BAB IV

ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Penyajian Data

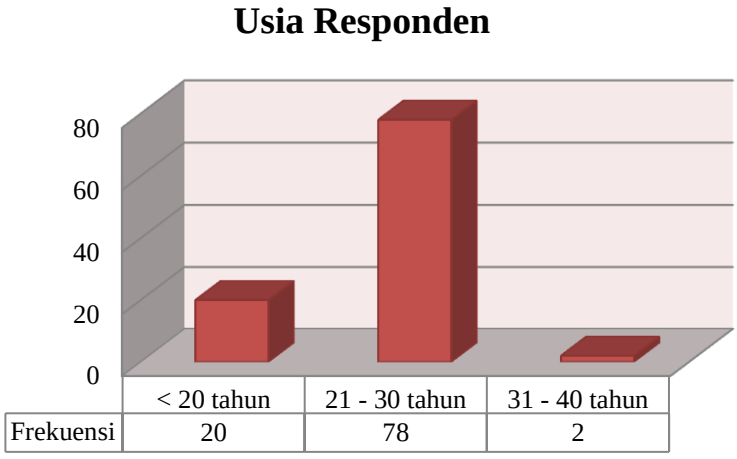
1. Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para nasabah phone banking di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang menjadi responden, yang diperoleh dari responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Karakteristik responden yang dimaksud meliputi:

a. Usia Responden

Grafik I

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



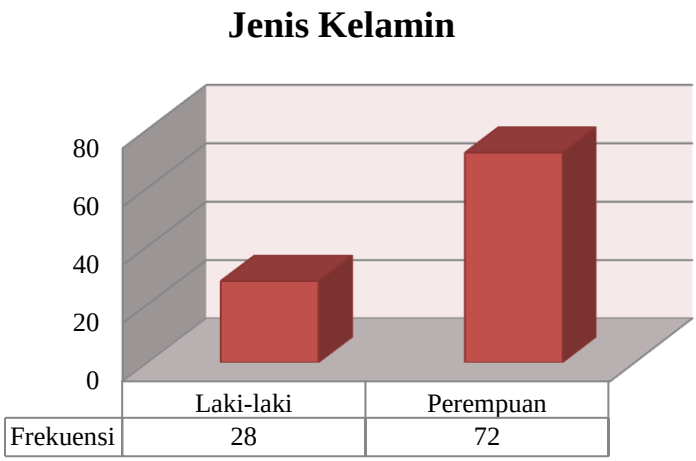
Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

Dari data penelitian pada grafik I di atas dapat dikatakan bahwa subyek atau responden terdiri dari usia kurang dari 20 tahun sebanyak 20 orang dengan persentase 20%, usia 21-30 tahun sebanyak 78 orang dengan persentase 78%, usia 31-40 tahun sebanyak 2 orang dengan persentase 2%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden kebanyakan berusia 21-30 tahun sebanyak 78 orang.

b. Jenis Kelamin Responden

Grafik II

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

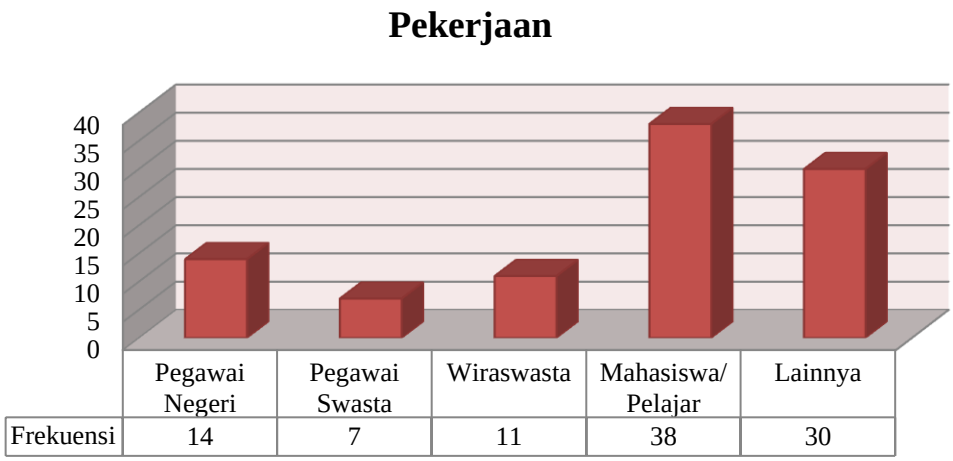
Dari data penelitian pada grafik II di atas dapat dikatakan bahwa subyek atau responden terdiri dari jenis kelamin laki-laki sebanyak 28 orang dengan persentase 28% dan jenis kelamin perempuan sebanyak 72 orang dengan persentase 72%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah pengguna phone banking di PT. Bank BNI Syariah Kantor

Cabang Banjarmasin yang diambil sebagai responden adalah berjenis kelamin perempuan.

c. Pekerjaan Responden

Grafik III

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



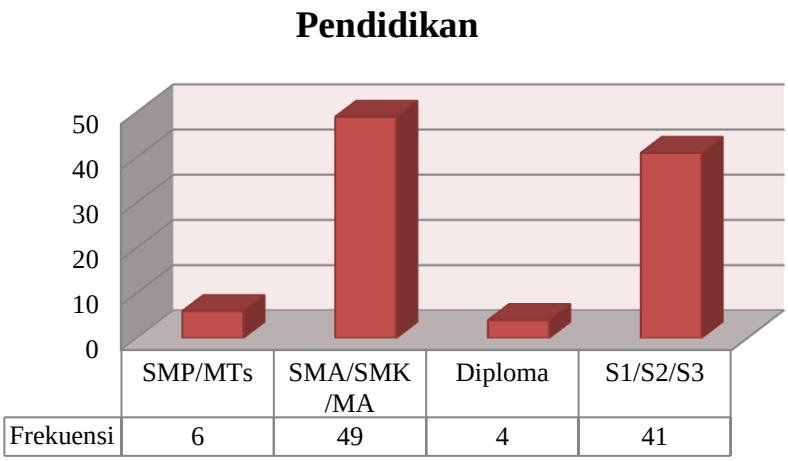
Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

Dari data penelitian pada grafik III di atas dapat dikatakan bahwa yang menjadi subyek atau responden terdiri dari kelompok pekerjaan pegawai negeri sebanyak 14 orang dengan persentase 14%, pegawai swasta sebanyak 7 orang dengan persentase 7%, wiraswasta sebanyak 11 orang dengan persentase 11%, sebagai mahasiswa/pelajar sebanyak 38 orang dengan persentase 38% dan pekerja lainnya sebanyak 30 orang dengan persentase 30%. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam penelitian ini yang diambil sebagai responden adalah sebagai mahasiswa/ pelajar sebanyak 38 orang.

d. Tingkat Pendidikan Responden

Grafik IV

Karakteristik Responden Tingkat Pendidikan



Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

Dari data penelitian pada grafik IV di atas dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subyek atau responden terdiri dari pendidikan SMP/MTs sebanyak 6 orang dengan persentase 6%, SMA/SMK/MA sebanyak 49 orang dengan persentase 49%, diploma sebanyak 4 orang dengan persentase 4%, dan S1/S2/S3 sebanyak 41 orang dengan persentase 41%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar yang diambil sebagai responden adalah yang berpendidikan SMA/SMK/MA yaitu sebanyak 49 orang.

2. Analisis Deskripsi Variabel

Dari data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner kepada responden, maka akan dijabarkan deskripsi variabel mengenai pengaruh kesadaran merek (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan citra merek (X_3) terhadap keputusan nasabah (Y) menggunakan *phone banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, diuraikan sebagai berikut:

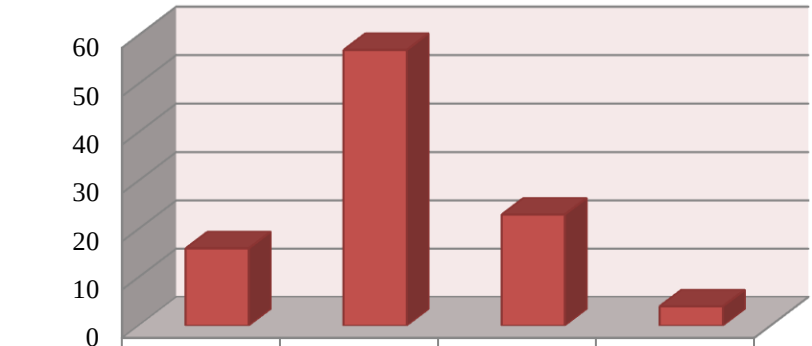
a. Variabel kesadaran merek (X_1)

Variabel kesadaran merek terbagi menjadi 4 indikator yang dijadikan poin pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang diberikan kepada nasabah yang menggunakan *phone banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

1) Indikator nasabah mengenal layanan *phone banking* yang ada di Bank BNI Syariah

Grafik V

Nasabah Mengenal Layanan *Phone Banking* Yang Ada Di Bank BNI Syariah



	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
Frekuensi	16	57	23	4

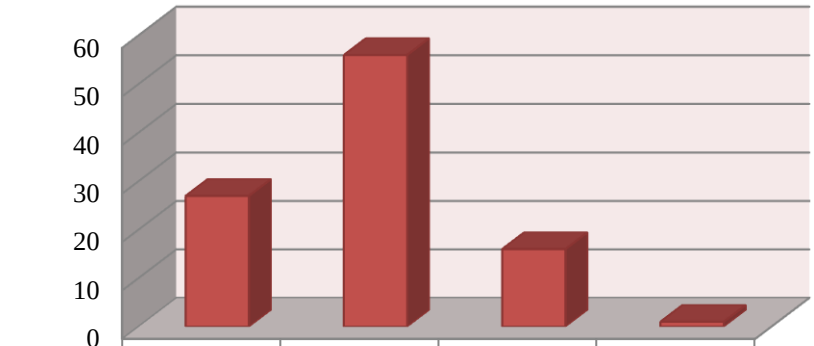
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

Dari grafik V dijelaskan bahwa indikator nasabah mengenal layanan *phone banking* yang ada di Bank BNI Syariah ($X_{1.1}$) menunjukkan 16 responden dengan persentase 16% menyatakan sangat setuju, 57 responden dengan persentase 57% menyatakan setuju, 23 responden dengan persentase 23% menyatakan netral, 4 responden dengan persentase 4% menyatakan tidak setuju. Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 57 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memgenalkan kepada nasabah tentang layanan *phone banking*.

2) Indikator nasabah mendapatkan layanan *phone banking* yang diharapkan

Grafik VI

Nasabah Mendapatkan Layanan *Phone Banking* Yang Diharapkan



Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

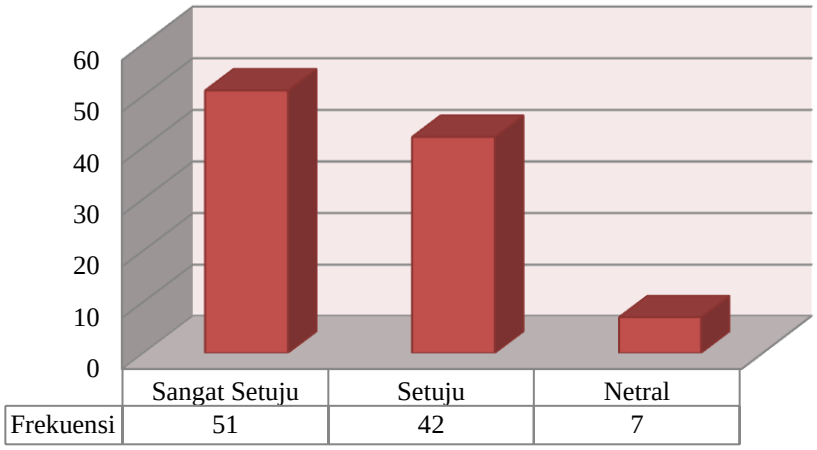
Berdasarkan dari grafik VI di atas indikator nasabah mendapatkan layanan *phone banking* yang diharapkan ($X_{1.2}$) menunjukkan 27 responden dengan persentase 27% menunjukkan sangat setuju, 56 responden dengan persentase 56% menunjukkan setuju, 16 responden dengan persentase 16% menyatakan netral, 1 responden dengan persentase 1% menyatakan tidak setuju. Berdasarkan pernyataan responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 56 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memberikan layanan *phone banking* yang diharapkan nasabah.

3) Indikator *phone banking* memberikan pelayanan yang dapat menghemat waktu

Grafik VII

***Phone Banking* Memberikan Pelayanan Yang**

Dapat Menghemat Waktu



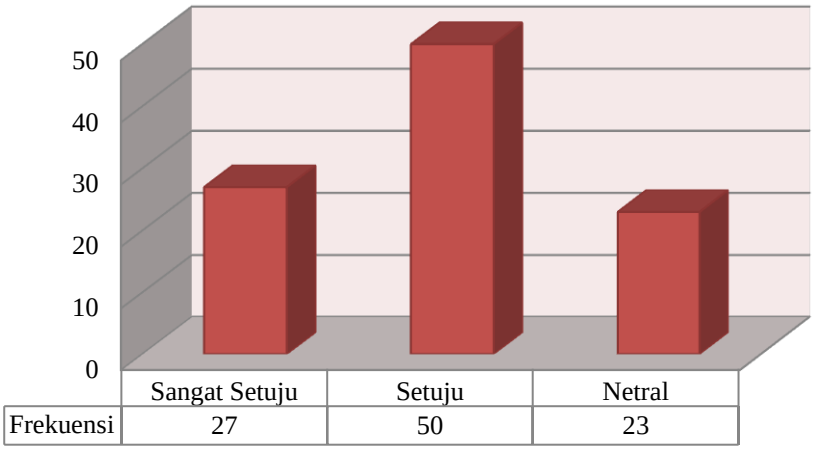
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

Dari grafik VII dijelaskan bahwa indikator *phone banking* memberikan pelayanan yang dapat menghemat waktu ($X_{1.3}$). Sebanyak 51 responden dengan persentase 51% menyatakan sangat setuju, 42 responden dengan persentase 42% menyatakan setuju, 7 responden dengan persentase 7% menyatakan netral. Berdasarkan pernyataan responden, mayoritas menyatakan sangat setuju sebanyak 51 orang. Dapat dikatakan bahwa PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memberikan layanan *phone banking* yang dapat menghemat waktu nasabahnya.

4) Indikator layanan phone banking mudah diingat oleh nasabah

Grafik VIII

***Phone Banking* Mudah Diingat Oleh Nasabah**



Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

Dari tabel VIII dijelaskan bahwa indikator *phone banking* mudah diingat oleh nasabah ($X_{1.4}$). Sebanyak 27 responden dengan persentase 27% menyatakan sangat setuju, 50 responden dengan persentase 50% menyatakan setuju, 23 responden dengan persentase 23% menyatakan netral. Berdasarkan responden yang mayoritas menyatakan setuju sebanyak 50 orang. Dapat dikatakan bahwa PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memberikan pelayanan *phone banking* yang tepat agar mudah diingat oleh nasabah.

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi variabel bagi hasil (X_1):

Tabel IV

Rekapitulasi Jumlah dan Persentase Jawaban Responden

Terhadap Variabel Kesadaran Merek

No	Indikator	Alternatif Jawaban											
		SS		S		N		TS		STS		Jlh	%
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	100	100
1	Nasabah mengenal layanan phone banking	16	16 %	57	57 %	23	23 %	4	4 %	0	0	100	100 %
2	Nasabah mendapatkan layanan phone banking yang diharapkan	27	27 %	56	56 %	16	16 %	1	1 %	0	0	100	100 %
3	Phone banking memberikan pelayanan yang dapat menghemat waktu	51	51 %	42	42 %	7	7 %	0	0	0	0	100	100 %
4	Phone banking mudah diingat	27	27 %	50	50 %	23	23 %	0	0	0	0	100	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

Dari tabel XII di atas jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel kesadaran merek, menyatakan bahwa responden memilih alternatif jawaban sangat setuju dalam 1 (satu) indikator pertanyaan dan setuju dalam indikator pertanyaan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa responden sebagian besar sadar akan adanya layanan *phone banking* yang ada di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

b. Variabel kualitas pelayanan (X2)

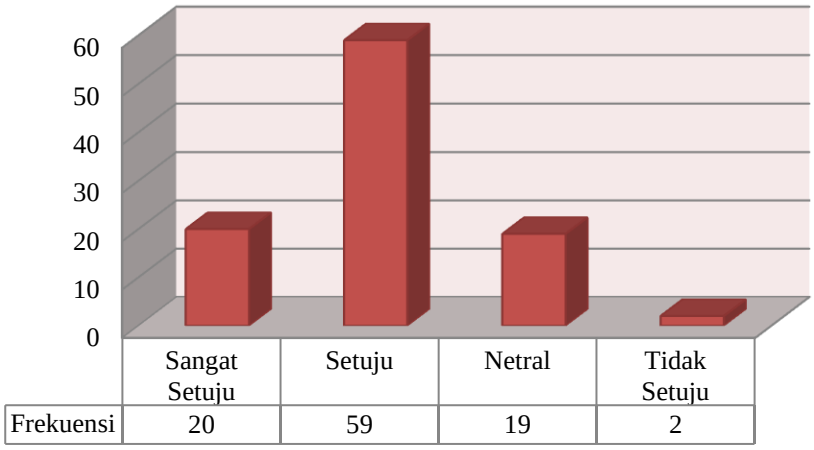
Variabel kualitas pelayanan terbagi menjadi 5 indikator yang dijadikan poin pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang

diberikan kepada nasabah yang menggunakan *phone banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

1) Indikator nomor layanan *phone banking* dibuat secara menarik agar mudah diingat

Grafik IX

Nomor Layanan *Phone* Banking Dibuat Secara Menarik Agar Mudah Diingat



Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

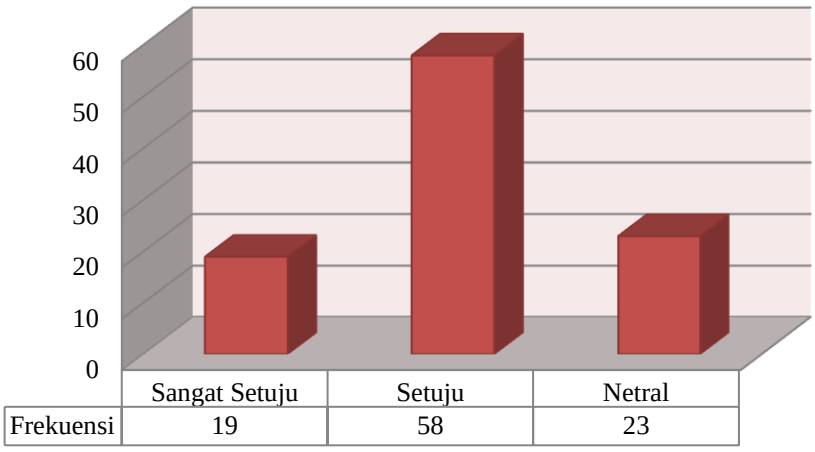
Dari grafik IX dijelaskan bahwa indikator nomor layanan *phone banking* dibuat secara menarik agar mudah diingat ($X_{2.1}$). Sebanyak 20 responden dengan persentase 20% menyatakan sangat setuju, 59 responden dengan persentase 59% menyatakan setuju, 19 responden dengan persentase 19% menyatakan netral, 2 responden dengan persentase 2%. Berdasarkan pernyataan responden, mayoritas memberikan jawaban setuju sebanyak 59 orang. Dari hasil ini

menyatakan bahwa layanan *phone banking* yang ada di PT. Bank BNI Syariah dibuat secara menarik agar mudah diingat oleh nasabah.

2) Indikator *phone banking* memberikan layanan yang cepat dan akurat

Grafik X

***Phone Banking* Memberikan Layanan Yang Cepat dan Akurat**



Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

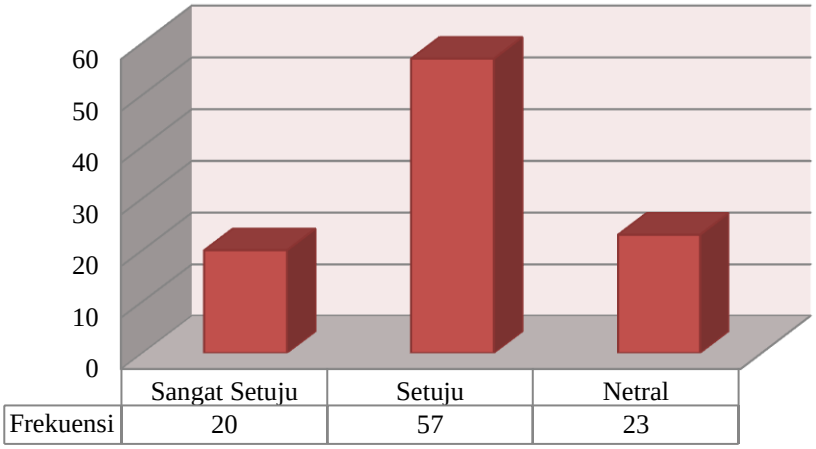
Dari grafik X dijelaskan bahwa indikator *phone banking* memberikan layanan yang cepat dan akurat ($X_{2.2}$). Sebanyak 19 responden dengan persentase 19% menyatakan sangat setuju, 58 responden dengan persentase 58% menyatakan setuju, 23 responden dengan persentase 23% menyatakan netral. Dari hasil pernyataan

yang diberikan responden kebanyakan menyatakan setuju sebanyak 58 orang. Hasil dari pertanyaan diatas menunjukkan bahwa *phone banking* di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memberikan layanan yang cepat dan akurat.

3) Indikator petugas *phone banking* memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti

Grafik XI

Petugas *Phone Banking* Memberikan Informasi Secara Jelas dan Mudah Dimengerti



Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

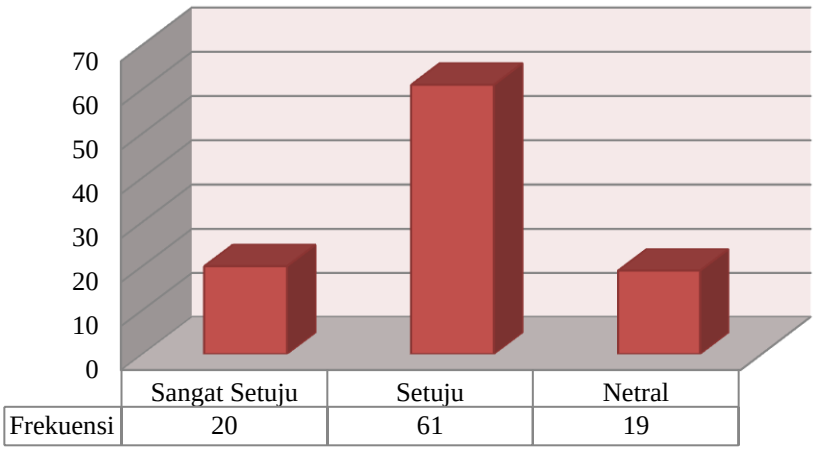
Dari grafik XI dijelaskan bahwa indikator petugas *phone banking* memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti ($X_{2.3}$) menunjukkan 20 responden dengan persentase 20% menyatakan sangat setuju, 57 responden dengan persentase 57% menyatakan

setuju, 23 responden dengan persentase 23% menyatakan netral. Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 57 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas *phone banking* di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti.

4) Indikator layanan *phone banking* dapat dipercaya

Grafik XII

Layanan *Phone Banking* Dapat Dipercaya



Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

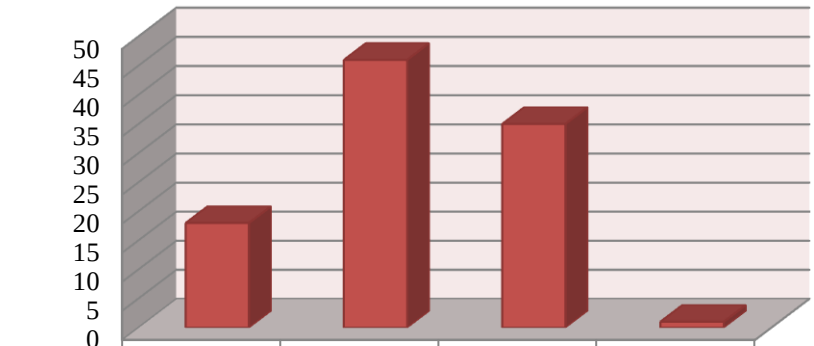
Dari grafik XII dijelaskan bahwa indikator layanan *phone banking* di BNI Syariah dapat dipercaya ($X_{2.4}$) menunjukkan 20 responden dengan persentase 20% menyatakan sangat setuju, 61 responden dengan persentase 61% menyatakan setuju, 19 responden dengan persentase 19% menyatakan netral. Berdasarkan pertanyaan

yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 61 orang. Dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan *phone banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dapat dipercaya.

5) Indikator layanan *phone banking* menanggapi keluhan dengan cepat

Grafik XIII

Layanan *Phone Banking* Menanggapi Keluhan Dengan Cepat



	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
Frekuensi	18	46	35	1

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

Dari grafik XIII dijelaskan bahwa indikator layanan *phone banking* di BNI Syariah dapat dipercaya ($X_{2.5}$) menunjukkan 18 responden dengan persentase 18% menyatakan sangat setuju, 46 responden dengan persentase 46% menyatakan setuju, 35 responden dengan persentase 35% menyatakan netral, 1 responden dengan persentase 1% menyatakan tidak setuju. Berdasarkan pertanyaan

yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 46 orang. Dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan *phone banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin menanggapi keluhan nasabah dengan cepat.

Tabel V

Rekapitulasi Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Alternatif Jawaban											
		SS		S		N		TS		STS		Jlh	%
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	100	100
1	Nomor layanan phone banking dibuat secara menarik agar mudah diingat	20	20 %	59	59 %	19	19 %	2	2 %	0	0	100	100 %
2	Phone banking memberikan layanan yang cepat dan akurat	19	19 %	58	58 %	23	23 %	0	0 %	0	0	100	100 %
3	Petugas phone banking memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti	20	20 %	57	57 %	23	23 %	5	5 %	0	0 %	100	100 %
4	Layanan phone banking dapat dipercaya	20	20 %	61	61 %	19	19 %	0	0 %	0	0 %	100	100 %
5	Layanan phone banking	18	18 %	46	46 %	35	35 %	1	1 %	0	0	100	100 %

	menanggapi keluhan dengan cepat												

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

Dari tabel V di atas jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan, menyatakan bahwa kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dalam setiap indikator pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memiliki layanan *phone banking* dengan kualitas pelayanan yang cepat, akurat, karena tanpa perlu mengantri ke bank. Layanan yang dapat dipercaya, cepat dalam menanggapi keluhan nasabah serta nomor layanan *phone banking* nya sangat mudah diingat karena dibuat secara menarik.

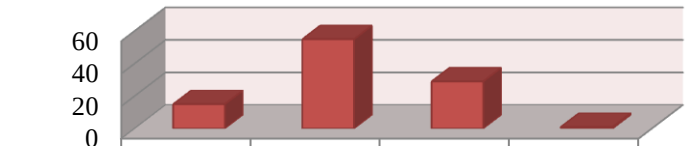
c. Variabel citra merek (X3)

Variabel citra merek terbagi menjadi 6 indikator yang dijadikan poin pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang diberikan kepada nasabah yang menggunakan *phone banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

1) Indikator petugas *phone banking* cepat dalam melayani nasabah

Grafik XIV

Petugas *Phone Banking* Cepat Dalam Melayani Nasabah



	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
Frekuensi	15	55	29	1

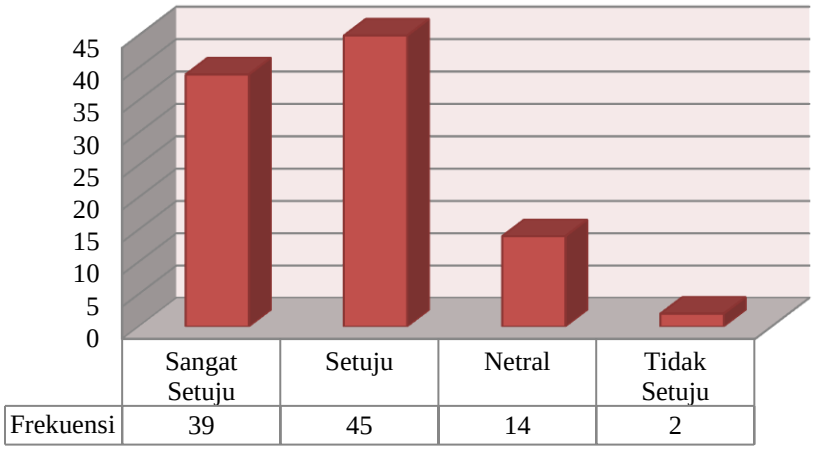
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

Dari grafik XIV dijelaskan bahwa indikator petugas *phone banking* cepat dalam melayani nasabah ($X_{3.1}$) menunjukkan 15 responden dengan persentase 15% menyatakan sangat setuju, 55 responden dengan persentase 55% menyatakan setuju, 29 responden dengan persentase 29% menyatakan netral, 1 responden dengan persentase 1% menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan diatas, mayoritas nasabah menjawab setuju sebesar 55 orang. Jadi hasil ini menunjukkan bahwa PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memberikan pelayanan *phone banking* yang cepat dalam melayani nasabah.

2) Indikator nasabah dapat menggunakan *phone banking* kapan dan di mana saja

Grafik XV

Nasabah Dapat Menggunakan *Phone Banking* Kapan dan Di Mana Saja



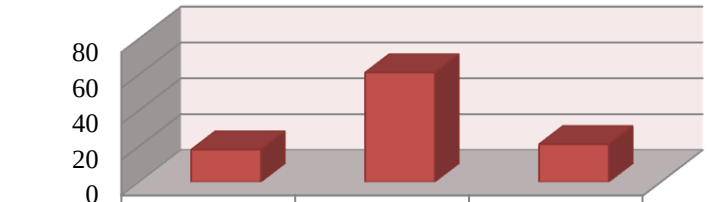
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

Dari grafik XV dijelaskan bahwa indikator nasabah dapat menggunakan *phone banking* kapan dan di mana saja ($X_{3.2}$) menunjukkan 39 responden dengan persentase 39% menyatakan sangat setuju, 45 responden dengan persentase 45% menyatakan setuju, 14 responden dengan persentase 14% menyatakan netral, 2 responden dengan persentase 2% menyatakan tidak setuju. Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 45 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan *phone banking* PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dapat digunakan nasabah kapan dan di mana saja.

3) Indikator pelayanan yang diberikan petugas *phone banking* sangat ramah dan cepat tanggap

Grafik XVI

Pelayanan Yang Diberikan Petugas P*hone Banking* Sangat Ramah dan Cepat Tanggap



	Sangat Setuju	Setuju	Netral
Frekuensi	18	61	21

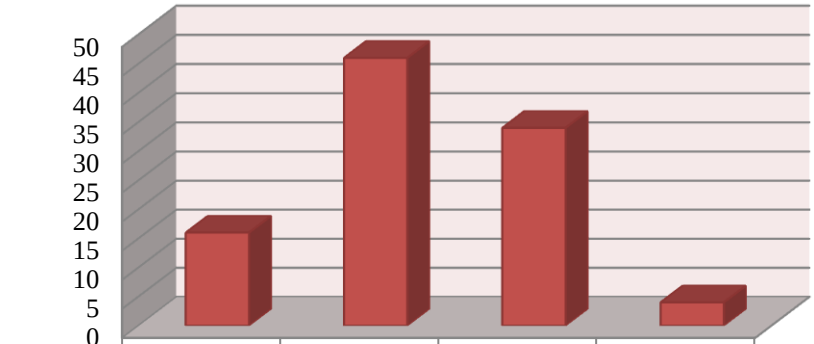
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

Dari grafik XVI dijelaskan bahwa indikator pelayanan yang diberikan petugas *phone banking* sangat ramah dan cepat tanggap ($X_{3.3}$), menunjukkan 18 responden dengan persentase 18% menyatakan sangat setuju, 61 responden dengan persentase 61% menyatakan setuju, 21 responden dengan persentase 21% menyatakan netral. Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 61 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas layanan *phone banking* PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memberikan pelayanan yang sangat ramah dan cepat tanggap.

4) Indikator *phone banking* memiliki daya jangkau yang baik di seluruh wilayah

Grafik XVII

***Phone Banking* Memiliki Daya Jangkau Yang Baik di Seluruh Wilayah**



	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
Frekuensi	16	46	34	4

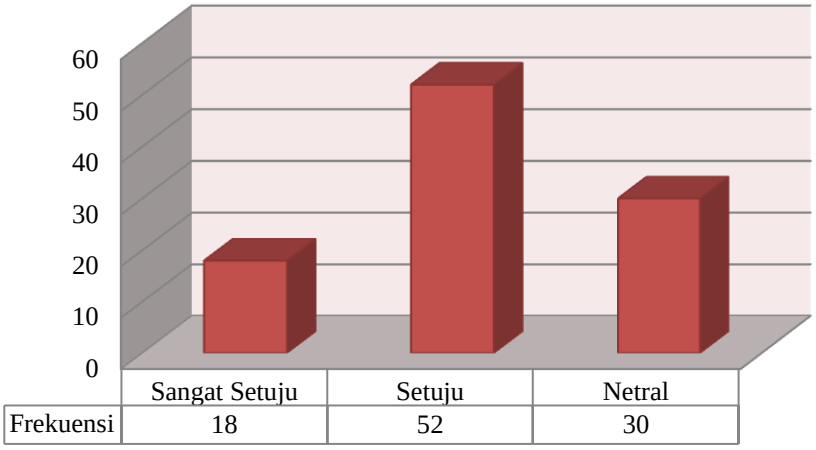
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

Dari grafik XVII dijelaskan bahwa indikator *phone banking* memiliki daya jangkau yang baik di seluruh wilayah ($X_{3.4}$) menunjukkan 16 responden dengan persentase 16% menyatakan sangat setuju, 46 responden dengan persentase 46% menyatakan setuju, 34 responden dengan persentase 34% menyatakan netral, 4 responden dengan persentase 4% menyatakan tidak setuju. Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 46 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memberikan layanan *phone banking* yang dapat di jangkau secara baik di seluruh wilayah.

5) Indikator *phone banking* memiliki citra positif di mata nasabah

Grafik XVIII

***Phone Banking* Memiliki Citra Positif di Mata Nasabah**



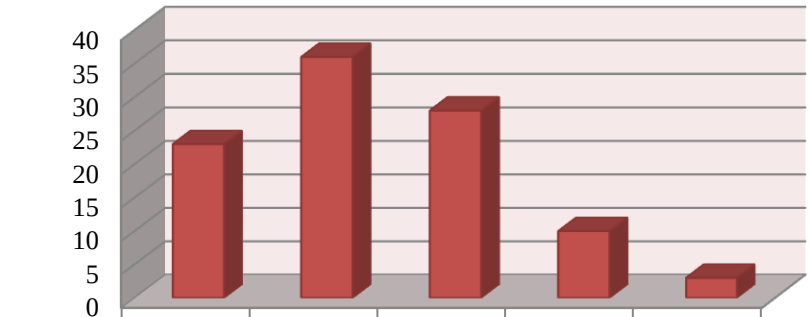
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

Dari grafik XVIII dijelaskan bahwa indikator *phone banking* memiliki citra positif di mata nasabah ($X_{3.5}$), menjelaskan sebanyak 18 responden dengan persentase 18% menyatakan sangat setuju, 52 responden dengan persentase 52% menyatakan setuju, 30 responden dengan persentase 30% menyatakan netral. Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 52 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan *phone banking* PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memiliki citra postif di mata nasabah.

6) Indikator nasabah termasuk pengguna aktif *phone banking*

Grafik XIX

Nasabah Termasuk Pengguna Aktif *Phone Banking*



	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Frekuensi	23	36	28	10	3

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

Dari tabel XIX dijelaskan bahwa indikator nasabah termasuk pengguna *phone banking* ($X_{3.6}$), menunjukkan 23 responden dengan persentase 23% menyatakan sangat setuju, 36 responden dengan persentase 36% menyatakan setuju, 28 responden dengan persentase 28% menyatakan netral, 10 responden dengan persentase 10% menyatakan tidak setuju dan 3 responden dengan persentase 3% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 36 orang. Dari hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin pengguna aktif layanan *phone banking*.

Tabel VI

Rekapitulasi Jumlah dan Persentase Jawaban Responden

Terhadap Variabel Citra Merek

No	Indikator	Alternatif Jawaban											
		SS		S		N		TS		STS		Jlh	%
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	100	100
1	Petugas phone banking cepat dalam melayani nasabah	15	15 %	55	55 %	29	29 %	1	1 %	0	0	100	100 %
2	Nasabah dapat menggunakan phone banking kapan dan di mana saja	39	39 %	45	45 %	14	14 %	2	2 %	0	0	100	100 %
3	Pelayanan yang diberikan petugas phone banking sangat ramah dan cepat tanggap	18	18 %	61	61 %	21	21 %	0	0	0	0	100	100 %
4	Phone banking memiliki daya jangkau yang baik di seluruh wilayah	16	16 %	46	46 %	34	34 %	4	4	0	0	100	100 %
5	Phone banking memiliki citra positif di mata nasabah	18	18 %	52	52 %	30	30 %	0	0	0	0	100	100 %
6	Nasabah termasuk pengguna aktif phone banking	23	23 %	36	36 %	28	28 %	10	10 %	0	0	100	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

Dari tabel VI di atas jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel citra merek, menyatakan bahwa kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dalam setiap indikator pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah pengguna aktif layanan *phone banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin karena petugas memberikan pelayanan yang ramah serta cepat tanggap, layanan ini pun dapat digunakan kapan dan di mana saja.

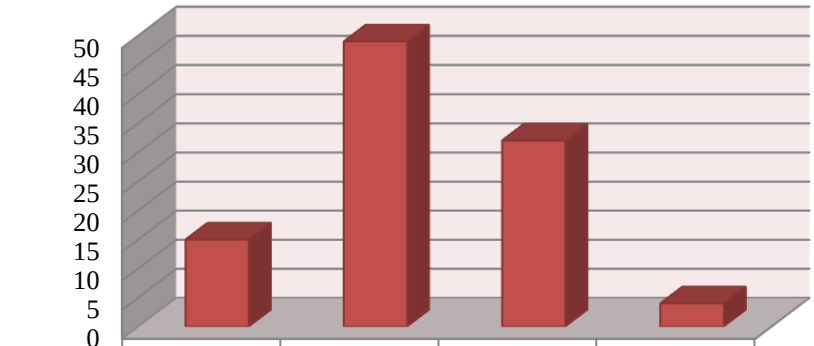
d. Keputusan nasabah (Y)

Variabel keputusan nasabah terbagi menjadi 4 indikator yang dijadikan poin pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang diberikan kepada nasabah yang menggunakan *phone banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

1) Indikator nasabah mencari informasi tentang *phone banking*

Grafik XX

Nasabah Mencari Informasi Tentang *Phone Banking*



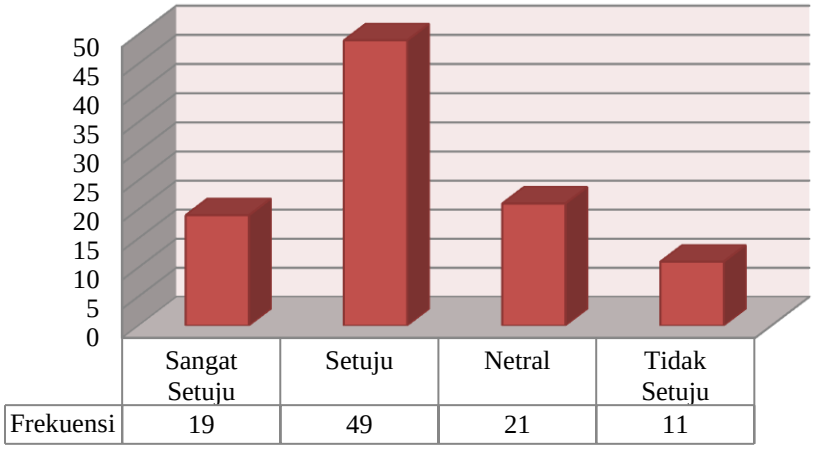
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

Dari grafik XX dijelaskan bahwa indikator nasabah mencari informasi tentang *internet banking* (Y_1). Sebanyak 15 responden dengan persentase 15% menyatakan sangat setuju, 49 responden dengan persentase 49% menyatakan setuju, 32 responden dengan persentase 32% menyatakan netral, 4 responden dengan persentase 4% menyatakan tidak setuju. Dari hasil pernyataan yang diberikan responden kebanyakan menyatakan setuju sebanyak 49 orang. Dari hasil pernyataan diatas menunjukkan bahwa nasabah mencari informasi tentang *phone banking* yang ada di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

2) Indikator nasabah mempertimbangkan terlebih dahulu sebelum menggunakan *phone banking*

Grafik XXI

Nasabah Mempertimbangkan Terlebih Dahulu Sebelum Menggunakan *Phone Banking*



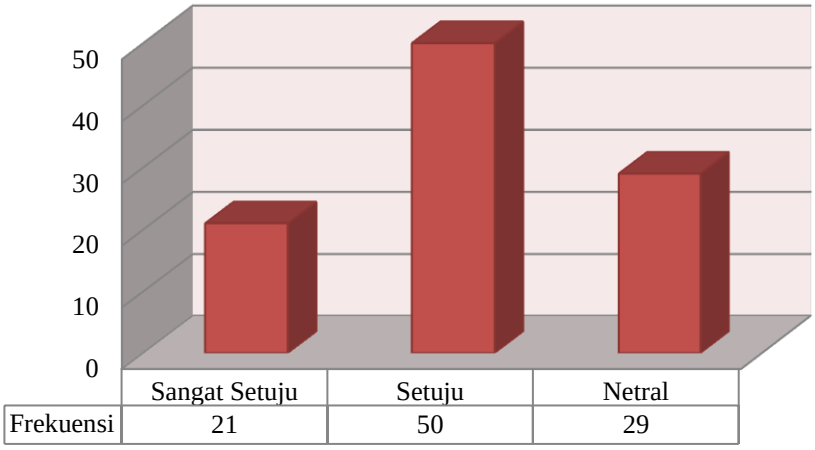
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

Dari grafik XXI dijelaskan bahwa indikator nasabah mempertimbangkan terlebih dahulu sebelum menggunakan *phone banking* (Y_2), sebanyak 19 responden dengan persentase 19% menyatakan sangat setuju, 49 responden dengan persentase 49% menyatakan setuju, 21 responden dengan persentase 21% menyatakan netral, 11 responden dengan persentase 11% menyatakan tidak setuju. Dari hasil pertanyaan yang diberikan responden kebanyakan menyatakan setuju sebanyak 49 orang. Dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah mempertimbangkan terlebih dahulu sebelum menggunakan *phone banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

3) Indikator menggunakan *phone banking* merupakan pilihan terbaik

Grafik XXII

Menggunakan *Phone Banking* Merupakan Pilihan Terbaik



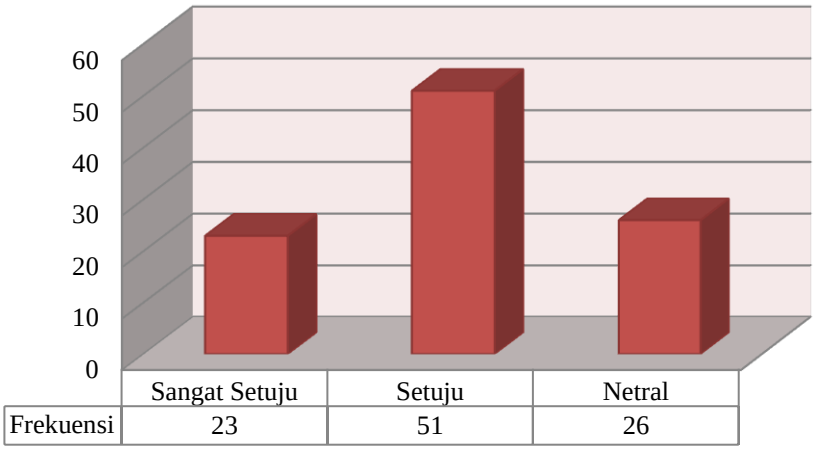
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

Dari grafik XXII dijelaskan bahwa indikator menggunakan *phone banking* merupakan pilihan terbaik (Y_3), menunjukkan 21 responden dengan persentase 21% menyatakan sangat setuju, 50 responden dengan persentase 50% menyatakan setuju, 29 responden dengan persentase 29% menyatakan netral. Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 50 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa *phone banking* di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin merupakan pilihan terbaik bagi nasabah.

4) Indikator *phone banking* sesuai dengan kebutuhan nasabah

Grafik XXIII

***Phone Banking* Sesuai Dengan Kebutuhan Nasabah**



Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

Dari grafik XXIII dijelaskan bahwa indikator *phone banking* sesuai dengan kebutuhan nasabah (Y_4), menunjukkan 23 responden dengan persentase 23% menyatakan sangat setuju, 51 responden dengan persentase 51% menyatakan setuju, 26 responden dengan persentase 26% menyatakan netral. Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 51 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa *phone banking* yang ada di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin sesuai dengan kebutuhan nasabah nya.

Tabel VII

Rekapitulasi Jumlah dan Persentase Jawaban Responden

Terhadap Variabel Keputusan Nasabah

No	Indikator	Alternatif Jawaban											
		SS		S		N		TS		STS		Jlh	%
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	100	100

1	Nasabah mencari informasi tentang phone banking	15	15 %	49	49 %	32	32 %	4	4%	0	0	100	100 %
2	Nasabah mempertim bangkan terlebih dahulu sebelum menggunak an phone banking	19	19 %	49	49 %	21	21 %	11	11 %	0	0	100	100 %
3	Menggunak an phone banking merupakan pilihan terbaik	21	21 %	50	50 %	29	29 %	0	0	0	0	100	100 %
4	Phone banking sesuai dengan kebutuhan nasabah	23	23 %	51	51 %	26	26 %	0	0	0	0	100	100 %

Dari tabel VII di atas jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel keputusan nasabah, menyatakan bahwa kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dalam setiap indikator pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa sebelum menggunakan *phone banking*, nasabah terlebih dahulu berusaha mencari informasi yang berkaitan dengan *phone banking*, kemudian melakukan pertimbangan untuk menggunakan *phone banking*, serta menggunakan *phone banking* adalah pilihan terbaik, dan merasa *phone banking* di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memenuhi kebutuhan nasabahnya.

B. Laporan Penelitian

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan jumlah skor indikator dengan skor total. Valid tidaknya butir item pertanyaan variabel dapat dilihat dengan mengkonsultasikan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dari tabel r, untuk df = n – 2, atau dalam penelitian ini df = 100 – 2 = 98 (jumlah responden – 2 = 98) dengan tingkat signifikansi 5%, diperoleh angka 0,196 (lihat pada lampiran tabel r). Jika r hasil positif, serta $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir item tersebut valid. Sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir item tersebut tidak valid. Berikut hasil dari uji validitas penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel VIII

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kesadaran Merek (X1)	$X_{1.1}$	0,759	0,196	Valid
	$X_{1.2}$	0,783	0,196	Valid
	$X_{1.3}$	0,798	0,196	Valid
	$X_{1.4}$	0,775	0,196	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	$X_{2.1}$	0,736	0,196	Valid
	$X_{2.2}$	0,829	0,196	Valid
	$X_{2.3}$	0,843	0,196	Valid
	$X_{2.4}$	0,808	0,196	Valid
	$X_{2.5}$	0,829	0,196	Valid
Citra Merek (X3)	$X_{3.1}$	0,812	0,196	Valid
	$X_{3.2}$	0,765	0,196	Valid

	$X_{3.3}$	0,808	0,196	Valid
	$X_{3.4}$	0,745	0,196	Valid
	$X_{3.5}$	0,734	0,196	Valid
	$X_{3.6}$	0,744	0,196	Valid
Keputusan Nasabah (Y)	Y_1	0,744	0,196	Valid
	Y_2	0,574	0,196	Valid
	Y_3	0,760	0,196	Valid
	Y_4	0,796	0,196	Valid

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Dari tabel VIII dapat disimpulkan bahwa butir item pertanyaan variabel dinyatakan semuanya valid, karena nilai r_{hitung} masing-masing item pertanyaan nilainya lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,196.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada masing-masing variabel diperoleh dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel}, apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dikatakan reliabel dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dikatakan tidak reliabel. Uji reliabilitas pada umumnya menggunakan koefisien alpha (α) yang biasanya diukur dengan menggunakan statistic *Alpha-Cronbach*, dengan ketentuan nilai *Alpha-Cronbach* positif dan nilainya >0,60. Berikut hasil uji reliabilitas penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel IX

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	**Item**	**r_{hitung}**	**r_{tabel}** *Alpha-Cronbac*	**Keterangan**
Kesadaran Merek (X1)	X1	0,808	0,60	Reliabel
Kualitas	X2	0,808	0,60	Reliabel

Pelayanan (X2)				
Citra Merek (X3)	X3	0,789	0,60	Reliabel
Keputusan Nasabah (Y)	Y	0,781	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Dari tabel IX dapat disimpulkan bahwa butir item pertanyaan variabel dinyatakan semuanya valid, karena nilai r_{hitung} masing-masing item pertanyaan nilainya lebih besar dari r_{tabel} *Alpha-Cronbach* sebesar 0,60.

2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi linear berganda, maka perlu dilakukan uji asumsi klasik terhadap variabel yang digunakan dengan tujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel tersebut menyimpang dari asumsi-asumsi klasik. Asumsi klasik yang digunakan meliputi uji normalitas, autokorelasi, multikolinearitas dan heterokedastisitas.

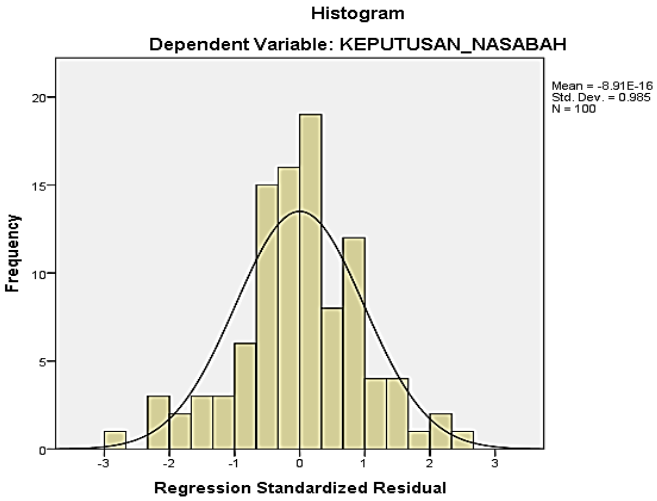
a. Uji Normalitas

Ada beberapa cara untuk mendeteksi apakah residual mendistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Apabila dilihat dari grafik histogram, data dikatakan normal jika bentuk kurva memiliki kemiringan yangcenderung imbang pada sisi kanan maupun sisi kirinya dan kurva berbentuk menyerupai lonceng yang hampir sempurna. Apabila dilihat dengan normal p-plot data dikatakan berdistribusi normal

jika gambar berdistribusi dengan titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal, dan bisa juga menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Jika signifikansi lebih besar dari 0,05 (> 0,05) maka variabel residual terdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikansi lebih kecil dari 0,05 (< 0,05) maka variabel residual terdistribusi tidak normal. Berikut hasil uji normalitas penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

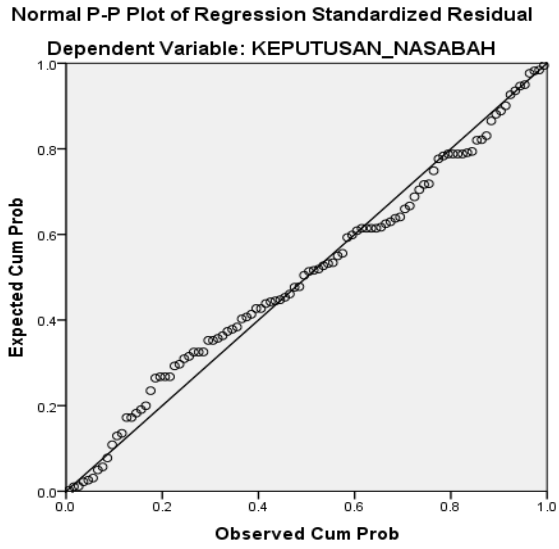
Gambar IV

Histogram Dependent Variable Keputusan Nasabah



Gambar V

Normal P-P Plot Regression Standardized Residual Dependen Variable: Keputusan Nasabah



Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Berdasarkan hasil uji normalitas pada gambar IV di atas, di mana grafik histogram memberikan bentuk kurva yang memiliki kemiringan yang cenderung imbang pada sisi kanan maupun sisi kirinya dan kurva berbentuk menyerupai lonceng yang hampir sempurna yang artinya data berdistribusi normal. Selanjutnya pada gambar V normal p-plot terlihat bahwa titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal yang artinya data berdistribusi normal. Sehingga dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa data terdistribusi normal.

b. Uji Autokolerasi

Uji autokorelasi dilakukan dengan menggunakan uji Durbin Watson (D-W) dengan tingkat kepercayaan 5% di mana secara umum dapat diambil patokan, jika D-W dibawah -2, berarti autokorelasi positif, jika angka D-W diatas +2, berarti autokorelasi negatif dan jika angka D-W diantara -2 sampai dengan +2, berarti tidak autokorelasi. Berikut hasil uji autokorelasi penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel X

Model Summary (Uji Autokorelasi)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.769[a]	.592	.579	1.408	.592	46.336	3	96	.000	2.286

a. Predictors: (Constant), CITRA_MEREK, KUALITAS_PELAYANAN, KESADARAN_MEREK

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN_NASABAH

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Berdasarkan hasil uji autokorelasi pada tabel XXXIII di atas, diketahui bahwa nilai D-W (Durbin-Watson) sebesar 2,286. Hal ini berarti terjadi autokorelasi negatif dikarenakan nilai D-W terletak diatas +2.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Jika terjadi korelasi maka terdapat problem multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai VIF (variance inflation factor). Pedoman suatu model yang bebas multikolinieritas yaitu mempunyai nilai VIF < 10 atau nilai Tolerance > 10.

Setelah melalui perhitungan SPSS 22 *for windows*, nilai VIF dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel XI

Coefficients (Uji Multikolinearitas)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.458	1.161		2.117	.037					
	KESADARAN_MEREK	.104	.110	.102	.940	.350	.641	.095	.061	.360	2.776
	KUALITAS_PELAYANAN	.331	.079	.414	4.207	.000	.719	.395	.274	.439	2.279
	CITRA_MEREK	.202	.070	.325	2.871	.005	.703	.281	.187	.332	3.013

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN_NASABAH

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel XI di atas, diperoleh nilai VIF sebesar 2,776 untuk kesadaran merek, 2,279 untuk kualitas pelayanan, dan 3,013 untuk citra merek. Berdasarkan hasil diatas semua variabel bebas nilai VIF nya < 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas artinya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas dan uji multikolinearitas terpenuhi.

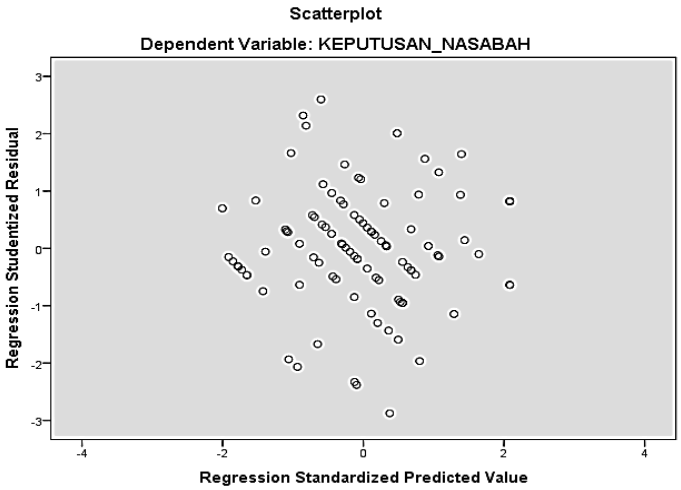
d. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresi terjadi ketidak samaan varian dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian untuk meyakinkan bahwa model tidak mengandung heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot yaitu dengan membuat grafik plot nilai prediksi variabel dependen terstansarisasi (*ZPRED*) dengan Residu standar (*SRESID*). Ada tidaknya heteroskedastisitas dapat

dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik plot *SRESID* dengan *ZPRED*. Berikut hasil uji heteroskedastisitas penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

Gambar VI

Scatterplot Dependent Variable: Keputusan Nasabah



Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Berdasarkan dari gambar VI di atas dapat dilihat bahwa titik-titik membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi heteroskedastisitas.

3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Perhitungan regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22 *for window*. Analisis ini bertujuan untuk memprediksikan nilai dari variabel tergantung pada variabel bebas mengalami kenaikkan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan.

Berikut hasil analisis regresi linier berganda penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel XII

Model Summary (Analisis Regresi Linier Berganda)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.769[a]	.592	.579	1.408

a. Predictors: (Constant), CITRA_MEREK, KUALITAS_PELAYANAN, KESADARAN_MEREK

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN_NASABAH

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Dari tabel XII di atas dapat dilihat bahwa koefisien korelasi antara variabel X_1, X_2, X_3 senilai 0,769 dengan koefisien diterminasi adalah senilai 0,592 itu artinya, besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 0,592 sedangkan sisanya 0,408 dipengaruhi oleh variabel lain di luar model yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel XIII

Coefficients

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.458	1.161		2.117	.037
	KESADARAN_MEREK	.104	.110	.102	.940	.350
	KUALITAS_PELAYANAN	.331	.079	.414	4.207	.000
	CITRA_MEREK	.202	.070	.325	2.871	.005

Sumber: Hasil SPSS 22 *for window*

s

Dari tabel XIII di atas dapat disusun persamaan regresi linier berganda antara variabel bebas (independen) dengan variabel terikat (dependen) dengan memasukkan koefisien regresi linier berganda ke dalam bentuk persamaan sebagai berikut:

$Y = 2{,}458 + 0{,}104\ X_1 + 0{,}331\ X_2 + 0{,}202\ X_3$

a. Konstanta

Nilai konstanta yang diperoleh sebesar 2,458 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel kesadaran merek, kualitas pelayanan dan citra merek, maka nilai keputusan nasabah adalah sebesar 2,458.

b. Kesadaran merek (X_1)

Koefisien regresi variabel X_1 diperoleh sebesar 0,104 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,104 menunjukkan apabila variabel kesadaran merek naik sebesar 0,104 maka keputusan nasabah PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin akan naik sebesar 0,104 dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel kesadaran merek berkorelasi yang positif terhadap keputusan nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

c. Kualitas pelayanan (X_2)

Koefisien regresi variabel X_2 diperoleh sebesar 0,331 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,331 menunjukkan apabila variabel kualitas pelayanan naik sebesar 0,331 maka keputusan nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin akan naik sebesar 0,331 dengan asumsi variabel

yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel kualitas pelayanan berkorelasi yang positif terhadap keputusan nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

d. Citra merek (X_3)

Koefisien regresi variabel X_3 diperoleh sebesar 0,202 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,202 menunjukkan apabila variabel citra merek naik sebesar 0,202 maka keputusan nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin akan naik sebesar 0,202dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel citra merek berkorelasi yang positif terhadap keputusan nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

4. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis maka akan digunakan uji sebagai berikut:

a. Uji Koefisien Regresi Simultan (Uji F)

Dalam penelitian ini, tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan level of significany (α) sebesar 5% dengan *degree of freedom* (df) = (k-1) (n-k) atau (df) = (4-1) (100-4) = (3) (96) sehingga dilihat dari F_{tabel} sebesar 2,70 (lihat pada lampiran tabel f). Hasil uji F dengan menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel ANOVA. Ho ditolak dan Ha diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan sebaliknya Ho diterima dan Ha ditolak jika $F_{hitung} < F_{tabel}$.

Berikut hasil uji koefisien regresi secara simultan (uji f) penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel XIV

Regresi Simultan (Uji F)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	275.639	3	91.880	46.336	.000[b]
	Residual	190.361	96	1.983		
	Total	466.000	99			

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN_NASABAH

b. Predictors: (Constant), CITRA_MEREK, KUALITAS_PELAYANAN, KESADARAN_MEREK

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Dilihat dari tabel XIV nilai F_{hitung} adalah sebesar 46,336 nilai tersebut lebih besar dari F_{tabel} yaitu (46,336 > 2,70). Sementara nilai Sig. yang diperoleh adalah 0,000, nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan (α = 5% atau 0,05). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Ini berarti variabel bebas (X) yang terdiri dari kesadaran merek, kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan *phone banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

b. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji T)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, masing-masing variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.

Hasil uji T dapat dilihat pada *output Coefficients* dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini, tingkat kepercayaan yang

digunakan adalah 95% atau dengan *level of significany* (α) sebesar 5% dan *degree of freedom* (dk) = n – k atau 100 – 4 = 96 (jumlah responden – jumlah variabel), maka diperoleh nilai t_{tabel} adalah 1,660 (lihat pada lampiran tabel t). Langkah selanjutnya adalah membandingkan antara t_{tabel} dengan t_{hitung}. Apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya masing-masing variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen. Apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen.

Berikut hasil uji koefisien regresi secara parsial (uji t) penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel XV

Regresi Parsial (Uji T)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.458	1.161		2.117	.037
	KESADARAN_MEREK	.104	.110	.102	.940	.350
	KUALITAS_PELAYANAN	.331	.079	.414	4.207	.000
	CITRA_MEREK	.202	.070	.325	2.871	.005

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN_NASABAH

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

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

a) Pengujian hipotesis variabel kesadaran merek (X_1)

Dari tabel di atas maka dapat diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel kesadaran merek (X_1) sebesar 0,940 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,660. Ini berarti $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka Ho diterima dan Ha ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran merek tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *phone banking*.

b) Pengujian hipotesis variabel kualitas pelayanan (X2)

Dari tabel di atas maka dapat diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 4,207 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,660. Ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *phone banking*.

c) Pengujian hipotesis variabel citra merek (X3)

Dari tabel di atas maka diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel kualitas pelayanan (X_3) sebesar 2,871 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,660. Ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel citra merek berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *phone banking*.