

## **BAB IV**

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

#### **A. Deskripsi Data**

##### **1. Gambaran Umum KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan**

###### **a. Profil BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan**

BMT NU Gapura adalah koperasi jasa keuangan syariah yang berdiri pada tanggal 1 juni 2004 oleh pengurus MWC NU Gapura Sumenep, selaku wadah perjuangan NU dijalur kerakyatan ekonomi yang berbasis syariah. Pendirian BMT NU Gapura diawali dari keprihatinan terhadap perekonomian warga NU, karena warga Islam berada digaris kemiskinan. Sementara rentenir diam-diam telah mencekik leher mereka, padahal umat Islam mempunyai potensi yang sangat besar dalam bidang ekonomi. Penyebabnya yaitu belum adanya kesadaran bersama untuk melakukan gerakan memaksimalkan potensi yang besar. Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal wat Tamwil (KJKS BMT) oleh MWC NU Gapura menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas perekonomian yang dikelola berdasarkan syariat Islam.<sup>1</sup>

Upaya dilakukan oleh MWC NU Gapura, bermula dari pelatihan kewirausahaan pada tanggal 08-10 April 2003, setelah itu dilakukan diskusi bincang bersama alumni pelatihan untuk merumuskan model

---

<sup>1</sup> <https://bmtnujatim.com/> diakses pada tanggal 07 Maret 2022 pukul 12.43 WIB.

penguatan ekonomi kerakyatan pada tanggal 13 Juni 2003, tanggal 21 November 2003 MWC NU mengadakan pertemuan usaha, kemudian lokakarya tanaman alternatif selain tembakau pada tanggal 13 Mei 2004 dan kegiatan terakhir yang dilakukan oleh MWC NU Gapura yaitu lokakarya pembentukan usaha milik BUMNU (Badan Usaha Milik NU). Lokakarya tersebut akhirnya ditemukan bahwa persoalan yang pertama kali dituntaskan yaitu penguatan modal usaha untuk umat Islam yang selama ini kurang mendapatkan akses permodalan dan dikuasai oleh para pemilik modal besar atau praktik rentenir yang cenderung mencekik usaha mereka. Akhirnya pada tanggal 1 Juni 2004 pengurus MWC NU menyepakati untuk mendirikan sebuah usaha simpan pinjam pola syari'ah yang diberi nama Baitul Maal Wat Tamwil Nahdatul Ulama (BMT NU). Perkembangan BMT NU sendiri tak selalu mulus namun juga mengalami sedikit kendala dan jauh dari harapan, namun per tahun buku 2006 jumlah aset BMT NU tercatat mencapai Rp. 30.361.230,17 dengan jumlah anggota atau mitra mencapai 182 orang dengan laba bersih Rp. 5.356.282.2.<sup>2</sup>

Setelah mengalami proses yang panjang tepat pada tanggal 29 April 2007 berdasarkan keputusan pengurus MWC NU Gapura yang bertempat di musholla KH. Dahlan Gapura Barat, nama BMT Nahdatul Ulama diganti menjadi BMT Nuansa Umat yang disingkat BMT NU. Melihat perkembangan keuangan dan anggota atau mitra yang

---

<sup>2</sup> Ibid.

bergabung di BMT NU, maka pengurus memutuskan untuk melengkapi legal formalnya sebagai sebuah koperasi yang mendapat pengakuan dari pemerintah. Akhirnya pada 4 Mei 2007 telah resmi terdaftar di akte notaries dengan nomor: 10, Badan Hukum :188.4/11/BH/XVI.26/435.113/2007, SIUP: 503/6731/SIUP- dengan nama Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah (KJKS) *Baitul Maal Wat Tamwil* Nuansa Umat yang disingkat BMT NU.

KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan adalah cabang yang ke-26, berdiri pada tanggal 03 Oktober 2016 di Desa Tlanakan Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan. Berdirinya KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan diawali oleh MWC NU Tlanakan yang mempunyai inisiatif untuk mendirikan lembaga keuangan, kemudian MWC NU melakukan musyawarah bersama para staf. Setelah melakukan penelitian pada masyarakat di daerah Tlanakan, masyarakat tersebut dapat diajak kerja sama dalam pembentukan dan memajukan BMT Cabang Tlanakan. KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan ini merupakan bentuk pengembangan dari KSPSS BMT NU Jawa Timur, dikarenakan di daerah Tlanakan kurang akses permodalan khususnya bagi usaha kecil dan mikro. Sehingga dengan didirikannya KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan menjadi solusi untuk mengatasi berbagai masalah ekonomi di desa Tlanakan.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> [www.bmtnujatim.com](http://www.bmtnujatim.com), diakses pada tanggal 30 Maret 2022 pukul 19.37

BMT NU Jatim yang terus mengalami perkembangan untuk mensejahterakan perekonomian umat dengan membuka kantor-kantor cabang di berbagai tempat salah satunya adalah KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan, dengan berkantorkan di Jalan raya Kalianget, Branta Pasisir, Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan ,cabang ini didirikan pada 20 Oktober 2018, sampai saat ini kantor BMT NU jatim Cabang Tlanakan dikelola oleh enam orang pengurus dan dipimpin oleh kepala cabang yaitu Hanafi S.E dengan berbagai jenis produk seperti tabungan, pembiayaan, dan jasa.

KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan adalah cabang yang ke-26, berdiri pada tanggal 03 Oktober 2016 di Desa Tlanakan Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan. Berdirinya KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan diawali oleh MWC NU Tlanakan yang mempunyai inisiatif untuk mendirikan lembaga keuangan, kemudian MWC NU melakukan musyawarah bersama para staf. Setelah melakukan penelitian pada masyarakat di daerah Tlanakan, masyarakat tersebut dapat diajak kerja sama dalam pembentukan dan memajukan BMT Cabang Tlanakan. KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan ini merupakan bentuk pengembangan dari KSPSS BMT NU Jawa Timur, dikarenakan di daerah Tlanakan kurang akses permodalan khususnya bagi usaha kecil dan mikro. Sehingga dengan

didirikannya KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan menjadi solusi untuk mengatasi berbagai masalah ekonomi di desa Tlanakan.<sup>4</sup>

## **b. Visi dan Misi BMT NU Jatim Cabang Tlanakan**

### **1) Visi**

Terwujudnya BMT NU jujur, amanah, dan profesional sehingga unggul dalam layanan. Unggul dalam kinerja menuju terbentuknya 100 kantor cabang pada tahun 2026 guna kemandirian dan kesejahteraan anggota.

### **2) Misi**

- a) Memberikan layanan prima, bina usaha dan solusi terhadap anggota sebagai pilihan utama.
- b) Menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai syariah secara murni dan konsekwen sehingga menjadi tolak ukur tata kelola usaha yang profesional dan amanah.
- c) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan menuju berdirinya 100 kantor cabang di tahun 2026.
- d) Mengutamakan penghimpunan dana dengan dasar ta'awun dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM baik secara perseorangan maupun berbasis jamaah.
- e) Mewujudkan penghimpunan dan penyaluran zakat, infaq, shodaqoh dan wakaf.

---

<sup>4</sup> [www.bmtnujatim.com](http://www.bmtnujatim.com), diakses pada tanggal 30 Maret 2022 pukul 19.37

- f) Mensiapkan dan mengembangkan SDI yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas yang tinggi.
- g) Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan sehat serta *management* yang sesuai prinsip kehati-hatian.
- h) Menciptakan keadaan terbaik bagi SDI sebagai tempat kebanggaan dalam mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah.
- i) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan jama'ah.

### c. Bentuk atau Badan Hukum

Adapun eksekusi kelembagaan atas status badan hukum BMT sebagai Koperasi Jasa Keuangan Syariah (LKS) yang tunduk kepada UU No.25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian dan yang mengatur BMT adalah Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 91/Kep/MKUKM/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS). Adapun Bentuk Badan Hukum BMT NU Jatim yaitu Nomor 10, Badan Hukum: 188.4/11/BH/XVI.26/435.113/2007, SIUP: 503/6371/SIUPK/435,114/2007, TDP: 132125200588, serta NPWP: 02.599.962.4-608.000 No. 188.4//BH.XVI.26/435/2007 yang diresmikan pada tanggal 4 Mei 2007. Koperasi tersebut bermaksud menggalang kerjasama untuk membantu kepentingan ekonomi anggota pada

khususnya dan masyarakat pada umumnya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan bertujuan memajukan kesejahteraan anggota dan masyarakat yang Mardhatillah.

Setelah BMT NU mulai berkembang di Gapura-Sumenep, BMT NU Jatim juga mulai membuka kantor cabang keberbagai daerah di Jawa Timur salah satunya terdapat di Kabupaten Pamekasan adalah:

**Tabel 4.1**

**Sebaran Kantor Cabang BMT NU Jatim se Kabupaten Pamekasan**

No.	Cabang	Jumlah Karyawan
1.	Pasean	6 Karyawan
2.	Pakong	5 Karyawan
3.	Larangan	6 Karyawan
4.	Galis	7 Karyawan
5.	Kadur	6 Karyawan
6.	Tlanakan	7 Karyawan
7.	Proppo	7 Karyawan

**Sumber:** Data penelitian diolah, 2022 Kantor Cabang

Berdasarkan tabel 4.1 jaringan kantor BMT NU Jatim yang ada dipamekasan terdapat 7 kantor cabang yaitu BMT NU Jatim Cabang Pasean, BMT NU Jatim Cabang Pakong, BMT NU Jatim Cabang Larangan, BMT NU Jatim Cabang Galis, BMT NU Jatim Cabang Kadur, BMT NU Jatim Cabang Tlanakan, BMT NU Jatim Cabang Proppo. Dengan jumlah karyawan keseluruhan yaitu 44 orang karyawan.

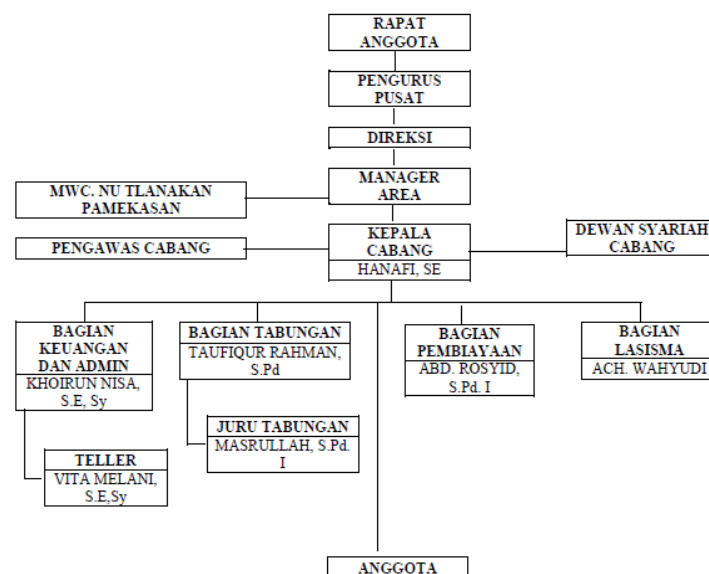
**a. Struktur Organisasi**

Menurut Robbins & Judge, Struktur organisasi adalah untuk menunjukkan bagaimana tugas pekerjaan secara formal dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan secara formal. Struktur organisasi menunjukkan alur perintah yang mengindikasikan jabatan yang harus dipertanggung jawabkan oleh masing-masing tipe karyawan.<sup>5</sup>

Adapun struktur organisasi KSPP. Syariah BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan adalah:

**Gambar 4.1**

**Struktur Organisasi KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan**



Sumber: Data penelitian diolah,2022

## **b. Produk-produk BMT NU Tlanakan**

### **1. Produk Pembiayaan**

<sup>5</sup> Muchlisin Riadi, Pengertian Struktur Organisasi, diakses dari <https://www.kajianpustaka.com/2020/09/struktur-organisasi.html?m=1> pada tanggal 08 Maret 2022



- a. Al-Qordlul Hasan yaitu pembiayaan dengan jasa pembiayaan seikhlasnya dengan jangka waktu maksimal 36 bulan dengan angsuran mingguan, bulanan, 4 bulanan, 6 bulanan atau cash tempo.
- b. Murabahah dan Bai' Bitsamanil Ajil yaitu pembiayaan dengan pola jual beli barang. Harga pokok diketahui bersama dengan harga jual berdasarkan kesepakatan. Selisih harga pokok dengan harga jual merupakan margin/keuntungan bagi BMT NU.
- c. Mudlarabah dan Musyarakah yaitu pembiayaan seluruh modal kerja yang dibutuhkan (Mudlrabah) atau sebagian modal kerja (Musyarakah) dengan pola bagi hasil. Bagi hasil dihitung berdasarkan keuntungan yang sebenarnya dengan bagian hasil berdasarkan kesepakatan (Mudlrabah) atau sesuai proporsi (Musyarakah).
- d. Rahn/Gadai yaitu pembiayaan dengan menyerahkan barang atau bukti kepemilikan. Barang sebagai tanggungan pinjaman dengan nilai pinjaman maksimal 80% dari harga barang.
- e. Pembiayaan tanpa Jaminan yaitu layanan berbasis jamaah (LASISMA) merupakan layanan pinjaman tanpa jaminan bagi anggota yang berpenghasilan rendah dengan membentuk kelompok.
- f. Pembiayaan hidup Sehati yaitu pembiayaan hidup sehat islami (hidup sehati) disiapkan bagi anggota yang belum memiliki jamban/WC/Toilet dan sarana air bersih yang sehat dengan menggunakan akad murabahah.

## **2. Produk Tabungan**

- a. Siaga (Simpanan Anggota). Siaga terdiri dari siaga pokok dibayar satu kali sebesar Rp.100.000,- Siaga wajib per bulan Rp.20.000,- dan Siaga khusus dibayar kapan saja dengan setoran minimal Rp.10.000,-
- b. Sidik Fatonah (Simpanan Pendidikan Fathonah) yaitu simpanan bagi anda yang ingin meraih cita-cita pendidikan secara sempurna dengan bagi hasil 45% yang menguntungkan.
- c. Sajadah (Simpanan Berjangka Wadi'ah Berhadiah) yaitu simpanan dengan keuntungan yang dapat dinikmati diawal dengan memperoleh hadiah langsung tanpa diundi.
- d. Siberkah (Simpanan Berjangka Mudlarabah) yaitu keuntungan yang melimpah dengan bagi hasil 65%
- e. Sahara (Simpanan Haji dan Umrah) yaitu simpanan yang dapat mempermudah anda menunaikan haji dan umrah dengan memperoleh keuntungan yang melimpah dengan bagi hasil 65% sebagai bekal tambahan biaya haji dan umrah.
- f. Sabar (Simpanan Lebaran) yaitu simpanan yang bisa mempermudah anda memenuhi kebutuhan lebaran dengan memperoleh keuntungan dari bagi hasil sebesar 55%.
- g. Tabah (Tabungan Mudlarabah) yaitu simpanan yang bisa mempermudah anda memenuhi kebutuhannya sehari-hari karena setoran dan penarikan dapat dilakukan kapan saja dan memperoleh keuntungan 40%.

- h. Tarawi (Tabungan Ukhrawi) yaitu tabungan sekaligus beramal, karena bagi hasil tabungan anda disedekahkan kepada fakir miskin dan anak yatim piatu.

## 2. Deskripsi Data Penelitian Responden

### a. Deskripsi Data Penelitian

Pengumpulan data dilakukan melalui pemberian kuesioner langsung kepada masyarakat yang mengetahui tentang produk tabungan *mudharabah* (TABAH). Penelitian ini menyebarkan 97 kuesioner kepada anggota yang mengetahui tentang produk tabungan *mudharabah* (TABAH). Pengumpulan data secara langsung dikumpulkan peneliti dengan bantuan SPSS 24, pada sampel terpenuhi. Penjelasan data penelitian menggunakan kuesioner ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.2**

### Penerimaan Dan Pengembalian Kuesioner

Kuesioner disebarkan	97
Kuesioner tidak kembali	0
Kuesioner kembali	97
Keusioner digugurkan	0
Kuesioner digunakan	97
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Sumber : Data diolah,2022

### b. Deskripsi Data Responden

Keadaan atau kondisi responden digambarkan oleh data hasil kuesioner yaitu informasi tambahan guna memahami hasil-hasil

penelitian. Responden pada penelitian mempunyai dua karakteristik penelitian. Karakteristik penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

### 1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.3**

#### Jenis Kelamin Responden

		Jenis Kelamin			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Laki-Laki	45	46.4	46.4	46.4
	Perempuan	52	53.6	53.6	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah,2022

Dapat dilihat dari tabel diatas, diketahui bahwa total narasumber dalam penelitian ini berjumlah 97 orang. Narasumber yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 45 dengan presentase 45.4%. Sedangkan narasumber yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 52 orang dengan presentase 53.6%. Jadi dapat diartikan bahwa dalam penelitian ini kebanyakan responden berjenis kelamin perempuan.

### 2) Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.4**

#### Usia Responden

		Usia			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	20-30	12	12.4	12.4	12.4
	31-40	23	23.7	23.7	36.1
	>40	62	63.9	63.9	100.0

Total	97	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

Sumber : Output SPSS, Versi 24, Data Primer diolah, 2022

Dapat dilihat dari table diatas, diketahui bahwa responden yang berumur sekitar 20-30 berjumlah 12 dengan persentase 12.4%, responden yang berumur 31-40 berjumlah 23 responden dengan persentase 23.7%. sedangkan responden yang berumur sekitar >40 berjumlah 62 responden dengan persentase 63.9%. jadi dapat diartikan bahwa kebanyakan umur dalam penelitian ini berumur >40.

### c. Deskripsi Variabel

Dijabarkan lewat ulasan responden, Variabel X yaitu Kualitas Pelayanan. Dan Variabel Y yaitu Keputusan Nasabah, sedangkan Variabel Z yaitu Minat Nasabah. Data variabel-variabel diatas diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner.

Instrument yang dipakai dalam penelitian ini yaitu kuesioner dengan menetapkan skala bertingkat, dengan jumlah pertanyaan 10 bagian untuk variabel Kualitas Pelayanan, untuk variabel Keputusan Nasabah berjumlah 10 bagian, dan sebanyak 8 bagian untuk variabel Minat Nasabah. Jadi dapat dijumlah keseluruhan pertanyaan yang ada yaitu sebanyak 28 bagian. Untuk lebih lengkapnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 3. Kualitas Pelayanan (X)

Sikap responden terkait variabel Kualitas Pelayanan (X) dijelaskan oleh item pernyataan berikut:

- a. Peralatan dan fasilitas yang lengkap dan nyaman.
- b. Penampilan karyawan yang bersih, rapi dan ramah
- c. Karyawan peduli dan ramah terhadap anggota.
- d. Pelayanan karyawan sangat cepat dan tepat
- e. Karyawan menyampaikan informasi dengan jelas
- f. Karyawan selalu membantu keluhan anggota
- g. karyawan menanggapi keluhan nasabah dengan baik
- h. mempunyai rasa respek terhadap nasabah.
- i. sigap dalam membantu kesulitan nasabah
- j. karyawan memiliki rasa Kepedulian dan perhatian

**Tabel 4.5**

**Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan**

**(X)**

Item NO	SS		S		KS		TS		STS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	32	33	53	54,6	12	12,4	-	-	-	-	97	100
2	40	41,2	50	51,5	7	7,2	-	-	-	-	97	100
3	32	33	46	47,7	19	19,6	-	-	-	-	97	100
4	29	29,9	39	40,2	29	29,9	-	-	-	-	97	100
5	43	44,3	45	46,4	9	9,3	-	-	-	-	97	100
6	35	36,1	50	51,5	12	12,4	-	-	-	-	97	100
7	41	42,3	36	37,1	20	20,6	-	-	-	-	97	100
8	52	53,6	25	25,8	20	20,6	-	-	-	-	97	100
9	37	38,1	34	35,1	26	26,8	-	-	-	-	97	100

10	29	29,9	39	40,2	29	29,9	-	-	-	-	97	100
TOTAL	370	381,4	417	430,1	183	188,7					970	1000

Sumber: Data Primer yang diolah 2022.

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa responden yang menyatakan sangat setuju berjumlah 370, Setuju berjumlah 417, dan responden yang menyatakan Kurang Setuju 183. Dalam ulasan responden pada item kualitas pelayanan tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

$$\text{Skor} = \{(\Sigma\text{STS} \times 1) + (\Sigma\text{TS} \times 2) + (\Sigma\text{SKS} \times 3) + (\Sigma\text{S} \times 4) + (\Sigma\text{SS} \times 5)\} : (\text{nx}7 \times 5)$$

$$= \{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (183 \times 3) + (417 \times 4) + (370 \times 5)\} : (97 \times 10 \times 5)$$

$$= \{0 + 0 + 549 + 1.668 + 1.850\} : 4.850$$

$$= 4.067 : 4.850$$

$$= 0,83 \times 100\%$$

$$= 83\% \text{ (Baik)}$$

Dari hasil diatas dapat diartkan bahwa penerimaan responden terhadap item Kualitas Pelayanan bisa dikatakan baik disebabkan hasil yang diperoleh ada diantara angka 66%-84%.

#### 4. Keputusan Nasabah (Y)

Sikap responden terkait variabel Keputusan Nasabah (Y) dijelaskan oleh item pernyataan berikut ini:

- a. Saya tertarik menggunakan produk tabungan tabah karena kebutuhan
- b. Saya merasa untung karena telah menggunakan produk tabungan tabah
- c. Saya mendapat informasi tentang produk tabungan tabah dari teman
- d. Informasi yang diberikan tentang produk tabungan tabah sesuai dengan kenyataan yang ada
- e. Kebijakan uang muka tabungan tabah yang minimum
- f. Karyawan bisa antar jemput tabungan
- g. Saya menggunakan produk tabungan tabah karena bisa diambil kapan saja
- h. Saya memilih produk tabungan tabah karena sesuai dengan kebutuhan saya
- i. Saya merasa puas menggunakan produk tabungan tabah
- j. Saya tidak merasa kecewa setelah menggunakan produk tabungan tabah

**TABEL 4.6**

**Tanggapan Responden Tentang Variabel Keputusan Nasabah (Y)**



Item	SS		S		KS		TS		STS		TOTAL	
	NO	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F
1	43	44,3	45	46,4	9	9,3	-	-	-	-	97	100
2	35	36,1	50	51,5	12	12,4	-	-	-	-	97	100
3	41	42,3	36	37,1	20	20,6	-	-	-	-	97	100
4	52	53,6	25	25,8	20	20,6	-	-	-	-	97	100
5	37	38,1	34	35,1	26	26,8	-	-	-	-	97	100
6	32	33	53	54,6	12	12,4	-	-	-	-	97	100
7	40	41,2	50	51,5	7	7,2	-	-	-	-	97	100
8	32	33	46	47,4	19	19,6	-	-	-	-	97	100
9	29	29,9	39	40,2	29	29,9	-	-	-	-	97	100
10	29	29,9	41	42,3	27	27,8	-	-	-	-	97	100
	370	381,4	419	431,9	181	186,6					970	1000

Sumber: Data Primer yang diolah 2022

Dapat dilihat dari tabel di atas, bahwa responden yang menyatakan sangat setuju berjumlah 370, yang menyatakan setuju berjumlah 419, dan yang menyatakan kurang setuju berjumlah 181. Tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju terhadap item keputusan nasabah ini.

$$\text{Skor} = \{(\sum \text{STS} \times 1) + (\sum \text{TS} \times 2) + (\sum \text{KS} \times 3) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{SS} \times 5)\} : (\text{nx}7 \times 5)$$

$$= \{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (181 \times 3) + (419 \times 4) + (370 \times 5) : (97 \times 10 \times 5)$$

$$= \{0 + 0 + 543 + 1.916 + 1.850\} : 4.850$$

$$= 4.309 : 4.850$$

$$= 0,88 \times 100\%$$

$$= 88\% \text{ (Sangat Baik)}$$

Dari hasil diatas dapat diartikan bahwa penerimaan responden terhadap item Keputusan Nasabah bisa dikatakan sangat baik disebabkan hasil yang diperoleh tersebut ada diantara angka 85%-100%

**c. Minat Nasabah (Z)**

Sikap responden terkait variabel Minat Nasabah (Z) dijelaskan oleh item pernyataan berikut:

- a. Saya puas dengan keseluruhan pengalaman yang saya rasakan ketika menggunakan produk tabungan tabah
- b. Saya menagajak keluarga dan teman untuk menggunakan produk tabungan tabah
- c. Saya akan mereferensikan kepada orang lain untuk menggunakan produk tabungan tabah
- d. Saya akan terus berlangganan atau menabung di produk tabungan tabah
- e. Saya memilih produk tabungan tabah karena sesuai dengan kebutuhan saya
- f. Produk tabungan tabah lebih menarik perhatian saya
- g. Saya menanyakan informasi tentang produk tabungam tabah kepada anggota/pelanggan
- h. Saya tertarik untuk menggunakan produk tabungan tabah setelah saya mendapatkan informasi dari teman

**Tabel 4.7**

### Tanggapan Responden Tentang Variabel Minat Nasabah (Z)

Item NO	SS		S		KS		TS		STS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	43	44,3	45	46,4	9	9,3	-	-	-	-	97	100
2	38	39,2	45	46,4	14	14,4	-	-	-	-	97	100
3	46	47,4	45	46,4	6	6,2	-	-	-	-	97	100
4	40	41,2	50	51,5	7	7,2	-	-	-	-	97	100
5	32	33	46	47,4	19	19,6	-	-	-	-	97	100
6	29	29,9	39	40,2	29	29,9	-	-	-	-	97	100
7	29	29,9	41	42,3	27	27,8	-	-	-	-	97	100
8	38	39,2	45	46,4	14	14,4	-	-	-	-	97	100
TOTAL	295	304,1	356	367	125	128,8					776	800

Sumber: Data Primer yang diolah 2022.

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa responden yang menyatakan sangat setuju 295, yang menyatakan setuju berjumlah 356, dan yang menyatakan kurang setuju berjumlah 125. Selebihnya tiak ada respnden yang menyatakan tidak setuju dan sanagat tidak setuju.

$$\text{Skor} = \{(\sum \text{STS} \times 1) + (\sum \text{TS} \times 2) + (\sum \text{SKS} \times 3) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{SS} \times 5)\} :$$

$$(n \times 7 \times 5)$$

$$= \{(0 \times 1) + (0 \times 1) + (125 \times 3) + (356 \times 4) + (295 \times 5)\} : (97 \times 8 \times 5)$$

$$= \{0 + 0 + 375 + 1.424 + 1.475\} : 3.880$$

$$= 3.274 : 3.880$$

$$= 0,84 \times 100\%$$

$$= 84\% \text{ (Baik)}$$

Dari hasil diatas dapat diartikan bahwa penerimaan responden terhadap item Keputusan Nasabah bisa dikatakan baik disebabkan hasil yang diperoleh tersebut ada diantara angka 66%-84%

### 3. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran demografis pada suatu data yang sudah dikumpulkan. Pengujian statistic deskriptif melalui pengujian nilai *mean*, *median*, *modus*, *standar deviasi*, dan *varians*.

Dibawah adalah hasil *output* statistic deskriptif yang diperoleh:

**Tabel 4.8**

**Hasil Statistik Deskriptif**

		Statistics		
		Kualitas Pelayanan	Keputusan	Minat
N	Valid	97	97	97
	Missing	0	0	0
Mean		41.93	41.95	33.75
Median		45.00	44.00	35.00
Mode		46 <sup>a</sup>	46 <sup>a</sup>	38
Std. Deviation		5.254	5.179	4.034
Variance		27.609	26.820	16.271

Sumber: Data Primer yang diolah 2022.

Dapat dilihat dari tabel diatas, diketahui bahwa total nilai kualitas pelayanan memiliki *mean* 41.93, *median* 45.00, *standart deviasi* 5.254, dan *varians* 27.609. Untuk total nilai keputusan memiliki *mean* 41.95, *median* 44.00, *standart deviasi* 5.179, dan *varians* 26.820. Dan untuk total nilai Minat memiliki *mean* 33.75, *median* 35.00, *standart devisi* 4.034, dan *varians* 16.271.

**d. Uji Kualitas Data**

Uji yang diterapkan di penelitian ini adalah uji validitas serta uji reliabilitas, peneliti menganalisis dengan menggunakan SPSS Versi 24.

Penelitian ini mengajukan kuesioner dengan 28 pernyataan, yang terdiri dari 10 pernyataan pada variabel X (Kualitas Pelayanan), 10 pernyataan pada variabel Y (Keputusan Nasabah), dan 8 pernyataan pada variabel Z (Minat Nasabah).  
Dibawah ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas:

#### a. Uji Validitas

Di penelitian ini jumlah sampel sebanyak  $(n) = 97$  dan besarnya  $(df)$  dapat dihitung,  $(n - 2) = (97 - 2) = 95$ . Dari hasil perhitungan tersebut di dapat harga koefisien korelasi pada tabel = 0.1996. Apabila koefisien korelasi yang di hasilkan oleh analisis  $>$  koefisien korelasi pada tabel dengan tingkat kepercayaan 0,05 itu bisa dinyatakan semua pertanyaan valid. Dan sebaliknya.

**Tabel 4.9**

#### Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	keterangan
<b>X (Kualitas Pelayanan)</b>	X1	0.693	0.1996	Valid
	X2	0.712	0.1996	Valid
	X3	0.711	0.1996	Valid
	X4	0.798	0.1996	Valid
	X5	0.707	0.1996	Valid
	X6	0.734	0.1996	Valid
	X7	0.787	0.1996	Valid
	X8	0.804	0.1996	Valid
	X9	0.543	0.1996	Valid
	X10	0.798	0.1996	Valid
<b>Y (Keputusan)</b>	Y1	0.721	0.1996	Valid
	Y2	0.756	0.1996	Valid

Nasabah)	Y3	0.803	0.1996	Valid	
	Y4	0.801	0.1996	Valid	
	Y5	0.571	0.1996	Valid	
	Y6	0.702	0.1996	Valid	
	Y7	0.711	0.1996	Valid	
	Y8	0.667	0.1996	Valid	
	Y9	0.753	0.1996	Valid	
	Y10	0.722	0.1996	Valid	
	S u m b Z (Minat Nasabah) r :	Z1	0.789	0.1996	Valid
		Z2	0.816	0.1996	Valid
Z3		0.666	0.1996	Valid	
Z4		0.652	0.1996	Valid	
Z5		0.671	0.1996	Valid	
Z6		0.714	0.1996	Valid	
Z7		0.725	0.1996	Valid	
Z8		0.816	0.1996	Valid	

*Output SPSS 24, data primer yang diolah 2022.*

Dapat dilihat dari tabel diatas, diketahui bahwasanya semua nilai koefisien korelasi pada analisis > koefisien korelasi pada tabel. Jadi dapat diartikan bahwa indicator kualitas pelayanan, keputusan, dan minat bisa dikatakan valid.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Variabel bisa dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* (a) satu variabel lebih dari 0,60. Apabila nilai *cronbach alpha* (a) suatu variabel kurang 0,60 maka indicator yang digunakan variabel tersebut tidak reliabel.

Dibawah ini adalah hasil uji reliabilitas:

Tabel 4.10

## Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0.901	Reliabel
Keputusan Nasabah (Y)	0.895	Reliabel
Minat Nasabah (Z)	0.875	Reliabel

Sumber: *Output SPSS 24*, data primer yang diolah 2022.

Dapat dilihat dari tabel diatas, diketahui bahwa hasil uji perhitungan uji reliabilitas dari semua variabel memiliki nilai *Cronbach alpha* berada diatas 0.60. Sehingga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan, keputusan dan minat bisa dikatakan reliabel.

#### e. Uji Asumsi Klasik

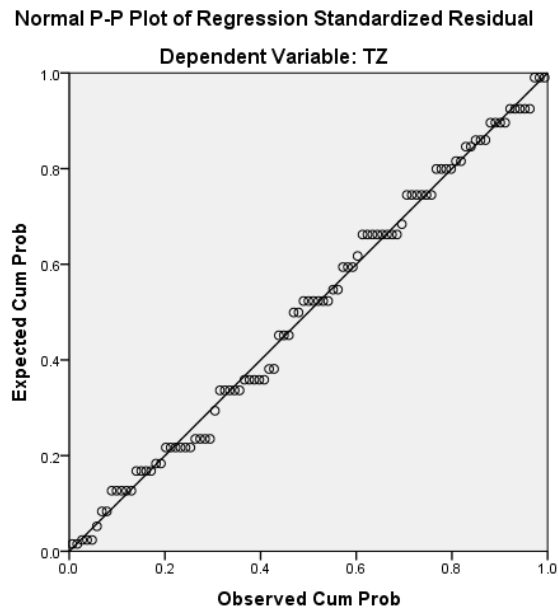
##### a. Uji Normalitas

Pada uji ini penguji menganalisis data dengan menerapkan dua metode uji yaitu, uji grafik normal *Probabilty Plot* dan *One Sampel Kolmogrov Smirnov*.

Berikut adalah hasil uji grafik normal *probability plot*:

**Gambar 4.2**

**Hasil Uji Normalitas Grafik Normal Probability Plot Model 1**



B

aran data

mengikuti garis diagonal. Hal ini dapat dikatakan bahwa data terdistribusi normal.

**Tabel 4.11**

**Hasil Uji Normalitas Grafik Normal One Sampel Kolmogrov**

**Smirnov Model 1**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.65651828
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.065



	Negative	-.055
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

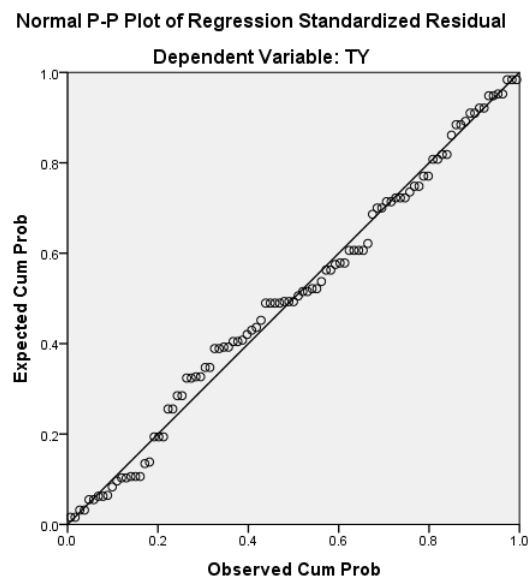
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: *Output SPSS 24*, data primer yang diolah 2022.

Berdasarkan hasil diatas menunjukkan hasil uji Kolmogrov Smirnov yaitu pada nilai asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,200. Dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang artinya model regresi 1 berdistribusi normal.

### Gambar 4.3

#### Uji Normalitas Grafik Normal Probability Plot Hasil Model 2



Sumber: *Output SPSS 24*, data primer yang diolah 2022.

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan hasil output SPSS pada tabel grafik normal probability plot dimana titik-titik (data) berada disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat dikatakan model regresi 2 ini normal.

**Tabel 4.12**

**Hasil Uji Normalitas Grafik Normal One Sampel Kolmogrov Smirnov Model**

**2**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.59831454
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.061
	Negative	-.068
Test Statistic		.068
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

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

Sumber: *Output SPSS 24, data primer yang diolah 2022.*

Berdasarkan hasil output SPSS tersebut menunjukkan hasil uji Kolmogrov Smirnov yaitu pada Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,200 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang artinya regresi model 2 ini berdistribusi normal.

### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dapat dideteksi dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10 maka tidak terjadi gejala multikolinearitas, begitu pula sebaliknya.

Dibawah ini hasil pengujian multikolinearitas sebagai berikut:

**Tabel 4.13**

#### Hasil Uji Multikolinearitas Model 1

Model		Coefficients <sup>a</sup>				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.		
1	(Constant)	11.103	2.284		4.861	.000		
	TOTALX	.535	.053	.718	10.041	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: TOTALZ

Sumber: *Output SPSS 24*, data primer yang diolah 2022.

Dari tabel diatas, diketahui bahwa semua variabel nilai *tolerancenya* > 0.10 dan nilai VIFnya < 10 . Jadi dapat diartikan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Tabel 4.14

## Uji Multikolinearitas Model 2

Model		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	5.290	2.352		2.249	.027		
	TOTALX	.608	.070	.650	8.633	.000	.485	2.061
	TOTALZ	.335	.095	.266	3.539	.001	.485	2.061

a. Dependent Variable: TOTALLY

Sumber: *Output* SPSS 24, data primer yang diolah 2022.

Berdasarkan hasil diatas diketahui bahwa nilai Kualitas Pelayanan dan Minat Nasabah sebesar 0,485. Dan untuk nilai VIF pada Kualitas Pelayanan dan Minat Nasabah yaitu 2,061. Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan nilai tolerance dan VIF variabel independen tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya kesamaan *variance* dari residual pada suatu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Dalam uji ini penguji menerapkan 2 metode uji, yaitu uji Grafik Scatterplot dan Glejser.

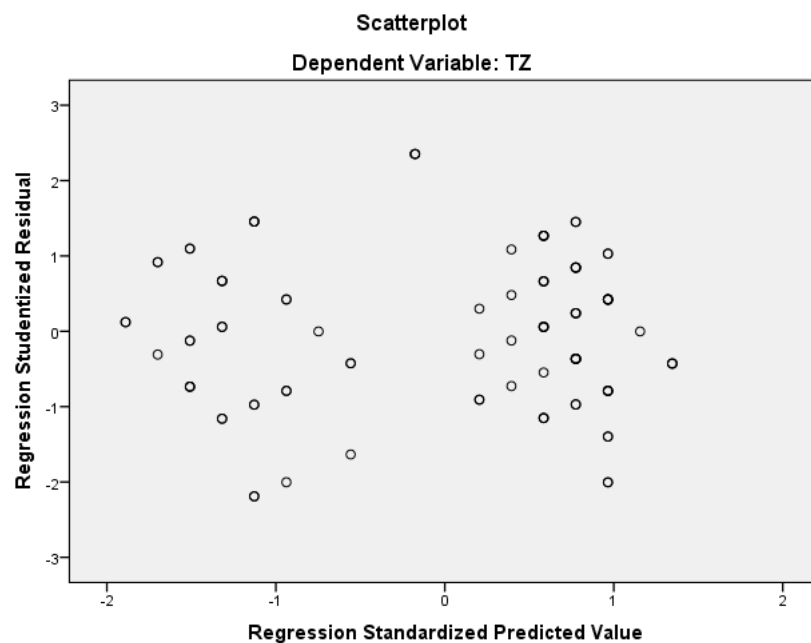
### 1). Uji Grafik *Scatterplot*

Terjadinya gejala heteroskedastisitas dapat dilihat dari uji grafik *scatterplot*. Dimana dalam uji ini dilihat dari pola yang terdapat padagambar grafik. Apabila titik penyebaran tidak berpola atau tidak jelas bentuknya dan menyebar di bawah 0 pada sumbu Y maka bisa dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Dan sebaliknya apabila titik-titik yang menyebar berpola atau berbentuk maka hal itu terjadi gejala heteroskedastisitas.

Berikut hasil uji grafik *scatterplot*.

**Gambar 4.4**

#### Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik *Scatterplot* Model 1



Sumber: *Output* SPSS 24, data primer yang diolah 2022.

Dapat dilihat dari gambar grafik diatas, diketahui bahwa titik-titik yang menyebar secara acak atau bentuknya tidak jelas dan tersebar dibawah angka 0 pada sumbu Y, hal ini dapat diartikan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

**Tabel 4.15**

**Glejser Model 1**

		<b>Coefficients<sup>a</sup></b>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.801	.839		2.146	.034
	TX	-.014	.046	-.076	-.303	.763
	TZ	.004	.060	.015	.061	.951

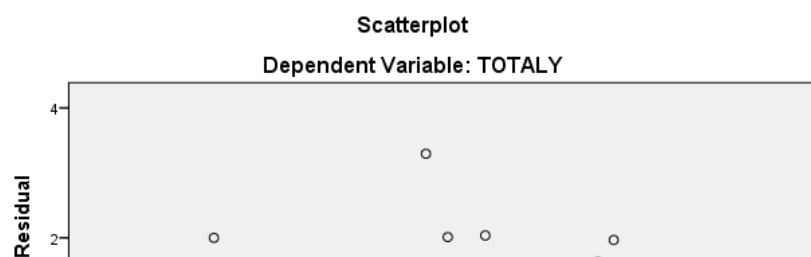
a. Dependent Variable: Abs\_Res  
r

: Output SPSS 24, data primer yang diolah 2022.

Dari hasil diatas diketahui bahwa nilai sig pada variabel tersebut lebih besar dari 0,05 yang dapat disimpulkan bahwa pada model regresi ini tidak terjadi Heteroskedastisitas.

**Gambar 4.5**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik *Scatterplot* Model 2**



Sumber: *Output SPSS 24*, data primer yang diolah 2022.

Pada gambar diatas dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola. Maka dapat disimpulkan bawa regresi tersebut tidak terjadi Heteroskedastisitas.

**Tabel 4.16**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas *Glejser model 2***

		<b>Coefficients<sup>a</sup></b>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	-.282	.318		-.889	.376
	TX	.005	.017	.063	.259	.796
	TZ	.017	.023	.178	.730	.467

a. Dependent Variable: Abs\_Res2

Sumber: *Output SPSS 24*, data primer yang diolah 2022.

Dari hasil tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai signifikan semua variabel dalam penelitian ini lebih dari 0,05. Maka dari itu dapat diartikan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

#### d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk mengetahui apakah terjadi korelasi diantara data pengamatan atau tidak.

**Tabel 4.17**

#### **Ketentuan Keputusan Uji Autokorelasi**

<b>Kriteria</b>	<b>Keputusan</b>
$0 < d_{hitung} < d_{L,\alpha}$	Tidak ada autokorelasi positif (Tolak $H_0$ )
$d_{L,\alpha} < d_{hitung} < d_{U,\alpha}$	Tidak ada autokorelasi positif (Tidak ada keputusan)
$d_{U,\alpha} < d_{hitung} < 4 - d_{U,\alpha}$	Tidak ada autokorelasi positif dan negatif (Terima $H_a$ )
$4 - d_{U,\alpha} < d_{hitung} < 4 - d_{L,\alpha}$	Tidak ada autokorelasi negatif (Tidak ada keputusan)
$4 - d_{L,\alpha} < d_{hitung} < 4$	Tidak ada autokorelasi negatif (Tolak $H_0$ )

**Sumber:** Ketentuan Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi



Dibawah ini adalah hasil uji autokorelasi:

**Tabel 4.18**

**Hasil Uji Autokorelasi Model 1**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,912 <sup>a</sup>	,831	,830	1,665	2,153

a. Predictors: (Constant), TX

a. Dependent Variable: TZ

Sumber: *Output* SPSS 24, data primer yang diolah 2022.

**Tabel 4.19**

**Hasil Perhitungan dan Keputusan Uji Autokorelasi Model 1**

DU	4-DU	DW	Keputusan
1,6901	2,3099	2,153	Tidak Ada Autokorelasi

Besarnya nilai  $d_u$  didapat pada tabel distribusi *Durbin-Watson* dengan ketentuan 5%.  $N$  (sampel) = 97,  $k$  (jumlah variabel independen) = 2

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel diatas didapat nilai DW sebesar 1,735, dimana nilai tersebut berada diantara nilai  $d_u = 1,6901$  dan nilai  $4-d_u = 2,3099$  dengan kriteria  $d_u < DW < 4-d_u$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada

model regresi 1 tidak ada autokorelasi positif dan negatif atau tidak terjadi autokorelasi.

**Tabel 4.20**

**Hasil Uji Autokorelasi Model 2**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,993 <sup>a</sup>	,987	,986	,605	2,186

a. Predictors: (Constant), TZ, TX

b. Dependent Variable: TY

Sumber: *Output SPSS 24*, data primer yang diolah 2022.

**Tabel 4.21**

**Hasil Perhitungan dan Keputusan Uji Autokorelasi Model 2**

DU	4-DU	DW	Keputusan
1,7116	2,2884	2,186	Tidak Ada Autokorelasi

Besarnya nilai  $d_u$  didapat pada tabel distribusi *Durbin-Watson* dengan ketentuan 5%.  $N$  (sampel) = 97,  $k$  (jumlah variabel independen) = 2.

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel diatas didapat nilai DW sebesar 2,186 , dimana nilai tersebut berada diantara nilai  $d_u = 1,7116$  dan nilai  $4-d_u =$

2,2884 dengan kriteria  $d_U < DW < 4-d_U$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada model regresi model 2 ini tidak ada autokorelasi positif dan negatif atau tidak terjadi autokorelasi.

## **B. Pembuktian Hipotesis**

Dalam pembuktian hipotesis ini, dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah, pengaruh kualitas pelayanan dan minat nasabah terhadap keputusan nasabah, serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dengan minat nasabah sebagai variabel intervening. Pembuktian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linear dan untuk mengetahui variabel intervening memediasi variabel bebas dan variabel terikat maka menggunakan perhtungan intervening dengan menggunakan *Path Analysis* yang di uji dengan *Sobel Test*.

### **a. Analisis Regresi**

Analisis regresi adalah suatu metode sederhana ntuk melakukan investigasi tentang hubungan fungsional diantara beberapa variabel. Hubungan antara beberapa variabel tersebut diwujudkan dalam suatu model matematis. Dan merupakan salah satu alat yang paling sering digunakan untuk mengevaluasi pengaru suatu variabel bebas (X) terhadap variabel respon (Y).

#### **1). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah**

##### **a). Uji t**

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, yaitu pengaruh masing-masing variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan variabel dependen yaitu keputusan nasabah. Dalam menentukan uji t, nilai  $t_{hitung}$  dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  dengan menggunakan taraf signifikan  $\alpha = 5\%$  (0,05). Untuk kriteria keputusan pada uji t yaitu jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dan sebaliknya jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.22**

**Hasil Analisis Uji t Persamaan 1**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,404	1,367		3,223	,002
	TX	,700	,032	,912	21,641	,000

a. Dependent Variable: TZ

Sumber: *Output SPSS 24*, data primer yang diolah 2022.

Pada analisis uji t persamaan 1, untuk nilai  $t_{\text{tabel}}$  diperoleh dari  $df = a/2'$   $n-k-1$  yaitu  $0,05/2; 97 - 1 - 1 = 0,025 ; 95 = 1,98525$ . Berdasarkan tabel hasil uji t diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Variabel Kualitas Pelayanan (X) diperoleh nilai  $t_{\text{hitung}}$  sebesar 21,641 dengan taraf signifikansi 0,000. Nilai  $t_{\text{tabel}}$  pada model regresi tersebut yaitu 1,985. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai  $t_{\text{hitung}}$   $21,641 > 1,985$ . Maka berdasarkan hasil tersebut tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan secara persial berpengaruh positif terhadap Minat Nasabah.

#### b). Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan melihat *R Square*. Berikut adalah hasil koefisien determinasi

**Tabel 4.23**

#### **Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi Persamaan 1**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,912 <sup>a</sup>	,831	,830	1,665

a. Predictors: (Constant), TX

Sumber: *Output SPSS 24*, data primer yang diolah 2022.

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai koefisien determinasi ini yaitu  $R^2$  sebesar 0,831 atau 83% yang berarti bahwa minat nasabah dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Dengan kata lain, bahwa kontribusi atau pengaruh variabel independen (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel dependen (Minat Nasabah) adalah sebesar 83% Hal ini dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah yaitu sebesar 83%. Sedangkan sisanya (100% - 83% = 17%) dipengaruhi oleh faktor lain.

## **2). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Minat Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah**

### **a). Uji t**

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen., yaitu pengaruh masing-masing variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan variabel dependen yaitu keputusan nasabah. Dalam menentukan uji t, nilai  $t_{hitung}$  dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  dengan menggunakan taraf signifikan  $\alpha = 5\%$  (0,05). Untuk kriteria keputusan pada uji t yaitu jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dan sebaliknya jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

### **Tabel 4.24**

#### **Hasil Analisis Uji t Persamaan 2**

#### **Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	,271	,523		,519	,605
	TX	,870	,029	,882	30,409	,000
	TZ	,154	,037	,120	4,146	,000

a. Dependent Variable: TY

Sumber: *Output SPSS 24*, data primer yang diolah 2022.

Pada analisis uji t persamaan 2, untuk nilai  $t_{\text{tabel}}$  diperoleh dari  $df = a/2$ ,  $n-k-1$  yaitu  $0,05/2$ ;  $97 - 2 - 1 = 0,025$ ;  $94 = 1,98552$ . Berdasarkan tabel hasil uji t diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Variabel Kualitas Pelayanan (X) diperoleh nilai  $t_{\text{hitung}}$  sebesar 30,409 dengan taraf signifikansi 0,000. Nilai  $t_{\text{tabel}}$  pada model regresi tersebut yaitu 1,985. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai  $t_{\text{hitung}}$   $30,409 > 1,985$ . Maka berdasarkan hasil tersebut tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan minat secara persial berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah.

#### **b). Koefisien Determinasi**

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan melihat *R Square*. Berikut adalah hasil koefisien determinasi.

Tabel 4.25

### Hasil Analisis Uji Koefisien Dterminasi Persamaan 2

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,993 <sup>a</sup>	,987	,986	,605

a. Predictors: (Constant), TZ, TX

Sumber: *Output SPSS 24*, data primer yang diolah 2022.

Berdasarkan tabel diatas nilai koefisien determinasi pada persamaan regresi 2 yaitu  $R^2$  sebesar 0,987 atau 98%. Artinya pada model ni yang berarti bahwa kualitas pelayanan dijelaskan oleh minat nasabah. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan dan minat berpengaruh terhadap keputusan nasabah sebesar 98%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 98\% = 12\%$ ) dipengaruhi oleh faktor lain.

#### **b). Analisi Jalur (*Path Analysis*) ->> Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dengan Minat Nasabah Sebagai Variabel Intervening**

untuk menguji pengaruh variabel intervening digunakan metode analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori. Dalam penelitian ini, agar dapat membuktikan bahwa variabel



Minat Nasabah mampu menjadi variabel yang memediasi antara Kualitas Pelayanan dan Keputusan Nasabah, maka akan dilakukan perhitungan intervening dengan menggunakan *Path Analysis* atau perhitungan langsung dan tidak langsung Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah, yang mana koefisien jalur menggunakan nilai yang terletak. Dalam analisis ini dibentuk dua Model, yaitu sebagai berikut:

### 1). Koefisien Jalur Model 1 ->> Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Nasabah

#### Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah

##### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,912 <sup>a</sup>	,831	,830	1,665

a. Predictors: (Constant), TX

Sumber: *Output* SPSS 24, data primer yang diolah 2022.

#### Hasil Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,404	1,367		3,223	,002
	TX	,700	,032	,912	21,641	,000

a. Dependent Variable: TZ

Sumber: *Output SPSS 24*, data primer yang diolah 2022.

Berdasarkan output regresi diatas pada bagian tabel *coefficients*, diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel Kualitas Pelayanan (X) yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Minat Nasabah (Y).

Sedangkan berdasarkan dari nilai  $R^2$  atau *R Square* yang terletak pada output tabel summary adalah sebesar 0,831, yang mana hal ini menunjukkan bahwa kontribusi pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Minat Nasabah (Y) adalah sebesar 83% sedangkan sisanya yaitu 17% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

## 2). Koefisien Jalur Model II ->> Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Minat Nasabah terhadap Keputusan Nasabah

### Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Minat Nasabah terhadap Keputusan Nasabah

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,993 <sup>a</sup>	,987	,986	,605

a. Predictors: (Constant), TZ, TX

Sumber: *Output SPSS 24*, data primer yang diolah 2022.

### Hasil Uji t

## Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Minat Nasabah terhadap Keputusan Nasabah

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,271	,523		,519	,605
	TX	,870	,029	,882	30,409	,000
	TZ	,154	,037	,120	4,146	,000

a. Dependent Variable: TY

Sumber: *Output SPSS 24*, data primer yang diolah 2022.

Berdasarkan output regresi diatas pada bagian tabel *coefficients*, diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan variabel Minat Nasabah ( $Y_1$ ) masing-masing yaitu 0,000 dan 0,000 yang mana lebih kecil dari 0,05. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan variabel Minat Nasabah ( $Y_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel Keputusan Nasabah ( $Y_2$ ).

Sedangkan berdasarkan nilai  $R^2$  atau *R Square* yang terletak pada output tabel summary yaitu sebesar 0,987. Yang mana hal ini menunjukkan bahwa kontribusi pengaruh variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan variabel Minat Nasabah ( $Y_1$ ) terhadap variabel Keputusan Nasabah ( $Y_2$ ) adalah sebesar 98% sedangkan sisanya yaitu 12% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

**Analisis Intervening ->> Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dengan Minat Nasabah Sebagai Variabel Intervening**

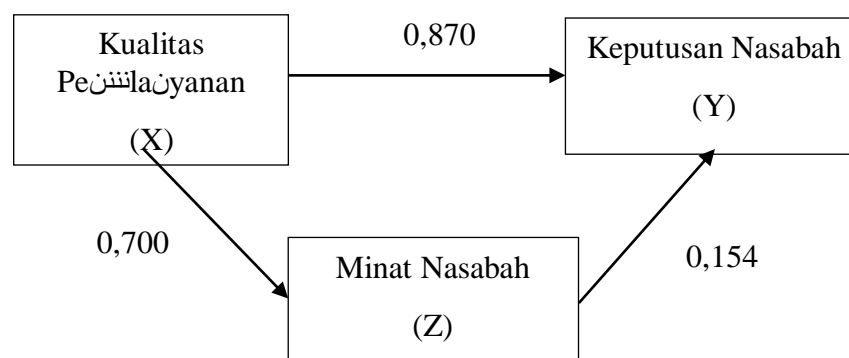
**Uji Sobel**

Uji sobel digunakan untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh variabel independen terhadap dependen melalui variabel mediasi. Daam penelitian ini uji sobel digunakan untuk mengui apakah terdapat pengaruh tidak langsung pada variabel kualitas pelayanan tehadap keputusan nasabah melalui minat nasabah sebagai variabel intervening.

**a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Melalui Minat Nasabah (X terhadap Y melalui Z)**

**Gambar 4.6**

**Analisis Jalur Tidak Langsung (X terhadap Y)**



Pada gambar diatas Kualitas Pelayanan memiliki hubungan langsung dengan Keputusan Nasabah (c), tetapi kualitas pelayanan juga memiliki hubungan

tidak langsung dengan keputusan nasabah (a), kemudian minat nasabah ke keputusan nasabah (b). Sehingga untuk pengaruh hubungan dari kualitas pelayanan ke keputusan nasabah melalui minat nasabah dihitung dengan cara mengalikan pengaruh langsung dengan pengaruh tidak langsung ( $a \times b$ ).

Pengaruh langsung (c) = 0,870

Pengaruh tidak langsung (a x b) = 0,700 x 0,154 = 0,1078

Untuk mengetahui besarnya *standard error* pengaruh tidak langsung

$$Sab = \sqrt{b^2 se_a^2 + a^2 se_b^2}$$

$$Sab = \sqrt{0,154^2 \cdot 0,32^2 + 0,700^2 \cdot 0,037^2}$$

$$Sab = \sqrt{0,023716 \cdot 0,1024 + 0,49 \cdot 0,001369}$$

$$Sab = \sqrt{0,0024285184 + 0,00067081}$$

$$Sab = \sqrt{0,0020993284}$$

$$Sab = 0,0458184286$$

Berdasarkan hasil Sab maka pengujian signifikan pengaruh tidak langsung pada variabel intervening dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$Z = \frac{ab}{\sqrt{(b^2 SE_a^2 + a^2 SE_b^2)}}$$

$$= \frac{0,1078}{0,0458184286}$$

$$= 2,3527651055$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,3527651055 dan  $t_{tabel}$  ( $\alpha / 2 ; n - k - 1 = 1,985$ ) yang mana nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,35276511 > dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,985. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel mediasi (Minat Nasabah) secara signifikansi mampu sebagai mediator dalam hubungan antara variabel bebas (Kualitas Pelayanan) dengan variabel terikat (Keputusan Nasabah). Yang berarti terdapat pengaruh mediasi antara Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Tabungan Tabah dengan Minat Nasabah Sebagai Variabel Intervening di BMT NU Cabang Tlanakan.

### C. Pembahasan

Berdasarkan analisis regresi dan *path analysis* yang dilakukan dalam penelitian ini, yakni mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Tabungan Tabah Dengan Minat Nasabah Sebagai Variabel Intervening di BMT NU Cabang Tlanakan, dapat dilihat pembahasannya sebagai berikut:

#### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah di BMT NU Cabang Tlanakan

Berdasarkan hasil uji t pada tabel hasil analisis uji t, diketahui bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas pelayanan yaitu 21,641 > dari  $t_{tabel}$  yaitu sebesar 1,985 dengan taraf signifikan 0,000. Yang mana hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Minat Nasabah Produk

Tabungan Tabah di BMT NU Cabang Tlanakan. Hal tersebut dikarenakan nasabah merasa telah puas terhadap produk tabungan tabah di BMT NU Cabang Tlanakan yang menyediakan pelayanan yang baik dan menjamin keamanan bagi nasabah, transaksi yang bebas dari bahaya dan resiko, karyawan yang selalu memberikan tanggapan yang baik dalam setiap kebutuhan dan pertanyaan nasabah, sehingga hal tersebut membuat nasabah menjadi puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Cabang Tlanakan.

Untuk nilai koefisien determinasi dapat diketahui bahwa besarnya *R Square* sebesar 0,831 yang berarti bahwa Minat Nasabah produk tabungan tabah di BMT NU Cabang Tlanakan dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Dengan kata lain bahwa kontribusi atau pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (Minat Nasabah) adalah sebesar 83% sedangkan sisanya yaitu 17% dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Cabang Tlanakan, maka semakin meningkatkan Minat yang dirasakan oleh nasabah.

Kualitas pelayanan sangat dibutuhkan oleh perbankan syariah untuk menarik minat nasabah, karena kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan sebuah usaha. Pada umumnya nasabah bank syariah mempunyai perasaan senang apabila dilayani secara baik oleh petugas bank syariah, misalnya ramahnya sikap yang diberikan kepada petugas bank syariah, kecepatan bank syariah dalam melayani pembiayaan. Maka hal-hal tersebut dijadikan salah satu sarana bank syariah untuk menarik minat

nasabah.<sup>6</sup> Jadi, apabila Kualitas Pelayanannya semakin baik, maka rasa minat terhadap seorang nasabah itu akan meningkat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Raja Ainaya dan Agung Budiayatmo, dalam jurnal Administrasi Bisnis yang berjudul "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Di Cafe Semarang)". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Minat Beli. Hal Ini Menunjukkan Dengan Nilai Signifikan 0,000. Dan Memiliki Hubungan Positif Terhadap Minat Beli.<sup>7</sup>

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah**

Berdasarkan hasil uji t pada tabel analisis uji t diketahui bahwa  $t_{hitung}$  sebesar 4,146 > dari  $t_{tabel}$  1,985 dengan taraf signifikan 0,000. Yang mana hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah produk tabungan tabah di BMT NU Cabang Tlanakan. Yang artinya bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Cabang Tlanakan kepada nasabah maka nasabah akan memutuskan untuk menggunakan produk tabungan tabah di BMT NU Cabang Tlanakan. Hal itu dikarenakan jika karyawan mampu memberikan informasi yang jelas dan selalu membantu keluhan nasabah di BMT NU

---

<sup>6</sup> Raja Ainaya & Agung Budiayatmo, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Di Cafe Semarang)", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol IX NO IV, 552.

<sup>7</sup> Ibid, 553



Cabang Tlanakan sehingga nasabah tertarik untuk menggunakan produk tabungan tabah karena sesuai dengan kebutuhannya dan mersa beruntung karena telah menggunakan produk tabungan tabah di BMT NU Cabang Tlanakan.

Untuk nilai koefisien determinasi dapat diketahui bahwa besarnya adalah 0,987 yang mana hal tersebut menunjukkan bahwa kontribusi atau pengaruh kualitas pelayanan dan minat nasabah terhadap keputusan nasabah sebesar 98% sedangkan sisanya 12% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kualitas Pelayanan sangat berpengaruh terhadap keputusan memilih produk perbankan syariah. Ketika masyarakat telah memiliki informasi mengenai suatu perbankan syariah yang ada, maka disitulah kualitas pelayanan mendapatkan peran. Dengan tindakan pelayanan dan komunikasi yang baik, masyarakat akan mengetahui apa saja yang akan diberikan oleh pihak bank syariah kepada nasabahnya.<sup>8</sup> Pelayanan yang baik akan berdampak pada keputusan anggota/nasabah, ketika layanan yang diberikan sangat baik dan melampaui apa yang diharapkan anggota dalam bertransaksi di BMT NU Cabang Tlanakan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Denny Aditya Rachman kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Hal ini dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar 0,248. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan RM Wajan Mas Kudus baik,

---

<sup>8</sup> Denny Aditya Rachman, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Rumah Makan Wajan Kudus), *Jurnal Of Social And Political Science*, (2017), 6

maka akan tinggi keputusan pembelian atas produk/jasa tersebut.<sup>9</sup> Jadi bisa disimpulkan bahwa pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk/jasa yang ada di perusahaan.

### **3. Pengaruh Minat Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah**

Berdasarkan hasil uji t pada tabel analisis diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 30,409 > dari  $t_{tabel}$  yaitu sebesar 1,985 dengan taraf signifikan 0,000. Yang mana hal ini menunjukkan bahwa minat nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah produk tabungan tabah di BMT NU Cabang Tlanakan.

Untuk nilai *R Square* sebesar 0,987. Yang mana hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan minat nasabah berpengaruh terhadap keputusan nasabah. sebesar 98% sedangkan sisanya 12% dipengaruhi oleh faktor lain. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel minat nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah di BMT NU Cabang Tlanakan. Hal ini menunjukkan semakin tinggi tingkat minat yang dirasakan maka semakin tinggi pula keputusan yang didapat. Setiap perusahaan perlu memperhatikan hal apa yang dapat memuaskan nasabah, karena dengan rasa puas nasabah akan melakukan transaksi secara berulang dan tetap menggunakan produk/jasa bahkan bersedia mengajak orang lain untuk bertransaksi dan menggunakan produk yang sama.

---

<sup>9</sup> Naya nurulita, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Produk Perbankan Syariah Dengan Minat Masyarakat Sebagai Variabel *INTERVENING* Di Bank Syariah Indonesia Kcp Tulungagung” (Disertai, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG 2021), 109

Menurut Swastha dan Irawan keputusan pembelian yaitu sebuah pendekatan penyelesaian masalah pada kegiatan manusia untuk membeli suatu barang atau jasa dalam memenuhi keinginan dan kebutuhannya yang terdiri dari pengenalan kebutuhan dan keinginan, pencarian informasi, evaluasi terhadap alternatif pembelian, keputusan pembelian dan tingkah laku setelah pembelian. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa minat beli berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Ini memperlihatkan bahwa minat beli sangat menentukan bagi konsumen untuk membeli atau tidak. Menurut Maghfiroh tahap kecenderungan responden untuk melakukan suatu tindakan sebelum benar-benar memutuskan untuk melakukan pembelian disebut dengan minat beli. Minat beli konsumen untuk melakukan pembelian dapat muncul akibat dari adanya rangsangan (stimulus) yang ditawarkan oleh perusahaan. Masing-masing stimulus tersebut dirancang untuk mempengaruhi tindakan pembelian oleh konsumen.<sup>10</sup>

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Edi Saputra pengujian diperoleh secara langsung variabel minat menabung terhadap keputusan menabung di Bank Syariah Mandiri yang memiliki nilai p-value sebesar 0,0001 sehingga hipotesis pengaruh langsung minat menabung terhadap keputusan menabung di Bank Syariah Mandiri menunjukkan p-value  $0,0001 < 0,05$ , sehingga diterima. Artinya bahwa minat menabung secara langsung berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung.

---

<sup>10</sup> Saidah Putri Sari, Hubungan Minat Beli Dengan Keputusan Pembelian Pada Konsumen, *Psikoborneo*, Vol 8, No 1 (2020), 150.

#### **4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dengan Minat Nasabah Sebagai Variabel Intervening**

Analisis jalur (*Path Analysis*) dengan menggunakan uji sobel test digunakan untuk membuktikan hipotesis ke 4. Dan digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah produk tabungan tabah di BMT NU Cabang Tlanakan yang di mediasi oleh Minat Nasabah (Variabel Intervening). Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan sebelumnya diperoleh hasil perhitungan  $t_{hitung}$  yaitu sebesar 2,3527651055 > dari  $t_{tabel}$  0,1985. Sehingga, dikarenakan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka variabel Minat Nasabah terbukti memediasi, sehingga dapat diambil keputusan pada hipotesis ke 4 ini yaitu, bahwa variabel Minat Nasabah memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah produk tabungan tabah di BMT NU Cabang Tlanakan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Taufiq Risal, dengan judul penelitiannya “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dengan Minat Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada BMT Kampoeng Syariah”, yang menunjukkan bahwa minat nasabah dapat memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dengan hasil positif.

Sehingga dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Produk Tabungan Tabah di BMT NU Cabang Tlanakan mampu memberikan Minat pada nasabah, yang mana hal tersebut dapat meningkatkan keputusan nasabah produk tabungan tabah di BMT NU Cabang Tlanakan