148). Nilai signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Jika nilai $Sig < 0,05$ artinya ada pengaruh variabel

independen terhadap variabel dependen. Selain itu juga dapat dilihat dari nilai T hitung dan nilai T tabel. Jika nilai T hitung > T tabel artinya ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Untuk menguji suatu data penelitian dengan uji T_{test} (uji secara parsial) dapat dilihat melalui T hitung dan T tabel. Adapun cara untuk mencari nilai T tabel yaitu:

$$T \text{ tabel} = t(a/2; n-k-1)$$

Keterangan:

a = tingkat kepercayaan (95% atau 0,05)

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel bebas

maka nilai T dalam penelitian ini adalah:

$$T \text{ tabel} = t(0,05/2; 100-3-1), T \text{ tabel} = (0,025; 96) \text{ atau } T \text{ tabel} = 1,985 \text{ (dilihat dari tabel T)}$$

Tabel 4.50

Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.425	2.103		2.104	.038

KUALITAS PELAYANAN	.223	.041	.544	5.387	.000
FASILITAS	-.008	.172	-.007	-.048	.962
LOKASI	.292	.098	.320	2.974	.004

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH

Berdasarkan tabel di atas maka dapat di tarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai T hitung pada variabel kualitas pelayanan (X1) yaitu 5,387 sehingga T hitung lebih besar dari T tabel ($5,387 > 1,985$). Kemudian untuk nilai signifikansi pada variabel kualitas pelayanan (X1) yaitu 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel keputusan nasabah (Y).
2. Nilai T hitung pada variabel fasilitas (X2) yaitu -0,048 sehingga T hitung lebih kecil dari T tabel ($0,048 < 1,985$). Kemudian untuk nilai signifikansi pada variabel fasilitas (X2) yaitu 0,962 yang berarti lebih besar dari 0,05 ($0,962 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas (X2) tidak berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel keputusan nasabah (Y).
3. Nilai T hitung pada variabel lokasi (X3) yaitu 2,974 sehingga T hitung lebih besar dari T tabel ($2,974 > 1,985$). Kemudian untuk nilai signifikansi pada variabel lokasi (X3) yaitu 0,004 yang berarti

lebih kecil dari 0,05 ($0,004 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi (X3) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel keputusan nasabah (Y).

b. Uji F_{test} (Uji Secara Simultan)

Uji F adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah model regresi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen (Wahyuni, 2020, hlm. 80). Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka hubungan variabel independen terhadap variabel dependen signifikan dan model penelitian diterima, atau Jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ artinya ada pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

Untuk menguji suatu data penelitian dengan uji F_{test} (uji secara simultan) dapat di lihat melalui nilai F_{tabel} . Adapun cara untuk mencari nilai F_{tabel} yaitu:

$$F_{\text{tabel}} = f(k ; n-k)$$

Keterangan:

k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah sampel

Maka nilai F_{tabel} pada penelitian ini adalah $F_{\text{tabel}} = f(3 ; 100-3)$, $F_{\text{tabel}} = (3 ; 97)$ atau $F_{\text{tabel}} 2,70$ (di lihat dari tabel F)

Tabel 4.51

Hasil dari Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	855.984	3	285.328	45.292	.000 ^b
	Residual	604.776	96	6.300		
	Total	1460.760	99			

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH

b. Predictors: (Constant), LOKASI, KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 45,292 yang berarti lebih besar dari F tabel (45,292 > 2,70). kemudian untuk nilai signifikansinya sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yang ada pada penelitian ini secara bersama-sama memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat.

c. Uji Koefisien Determinasi

Semakin tinggi nilai koefisien determinasi (R^2) maka semakin tinggi kekuatan variabel dalam menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu. Apabila koefisien determinasi mendekati satu, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat.

Sedangkan koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dependen adalah terbatas (Wahyuni, 2020, hlm. 79).

Tabel 4.52

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.765 ^a	.586	.573	2.510

a. Predictors: (Constant), LOKASI, KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS

Berdasarkan tabel hasil uji diatas dapat di lihat bahwa pada nilai R Square adalah 0,586 atau 58,6 %, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel-variabel bebas pada penelitian ini (kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi) memiliki pengaruh sebesar 58,6% terhadap variabel terikat yaitu keputusan nasabah (Y).

Diketahui dari hasil 58,6% keputusan nasabah (Y) dalam memilih Bank Syariah Indonesia dapat di jelaskan oleh variabel- variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi. Artinya sebesar 41,4% (100% - 58,6%) lainnya di pengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini, baik itu promosi, kepercayaan, reputasi, dan lain-lainnya.

D. Pembahasan dan Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil tabel identifikasi variabel di atas, dapat diketahui tanggapan responden pada tiap-tiap item pertanyaan di dominasi oleh pemilihan setuju pada point 4 dan sangat setuju pada poin 5. Sehingga dapat dikatakan bahwa Bank Syariah Indonesia Kota Banjarbaru memiliki kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi yang baik dan sesuai dengan harapan masyarakat yang menjadi nasabah disana. Konsumen yang harapannya terpenuhi dengan adanya kepuasan yang mereka rasakan, mereka akan melakukan pembelian ulang bahkan merekomendasikan kepada orang lain.

Berikut ini adalah penjelasan dan hasil hipotesis penelitian:

1. Hasil nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan (X_1) adalah 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 , maka dapat di simpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel keputusan nasabah (Y). Kemudian pada uji T_{test} (Uji secara parsial) variabel kualitas pelayanan memiliki nilai T hitung lebih besar dari nilai T tabel ($5,387 > 1,985$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah (Y). Oleh karena itu hipotesis H_1 untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) dapat diterima yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan masyarakat Kota Banjarbaru dalam memilih Bank Syariah Indonesia.
2. Hasil nilai signifikansi variabel fasilitas (X_2) adalah 0,962 yang berarti lebih besar dari 0,05 , maka dapat di simpulkan bahwa variabel fasilitas

(X_2) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel keputusan nasabah (Y). Kemudian pada uji T_{test} (Uji secara parsial) variabel fasilitas memiliki nilai T hitung lebih kecil dari nilai T tabel ($0,048 < 1,985$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah (Y). Oleh karena itu hipotesis H_1 untuk variabel fasilitas (X_2) tidak dapat diterima atau di tolak yang berarti bahwa variabel fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan dan secara parsial terhadap keputusan masyarakat Kota Banjarbaru dalam memilih Bank Syariah Indonesia.

3. Hasil nilai signifikansi variabel lokasi (X_3) adalah 0,004 yang berarti lebih kecil dari 0,05 , maka dapat di simpulkan bahwa variabel lokasi (X_3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel keputusan nasabah (Y). Kemudian pada uji T_{test} (Uji secara parsial) variabel lokasi memiliki nilai T hitung lebih besar dari nilai T tabel ($2,974 > 1,985$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah (Y). Oleh karena itu hipotesis H_1 untuk variabel lokasi (X_3) dapat diterima yang berarti bahwa lokasi berpengaruh secara signifikan dan secara parsial terhadap keputusan masyarakat Kota Banjarbaru dalam memilih Bank Syariah Indonesia.
4. Berdasarkan hasil dari uji F (uji secara simultan) maka dapat diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 45,292 yang berarti lebih besar dari F tabel ($45,292 > 2,70$). kemudian untuk nilai signifikansinya sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat

disimpulkan bahwa variabel bebas yang ada pada penelitian ini secara bersama-sama memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat.

E. Analisis Data

1. Pengaruh secara Parsial Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Keputusan Masyarakat (Y) Kota Banjarbaru dalam memilih Bank Syariah Indonesia.

Keputusan masyarakat atau nasabah merupakan bagian akhir dari sebuah pertanyaan untuk mengatasi suatu permasalahan dengan menjatuhkan suatu pilihan. Keputusan masyarakat menggunakan atau memilih jasa perbankan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dan memenuhi harapan nasabah dapat membangun loyalitas nasabah, hal ini dikarenakan kualitas layanan yang baik mampu menahan nasabah untuk melanjutkan pilihannya menggunakan jasa perbankan tersebut. Selain itu juga kualitas layanan yang baik juga membuat nasabah merekomendasikan kepada calon nasabah yang lain untuk menggunakan jasa perbankan tersebut (Wahyoedi, 2020, hlm. 54).

Penilaian kualitas pelayanan yang baik ada kriteria umum atau standar yang di gunakan untuk menentukan kualitas layanan tersebut, yaitu:

- a. *Tangibles* yaitu suatu bentuk tampilan atau bentuk fasilitas fisik misalnya tampilan petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan

ruangan yang dimilikinya misalnya gedung, ruang tamu, tempat parkir, peralatan kantor).

- b. *Responsivitas* yaitu merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan tugas pelayanan dalam artian dapat memberikan penyelesaian yang tepat dan cepat kepada para konsumen.
- c. *Reabilitas* (kehandalan) yaitu merupakan konsistensi dari penampilan pelayanan serta kehandalan pelayanan yang diberikan oleh petugas atau dapat juga dikatakan kemampuan memenuhi pelayanan yang diberikan
- d. *Jaminan*, yaitu kemampuan dari para petugas dalam meyakinkan masyarakat ketika mengerjakan pekerjaan dan dapat dipercaya dari hasil pekerjaan yang dilakukan oleh petugas.
- e. *Empati* merupakan salah satu bukti pelayanan yang handal berupa perhatian terhadap pengguna secara individual tanpa melakukan diskriminasi.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dari hasil jawaban responden dari 5 indikator variabel kualitas pelayanan (X_1) secara parsial kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan masyarakat Kota Banjarbaru dalam memilih Bank Syariah Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan (X_1) adalah 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05, kemudian pada uji T_{test} (Uji secara parsial) variabel kualitas pelayanan memiliki nilai T hitung lebih besar dari nilai T tabel ($5,387 > 1,985$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap

keputusan nasabah (Y). Oleh karena itu hipotesis H_1 untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) dapat diterima yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan masyarakat Kota Banjarbaru dalam memilih Bank Syariah Indonesia.

Hasil penelitian ini sesuai atau relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Abdilla Reza (Reza, 2017), yang menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat transaksi di Bank Syariah.

2. Pengaruh secara Parsial Variabel Fasilitas (X_2) terhadap Keputusan Masyarakat (Y) Kota Banjarbaru dalam memilih Bank Syariah Indonesia.

Fasilitas merupakan hal yang dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan. Fasilitas merupakan kelengkapan-kelengkapan fisik untuk menunjang kegiatan dan memberikan kemudahan kepada para konsumen. Segala fasilitas yang disediakan berupa kondisi fasilitas, kelengkapan fasilitas, desain interior maupun eksterior, serta kebersihan fasilitas harus di perhatikan agar para konsumen pengguna jasa di puaskan. Semakin baik dan lengkap fasilitas yang diberikan maka nasabah akan merasa lebih nyaman dan puas melakukan transaksi di bank tersebut dan akan berdampak pada minat pembelian ulang. Sebaliknya jika fasilitas yang disediakan kurang memadai maka hal tersebut juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Nasabah akan merasa kurang senang ataupun merasa kecewa terhadap bank tersebut (Oetama dan Sari, 2017, hlm. 60).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan indikator atau standar penentuan fasilitas yang memadai, yaitu:

- a. Penampilan dan Keadaan Lingkungan Sekitar
- b. Sarana dan Prasarana
- c. Perlengkapan dan peralatan

Namun, berdasarkan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini, variabel fasilitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan masyarakat Kota Banjarbaru dalam memilih Bank Syariah Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai signifikansi variabel fasilitas (X_2) adalah 0,962 yang berarti lebih besar dari 0,05. Kemudian pada uji T_{test} (Uji secara parsial) variabel fasilitas memiliki nilai T hitung lebih kecil dari nilai T tabel ($0,048 < 1,985$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah (Y). Oleh karena itu hipotesis H_1 untuk variabel fasilitas (X_2) tidak dapat diterima atau di tolak yang berarti bahwa variabel fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan dan secara parsial terhadap keputusan masyarakat Kota Banjarbaru dalam memilih Bank Syariah Indonesia.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gregorius Alvino (2022) yang menyatakan bahwa fasilitas tidak berpengaruh pada kepuasan konsumen.

3. Pengaruh secara Parsial Variabel Lokasi (X_3) terhadap Keputusan Masyarakat (Y) Kota Banjarbaru dalam memilih Bank Syariah Indonesia.

Lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian barang dan jasa kepada

konsumen. Lokasi yang bagus akan memberikan dampak yang bagus pula dalam penjualan barang maupun jasa. Lokasi yang strategis membuat konsumen lebih mudah dalam mengakses dan menjangkau suatu perusahaan. Dengan demikian, dengan lokasi yang strategis membuat daya tarik konsumen untuk melakukan hubungan dengan lembaga perbankan (Alvinson dan Khasanah, 2013, hlm. 28).

Indikator-indikator tentang lokasi (Kurniawan dan Soliha, 2022, hlm. 351) adalah sebagai berikut:

- a. Akses, yaitu lokasi yang dilalui, mudah dijangkau sarana dan prasarana transportasi umum.
- b. Visibilitas, yaitu lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal.
- c. Lalu lintas, yaitu menyangkut dua pertimbangan utama, yaitu banyak orang berlalu lalang. Kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa juga menjadi hambatan dan tantangan.
- d. Tempat parkir yang luas, yaitu menyangkut kenyamanan dan keamanan.
- e. Ekspansi, yaitu tersedia tempat yang cukup luas untuk perluasan usaha dikemudian hari.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dari hasil jawaban responden dari 5 indikator variabel lokasi, hasil nilai signifikansi variabel lokasi (X_3) adalah 0,004 yang berarti lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi (X_3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel keputusan nasabah (Y). Kemudian pada uji T_{test} (Uji

secara parsial) variabel lokasi memiliki nilai T hitung lebih besar dari nilai T tabel ($2,974 > 1,985$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah (Y). Oleh karena itu hipotesis H_1 untuk variabel lokasi (X_3) dapat diterima yang berarti bahwa lokasi berpengaruh secara signifikan dan secara parsial terhadap keputusan masyarakat Kota Banjarbaru dalam memilih Bank Syariah Indonesia.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chusnul Chotimah (Chotimah, 2014), yang menunjukkan bahwa pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap minat transaksi masyarakat memilih Bank Syariah

4. Pengaruh secara Simultan Variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2), dan Lokasi (X_3) terhadap Keputusan Masyarakat (Y) Kota Banjarbaru dalam memilih Bank Syariah Indonesia.

Keputusan konsumen merupakan bagian akhir dari suatu proses pemikiran mengenai suatu masalah guna menjawab sebuah pertanyaan untuk mengatasi masalah tersebut dengan menjatuhkan pilihan. Dalam keputusan untuk memilih suatu bank maka nasabah akan mempertimbangkan beberapa hal yang didasarkan pada karakteristik bank, calon nasabah calon nasabah akan melihat bagaimana tingkat kesehatan suatu bank, merk bank akan menjadi sumber kepercayaan, fungsi utilitasnya, serta prosedur evaluasi yang digunakan. Jika suatu bank dapat memahami penilaian calon nasabah terhadap pemilihan suatu bank, maka

bank tersebut bisa membuat para calon nasabah tertarik untuk menggunakan bank tersebut (Wahyuni dan Rochmawati, 2021, hlm. 3).

Menurut Kotler dan Keller (2009), Keputusan adalah sebuah proses pendekatan terhadap penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penelitian alternatif, membuat keputusan membeli, dan perilaku setelah membeli (Fahrudin dan Yulianti, 2015, hlm. 152).

Berdasarkan hasil dari uji F (uji secara simultan) maka dapat diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 45,292 yang berarti lebih besar dari F tabel ($45,292 > 2,70$). kemudian untuk nilai signifikansinya sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yang ada pada penelitian ini, kualitas pelayanan (X_1), fasilitas (X_2), dan lokasi (X_3) secara bersama-sama memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (keputusan masyarakat). Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Abdilla Reza (Reza, 2017) dan Eka Nopitasari (Nopitasari, 2017) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan masyarakat dalam memilih bank Syariah.