

BAB IV

ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah Singkat BMT UGT Nusantara Banjarmasin

Koperasi BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri disingkat “Koperasi BMT UGT Sidogiri” mulai beroperasi pada tanggal 5 Rabiul awal 1427 H atau 6 Juni 2000 M. di Surabaya dan kemudian mendapatkan badan Hukum Koperasi dari Kanwil Dinas Koperasi PK dan M Provinsi Jawa Timur dengan SK Nomor : 09/BH/KWK.13/VII/2000 tertanggal 22 Juli 2000. Dan pada bulan Desember 2020 melakukan PAD dengan perubahan nama kSPPS BMT UGT Nusantara. BMT UGT Nusantara membuka beberapa unit pelayanan anggota di kabupaten/kota yang dinilai potensial. Pada saat ini BMT UGT Nusantara sudah memiliki 298 kantor cabang. Kantor cabang pembantu dan kantor kas yang tersebar di 10 Provinsi se Indonesia (Sekilas Sejarah BMT UGT Nusantara, t.t.).

b. Visi dan Misi BMT UGT Nusantara Banjarmasin

Visi BMT UGT Nusantara Banjarmasin adalah koperasi yang Amanah, Tangguh dan Bermatabat (MANTAB).

Misi BMT UGT Nusantara Banjarmasin yakni mengelola koperasi yang sesuai dengan jatidiri santri, menerapkan system syariah yang sesuai dengan standar kitab salaf dan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN), menciptakan kemandirian likuiditas dan berkelanjutan, memperkokoh sinergi ekonomi antar anggota, memperkuat kepedulian anggota terhadap koperasi, memberikan khidmah terbaik terhadap anggota dan umat serta meningkatkan kesejahteraan anggota dan umat.

2. Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini adalah nasabah BMT UGT Nusantara Banjarmasin dengan jumlah 100 orang. Adapun karakteristik responden yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan pada jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan lama menjadi nasabah.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase |
|--------------|---------------|------------|-------------|
| 1 | Laki-Laki | 66 | 66.0% |
| 2 | Perempuan | 34 | 34.0% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi, diketahui bahwa dari 100 responden yang menabung di BMT UGT Nusantara Banjarmasin, mayoritas berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 66 orang atau 66% dari total responden. Sementara itu, responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 34 orang atau sebesar 34%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah laki-laki lebih dominan dalam aktivitas menabung di BMT tersebut dibandingkan perempuan.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 1.2
Responden Berdasarkan Usia

| No | Usia | Frekuensi | Persentase |
|--------------|-------------|------------|-------------|
| 1 | 20-40 Tahun | 56 | 56.0% |
| 2 | 41-60 Tahun | 44 | 44.0% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan data distribusi usia responden yang menabung di BMT UGT Nusantara Banjarmasin, diketahui bahwa kelompok usia 20–40 tahun mendominasi dengan jumlah 56

orang atau sebesar 56% dari total responden. Sementara itu, kelompok usia 41–60 tahun berjumlah 44 orang atau 44%. Hal ini menunjukkan bahwa BMT UGT Nusantara lebih banyak menarik minat nasabah dari kalangan usia produktif dan muda. Meskipun demikian, partisipasi kelompok usia 41–60 tahun juga cukup signifikan, menandakan bahwa BMT ini dipercaya oleh berbagai rentang usia dalam mengelola simpanan mereka.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 1.3
Responden Berdasarkan Pekerjaan

| No | Pekerjaan | Frekuensi | Persentase |
|--------------|-------------------|------------|-------------|
| 1 | Karyawan | 30 | 30.0% |
| 2 | Pelajar/Mahasiswa | 9 | 9.0% |
| 3 | PNS/ASN | 31 | 31.0% |
| 4 | Wiraswasta | 30 | 30.0% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan data pekerjaan responden yang menabung di BMT UGT Nusantara Banjarmasin, diketahui bahwa mayoritas berasal dari kalangan PNS/ASN sebanyak 31 orang atau 31% dari total responden. Jumlah ini diikuti oleh wiraswasta dan karyawan masing-masing sebanyak 30 orang atau 30%, serta pelajar/mahasiswa sebanyak 9 orang atau 9%. Data ini menunjukkan bahwa BMT UGT Nusantara menarik berbagai latar belakang pekerjaan, dengan dominasi dari sektor formal seperti PNS/ASN dan karyawan. Kehadiran pelajar/mahasiswa meskipun masih kecil, mencerminkan adanya kesadaran menabung sejak dini. Sementara partisipasi wiraswasta yang cukup tinggi menunjukkan kepercayaan pelaku usaha terhadap layanan keuangan syariah yang ditawarkan oleh BMT.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin

Tabel 1.4
Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

| No | Lama Menjadi Nasabah | Frekuensi | Persentase |
|--------------|----------------------|------------|-------------|
| 1 | < 1 Tahun | 22 | 22.0% |
| 2 | 1-2 Tahun | 38 | 38.0% |
| 3 | 2-3 tahun | 8 | 8.0% |
| 4 | 3-4 Tahun | 24 | 24.0% |
| 5 | > 4 Tahun | 8 | 8.0% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan data lama menjadi nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin, diketahui bahwa sebagian besar responden telah menjadi nasabah selama 1–2 tahun, yakni sebanyak 38 orang atau 38% dari total responden. Kemudian, sebanyak 24% responden telah menjadi nasabah selama 3–4 tahun, diikuti oleh nasabah dengan lama keanggotaan kurang dari 1 tahun sebanyak 22%. Sementara itu, masing-masing 8% responden telah menjadi nasabah selama 2–3 tahun dan lebih dari 4 tahun. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas nasabah tergolong baru hingga menengah dalam hal keanggotaan, yang mencerminkan keberhasilan BMT UGT Nusantara dalam menjangkau dan menarik nasabah dalam beberapa tahun terakhir. Namun, jumlah nasabah yang bertahan lebih dari 4 tahun masih relatif sedikit, yang bisa menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan loyalitas jangka panjang.

- e. Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak Tempat Tinggal dengan BMT UGT Nusantara Banjarmasin

Tabel 1.5
Responden Berdasarkan Jarak Tempat Tinggal

| No | Jarak Tempat Tinggal | Frekuensi | Persentase |
|----|----------------------|-----------|------------|
| 1 | < 1 Km | 23 | 23.0 |
| 2 | 1-3 Km | 32 | 32.0 |
| 3 | 4-6 Km | 30 | 30.0 |
| 4 | 7-10 Km | 12 | 12.0 |
| 5 | > 10 Km | 3 | 3.0 |

| | | |
|--------------|------------|-------------|
| Total | 100 | 100% |
|--------------|------------|-------------|

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan data jarak tempat tinggal responden dari BMT UGT Nusantara Banjarmasin, diketahui bahwa mayoritas nasabah tinggal dalam radius 1–3 km sebanyak 32 orang atau 32%, diikuti oleh yang berjarak 4–6 km sebanyak 30 orang atau 30%. Selanjutnya, sebanyak 23% responden tinggal kurang dari 1 km dari BMT, sementara 12% berada dalam jarak 7–10 km, dan hanya 3% yang tinggal lebih dari 10 km. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah tinggal relatif dekat dengan lokasi BMT, yang kemungkinan besar mempengaruhi kemudahan akses dan frekuensi interaksi dengan lembaga tersebut. Kedekatan geografis ini juga mencerminkan pentingnya keberadaan BMT dalam menjangkau komunitas lokal secara efektif.

3. Deskripsi Variabel

a. Variabel Lokasi (X1)

Pada variabel ini terdapat 6 point pernyataan dalam kuesioner yang disebarkan kepada nasabah BMT UGT Nusantara Banjarmasin. Berikut penjabaran dari hasil setiap butir pernyataan tersebut.

Tabel 1.6
Lokasi BMT UGT Nusantara Banjarmasin mudah untuk dijangkau

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------------|---------------------------|------------------|-------------------|
| 1 | Sangat Setuju | 16 | 16.0% |
| 2 | Setuju | 27 | 27.0% |
| 3 | Netral | 9 | 9.0% |
| 4 | Tidak Setuju | 26 | 26.0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 22 | 22.0% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan data persepsi responden terhadap kemudahan akses lokasi BMT UGT Nusantara Banjarmasin, terlihat bahwa pendapat mereka cukup beragam. Sebanyak 43% responden menyatakan setuju atau sangat setuju bahwa lokasi BMT mudah dijangkau, terdiri dari 27% yang setuju dan 16% yang sangat setuju. Namun, terdapat pula 48% responden yang menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju, menunjukkan bahwa hampir setengah dari nasabah merasa lokasi BMT kurang strategis atau sulit diakses. Sisanya, 9% responden bersikap netral. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar nasabah tinggal relatif dekat, faktor lain seperti akses jalan, transportasi, atau jam operasional kemungkinan memengaruhi persepsi kenyamanan dan kemudahan dalam menjangkau lokasi BMT.

Tabel 1.7
Lokasi BMT UGT Nusantara Banjarmasin dekat dengan pusat keramaian

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------------|---------------------|------------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju | 29 | 29.0% |
| 2 | Setuju | 29 | 29.0% |
| 3 | Netral | 12 | 12.0% |
| 4 | Tidak Setuju | 16 | 16.0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 14 | 14.0% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan data persepsi responden mengenai lokasi BMT UGT Nusantara Banjarmasin yang dekat dengan pusat keramaian, mayoritas responden memberikan tanggapan positif. Sebanyak 58% responden menyatakan setuju dan sangat setuju, masing-masing sebanyak 29%. Sementara itu, 12% responden bersikap netral, dan 30% lainnya menyatakan tidak setuju (16%) dan sangat tidak setuju (14%). Hal ini menunjukkan bahwa lebih dari setengah nasabah menilai lokasi BMT strategis karena berada di area yang ramai dan mudah dijangkau aktivitas masyarakat. Namun, proporsi responden yang tidak setuju juga cukup signifikan, yang bisa menjadi masukan untuk

meningkatkan aksesibilitas dan visibilitas BMT di lokasi yang lebih ramai atau mudah dikenali.

Tabel 1.8
BMT UGT Nusantara Banjarmasin menyediakan tempat parkir yang luas bagi para nasabah.

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------------|---------------------|------------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju | 9 | 9.0% |
| 2 | Setuju | 12 | 12.0% |
| 3 | Netral | 13 | 13.0% |
| 4 | Tidak Setuju | 38 | 38.0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 28 | 28.0% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Data 2025
 Diolah,

Berdasarkan data persepsi responden terhadap ketersediaan tempat parkir di BMT UGT Nusantara Banjarmasin, mayoritas responden memberikan tanggapan negatif. Sebanyak 38% responden menyatakan tidak setuju dan 28% sangat tidak setuju bahwa BMT menyediakan tempat parkir yang luas, sehingga total 66% responden merasa fasilitas parkir masih kurang memadai. Sementara itu, hanya 21% responden yang menyatakan setuju atau sangat setuju, dan 13% lainnya bersikap netral. Temuan ini menunjukkan bahwa ketersediaan lahan parkir menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan oleh pihak BMT untuk meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas nasabah, khususnya bagi mereka yang datang menggunakan kendaraan pribadi.

Tabel 1.9
Saya tertarik menabung di BMT UGT Nusantara Banjarmasin karena lokasi yang strategis yaitu berada di area kampus

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------------|---------------------|------------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju | 9 | 9.0% |
| 2 | Setuju | 9 | 9.0% |
| 3 | Netral | 12 | 12.0% |
| 4 | Tidak Setuju | 44 | 44.0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 26 | 26.0% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan data persepsi responden terhadap alasan ketertarikan menabung di BMT UGT Nusantara Banjarmasin karena lokasinya yang strategis di area kampus, sebagian besar responden memberikan tanggapan negatif. Sebanyak 44% responden menyatakan tidak setuju dan 26% sangat tidak setuju, sehingga total 70% responden tidak mempertimbangkan lokasi kampus sebagai faktor utama dalam memilih BMT. Hanya 18% responden yang setuju atau sangat setuju, dan 12% bersikap netral. Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan BMT di area kampus tidak menjadi daya tarik utama bagi mayoritas nasabah, kemungkinan karena segmen nasabah yang dilayani lebih beragam dan tidak hanya berasal dari lingkungan akademik. Hal ini dapat menjadi pertimbangan bagi BMT dalam menyesuaikan strategi pemasaran berdasarkan karakteristik lokasi dan profil nasabah.

Tabel 1.10
Saya merasa aman dan nyaman berada di lokasi BMT UGT Nusantara Banjarmasin

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------------|---------------------|------------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju | 15 | 15.0% |
| 2 | Setuju | 24 | 24.0% |
| 3 | Netral | 21 | 21.0% |
| 4 | Tidak Setuju | 23 | 23.0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 17 | 17.0% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan data mengenai persepsi responden terhadap rasa aman dan nyaman saat berada di lokasi BMT UGT Nusantara Banjarmasin, sebanyak 39% responden menyatakan setuju atau sangat setuju, terdiri dari 24% yang setuju dan 15% yang sangat setuju. Sementara itu, 21% responden bersikap netral, dan 40% lainnya menyatakan tidak setuju (23%) serta sangat tidak setuju (17%). Data ini menunjukkan bahwa

meskipun terdapat sebagian nasabah yang merasa lokasi BMT memberikan kenyamanan dan rasa aman, jumlah responden yang merasa sebaliknya juga cukup tinggi. Hal ini menjadi indikator penting bagi pihak BMT untuk mengevaluasi dan meningkatkan faktor-faktor keamanan dan kenyamanan lingkungan kantor, seperti pencahayaan, kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, serta keamanan parkir dan akses masuk.

Tabel 1.11
Saya tertarik menabung di BMT Pat Sepakat karena lokasi yang strategis yaitu berada di area kampus

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------------|---------------------|------------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju | 14 | 14.0% |
| 2 | Setuju | 19 | 19.0% |
| 3 | Netral | 16 | 16.0% |
| 4 | Tidak Setuju | 37 | 37.0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 14 | 14.0% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan data persepsi responden terhadap ketertarikan menabung di BMT Pat Sepakat karena lokasinya yang strategis di area kampus, terlihat bahwa tanggapan responden cukup bervariasi namun cenderung negatif. Sebanyak 37% responden menyatakan tidak setuju dan 14% sangat tidak setuju, sehingga total 51% responden tidak menjadikan lokasi di area kampus sebagai alasan utama dalam memilih untuk menabung. Di sisi lain, 33% responden menyatakan setuju atau sangat setuju, dan 16% bersikap netral. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun keberadaan BMT di lingkungan kampus memiliki daya tarik bagi sebagian responden, namun mayoritas tidak menganggap lokasi tersebut sebagai faktor utama dalam keputusan mereka. Ini dapat menjadi evaluasi bagi BMT Pat Sepakat untuk lebih menggali faktor lain yang lebih dominan dalam menarik minat nasabah.

b. Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Pada variabel ini terdapat 8 point pernyataan dalam kuesioner yang disebarkan kepada nasabah BMT UGT Nusantara Banjarmasin. Berikut penjabaran dari hasil setiap butir pernyataan tersebut.

Tabel 1.12
Prosedur pelayanan di BMT UGT Nusantara Banjarmasin jelas dan mudah dipahami

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------------|---------------------|------------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju | 29 | 29.0% |
| 2 | Setuju | 29 | 29.0% |
| 3 | Netral | 12 | 12.0% |
| 4 | Tidak Setuju | 16 | 16.0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 14 | 14.0% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan data mengenai persepsi responden terhadap prosedur pelayanan di BMT UGT Nusantara Banjarmasin, mayoritas responden memberikan tanggapan positif. Sebanyak 58% responden menyatakan setuju atau sangat setuju bahwa prosedur pelayanan di BMT tersebut jelas dan mudah dipahami, masing-masing sebanyak 29%. Sebanyak 12% responden bersikap netral, sedangkan 30% lainnya menyatakan tidak setuju (16%) dan sangat tidak setuju (14%). Hasil ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh nasabah merasa terbantu dengan prosedur pelayanan yang transparan dan mudah diikuti, meskipun masih terdapat sekelompok nasabah yang merasa kebingungan atau kurang puas. Oleh karena itu, BMT dapat mempertahankan sistem yang sudah berjalan baik sambil terus meningkatkan kejelasan informasi dan pendampingan kepada nasabah, khususnya bagi yang merasa kesulitan.

Tabel 1.13
Karyawan bersedia menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah.

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|----|--------------------|-----------|------------|
| 1 | Sangat Setuju | 18 | 18.0% |

| | | | |
|--------------|---------------------|------------|-------------|
| 2 | Setuju | 19 | 19.0% |
| 3 | Netral | 23 | 23.0% |
| 4 | Tidak Setuju | 21 | 21.0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 19 | 19.0% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan data mengenai persepsi responden terhadap kesediaan karyawan BMT UGT Nusantara Banjarmasin dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah, terlihat bahwa tanggapan responden terbagi cukup merata. Sebanyak 37% responden menyatakan setuju atau sangat setuju bahwa karyawan bersedia membantu menyelesaikan masalah, sementara 23% bersikap netral. Namun, terdapat pula 40% responden yang menyatakan tidak setuju (21%) dan sangat tidak setuju (19%). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada sebagian nasabah yang merasa terbantu oleh pelayanan karyawan, masih banyak yang merasa belum mendapatkan respons atau solusi yang memuaskan. Temuan ini dapat menjadi masukan penting bagi pihak BMT untuk meningkatkan pelatihan pelayanan nasabah, memperkuat komunikasi interpersonal, serta memastikan setiap keluhan atau masalah ditangani secara cepat dan tepat.

Tabel 1.14
Sebelum melakukan transaksi karyawan menjelaskan tentang prosedur transaksi di BMT Pat Sepakat

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------------|---------------------|------------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju | 23 | 23.0% |
| 2 | Setuju | 15 | 15.0% |
| 3 | Netral | 26 | 26.0% |
| 4 | Tidak Setuju | 26 | 26.0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 10 | 10.0% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan data persepsi responden terhadap penjelasan prosedur transaksi oleh karyawan sebelum transaksi dilakukan di BMT Pat Sepakat, tanggapan responden menunjukkan variasi yang cukup seimbang. Sebanyak 38% responden menyatakan

setuju atau sangat setuju bahwa karyawan memberikan penjelasan sebelum transaksi, sementara 26% bersikap netral. Namun demikian, sebanyak 36% responden menyatakan tidak setuju (26%) dan sangat tidak setuju (10%), yang menunjukkan bahwa lebih dari sepertiga nasabah merasa belum mendapatkan informasi yang cukup sebelum bertransaksi. Temuan ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas komunikasi karyawan kepada nasabah, agar setiap prosedur dapat dipahami dengan baik, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap layanan BMT.

Tabel 1.15
Karyawan memberikan pelayanan yang cepat

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------------|---------------------|------------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju | 22 | 22.0% |
| 2 | Setuju | 29 | 29.0% |
| 3 | Netral | 20 | 20.0% |
| 4 | Tidak Setuju | 16 | 16.0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 13 | 13.0% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan data mengenai persepsi responden terhadap kecepatan pelayanan karyawan di BMT, mayoritas responden memberikan tanggapan positif. Sebanyak 51% responden menyatakan setuju atau sangat setuju bahwa karyawan memberikan pelayanan yang cepat, masing-masing sebesar 29% dan 22%. Sebanyak 20% responden bersikap netral, sementara 29% lainnya menyatakan tidak setuju (16%) dan sangat tidak setuju (13%). Hasil ini menunjukkan bahwa lebih dari setengah nasabah merasa puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan, meskipun masih terdapat sekelompok nasabah yang merasakan sebaliknya. Oleh karena itu, BMT dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, sekaligus melakukan evaluasi dan perbaikan pada titik-titik pelayanan yang dinilai lambat oleh sebagian responden.

Tabel 1.16
Karyawan selalu bersedia membantu nasabah

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------------|---------------------|------------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju | 11 | 11.0% |
| 2 | Setuju | 10 | 10.0% |
| 3 | Netral | 25 | 25.0% |
| 4 | Tidak Setuju | 33 | 33.0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 21 | 21.0% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan data persepsi responden terhadap kesediaan karyawan untuk membantu nasabah di BMT, mayoritas responden memberikan tanggapan negatif. Sebanyak 33% responden menyatakan tidak setuju dan 21% sangat tidak setuju, sehingga total 54% responden merasa bahwa karyawan kurang bersedia membantu. Sementara itu, hanya 21% responden yang menyatakan setuju atau sangat setuju, dan 25% bersikap netral. Temuan ini menunjukkan adanya kelemahan dalam aspek pelayanan personal, khususnya dalam hal ketersediaan dan kerelaan karyawan untuk memberikan bantuan kepada nasabah. Hal ini menjadi masukan penting bagi BMT untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pelatihan pelayanan prima, peningkatan empati karyawan, serta memperkuat budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan dan kebutuhan nasabah.

Tabel 1.17
Karyawan dapat meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan nasabah

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------------|---------------------|------------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju | 22 | 22.0% |
| 2 | Setuju | 17 | 17.0% |
| 3 | Netral | 15 | 15.0% |
| 4 | Tidak Setuju | 30 | 30.0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 16 | 16.0% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan data persepsi responden terhadap kesediaan karyawan BMT untuk meluangkan waktu dalam menjawab pertanyaan nasabah, tanggapan responden menunjukkan bahwa masih terdapat ketidakpuasan yang cukup besar. Sebanyak 46%

responden menyatakan tidak setuju (30%) dan sangat tidak setuju (16%), menunjukkan bahwa hampir separuh nasabah merasa bahwa karyawan kurang memberikan waktu atau perhatian saat mereka membutuhkan informasi. Di sisi lain, 39% responden menyatakan setuju atau sangat setuju, sementara 15% bersikap netral. Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam aspek komunikasi dan pelayanan langsung kepada nasabah. BMT disarankan untuk memperkuat pelatihan karyawan dalam hal kesabaran, keterbukaan, serta kemampuan menjawab pertanyaan dengan jelas dan ramah agar kepuasan dan kepercayaan nasabah meningkat.

Tabel 1.18
Karyawan bersedia menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------------|---------------------|------------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju | 16 | 16.0% |
| 2 | Setuju | 25 | 25.0% |
| 3 | Netral | 23 | 23.0% |
| 4 | Tidak Setuju | 22 | 22.0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 14 | 14.0% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan data persepsi responden terhadap kesediaan karyawan BMT untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah, sebagian besar responden menunjukkan tanggapan positif. Sebanyak 41% responden menyatakan setuju atau sangat setuju, dengan rincian 25% setuju dan 16% sangat setuju. Sementara itu, 23% responden bersikap netral, dan 36% lainnya menyatakan tidak setuju (22%) dan sangat tidak setuju (14%). Meskipun mayoritas responden menunjukkan kepercayaan terhadap kesediaan karyawan dalam menangani permasalahan nasabah, masih ada sekelompok signifikan yang merasa kurang terbantu. Hal ini menjadi sinyal bagi pihak BMT untuk memperkuat komitmen pelayanan melalui peningkatan kemampuan problem solving dan pendekatan yang lebih responsif dari karyawan dalam menangani keluhan maupun kendala yang dihadapi nasabah.

Tabel 1.19
Komunikasi karyawan terhadap nasabah ramah

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------------|---------------------|------------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju | 12 | 12.0% |
| 2 | Setuju | 19 | 19.0% |
| 3 | Netral | 28 | 28.0% |
| 4 | Tidak Setuju | 27 | 27.0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 14 | 14.0% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber:

Data

Diolah, 2025

Berdasarkan data persepsi responden terhadap keramahan komunikasi karyawan kepada nasabah di BMT, terlihat bahwa penilaian responden cukup beragam. Sebanyak 31% responden menyatakan setuju atau sangat setuju bahwa karyawan berkomunikasi dengan ramah, dengan rincian 19% setuju dan 12% sangat setuju. Namun, 28% responden bersikap netral, sementara 41% lainnya menyatakan tidak setuju (27%) dan sangat tidak setuju (14%). Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun ada sebagian nasabah yang merasakan keramahan dalam interaksi dengan karyawan, proporsi yang merasa tidak puas juga cukup besar. Oleh karena itu, BMT perlu memperkuat aspek komunikasi interpersonal melalui pelatihan pelayanan prima yang menekankan pada sikap ramah, sopan, dan profesional untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan nasabah.

c. Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Pada variabel ini terdapat 6 point pernyataan dalam kuesioner yang disebarkan kepada nasabah BMT UGT Nusantara Banjarmasin. Berikut penjabaran dari hasil setiap butir pernyataan tersebut.

Tabel 1.20
Saya memilih BMT UGT Nusantara Banjarmasin ini karena sesuai dengan kebutuhan saya.

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|----|--------------------|-----------|------------|
| 1 | Sangat Setuju | 15 | 15.0% |
| 2 | Setuju | 28 | 28.0% |

| | | | |
|--------------|---------------------|------------|-------------|
| 3 | Netral | 22 | 22.0% |
| 4 | Tidak Setuju | 27 | 27.0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 8 | 8.0% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan data mengenai alasan pemilihan BMT UGT Nusantara Banjarmasin oleh responden karena dianggap sesuai dengan kebutuhan mereka, mayoritas responden memberikan tanggapan positif. Sebanyak 43% responden menyatakan setuju atau sangat setuju, terdiri dari 28% yang setuju dan 15% yang sangat setuju. Sebanyak 22% responden memilih bersikap netral, sementara 35% lainnya menyatakan tidak setuju (27%) dan sangat tidak setuju (8%). Temuan ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden menilai bahwa layanan dan fasilitas yang ditawarkan BMT cukup relevan dengan kebutuhan mereka. Namun, adanya sekelompok responden yang tidak merasa demikian juga menjadi catatan penting bagi BMT untuk terus menggali kebutuhan nasabah secara lebih mendalam dan melakukan penyesuaian layanan agar dapat menjangkau lebih banyak segmen dengan lebih tepat sasaran.

Tabel 1.21
Saya merasa BMT UGT Nusantara Banjarmasin ini mampu memenuhi layanan yang saya perlukan.

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------------|---------------------|------------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju | 18 | 18.0% |
| 2 | Setuju | 34 | 34.0% |
| 3 | Netral | 20 | 20.0% |
| 4 | Tidak Setuju | 13 | 13.0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 15 | 15.0% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan data persepsi responden mengenai kemampuan BMT UGT Nusantara Banjarmasin dalam memenuhi layanan yang dibutuhkan, mayoritas

responden memberikan tanggapan positif. Sebanyak 52% responden menyatakan setuju atau sangat setuju, terdiri dari 34% yang setuju dan 18% yang sangat setuju. Sementara itu, 20% responden bersikap netral, dan 28% lainnya menyatakan tidak setuju (13%) serta sangat tidak setuju (15%). Temuan ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden merasa bahwa BMT telah mampu menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Meskipun demikian, masih ada sekelompok nasabah yang belum sepenuhnya merasa puas, sehingga BMT perlu terus meningkatkan kualitas dan keberagaman layanannya agar lebih responsif terhadap kebutuhan seluruh segmen nasabah.

Tabel 1.22
Saya membandingkan beberapa tempat nabung sebelum memutuskan menggunakan BMT UGT Nusantara Banjarmasin ini.

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------------|---------------------------|------------------|-------------------|
| 1 | Sangat Setuju | 30 | 30.0% |
| 2 | Setuju | 35 | 35.0% |
| 3 | Netral | 20 | 20.0% |
| 4 | Tidak Setuju | 8 | 8.0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 7 | 7.0% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan data mengenai perilaku responden sebelum memutuskan menabung di BMT UGT Nusantara Banjarmasin, terlihat bahwa mayoritas responden melakukan perbandingan terlebih dahulu. Sebanyak 65% responden menyatakan setuju atau sangat setuju bahwa mereka membandingkan beberapa tempat menabung sebelum memilih BMT ini, terdiri dari 35% yang setuju dan 30% yang sangat setuju. Sebanyak 20% responden bersikap netral, sementara hanya 15% yang menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merupakan individu yang selektif dan mempertimbangkan berbagai aspek sebelum menentukan pilihan lembaga keuangan. Hal ini menjadi sinyal positif sekaligus

tantangan bagi BMT untuk terus menjaga daya saing, kualitas layanan, dan keunggulan yang membedakannya dari institusi keuangan lainnya.

Tabel 1.23
Saya memilih BMT UGT Nusantara Banjarmasin ini karena memberikan manfaat lebih dibandingkan tempat nabung lain.

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------------|---------------------|------------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju | 22 | 22.0% |
| 2 | Setuju | 28 | 28.0% |
| 3 | Netral | 20 | 20.0% |
| 4 | Tidak Setuju | 22 | 22.0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 8 | 8.0% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan data persepsi responden mengenai alasan memilih BMT UGT Nusantara Banjarmasin karena dianggap memberikan manfaat lebih dibandingkan tempat menabung lain, sebanyak 50% responden menyatakan setuju atau sangat setuju, terdiri dari 28% yang setuju dan 22% yang sangat setuju. Sementara itu, 20% responden bersikap netral, dan 30% lainnya menyatakan tidak setuju (22%) serta sangat tidak setuju (8%). Temuan ini menunjukkan bahwa separuh dari responden merasa BMT ini memiliki keunggulan kompetitif yang lebih menguntungkan dibandingkan lembaga keuangan lainnya, baik dari segi pelayanan, sistem syariah, maupun manfaat lainnya. Namun, masih terdapat sekelompok nasabah yang belum merasakan keunggulan tersebut, sehingga BMT perlu terus memperkuat nilai tambah dan membangun kepercayaan dengan pendekatan yang lebih personal serta promosi manfaat yang lebih nyata dan dirasakan langsung oleh nasabah.

Tabel 1.24
Saya tertarik untuk menabung karena persyaratan mudah untuk membuka tabungan di BMT UGT Nusantara Banjarmasin.

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|----|--------------------|-----------|------------|
| 1 | Sangat Setuju | 21 | 21.0% |
| 2 | Setuju | 26 | 26.0% |
| 3 | Netral | 18 | 18.0% |

| | | | |
|--------------|---------------------|------------|-------------|
| 4 | Tidak Setuju | 19 | 19.0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 16 | 16.0% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan data persepsi responden terhadap kemudahan persyaratan pembukaan tabungan di BMT UGT Nusantara Banjarmasin, mayoritas responden memberikan tanggapan positif. Sebanyak 47% responden menyatakan setuju atau sangat setuju, dengan rincian 26% setuju dan 21% sangat setuju bahwa persyaratan untuk membuka tabungan tergolong mudah. Sebanyak 18% responden bersikap netral, sementara 35% lainnya menyatakan tidak setuju (19%) dan sangat tidak setuju (16%). Temuan ini menunjukkan bahwa hampir separuh responden merasa terbantu oleh kemudahan prosedur administratif yang ditawarkan BMT, yang menjadi faktor pendorong dalam keputusan mereka untuk menabung. Namun, proporsi responden yang kurang setuju juga cukup besar, sehingga BMT perlu memastikan konsistensi pelayanan di seluruh unit serta memperjelas informasi dan pendampingan saat proses pembukaan rekening agar dapat lebih mudah dipahami dan diakses oleh semua kalangan.

Tabel 1.25

Saya tidak ragu dalam memilih layanan dari BMT UGT Nusantara Banjarmasin ini

| No | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------------|---------------------|------------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju | 37 | 37.0% |
| 2 | Setuju | 24 | 24.0% |
| 3 | Netral | 19 | 19.0% |
| 4 | Tidak Setuju | 13 | 13.0% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 7 | 7.0% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan data persepsi responden mengenai keraguan dalam memilih layanan dari BMT UGT Nusantara Banjarmasin, mayoritas responden menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi. Sebanyak 61% responden menyatakan setuju atau

sangat setuju bahwa mereka tidak ragu memilih layanan BMT ini, dengan rincian 37% sangat setuju dan 24% setuju. Sebanyak 19% responden bersikap netral, sementara hanya 20% yang menyatakan tidak setuju (13%) dan sangat tidak setuju (7%). Temuan ini mencerminkan tingkat kepercayaan nasabah yang cukup kuat terhadap kredibilitas dan layanan BMT, yang merupakan indikator positif bagi loyalitas dan kepuasan nasabah. Namun demikian, upaya menjaga konsistensi pelayanan dan transparansi informasi tetap perlu dilakukan agar keraguan yang masih dirasakan oleh sebagian kecil nasabah dapat diminimalisasi.

B. Analisis Data

1. Uji Intrumental

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir pernyataan yang ada pada kuesioner. Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan antara nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen dikatakan valid dan apabila nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen dikatakan tidak valid.

Tingkat signifikansi yang digunakan pada penelitian ini adalah 5% (0,05). Jumlah responden sebanyak 100 orang. Nilai r_{tabel} dapat diperoleh dengan menggunakan rumus *degree of freedom* (df) = $n-2$ maka $100 - 2 = 98$, sehingga diperoleh nilai r_{tabel} yaitu 0,196.

Tabel 1.26
Hasil Uji Validitas

| Variabel | Pernyataan | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|-------------|------------|----------|---------|------------|
| Lokasi (X1) | X1.1 | 0,586 | 0,196 | Valid |
| | X1.2 | 0,547 | 0,196 | Valid |
| | X1.3 | 0,700 | 0,196 | Valid |
| | X1.4 | 0,671 | 0,196 | Valid |
| | X1.5 | 0,704 | 0,196 | Valid |
| | X1.6 | 0,760 | 0,196 | Valid |

| | | | | |
|-------------------------|------|-------|-------|-------|
| Kualitas Pelayanan (X2) | X2.1 | 0,526 | 0,196 | Valid |
| | X2.2 | 0,717 | 0,196 | Valid |
| | X2.3 | 0,648 | 0,196 | Valid |
| | X2.4 | 0,715 | 0,196 | Valid |
| | X2.5 | 0,669 | 0,196 | Valid |
| | X2.6 | 0,721 | 0,196 | Valid |
| | X2.7 | 0,578 | 0,196 | Valid |
| | X2.8 | 0,636 | 0,196 | Valid |
| Keputusan Nasabah (Y) | Y1 | 0,668 | 0,196 | Valid |
| | Y2 | 0,757 | 0,196 | Valid |
| | Y3 | 0,805 | 0,196 | Valid |
| | Y4 | 0,677 | 0,196 | Valid |
| | Y5 | 0,767 | 0,196 | Valid |
| | Y6 | 0,643 | 0,196 | Valid |

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan tabel XXXIII hasil uji validitas di atas, diketahui bahwa r_{hitung} pada masing-masing item memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,196), yang menunjukkan semua item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen tetap konsisten jika dilakukan pengukuran berulang-ulang. Alat ukur dapat dikatakan reliabel jika memiliki nilai *cronbach alpha* (α) $> 0,60$.

Tabel 1.27
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | <i>Cronbach Alpha</i> | N | Keterangan |
|--------------------------------------|-----------------------|---|------------|
| Lokasi (X ₁) | 0,736 | 6 | Reliabel |
| Kualitas Pelayanan (X ₂) | 0,805 | 8 | Reliabel |
| Kepuasan Nasabah (Y) | 0,813 | 6 | Reliabel |

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan tabel XXIX hasil uji reliabilitas di atas, diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *cronbach alpha* $> 0,60$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel X₁, X₂, dan Y dinyatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi linier variabel dependen dan variabel independen berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Model regresi yang baik ialah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas data dapat menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*, dengan kriteria pengambilan keputusan apabila nilai Sig atau signifikansi $> 0,05$ maka distribusi dikatakan normal, sebaliknya apabila nilai Sig atau signifikansi $< 0,05$ distribusi dikatakan tidak normal.

Tabel 4.28
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual | Sumber: |
|--------|----------------------------------|--------------------------|-------------|
| Data | N | 100 | Diolah, |
| | Normal Parameters ^{a,b} | Mean | |
| 2025 | | Std. Deviation | 3.72796467 |
| | Hasil | Most Extreme Differences | Absolute |
| | | Positive | .029 |
| | | Negative | -.043 |
| Sample | Test Statistic | .043 | One-Smirnov |
| | Kolmogorov- Test | Asymp. Sig. (2-tailed) | |

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah 0,200, yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara distribusi residual data dengan distribusi normal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa residual dalam model regresi berdistribusi normal. Normalitas residual ini memenuhi salah satu asumsi penting dalam analisis regresi, yaitu bahwa *error* (kesalahan prediksi) tersebar secara normal, sehingga model yang digunakan dapat dikatakan valid secara statistik.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat dengan cara melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* > 0,10 atau VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Kemudian, jika nilai *tolerance* < 0,10 atau VIF > 10 maka terjadi multikolinieritas.

Tabel 1.28
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

| Model | | Collinearity Statistics | |
|-------|-------------------------|-------------------------|-------|
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | Lokasi (X1) | .297 | 3.370 |
| | Kualitas Pelayanan (X2) | .297 | 3.370 |

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah (Y)

Sumber: Data Diolah, 2025

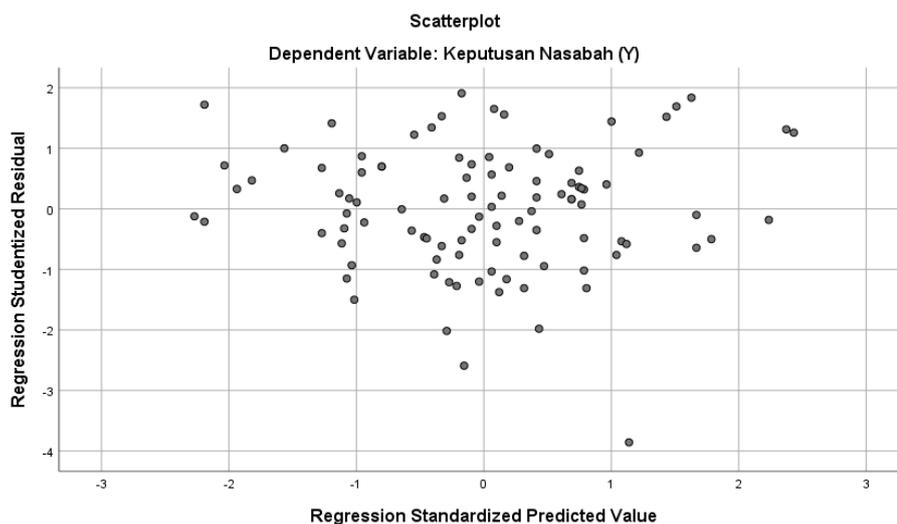
Berdasarkan output *Coefficients* pada tabel *Collinearity Statistics*, diketahui bahwa nilai *Tolerance* untuk variabel Lokasi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) sama-sama sebesar 0,297, dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) untuk keduanya adalah 3,370. Nilai *tolerance* yang lebih besar dari 0,1 dan VIF yang kurang dari 10 menunjukkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas di antara variabel independen dalam model regresi. Artinya, variabel Lokasi dan Kualitas Pelayanan tidak saling memengaruhi secara berlebihan, sehingga keduanya dapat digunakan secara

bersamaan untuk memprediksi variabel dependen yaitu Keputusan Nasabah (Y) tanpa menimbulkan distorsi dalam hasil analisis.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas dapat dilihat menggunakan uji *scatterplot*. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas juga dapat dilihat menggunakan uji glejser. Sebagai kriteria dikatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi $> 0,05$.

Gambar 1.1
Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot



Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan scatterplot antara *Regression Standardized Predicted Value* dan *Regression Studentized Residual*, terlihat bahwa sebaran titik-titik residual bersifat acak

dan menyebar merata di sekitar garis horizontal nol tanpa membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas, yaitu varians residual yang konstan, serta asumsi linearitas. Tidak terdapat indikasi pola melengkung, *fan-shape*, atau *outlier ekstrem* yang signifikan, sehingga model dapat dikatakan layak digunakan dan hasil analisis regresi dapat diinterpretasikan secara valid dalam menjelaskan keputusan nasabah (Y).

Tabel 1.29
Hasil Uji Heteroskedastisitas

| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
|-------|-------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | B | Std. Error | Beta | T | Sig. |
| 1 | (Constant) | 2.043 | .894 | | 2.286 | .024 |
| | Lokasi (X1) | -.040 | .081 | -.091 | -.491 | .624 |
| | Kualitas Pelayanan (X2) | .069 | .061 | .208 | 1.129 | .261 |

a. Dependent Variable: ABS_RES
Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji Glejser pada tabel *Coefficients*, diperoleh nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel Lokasi (X1) sebesar 0,624 dan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,261. Karena kedua nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap nilai absolut residual (ABS_RES). Dengan kata lain, model regresi tidak mengandung gejala heteroskedastisitas, sehingga asumsi homoskedastisitas terpenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa varians residual bersifat konstan, yang merupakan salah satu syarat penting dalam analisis regresi linear agar hasil estimasi dapat dipercaya dan tidak bias.

3. Analisis Regresi Liner Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan suatu analisis yang dilakukan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel independen, yaitu Lokasi (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y).

Tabel 1.30
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized | T | Sig. |
|-------|------------------------------|-----------------------------|------------|----------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Coefficients Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2.638 | .344 | | 7.662 | .000 |
| | Lokasi (X_1) | .047 | .001 | .658 | 37.409 | .000 |
| | Kualitas Pelayanan (X_2) | .550 | .014 | .691 | 39.292 | .000 |

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah (Y)

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan output tabel *Coefficients*, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,638 + 0,047X_1 + 0,550X_2$$

Dimana:

Y adalah Keputusan Nasabah

X_1 adalah Lokasi

X_2 adalah Kualitas Pelayanan

Interpretasi dari persamaan regresi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (α) = 2,638 mengindikasikan bahwa jika variabel Lokasi (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) diasumsikan bernilai nol, maka Keputusan Nasabah (Y) akan tetap sebesar 2,638.

2. Koefisien regresi Lokasi (X_1) sebesar 0,047 menunjukkan bahwa setiap peningkatan persepsi terhadap lokasi sebesar satu satuan akan meningkatkan Keputusan Nasabah sebesar 0,047, dengan asumsi variabel lain tetap.
3. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X_2) sebesar 0,550 menunjukkan bahwa setiap peningkatan Kualitas Pelayanan sebesar satu satuan akan meningkatkan Keputusan Nasabah sebesar 0,550, dengan asumsi variabel lainnya konstan.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji t di gunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini t_{tabel} didapatkan dengan menggunakan *degree of freedom* ($\alpha/2$; $n-k-1$) pada tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$), dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen, maka diperoleh nilai $df = (0,025; 100-2-1)$ hasilnya adalah 97, sehingga didapatkan nilai t_{tabel} sebesar 1.984 setelah didapat nilai t_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa:

Tabel 1.1
Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized | T | Sig. |
|-------|-------------------------|-----------------------------|------------|--------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Coefficients | | |
| | | | | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2.638 | .344 | | 7.662 | .000 |
| | Lokasi (X1) | .047 | .001 | .658 | 37.409 | .000 |
| | Kualitas Pelayanan (X2) | .550 | .014 | .691 | 39.292 | .000 |

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah (Y)

Sumber: Data Diolah, 2025

1. Lokasi (X1) terhadap Keputusan Nasabah (Y)

Berdasarkan tabel, diperoleh nilai thitung sebesar 37,409 dan ttabel sebesar 1,984, maka karena $37,409 > 1,984$ serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat pengaruh secara parsial antara variabel Lokasi (X1) terhadap Keputusan Nasabah (Y).

2. Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Nasabah (Y)

Diketahui bahwa nilai thitung sebesar 39,292 dan ttabel sebesar 1,984, sehingga $39,292 > 1,984$, dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka, H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh secara parsial antara variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Nasabah (Y).

b. Uji F (Simultan)

Uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Nilai F_{tabel} dapat dicari melalui tabel distribusi F pada tingkat signifikan 0,00 dengan rumus sebagai berikut:
 $dk_1 = (k-1) = (3-1) = 2$; $dk_2 = (n-k) = (100-3) = 97$; $F_{tabel} = 3,09$.

Tabel 1.2
Hasil Uji F (Simultan)

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|----------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 2903.798 | 2 | 1451.899 | 1573.351 | .000 ^b |
| | Residual | 89.512 | 97 | .923 | | |
| | Total | 2993.310 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Lokasi (X1)

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan tabel ANOVA diperoleh nilai Fhitung sebesar 1573,351 dan diketahui Ftabel sebesar 3,09, maka karena $1573,351 > 3,09$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Lokasi (X1) dan Kualitas

Pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah (Y). Dengan demikian, hipotesis alternatif (H2) diterima, yang berarti bahwa secara bersama-sama, persepsi nasabah terhadap lokasi dan kualitas pelayanan memengaruhi keputusan mereka dalam memilih BMT UGT Nusantara Banjarmasin sebagai tempat menabung.

c. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi menjelaskan seberapa besar kemampuan atau sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Tabel 1.3
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .985 ^a | .970 | .969 | .96063 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Lokasi (X1)

Sumber: Data Diolah, 2025

Tabel *Model Summary* menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,969, yang berarti bahwa variabel Lokasi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 96,9% terhadap Keputusan Nasabah (Y). Dengan kata lain, 96,9% variasi dalam keputusan nasabah dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut dalam model regresi. Sedangkan sisanya sebesar 3,1% (100% - 96,9%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar model yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti promosi, kepercayaan nasabah, atau faktor ekonomi pribadi. Nilai ini menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang sangat tinggi dalam menjelaskan keputusan nasabah.

C. Hasil Penelitian

1. Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Keputusan Nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin

a. Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Keputusan Nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin

Hasil uji t menunjukkan nilai thitung sebesar 37,409 lebih besar dari ttabel 1,984 dan signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa Lokasi (X1) berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan Nasabah. Hasil ini memperlihatkan bahwa semakin strategis dan mudah diakses lokasi BMT, maka semakin tinggi pula peluang masyarakat untuk memutuskan menggunakan layanan BMT tersebut. Aksesibilitas menjadi elemen penting dalam menarik nasabah karena berhubungan langsung dengan kenyamanan dan efisiensi waktu.

Lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah karena faktor aksesibilitas, kenyamanan, dan kemudahan jangkauan sangat memengaruhi minat masyarakat dalam memilih lembaga keuangan. Ketika lokasi BMT berada di tempat yang strategis, dekat dengan pusat aktivitas masyarakat, dan mudah dijangkau oleh transportasi umum, maka hal ini memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses layanan keuangan secara efisien, baik dari segi waktu maupun biaya. Selain itu, lokasi yang aman dan nyaman juga memberikan rasa percaya dan keyakinan bagi nasabah untuk melakukan transaksi secara rutin. Faktor-faktor inilah yang menyebabkan lokasi menjadi salah satu pertimbangan utama dalam pengambilan keputusan, karena masyarakat cenderung memilih lembaga yang memberikan kemudahan dan kenyamanan secara fisik dalam mengakses layanan keuangan.

Penelitian ini sejalan dengan hasil studi Rahmawati (2022) yang menyatakan bahwa lokasi usaha yang mudah diakses memiliki pengaruh signifikan terhadap

keputusan pelanggan dalam menggunakan layanan keuangan syariah. Begitu juga dengan Nasution & Maulana (2021) yang menekankan bahwa kenyamanan lokasi menjadi faktor penentu keberhasilan pemasaran jasa keuangan mikro.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Keputusan Nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin

Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai thitung sebesar 39,292 lebih besar dari ttabel 1,984 dan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan Nasabah (Y). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan seperti keramahan, kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dalam proses transaksi sangat memengaruhi tingkat kepercayaan dan kenyamanan nasabah dalam mengambil keputusan. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas dan membentuk persepsi positif terhadap institusi.

Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah karena pelayanan yang baik menciptakan pengalaman positif bagi nasabah dalam setiap interaksi dengan lembaga keuangan. Ketika nasabah merasakan keramahan petugas, kecepatan layanan, ketepatan informasi, dan kemudahan dalam proses transaksi, mereka akan merasa lebih dihargai dan diperhatikan, sehingga muncul rasa puas dan percaya terhadap lembaga tersebut. Kepuasan ini mendorong mereka untuk mengambil keputusan yang positif, seperti menjadi nasabah tetap atau merekomendasikan layanan kepada orang lain. Selain itu, kualitas pelayanan yang konsisten dapat membentuk loyalitas jangka panjang karena nasabah merasa aman dan nyaman dalam setiap aktivitas finansial yang dilakukan. Kombinasi antara kepercayaan, kenyamanan, dan kepuasan inilah yang menjadikan kualitas pelayanan sebagai faktor kunci dalam memengaruhi keputusan nasabah secara signifikan.

Hasil ini diperkuat oleh penelitian Halim & Kartika (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang prima sangat menentukan loyalitas dan keputusan pelanggan di sektor keuangan syariah. Sementara Lestari dan Nurdiansyah (2021) juga menekankan bahwa dimensi responsiveness dan empathy sangat dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah.

2. Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Keputusan Nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai Fhitung sebesar 1573,351 lebih besar dari Ftabel 3,09. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa secara simultan variabel Lokasi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah (Y) di BMT UGT Nusantara Banjarmasin.

Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik persepsi nasabah terhadap lokasi dan kualitas pelayanan yang diberikan BMT, maka semakin besar pula kemungkinan mereka memutuskan untuk menabung atau menggunakan layanan dari BMT tersebut. Lokasi yang strategis serta pelayanan yang responsif dan ramah menjadi faktor penting dalam membentuk keputusan nasabah.

Penelitian ini didukung oleh temuan dari Safitri dan Suryani (2023) yang menyatakan bahwa lokasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen di lembaga keuangan syariah. Hal senada juga ditemukan oleh Syahputra (2021) yang menyebutkan bahwa lokasi yang mudah dijangkau dan pelayanan profesional meningkatkan intensi menabung. Putri & Hidayat (2024) juga menunjukkan bahwa persepsi terhadap pelayanan yang cepat dan ramah berdampak signifikan terhadap keputusan memilih lembaga keuangan syariah.