

## **BAB IV**

### **DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi**

##### **1. Deskripsi Perusahaan**

###### **a. Sejarah Berdirinya BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan**

Ditetapkannya UU No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Peraturan Pemerintah No. 25 mengenai Kewarganegaraan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai daerah otonom, sehingga kewenangan otonom saat ini sudah diserahkan kepada daerah. Kewenangan tersebut tentang penanganan segala urusan rumah tangga daerah sebagai lembaga serta untuk meningkatkan dan mendayagunakan potensi ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), peran lembaga keuangan yang diharapkan dapat memenuhi tujuan, sangat diperlukan oleh Pemerintah Kabupaten Sumenep. Lembaga Keuangan tersebut diharapkan bisa meningkatkan dan mendayagunakan perekonomian daerah guna mencapai kesejahteraan masyarakat daerah secara merata.

Pemerintah Kabupaten Sumenep melakukan akuisisi bank Perkreditan Rakyat yang berdomisili di Sidoarjo yaitu PT. BPR DANA MERAPI untuk memenuhi maksud dan tujuan diatas yang kemudian direlokasi ke Kabupaten Sumenep. Untuk melakukan akuisisi Pemkab Sumenep membuat Memorandum of Understanding (MOU) dan Surat Perjanjian Kerja Sama Pendirian BPRS di Kabupaten Sumenep dengan Nomor

910/608b/435.304/200-1011/BMI/PKS/XII/2001 yang ditandatangani oleh Bupati Sumenep dan PT Bank Syari'ah Muamalat Indonesia, Tbk pada tanggal 27 Desember 2001. Dalam MOU tersebut pihak PT. Bank Muamalat sebagai pelaksana dalam proses pengambilalihan BPR serta bertanggungjawab terhadap pemberian konsultasi untuk perijinan, rekrutmen, pelatihan dan pembinaan.<sup>1</sup>

## **b. Visi dan Misi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan**

### **1) Visi**

“Terwujudnya masyarakat yang makin sejahtera dengan dilandasi nilai-nilai agama dan budaya.”

### **2) Misi**

- a) Intermediasi antar pelaku ekonomi yang berlebih dengan yang kurang dalam permodalan berdasar syariah.
- b) Membantu melaksanakan pemberdayaan pengusaha ekonomi kecil dan menengah.
- c) Mengupayakan peningkatan Pendapatan Asli Daerah.<sup>2</sup>

## **c. Bentuk atau Badan Hukum**

Pada tanggal 30 Juli 1992, PT. BPR DANA MERAPI didirikan berdasarkan akta notaris Yanita Poerbo SH No. 64 dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dalam Surat Keputusan nomor C2-

---

<sup>1</sup> BPRS Bhakti Sumekar, “*Laporan Tahunan 2019*”, diakses dari <https://www.bhaktisumaekar.co.id/v2/tentang-bbs/#tahunan>, pada tanggal 25 Maret 2021 pukul 15.13 WIB.

<sup>2</sup> Ibid.

392.HT.01.01.TH 1993 tanggal 22 Januari 1993, serta telah didaftarkan di Kantor Pengadilan Negeri Sidoarjo dengan nomor 41/30/PT-1993 tanggal 6 Pebruari 1993. Rencana akuisisi dari Pemerintah Kabupaten Sumenep sudah mendapatkan rekomendasi dan persetujuan dari Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Sumenep pada tanggal 19 Nopember 2001 dengan nomor 910/953/435.040/2001 dan juga telah disetujui oleh Bank Indonesia pada tanggal 20 Pebruari 2002 dengan Surat Persetujuan Nomor 4/5/DPBPR/P3BPR/Sb.

PT. BPR Dana Merapi telah mengalami perubahan nama menjadi PT. BPR Bhakti Sumekar dengan Akte Nomor 24 pada tanggal 16 September 2002 oleh Notaris Karuniawan Surjanto, SH notaris di Sidoarjo dan Persetujuan dari Bank Indonesia no. 04/8/KEP/PBI/sb/2002 tanggal 11 Nopember 2003. Pemerintah Kabupaten Sumenep telah mengesahkan dalam sebuah Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 6 tahun 2003 tanggal 31 Juli 2003 tentang Pendirian PT. Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah Bhakti Sumekar.

Berubahnya sistem Konvensional menjadi Sistem Syari'ah serta perubahan nama PT. BPR Bhakti Sumekar menjadi PT. BPRS Bhakti Sumekar dalam akte notaris Sukarini, SH notaris di Sidoarjo No. 1 tanggal 1 Nopember 2003 telah mendapat pengesahan Departeman Kehakiman RI dan HAM RI, No. C-01389 HT.01.04.TH.2004 tanggal 19 Januari 2004 dan persetujuan izin prinsip Bank Indonesia No.6/606/Dpbs Jakarta tanggal 21

Mei 2004 serta Bank Indonesia Cabang Surabaya No.6/353/DPBPR/IDBPR/Sb tanggal 22 Juni 2004.<sup>3</sup>

Setelah kurang lebih dua tahun beroperasi, pada tahun 2006 BPRS Bhakti Sumekar membuka cabang di Kabupaten Pamekasan.

#### **d. Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan**

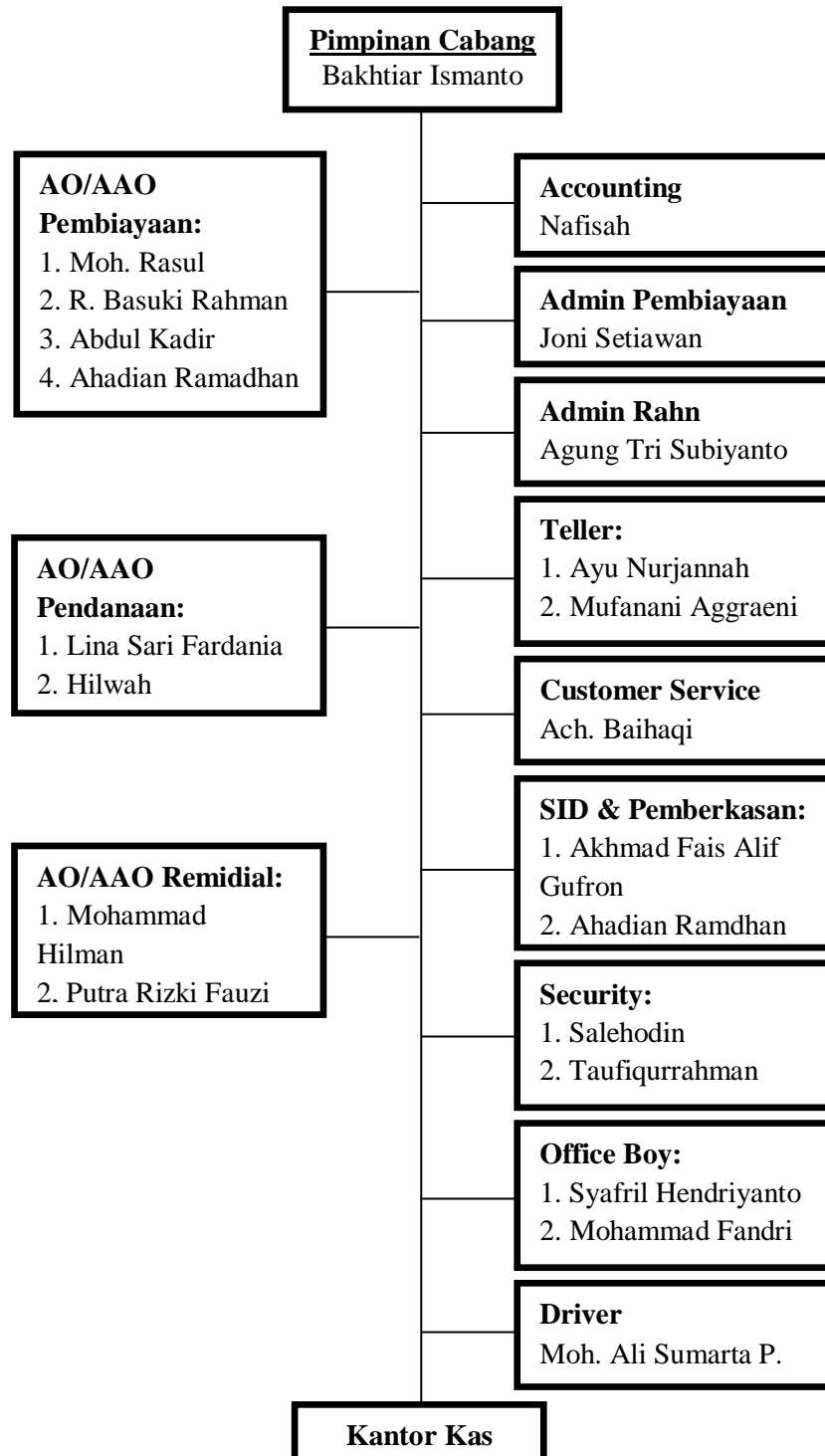
Struktur organisasi ini merupakan alat terpenting bagi sebuah perusahaan atau instansi, karena dengan adanya struktur organisasi setiap karyawan akan merasa mempunyai tanggung jawab yang besar sehingga mereka akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar. Adapun struktur organisasi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan, sebagai berikut:

---

<sup>3</sup> Bank BBS, “*Riwayat Perusahaan*”, diakses dari <http://haktisumekar.co.id/v2/tentang-bbs/#status>, pada tanggal 18 April 2021 pukul 20.23 WIB.

Gambar 4.1

Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan



Sumber: Data ini diperoleh dari BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

Dari struktur di atas dapat dilihat tugas-tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Pimpinan Cabang bertugas memimpin dan mengendalikan kantor cabang, menjaga kualitas layanan prima, mempromosikan produk-produk pembiayaan dan pendanaan, menghimpun dana dari masyarakat, institusi dan lembaga-lembaga sosial kemasyarakatan.
- 2) *Account Officer* Pembiayaan bertugas mempromosikan produk-produk pembiayaan, mempertahankan kualitas layanan prima dan mengelola nasabah pembiayaan.
- 3) *Account Officer* Pendanaan bertugas dan bertanggung jawab sebagai:
  - a) Melakukan promosi produk-produk pendanaan.
  - b) Menjaga kualitas layanan prima, menghimpun dana masyarakat, institusi, dan lembaga-lembaga sosial kemasyarakatan.
  - c) Melakukan monitoring atas semua rekening aktif yang menjadi kelolaannya.
  - d) Memiliki tanggung jawab kepada Kabag Pemasaran.
- 1) *Account Officer Remedial*, bertugas dan bertanggung jawab sebagai:
  - a) Bertanggung jawab terhadap pengelolaan pembiayaan bermasalah yang kegiatannya terdiri atas penagihan, yaitu segala usaha untuk menarik kembali pembiayaan yang telah disalurkan.
  - b) Bertanggung jawab kepada Kabag Pemasaran.
- 2) Accounting, bertugas dan bertanggung jawab sebagai:
  - a) Mencatat dan mengkoordinasikan semua hasil kegiatan operasional bank.

- b) Memeriksa kelengkapan bukti-bukti transaksi pembukuan.
  - c) Menetapkan bagi hasil tabungan dan deposito serta melakukan proses distribusi pendapatan bulanan.
  - d) Menyusun laporan keuangan berkala dan laporan keuangan lainnya.
  - e) Melakukan dan mencatat transaksi/transfer ke bank lain.
  - f) Melakukan dan mencatat pembayaran kewajiban pajak.
  - g) Bertanggung jawab kepada Kabag Operasional.
- 3) Admin Pembiayaan bertugas mengumpulkan informasi atau data nasabah pembiayaan dan kegiatan administrasi pembiayaan.
- 4) Admin *Rahn*, bertugas dan bertanggung jawab sebagai:
- a) Memberikan rekomendasi yang benar dan objektif kepada komite pembiayaan.
  - b) Menerima permohonan pembiayaan dan melakukan kegiatan menilai seluruh aspek terkait dengan suatu permohonan pembiayaan dengan jaminan emas guna memperoleh gambaran kelayakan kondisi nasabah.
  - c) Menata usahakan seluruh kegiatan pemberian pembiayaan dengan jaminan emas.
  - d) Bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Kas atau Kabag Pemasaran.
- 5) Teller bertugas mengatur dan bertanggung jawab atas posisi dana/kas, memberikan pelayanan transaksi tunai (penyetoran dan pencairan) dan bertanggung jawab kepada Kabag Operasional.
- 6) *Customer Service*, bertugas dan bertanggung jawab sebagai:
- a) Memberikan informasi produk pendanaan dan syarat-syarat pembukaan rekening tabungan/deposito.

- b) Membantu nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening tabungan/deposito.
  - c) Menyiapkan buku tabungan/bilyet deposito.
  - d) Menata usahakan seluruh berkas/data pembukaan rekening tabungan/deposito.
  - e) Melakukan proses bagi hasil tabungan/deposito.
- 7) SID dan Pemberkasan, bertugas menata usahakan berkas pembiayaan.
- 8) Penaksir, bertugas dan bertanggung jawab sebagai:
- a) Melayani nasabah pembiayaan gadai emas dengan melakukan transaksi emas sesuai ketentuan yang berlaku dan profesional.
  - b) Memastikan keakuratan dan keaslian barang hasil transaksi emas sesuai ketentuan dan kewenangan yang berlaku.
  - c) Bertanggung jawab terhadap penetapan kualitas agunan emas.
  - d) Bertanggung jawab terhadap penimbangan berat agunan emas.
- 9) *Security*, bertugas dan bertanggung jawab sebagai:
- a) Melaksanakan tugas dan pemeliharaan, kerapian, dan keindahan bank.
  - b) Memelihara dan mengamankan barang investasi milik bank.
  - c) Memelihara dan mengamankan gedung milik bank dengan penuh tanggung jawab dan disiplin tinggi.
  - d) Menyambut nasabah yang datang ke kantor.



#### **e. Produk dan Layanan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan**

Adapun produk dan layanan yang ditawarkan oleh BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan sebagai berikut:

##### 1) Pendanaan

###### a) Tabungan Barokah

Tabungan barokah adalah produk simpanan untuk masyarakat umum sebagai persiapan masa depan dengan prinsip wadi'ah (titipan).

###### b) Tabungan Simpanan Pelajar iB

Tabungan simpanan pelajar adalah produk simpanan khusus bagi para pelajar dengan prinsip wadi'ah (titipan) yang diterbitkan secara Nasional oleh bank-bank yang berada di Indonesia guna untuk membudayakan menabung sejak dini.

###### c) Tabungan Qurban

Tabungan qurban adalah produk simpanan bagi masyarakat umum yang berkeinginan untuk persiapan dana qurban di Hari Raya Idul Adha dengan prinsip mudharabah (bagi hasil).

###### d) Tabungan Haji

Tabungan haji adalah produk simpanan untuk membantu masyarakat dalam merencanakan ibadah haji dengan prinsip wadi'ah (titipan).

###### e) Tabungan Umrah

Tabungan umrah merupakan produk simpanan untuk membantu masyarakat umum dalam merencanakan ibadah umrah dengan prinsip wadi'ah (titipan).

###### f) Tabungan Hari Raya

Tabungan hari raya adalah produk simpanan yang diperuntukkan bagi masyarakat dalam mempersiapkan dana untuk Hari Raya Idul Fitri dengan prinsip mudharabah (bagi hasil).

g) Deposito *Mudharabah*

Deposito *mudharabah* adalah produk simpanan berupa deposito berjangka untuk masyarakat umum yang mempunyai keinginan menginvestasikan dana untuk persiapan jangka panjang dengan prinsip mudharabah (bagi hasil).

Keuntungan yang diperoleh diantaranya:

- (1) Pembukaan rekening yang mudah dan praktis.
- (2) Setoran awal yang terjangkau minimal Rp. 1.000.000,-
- (3) Bebas biaya administrasi.
- (4) Bagi hasil deposito bulanan yang kompetitif.

Persyaratan untuk membuka rekening:

- (1) Mengisi formulir.
- (2) Dana investasi mulai dari Rp. 1.000.000,-
- (3) Untuk nasabah perorangan, lembaga atau badan usaha.
- (4) Identitas diri perorangan:
  - (a) KTP/SIM/Paspor/KK.
  - (b) NPWP/surat keterangan tidak memiliki NPWP.
- (5) Identitas diri lembaga atau badan usaha:
  - (a) Status badan usaha (Akte Pendirian dan perubahan terakhir).
  - (b) NPWP.
  - (c) Ijin Usaha.

(d) Anggaran Dasar.

(e) Dokumen identitas pengurus yang berwenang mewakili badan usaha yang dimaksud.

## 2) Pembiayaan

### a) Pembiayaan Sebaguna

Pembiayaan serbaguna adalah produk pembiayaan untuk PNS/Karyawan Swasta yang memiliki penghasilan tetap dengan menggunakan akad murabahah (jual beli) untuk melakukan pembelian barang berbagai keperluan nasabah.

### b) Pembiayaan Pensiunan

Pembiayaan pensiunan adalah produk pembiayaan yang diberikan kepada para pensiunan atau pegawai yang akan pensiun atau janda pensiun dan telah memperoleh SK pensiun.

### c) Pembiayaan Kendaraan

Pembiayaan kendaraan adalah produk pembiayaan bagi PNS/Karyawan Swasta, atau institusi yang sepakat mengadakan perjanjian kerjasama untuk pembelian kendaraan roda dua atau sepeda angin.

### d) Pembiayaan Kepemilikan Emas

Pembiayaan kepemilikan emas adalah produk pembiayaan bagi masyarakat yang ingin berinvestasi dalam hal kepemilikan emas dengan menggunakan akad murabahah (jual beli).

### e) Pembiayaan Talangan Umrah

Pembiayaan talangan umrah adalah produk pembiayaan untuk membantu masyarakat mewujudkan niat dan impian beribadah umrah.

f) Pembiayaan Modal Kerja UMKM

Pembiayaan modal kerja umkm adalah produk pembiayaan untuk perorangan yang memiliki usaha kecil menengah dengan akad murabahah (jual beli) atau mudharabah (bagi hasil).

g) Gadai Emas (Ar-Rahn)

Pembiayaan gadai emas adalah layanan pembiayaan menggunakan prinsip syariah ar-rahm dengan jaminan berupa emas yang nantinya emas yang menjadi agunan disimpan dan dipelihara oleh Bank selama jangka waktu tertentu dengan membayar biaya pemeliharaan atas emas yang dijamin.

3) Layanan

a) Layanan Digital Banking

layanan digital yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah dan memungkinkan nasabah bank memperoleh informasi, registrasi pembukaan rekening hingga transaksi perbankan secara digital yang diantaranya Mobile banking/BBS Mobile, BBS Setrik, BBS Merchant, Tabungan Gaul iB, dan ATM/CRM Cardless.

b) Layanan ATM Tanpa Kartu

Layanan atm tanpa kartu adalah layanan untuk melakukan tarik tunai dan transfer antar rekening di mesin atm tanpa menggunakan kartu.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> BPRS Bhakti Sumekar, “*Laporan Tahunan 2019*”, diakses dari <https://www.bhaktisumaekar.co.id/v2/tentang-bbs/#tahunan>, pada tanggal 25 Maret 2021 pukul 20.08 WIB.

## 2. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara membagikan kuisisioner atau angket secara langsung kepada responden BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan responden yang terpilih menjadi sampel berdasarkan kriteria spesifik yang ditetapkan peneliti. Sehingga sampel pada penelitian ini sebanyak 100 orang. Syarat pengolahan data dengan alat analisis SPSS sampel dapat terpenuhi. Berikut rincian pengumpulan data penelitian dengan kuisisioner.

**Tabel 4.1**  
**Rincian Penerimaan dan Pengambilan Kuisisioner**

Kuisisioner yang disebar	100
Kuisisioner yang kembali	100
Kuisisioner yang tidak kembali	0
Kuisisioner yang digunakan	100
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

**Sumber:** Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah kuisisioner yang disebar adalah 100, kuisisioner yang digunakan berjumlah 100. Jadi, tingkat pengembalian yang digunakan 100%.

### 3. Deskripsi Data Responden

Deskripsi data responden yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil dari penelitian yang dilakukan. Responden dalam penelitian ini memiliki beberapa karakteristik, diantaranya:

#### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.2**  
**Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	37	37,0	37,0	37,0
	Perempuan	63	63,0	63,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Sumber:** Output SPSS, Ver 24, Data Primer yang diolah Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui jumlah responden sebanyak 100 orang, dimana terdapat responden laki-laki yang berjumlah 37 orang dengan presentase sebesar 37% dan responden perempuan berjumlah 63 orang dengan presentase sebesar 63%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan adalah perempuan.

#### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.3**  
**Usia Responden**

		<b>Usia</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30 tahun	36	36,0	36,0	36,0
	31-40 tahun	20	20,0	20,0	56,0
	41-50 tahun	27	27,0	27,0	83,0
	51-60 tahun	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Sumber:** Output SPSS, Ver 24, Data Primer yang diolah Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan berusia 21-30 tahun dengan presentase sebesar 36%.

**c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

**Tabel 4.4**  
**Pendidikan Responden**

		<b>Pendidikan</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	28	28,0	28,0	28,0
	Sarjana	72	72,0	72,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Sumber:** Output SPSS, Ver 24, Data Primer yang diolah Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan berpendidikan Sarjana/S1 dengan presentase sebesar 72%.

**d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan**

**Tabel 4.5**  
**Pendapatan Responden**

<b>Pendapatan</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	≤ 1.000.000	4	4,0	4,0	4,0
	1.000.000 - 2.499.000	33	33,0	33,0	37,0
	2.500.000 - 4.999.000	54	54,0	54,0	91,0
	≥ 5.000.000	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Sumber:** Output SPSS, Ver 24, Data Primer yang diolah Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan memiliki pendapatan berkisar 2.500.000 – 4.999.000 dengan presentase sebesar 54%.

**4. Deskripsi Variabel Penelitian**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan rincian jumlah 6 butir pernyataan untuk variabel X<sub>1</sub> mengenai pengetahuan produk, 12 butir pernyataan untuk variabel X<sub>2</sub> mengenai kualitas pelayanan, dan 10 butir pernyataan untuk variabel Y mengenai keputusan memilih. Sehingga jumlah keseluruhan dari pernyataan adalah sebanyak 28 butir pernyataan.



**Tabel 4.6**  
**Daftar Pernyataan Kuesioner**

No.	Pernyataan	Ket.
1.	Saya mengetahui produk Deposito <i>Mudharabah</i> di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.	X1.1
2.	Saya mengetahui syarat-syarat produk Deposito <i>Mudharabah</i> di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.	X1.2
3.	Saya mengetahui manfaat produk Deposito <i>Mudharabah</i> di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.	X1.3
4.	Saya mengetahui produk Deposito <i>Mudharabah</i> di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan merupakan pilihan investasi yang paling mudah.	X1.4
5.	Saya mengetahui bagi hasil yang diberikan oleh BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.	X1.5
6.	Saya mengetahui bertransaksi menggunakan produk Deposito <i>Mudharabah</i> di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan sangat mudah.	X1.6
7.	BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan dalam kegiatan operasinya sesuai dengan prinsip dan hukum syariah.	X2.1
8.	BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan dalam akad kerjasamanya menggunakan prinsip <i>mudharabah</i> (nisbah sesuai kesepakatan).	X2.2
9.	Karyawan BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan dan mampu menumbuhkan kepercayaan nasabah.	X2.3
10.	Karyawan BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan memberikan rasa aman selama transaksi.	X2.4
11.	Karyawan BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan memberikan informasi yang jelas dan akurat.	X2.5
12.	Karyawan BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan menyelesaikan pelayanan tepat waktu.	X2.6

13.	Fasilitas ruang antrian yang disediakan nyaman dan bersih.	X2.7
14.	Penampilan karyawan rapi dan sopan.	X2.8
15.	Karyawan BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan memberikan perhatian yang baik kepada nasabah.	X2.9
16.	Karyawan BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan sangat memperhatikan kepentingan dan kebutuhan nasabah.	X2.10
17.	Karyawan BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan selalu siap untuk membantu dan menanggapi permintaan nasabah.	X2.11
18.	Karyawan BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan bertindak cepat dan tanggap saat nasabah membutuhkan bantuan.	X2.12
19.	Saya menggunakan produk Deposito <i>Mudharabah</i> di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan karena sesuai dengan kebutuhan dan keinginan saya.	Y1
20.	Saya menggunakan produk Deposito <i>Mudharabah</i> di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan karena dorongan keluarga dan lingkungan.	Y2
21.	Saya mencari informasi tentang produk Deposito <i>Mudharabah</i> BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan di internet, media sosial dan bertanya kepada teman.	Y3
22.	Saya melakukan kunjungan langsung ke BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan, untuk mengetahui informasi produk secara langsung.	Y4
23.	Saya melakukan perbandingan biaya yang akan dikeluarkan saat menggunakan produk Deposito <i>Mudharabah</i> di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dengan produk Deposito di lembaga lainnya.	Y5
24.	Saya melakukan perbandingan jangka waktu yang ditetapkan antara produk Deposito <i>Mudharabah</i> di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dengan produk Deposito di lembaga lainnya.	Y6
25.	Saya memilih Deposito <i>Mudharabah</i> di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan karena tidak adanya biaya administrasi dan	Y7

	setoran awal yang ringan.	
26.	Saya memilih Deposito <i>Mudharabah</i> di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan karena jangka waktu yang tersedia sangat fleksibel dan dapat diperpanjang secara otomatis.	Y8
27.	Saya merasa puas menggunakan produk Deposito <i>Mudharabah</i> di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.	Y9
28.	Saya bersedia untuk merekomendasikan produk Deposito <i>Mudharabah</i> BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan pada orang lain.	Y10

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, peneliti mendapatkan jawaban responden sebanyak 100 responden dari variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ), dan keputusan memilih ( $Y$ ). Hasil dari jawaban tersebut dikelompokkan dengan menghitung frekuensi dan persentasenya. Penelitian dari setiap butir pernyataan diberi skor 5-4-3-2-1. Adapun hasil dari pengelompokkan tersebut adalah sebagai berikut:

## 2. Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Pengetahuan Produk ( $X_1$ )

**Tabel 4.7**  
**Distribusi Jawaban Pengetahuan Produk ( $X_1$ )**

No.	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	27	27%	72	72%	1	1%					100
2	41	41%	59	59%							100
3	21	21%	78	78%	1	1%					100
4	41	41%	59	59%							100

5	42	42%	58	58%							100
6	54	54%	46	46%							100
Total	226		372		2						600

**Sumber:** Pengetahuan Produk (X<sub>1</sub>) Output SPSS Ver 24,2021

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item pernyataan variabel pengetahuan produk (X<sub>1</sub>) sangat setuju sebanyak 226, responden memberikan tanggapan setuju sebanyak 372, dan responden memberikan tanggapan kurang setuju sebanyak 2.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \frac{\{(\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum KS \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1)\}}{(n \times 5 \times 6)} \\
 &= \frac{\{(226 \times 5) + (372 \times 4) + (2 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)\}}{(100 \times 5 \times 6)} \\
 &= \frac{\{(1130) + (1488) + (6) + (0) + (0)\}}{(3000)} \\
 &= \frac{2624}{3000} \\
 &= 0,875 \times 100\% \\
 &= 87,5\% \text{ (sangat kuat)}
 \end{aligned}$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) = 100 x 5 x 6. Skor tiap butir = 5, jumlah butir pernyataan = 6, jumlah responden = 100, dan jumlah skor pengumpulan data = 2.624, berarti skor variabel pengetahuan produk (X<sub>1</sub>) terhadap keputusan memilih produk deposito *mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan yaitu 2.624 : 3.000 = 87,5%.

**3. Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)**

**Tabel 4.8**  
**Distribusi Jawaban Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)**

No.	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	75	75%	25	25%							100
2	75	75%	25	25%							100
3	36	36%	64	64%							100
4	43	43%	57	57%							100
5	66	66%	34	34%							100
6	53	53%	47	47%							100
7	55	55%	45	45%							100
8	56	56%	44	44%							100
9	15	15%	56	56%	29	29%					100
10	47	47%	49	49%	4	4%					100
11	56	56%	44	44%							100
12	56	56%	44	44%							100
Total	633		534		33						1200

**Sumber:** Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) Output SPSS Ver 24,2021

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item pernyataan variabel kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) sangat setuju sebanyak 633, responden memberikan tanggapan setuju sebanyak 534, dan responden memberikan tanggapan kurang setuju sebanyak 33.

$$\text{Skor} = \frac{\{(\sum \text{SS} \times 5) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{KS} \times 3) + (\sum \text{TS} \times 2) + (\sum \text{STS} \times 1)\}}{(n \times 5 \times 12)}$$

$$= \frac{\{(633 \times 5) + (534 \times 4) + (33 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)\}}{(100 \times 5 \times 12)}$$

$$= \frac{\{(3165) + (2136) + (99) + (0) + (0)\}}{(3000)}$$

$$= \frac{5400}{6000}$$

$$= 0,9 \times 100\%$$

$$= 90\% \text{ (sangat kuat)}$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) =  $100 \times 5 \times 12$ . Skor tiap butir = 5, jumlah butir pernyataan = 12, jumlah responden = 100, dan jumlah skor pengumpulan data = 5.400, berarti skor variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap keputusan memilih produk deposito *mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan yaitu  $5.400 : 6.000 = 90\%$ .

#### 4. Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Keputusan Memilih (Y)

**Tabel 4.9**  
**Distribusi Jawaban Keputusan Memilih (Y)**

No.	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	8	8%	51	51%	41	41%					100
2	7	7%	38	38%	55	55%					100
3	56	56%	44	44%							100
4	41	41%	58	58%	1	1%					100
5	45	45%	55	55%							100
6	76	76%	24	24%							100
7	75	75%	25	25%							100
8	36	36%	64	64%							100

9	56	56%	44	44%							100
10	41	41%	58	58%	1	1%					100
Total	441		461		98						1000

**Sumber:** Keputusan Memilih (Y) Output SPSS Ver 24,2021

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item pernyataan variabel keputusan memilih (Y) sangat setuju sebanyak 441, responden memberikan tanggapan setuju sebanyak 461, dan responden memberikan tanggapan kurang setuju sebanyak 98.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \frac{\{(\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum KS \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1)\}}{(n \times 5 \times 10)} \\
 &= \frac{\{(441 \times 5) + (461 \times 4) + (98 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)\}}{(100 \times 5 \times 10)} \\
 &= \frac{\{(2.205) + (1.844) + (294) + (0) + (0)\}}{(5.000)} \\
 &= \frac{4.343}{5.000} \\
 &= 0,869 \times 100\% \\
 &= 86,9\% \text{ (sangat kuat)}
 \end{aligned}$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) = 100 x 5 x 10. Skor tiap butir = 5, jumlah butir pernyataan = 10, jumlah responden = 100, dan jumlah skor pengumpulan data = 4.343, berarti skor variabel keputusan memilih (Y) produk deposito *mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan yaitu 4.343 : 5.000 = 86,9%.

## 5. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan atau tidak layak untuk digunakan. Peneliti mengajukan kuisioner yang berisi 28 butir pernyataan, dimana 6 butir pernyataan untuk variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ), 12 butir pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ), dan 10 butir pernyataan untuk variabel keputusan memilih ( $Y$ ).

#### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh instrumen itu benar-benar mengukur objek yang hendak diukur. Validitas menunjukkan ketetapan dan kecepatan alat ukur dalam menjalankan fungsi ukurnya. Uji signifikansi dilakukan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak dengan membandingkan nilai  $r_{tabel}$  dengan  $r_{hitung}$  dan untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , dimana  $n$  adalah jumlah sampel dan *alpha* 0,05. Jika  $r_{tabel} < r_{hitung}$  dan nilai  $r$  positif maka pernyataan tersebut valid, namun sebaliknya jika hasil  $r_{tabel} > r_{hitung}$  maka pernyataan tersebut tidak valid.

Pada penelitian ini memiliki sampel 100 dan *alpha* 0,05 dengan  $r_{tabel}$  0,195. Item kuesioner yang memiliki nilai koefisien korelasi lebih kecil dari nilai kritisnya tidak diikutsertakan dalam pengujian selanjutnya.

Setelah dilakukan uji validitas dengan menggunakan program SPSS, seluruh item pernyataan pada variabel  $X_1$ ,  $X_2$  serta item pernyataan variabel  $Y$  dinilai valid karena memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,195. Berikut ini adalah koefisien korelasi setiap item pernyataan terhadap skor totalnya.



**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Validitas**

<b>UJI VALIDITAS</b>					
<b>Variabel</b>	<b>Item</b>	<b>Koefisien Korelasi</b>	<b>R tabel</b>	<b>Sign</b>	<b>Validasi</b>
Pengetahuan Produk (X <sub>1</sub> )	X1.1	0.627	0.195	0.000	<b>Valid</b>
	X1.2	0.914	0.195	0.000	<b>Valid</b>
	X1.3	0.643	0.195	0.000	<b>Valid</b>
	X1.4	0.776	0.195	0.000	<b>Valid</b>
	X1.5	0.918	0.195	0.000	<b>Valid</b>
	X1.6	0.719	0.195	0.000	<b>Valid</b>
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	X2.1	0.494	0.195	0.000	<b>Valid</b>
	X2.2	0.289	0.195	0.004	<b>Valid</b>
	X2.3	0.461	0.195	0.000	<b>Valid</b>
	X2.4	0.531	0.195	0.000	<b>Valid</b>
	X2.5	0.560	0.195	0.000	<b>Valid</b>
	X2.6	0.824	0.195	0.000	<b>Valid</b>
	X2.7	0.698	0.195	0.000	<b>Valid</b>
	X2.8	0.790	0.195	0.000	<b>Valid</b>
	X2.9	0.619	0.195	0.000	<b>Valid</b>
	X2.10	0.599	0.195	0.000	<b>Valid</b>
	X2.11	0.698	0.195	0.000	<b>Valid</b>
	X2.12	0.790	0.195	0.000	<b>Valid</b>
Keputusan Memilih (Y)	Y1	0.647	0.195	0.000	<b>Valid</b>
	Y2	0.434	0.195	0.000	<b>Valid</b>
	Y3	0.640	0.195	0.000	<b>Valid</b>
	Y4	0.607	0.195	0.000	<b>Valid</b>
	Y5	0.614	0.195	0.000	<b>Valid</b>
	Y6	0.563	0.195	0.000	<b>Valid</b>
	Y7	0.369	0.195	0.000	<b>Valid</b>
	Y8	0.452	0.195	0.000	<b>Valid</b>
	Y9	0.640	0.195	0.000	<b>Valid</b>
	Y10	0.607	0.195	0.000	<b>Valid</b>

**Sumber:** Output SPSS Ver 24, 2021

Keterangan : Korelasi Signifikan diatas 0,05

## b. Uji Reabilitas

Untuk menjaga konsistensi atau kestabilan dari skor suatu instrumen penelitian, maka peneliti melakukan uji reabilitas. Dimana instrumen yang dilakukan uji reabilitas adalah variabel yang dinyatakan valid, sedangkan variabel yang dinyatakan tidak valid tidak bisa dilakukan uji reabilitas. Pengukuran reabilitas ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan SPSS Ver 24. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai *Alpha Cronbach*  $> 0,60$ .

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach Alpha</i></b>	<b>Keterangan</b>
Pengetahuan Produk ( $X_1$ )	0.862	<b>Reliabel</b>
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	0.850	<b>Reliabel</b>
Keputusan Memilih (Y)	0.751	<b>Reliabel</b>

**Sumber:** Output SPSS Ver 24, data primer diolah, 2021

Dari tabel 4.11 diatas, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel yang terdiri dari tiga item pernyataan memiliki nilai *Alpha Cronbach*  $> 0,60$ . Dengan demikian variabel Pengetahuan Produk ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ), dan Keputusan Memilih (Y) dapat dikatakan reliabel.

## 6. Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, multikolinearitas, autokorelasi, dan heterokedastisitas pada model regresi dapat dilakukan uji asumsi klasik. Model regresi linear dapat disebut juga sebagai model yang baik apabila model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik yaitu data residual berdistribusi normal, tidak adanya multikolinearitas, autokorelasi dan heterokedastisitas. Adapun uji asumsi klasik yang digunakan sebagai berikut:

**a. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antara variabel bebas (independen). Cara untuk menguji ada tidaknya multikolinearitas dengan melihat nilai toleransi dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan pada model regresi. Jika nilai toleransi  $> 0,10$  sedangkan nilai VIF  $< 10$  maka dikatakan bahwa tidak ada atau tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi. Namun sebaliknya jika nilai toleransi  $< 0,10$  sedangkan nilai VIF  $> 10$  maka tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi. Hasil pengujian multikolinearitas sebagai berikut:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9,321	2,678		3,480	,001		
	Total_X1	,447	,098	,346	4,558	,000	,665	1,503
	Total_X2	,414	,058	,540	7,117	,000	,665	1,503

a. Dependent Variable: Total\_Y

Sumber: Output SPSS Ver 24, 2021

Dari tabel 4.12 diatas menunjukkan bahwa masing-masing mempunyai nilai VIF < 10. Jadi bisa disimpulkan bahwa tidak ada atau tidak terjadi multikolinearitas pada variabel yang diteliti.

#### b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk menguji apakah di dalam model regresi linear ada korelasi antar kesalahan pengganggu pada sebelumnya. Untuk mengetahui apakah ada atau tidak autokorelasi yaitu dapat diketahui dengan melakukan uji *Durbin-Watson* (DW test). Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,792 <sup>a</sup>	,628	,620	1,765	1,786

Sumber: Output SPSS Ver 24, 2021

Dari tabel 4.13 diatas, dapat diketahui bahwa nilai DW = 1,786. Sedangkan untuk nilai dU dapat dilihat pada tabel DW dengan k (jumlah variabel independen) = 2 dan n (banyaknya sampel) = 100, dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5% (0,05), dimana diperoleh hasil nilai dU = 1,634. Pengambilan keputusan hasil uji autokorelasi sebagai berikut:

**Tabel 4.14**

**Pengambilan Keputusan Hasil Uji Autokorelasi pada Penelitian Pengaruh Pengetahuan Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Memilih**

N	DW	dL	dU	4-dL	4-dU	Keputusan
100	1,786	1,715	1,634	2,285	2,366	Tidak ada autokorelasi positif atau negatif

**Sumber:** Output SPSS Ver 24, 2021

Tabel tersebut menyatakan bahwa nilai DW sebesar 1,786 berada diantara  $dU = 1,634$  dan nilai  $4 - dU = 2,366$  ( $dU < DW < (4 - dU)$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi positif dan negatif.

**c. Uji Heterokedastisitas**

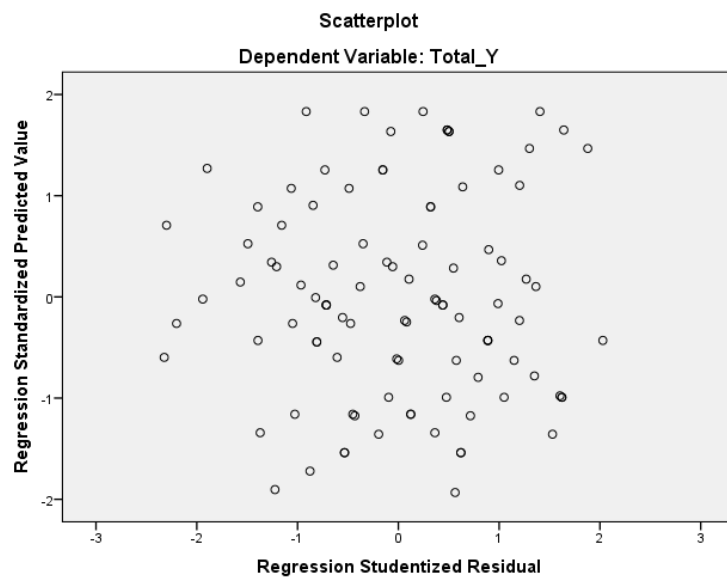
Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan variance dengan residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas, cara mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas adalah dengan melakukan uji grafik *scatterplot* dan uji Glejser. Apabila nilai probabilitas  $sig > 0,05$  maka dapat dipastikan tidak terdapat heterokedastisitas. Adapun hasil dari pengujian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**1) Uji Grafik *Scatterplot***

Dasar analisis adalah tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi

heteroskedastisitas, sedangkan jika ada pola tertentu, titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur, maka mengindikasikan terjadi heteroskedastisitas.

**Gambar 4.2**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas *Scatterplot***



**Sumber:** Output SPSS Ver 24, 2021

Berdasarkan gambar 4.2 hasil dari output SPSS 24 diatas, grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik pada grafik tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas, dimana titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 2) Uji Glejser

Uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser dapat dideteksi apakah terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan membandingkan nilai signifikansi dengan tingkat kepercayaan 5%. Jika nilai signifikansi lebih besar dari  $\alpha = 0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas, begitupun sebaliknya.

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,836	2	,418	,435	,649 <sup>b</sup>
	Residual	93,307	97	,962		
	Total	94,143	99			
a. Dependent Variable: abs_res						
b. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1						

**Sumber:** Output SPSS Ver 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.15 diatas, nilai signifikan yaitu sebesar  $0,649 > \alpha = 0,05$  sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

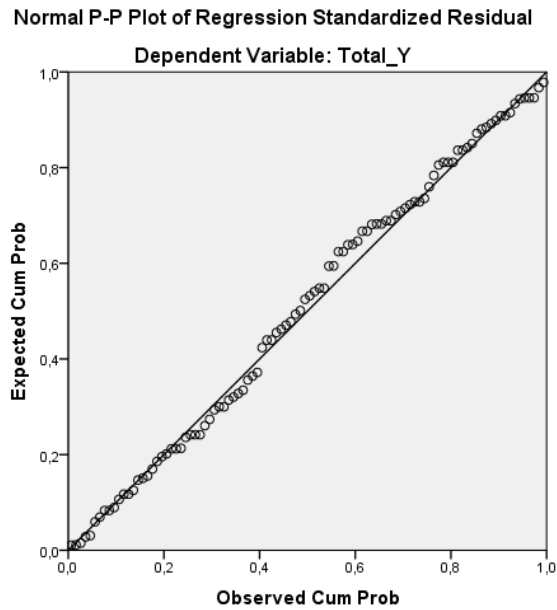
#### **d. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan menggunakan grafik normal *probability plot* dan uji Kolmogorof-Smirnov. Jika nilai sig  $> 0,05$  maka data terdistribusi normal, namun jika nilai sig  $< 0,05$  maka data residual tidak terdistribusi normal. Berikut hasil uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* pada penelitian ini.

## 1) Uji Grafik Normal *Probability Plot*

**Gambar 4.3**

**Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Normal P.P Plot**



**Sumber:** Output SPSS Ver 24, 2021

Berdasarkan grafik pada gambar 4.3 tersebut menunjukkan bahwa penyebaran data mengikuti garis normal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

## 2) Uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*

Uji normalitas dengan menggunakan Uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*, dapat dideteksi apakah berdistribusi normal atau tidaknya yaitu dengan membandingkan nilai signifikansi dengan tingkat kepercayaan 5%.



Jika nilai *sig probability* >  $\alpha = 0,05$ , maka data yang dianalisis berdistribusi normal, begitupun sebaliknya.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Normalitas *One Sample Kolmogorov-Smirnov***

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,74712113
Most Extreme Differences	Absolute	,066
	Positive	,041
	Negative	-,066
Test Statistic		,066
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

**Sumber:** Output SPSS Ver 24, 2021

Berdasarkan uji normalitas menggunakan metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov* diatas, didapatkan hasil signifikan dari uji normalitas sebesar 0,200 dimana hasil tersebut lebih besar dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa uji tes pada penelitian ini adalah berdistribusi normal.

## B. Pembuktian Hipotesis

### 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda, yaitu suatu alat statistik yang digunakan untuk mengukur atau mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel

dependen dengan melibatkan lebih dari satu variabel independen. Berikut merupakan hasil uji analisis linear berganda yang telah dilakukan:

**Tabel 4.17**  
**Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,321	2,678		3,480	,001
	Total_X1	,447	,098	,346	4,558	,000
	Total_X2	,414	,058	,540	7,117	,000

a. Dependent Variable: Total\_Y

**Sumber:** Output SPSS Ver 24, 2021

Berdasarkan hasil *output* SPSS tabel *coefficients* diatas, diketahui bahwa nilai  $\alpha = 9,321$ , nilai  $\beta_1 = 0,447$ , dan  $\beta_2 = 0,414$ . Sehingga model regresi linear berganda yang terbentuk pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 9,321 + 0,447X_1 + 0,414X_2 + \varepsilon.$$

Dari model regresi linear berganda diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a.  $\alpha$  (konstanta) sebesar 9,321 menyatakan bahwa jika variabel independen (pengetahuan produk dan kualitas pelayanan) tidak dipertimbangkan (bernilai nol), maka Keputusan Memilih produk deposito *mudharabah* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan bernilai 9,321.
- b. Nilai koefisien regresi variabel Pengetahuan Produk ( $X_1$ ) sebesar 0,447, mempunyai arti bahwa jika terjadi peningkatan sebesar 1 satuan pada

variabel Pengetahuan Produk ( $X_1$ ), maka Keputusan Memilih produk deposito *mudharabah* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan akan meningkat sebesar 0,447 satuan dengan asumsi variabel-variabel lainnya dianggap tetap.

- c. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 0,414, mempunyai arti bahwa jika Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) meningkat sedangkan variabel lain (Pengetahuan Produk) adalah tetap, maka Keputusan Memilih produk deposito *mudharabah* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan meningkat sebesar 0,414 satuan.

## 2. Uji F (Simultan)

Uji F simultan bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh dari variabel independen yang terdiri dari pengetahuan produk ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap variabel dependen yaitu keputusan memilih ( $Y$ ). Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau peluangnya lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen tersebut secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan peluangnya lebih besar dari 0,05 maka variabel dikatakan tidak signifikan.

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	510,169	2	255,085	81,879	,000 <sup>b</sup>
	Residual	302,191	97	3,115		
	Total	812,360	99			
a. Dependent Variable: Total_Y						
b. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1						

**Sumber:** Output SPSS Ver 24, 2021

Hasil uji F tersebut diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sebesar 81,879 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 (lebih kecil dari signifikansi 0,05). Nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,68 diperoleh dari  $F(k;n-k) = F(3; 100-3) = 3; 97$ , dapat dilihat pada tabel F, baris 3 kolom 97 yaitu  $F_{tabel} = 2,68$ . Berarti nilai  $F_{hitung} 81,879 > F_{tabel} 2,68$  dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dengan  $H_a$  diterima. Artinya variabel X (Pengetahuan Produk dan Kualitas Pelayanan) berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan Memilih produk deposito *mudharabah* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

### 3. Uji T (Parsial)

Uji t (parsial) dilakukan untuk menguji apakah variabel independen (Pengetahuan Produk dan Kualitas Pelayanan) berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen (Keputusan Memilih) dengan  $\alpha = 0,05$ . Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

Dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$

- a. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- b. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Dengan menggunakan angka probabilitas signifikan

- a. Jika angka probabilitas signifikan  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- b. Jika angka probabilitas signifikan  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Hasil uji signifikan secara parsial variabel independen dengan SPSS

24 sebagai berikut:

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,321	2,678		3,480	,001
	Total_X1	,447	,098	,346	4,558	,000
	Total_X2	,414	,058	,540	7,117	,000

a. Dependent Variable: Total\_Y

**Sumber:** Output SPSS Ver 24, 2021

**a. Uji t terhadap Pengetahuan Produk ( $X_1$ )**

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.19 variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ) secara statistik menunjukkan Sig. 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,558 sedangkan untuk mengetahui besarnya  $t_{tabel}$  yaitu dengan melihat  $\alpha = 0,05$ . Jumlah sampel – banyaknya variabel bebas  $- 1 = (100 - 2 - 1) = 97$ , sehingga dapat

diperoleh  $t_{tabel}$  nya sebesar 1,980. Berarti nilai  $t_{hitung} > t_{tabel} = 4,558 > 1,980$ . Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa pengetahuan produk ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ).

**b. Uji t terhadap Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )**

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.19 variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ) secara statistik menunjukkan Sig. 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7,117 sedangkan untuk mengetahui besarnya  $t_{tabel}$  yaitu dengan melihat  $\alpha = 0,05$ ,  $\alpha : 2 = 0,025$ . Jumlah sampel – banyaknya variabel bebas – 1 =  $(100 - 2 - 1) = 97$  sehingga diperoleh  $t_{tabel}$  nya sebesar 1,980 artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,117 > 1,980$ ).  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ).

**4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan variabel X terhadap variabel Y.

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,792 <sup>a</sup>	,628	,620	1,765	1,786

**Sumber:** Output SPSS Ver 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.20 diatas, hasil analisis koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya R Square ( $R^2$ ) adalah adalah 0,628 atau 62,8%. Hal ini berarti sebesar 62,8% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya, 62,8% variabel Keputusan Memilih produk deposito *mudharabah* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dijelaskan oleh variasi variabel independen Pengetahuan Produk dan Kualitas Pelayanan. Sedangkan sisanya ( $100\% - 62,8\% = 37,2\%$ ) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### **C. Pembahasan**

Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan dalam penelitian ini, maka peneliti mencoba memberikan pembahasan terhadap setiap variabel yang dibahas di dalam penelitian ini. Penjelasan mengenai pengujian hipotesis diuraikan sebagai berikut:

#### **1. Pengaruh Pengetahuan Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Produk Deposito *Mudharabah* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan**

Pembahasan ini akan menjelaskan jawaban dari rumusan masalah “Apakah Pengetahuan Produk dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Memilih produk Deposito *Mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan?”

Setelah uji F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 81,879 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,68 diperoleh dari df pembilang = k dan df penyebut =  $n - k - 1$ . Sehingga  $df = 3$  dan  $df = 100 - 2 - 1 = 97$ .

Nilai  $F_{hitung}$  yang lebih besar dari  $F_{tabel}$  mengindikasikan bahwa variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Keputusan Memilih produk Deposito *Mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dengan tingkat probabilitas 0,000 yang berada dibawah  $\alpha = 0,05$ .

Selain dari hasil uji F dapat dilihat dari hasil analisis data besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ). Diketahui besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0,628 atau 62,8% yang berarti bahwa variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 62,8%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 62,8\% = 37,2\%$ ) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat diketahui bahwa pengetahuan produk dan kualitas pelayanan yang baik dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk Deposito *Mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Hal itu sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arief Firdy Firmansyah yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif pengetahuan nasabah dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank BNI Syariah KC Surabaya.<sup>5</sup>

Dalam penelitian ini, pengetahuan produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Memilih karena nasabah dapat merasakan nilai puas dari pembelian produk yaitu berupa keuntungan dari nisbah yang disepakati, pelayanan yang diberikan dapat langsung dirasakan oleh

---

<sup>5</sup> Arief Firdy Firmansyah, "Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syariah". *Jurnal Ekonomi Islam*, vol. 2, no. 3 (2019): 16-22, <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jei/article/view/29283>.



nasabah sehingga nasabah melakukan pembelian ulang dengan melakukan pilihan perpanjang otomatis saat jatuh tempo, atau melanjutkan bertransaksi dengan melakukan pembelian produk lainnya di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.

## **2. Pengaruh Pengetahuan Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Produk Deposito *Mudharabah* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan**

### **a. Pengaruh Pengetahuan Produk dan Terhadap Keputusan Memilih Produk Deposito *Mudharabah* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan**

Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel pengetahuan produk bertanda positif, yang berarti pengetahuan produk berbanding lurus/searah terhadap keputusan memilih. Berdasarkan uji-t diperoleh  $t_{hitung}$  4,558 dengan taraf signifikan 0,000 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,980. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih produk Deposito *Mudharabah* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat diketahui bahwa pengetahuan produk yang baik dapat memberikan kontribusi yang nyata terhadap peningkatan keputusan nasabah dalam memilih produk Deposito *Mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Hal itu sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Annisa Wahyulkarimah

yang menyatakan bahwa pengetahuan tentang produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah.<sup>6</sup>

Dalam penelitian ini, pengetahuan produk berpengaruh signifikan karena nasabah memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan mereka, nasabah juga mengetahui mengenai apa itu produk deposito *mudharabah*, mengetahui manfaat deposito *mudharabah* itu sendiri seperti sistem bagi hasil atau nisbah yang ditentukan berdasarkan kesepakatan antara nasabah dan pihak bank, proses transaksi yang berlangsung sangat mudah dan praktis, serta nasabah mengetahui bahwa bunga itu termasuk riba jadi mereka menginvestasikan dananya di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan yang merupakan lembaga keuangan berbasis syariah.

#### **b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Produk Deposito *Mudharabah* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan**

Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel kualitas pelayanan bertanda positif yang berarti kualitas pelayanan berbanding lurus atau searah terhadap keputusan memilih. Berdasarkan uji-t diperoleh  $t_{hitung}$  7,117 dengan taraf signifikan 0,000 dan nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,980. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  7,117  $>$   $t_{tabel}$  1,980. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_a$  diterima. Artinya, variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap

---

<sup>6</sup> Annisa Wahyulkarimah, "Pengaruh Budaya, Psikologi, Pelayanan, Promosi, dan Pengetahuan Tentang Produk Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah". *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, vol. 1, no. 1 (April, 2018): 51-79, <http://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/JHES/article/view/3712>.

keputusan memilih produk Deposito *Mudharabah* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan diatas, dapat dimaknai bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kontribusi yang nyata terhadap peningkatan keputusan memilih produk Deposito *Mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ida Nurlaeli dimana faktor pelayanan merupakan faktor yang berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah.<sup>7</sup>

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk deposito *mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan karena dalam kegiatan operasinya sesuai dengan prinsip syariah, nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dimana karyawan memberikan informasi mengenai produk secara jelas dan akurat, adanya perhatian yang baik kepada nasabah, bertindak cepat, sopan dan tanggap saat nasabah membutuhkan bantuan, selalu siap membantu dan menanggapi permintaan nasabah.

---

<sup>7</sup> Ida Nurlaeli, "Pengaruh Faktor Budaya, Psikologi, Pelayanan, Promosi, dan Pengetahuan tentang Produk Terhadap Keputusan Nasabah Memilih BPRS di Banyumas". *Jurnal Pemikiran Islam*, vol. XVIII, no. 2 (Juni, 2017): 75-106, <http://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/ISLAMADINA/article/view/1922>.

### **3. Faktor yang Paling Dominan Dalam Mempengaruhi Nasabah Memilih Produk Deposito *Mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan**

Variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan memilih nasabah terhadap produk Deposito *Mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dapat dilihat dari nilai koefisien regresi berdasarkan nilai ( $\beta$ ) dan signifikan, yaitu dengan cara mengurutkan nilai ( $\beta$ ) dari yang paling tinggi ke yang paling rendah dan berpengaruh signifikan.

Berdasarkan nilai ( $\beta$ ) variabel pengetahuan produk diperoleh nilai 0,447. Berdasarkan nilai signifikan, variabel pengetahuan produk diperoleh dari nilai taraf signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk Deposito *Mudharabah*, artinya  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{01}$  ditolak.

Sedangkan untuk nilai ( $\beta$ ) pada variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai ( $\beta$ ) sebesar 0,414. Berdasarkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  untuk variabel kualitas pelayanan, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk Deposito *Mudharabah*, artinya  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{02}$  ditolak.

Sehingga nilai ( $\beta$ ) dapat dilihat dari nilai koefisien regresi yang diurutkan berdasarkan nilai tertinggi sampai terendah yaitu variabel pengetahuan produk (0,447) dan kualitas pelayanan (0,414). Semua variabel independen di atas berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk Deposito

*Mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dilihat dari taraf signifikansinya yang  $< 0,05$ .

Dari kedua variabel  $X_1$  dan  $X_2$  yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk Deposito *Mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan yaitu variabel pengetahuan produk ( $X_1$ ), karena variabel pengetahuan produk mempunyai nilai beta ( $\beta$ ) sebesar 0,447. Hal ini semakin diperkuat bahwa nasabah yang ingin membeli sebuah produk, terlebih dahulu harus mengetahui produk seperti apa yang dicari dan sesuai dengan kebutuhannya. Hal-hal yang akan dilakukan nasabah diantaranya mencari tahu mengenai produk yang diinginkan dengan melakukan browsing, bertanya kepada orang sekitar (keluarga, teman, dan tetangga). Setelah itu nasabah akan mendatangi langsung lembaga keuangan yang menyediakan produk yang dibutuhkan untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat. Nasabah yang ingin membeli sebuah produk, setidaknya memiliki pengetahuan mengenai produk yang dicari.