

## BAB IV

### DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Deskripsi Data

##### A. Deskripsi Perusahaan

##### a. Sejarah Berdirinya BRPS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

PT BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) secara resmi beroperasi sejak tanggal 1 Juli 2008 berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia NO.10/41/KEP.GBI/2008 Jkt. 19 Juni 2008 yang diresmikan oleh Ibu Hj. Siti Fajriyah yang pada saat itu menjabat sebagai Deputy Gubernur Bank Indonesia. Awal mula peresmian tersebut memakai nama PT BPRS Sarana Pamekasan Membangun dengan Kantor Pusat beralamat di Jl. KH. Agus Salim No. 20 Pamekasan. Seiring dengan dibukanya Kantor Cabang Bangkalan pada tahun 2011 maka pada tahun 2012 nama bank tersebut diganti menjadi PT BPRS Sarana Prima Mandiri.

PT BPRS Sarana Prima Mandiri sudah biasa mendapat sebutan Bank Syariah SPM yang memiliki slogan “Bersyariah Menuju Berkah” yang juga bertujuan agar produk Bank Syariah SPM bisa memberikan berkah dan syafaat sesuai hukum syariah. Kehadiran Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di Madura yang religius diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat Madura dalam bertransaksi sesuai syariah Islam.<sup>86</sup>

Bank Syariah SPM Pamekasan memiliki 1 Kantor Cabang di Jl. Trunojoyo No.56 Bangkalan dan 1 Kantor Kas di Jalan Raya Bandaran Pamekasan, mengajak seluruh masyarakat muslim untuk menabung dan bertinvestasi di Bank

---

<sup>86</sup> Bank Syariah SPM, “Sejarah”, *PT. BPRS Sarana Prima Mandiri*, <http://banksyariahspm.co.id/sejarah>, pada tanggal 03 September 2020 pukul 20.35

Syariah SPM pada produk Tabungan Wadi'ah, Tabungan Mudharabah dan Investasi berupa Deposito Mudharabah. Dana Tabungan dan investasi nasabah BPRS SPM siap untuk disalurkan kepada masyarakat yang ingin kebutuhan konsumtif dan produktifnya terpenuhi melalui produk pembiayaan prinsip Murabahah dengan akad “jual beli”, prinsip Mudharabah dan Musyarakah dengan akad “bagi hasil”, dan prinsip Ijarah dengan akad “sewa”, serta Gadai Emas iB dengan akad “*Al Qard*”.

Berkembangnya BPRS SPM mulai terlihat pada tahun 2017, tepatnya bulan Mei, Bank Syariah SPM mengeluarkan dan memperkenalkan produk baru bernama “TABAROK”, yaitu Pembiayaan tanpa agunan barokah. Seiring berjalannya waktu produk “TABAROK” ini semakin berkembang dan membuat PT BPRS Sarana Prima Mandiri mulai bersaing dengan bank konvensional dan bank BPRS lainnya.<sup>87</sup>

Sebagai yang tergolong dalam bank lokal dan swasta, BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) juga tidak kalah bersaing dengan Bank Syariah Lainnya. Salah satunya adalah penghargaan yang diberikan oleh Kompartemen ASBISINDO (Asosiasi Perbankan Syariah Indonesia) se Jawa Timur pada Tahun 2019 kepada Bank BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM).

#### **b. Visi**

Menjadi Bank Syariah yang dekat dengan masyarakat dan terpercaya dalam usaha syariah.

#### **c. Misi**

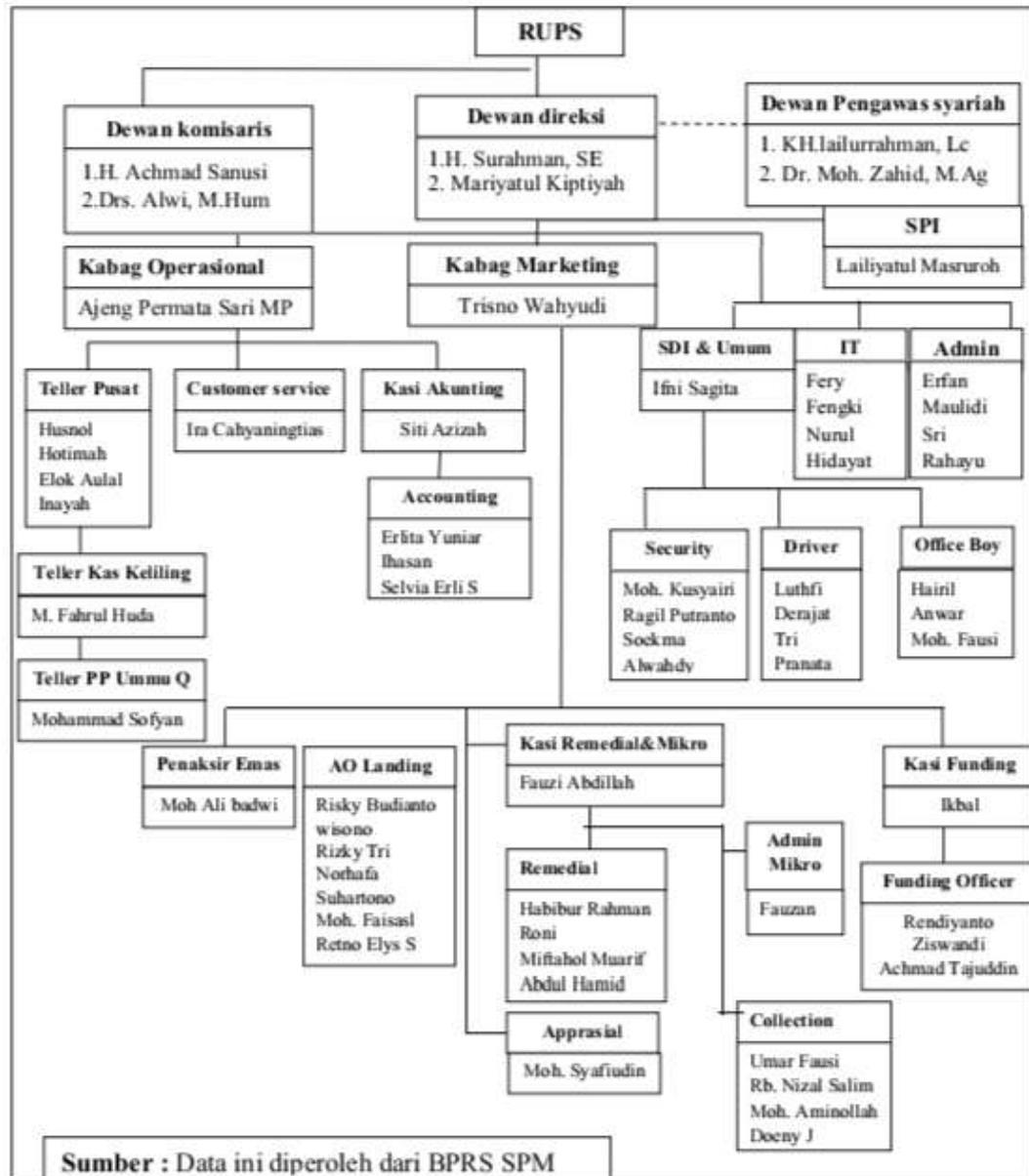
---

<sup>87</sup> *Ibid.*, 03 September 2020

Memberi pelayanan yang mudah, cepat, dan terbaik kepada seluruh nasabah sesuai prinsip kehati-hatian serta senantiasa menjunjung tinggi prinsip-prinsip syariah.<sup>88</sup>

**Gambar 4.1**

**Struktur Organisasi BPRS SPM Pamekasan**



**B. Deskripsi Data Penelitian dan Responden**

<sup>88</sup> Bank Syariah SPM, “Visi Misi”, *PT. BPRS Sarana Prima Mandiri*, <http://banksyariahspm.co.id/visi-misi/>, pada tanggal 03 September 2020 pukul 20.55

### a. Deskripsi data Penelitian

Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner kepada nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini didapat dengan teknik pengambilan sampel “*purposive sampling*” yaitu metode penetapan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu yaitu laki-laki dan perempuan yang sudah menikah, usia produktif yaitu 20-60 tahun. Sehingga sampel pada penelitian ini adalah 98 orang. Syarat pengolahan data dengan analisis SPSS sampel dapat terpenuhi. Berikut rincian pengumpulan data penelitian dengan kuesioner.

**Tabel 4.1**  
**Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuesioner**

<b>Kuesioner</b>	<b>Jumlah</b>
Kuesioner yang disebar	98
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	98
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	98
Tingkat Pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang di	100%

**Sumber :** Data primer yang diolah, 2023

### b. Deskripsi Data Responden

Keadaan atau kondisi responden digambarkan oleh dua data hasil kuesioner yang merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki beberapa karakteristik penelitian. Karakteristik penelitiannya terdiri dari:

#### 1) Jenis Kelamin Responden

**Tabel 4.2**

**Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**

### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	39	39.8	39.8	39.8
	Perempuan	59	60.2	60.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS, Ver 24, Data Primer diolah penelitian 2021

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa mayoritas jenis kelamin reponden adalah perempuan sebanyak 59 orang dengan presentase 49,17% dan sisanya adalah laki-laki sebanyak 61 orang dengan presentase 50,83%.

## 2) Usia Responden

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik responden berdasarkan usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30	14	14.3	14.3	14.3
	31-40	36	36.8	36.8	51.1
	41-50	48	48.9	48.9	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Sumber : Output SPSS, Ver 24, data diolah peneliti, 2023

Tabel 4.2 menunjukkan dari segi usia responden yang diambil adalah 21-30 tahun sebanyak 14 orang, dengan presentase 14,3%, untuk usia 31-40 tahun sebanyak 36 orang dengan presentase 36,8%, dan sisanya untuk usia 41-50 tahun sebanyak 48 orang dengan presentase 48,9%.

### c. Deskripsi Variabel Responden

Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuesioner dan jumlah pernyataan sebanyak 5 butir untuk variabel latar belakang pendidikan (X1), 6 butir untuk variabel pengalaman kerja (X2), 4 butir untuk variabel pelatihan (X3), 3 butir untuk variabel kinerja karyawan (Y).

**Tabel 4.4**  
**Daftar Pernyataan Kuesioner**

<b>Lokasi (X1)</b>		
No	Pernyataan	Keterangan
1	Akses lokasi menuju BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan mudah dijangkau	X1.1
2	Lalu lintas BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan strategis	X1.2
3	BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan memiliki visibilitas yang baik	X1.3
4	Tempat parkir yang dimiliki BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan luas dan memadai	X1.4
5	Lingkungan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan memiliki ruang tunggu yang nyaman	X1.5

<b>Kualitas Pelayanan (X2)</b>
--------------------------------

1	Karyawan saling bekerjasama dan patuh dalam menjalankan tugas	X2.1
2	Karyawan memberikan jaminan yang baik bagi nasabah jika terjadi masalah	X2.2
3	Karyawan memiliki kehandalan dalam berkomunikasi dengan baik terhadap nasabah	X2.3
4	Setiap karyawa selalu menawarkan bantuan terhadap nasabah yang kesulitan	X2.4
5	Karyawan menanyakan dan membantu nasabah sehingga nasabah merasa terbantu	X2.5
6	Karyawan selalu memberikan solusi terhadap nasabah saat kebingungan	X2.6
<b>Citra Merek (X3)</b>		
1	Karyawan melakukan pengenalan merek kepada nasabah	X3.1
2	Kualitas merek yang ditawarkan cukup baik	X3.2
3	Karyawan bertutur kata yang baik saat berkomunikasi dengan nasabah	X3.3
4	Karyawan selalu mengucapkan terimakasih kepada setiap nasabah yang melakukan transaksi pada BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan	X3.4
<b>Keputusan Nasabah (Y)</b>		
1	Saya bisa mencapai standar hasil kerja perusahaan	Y1
2	Hasil kerja saya meningkat dari waktu ke	Y2

	waktu	
3	Saya bisa memenuhi standar mutu hasil kerja dari perusahaan	Y3

Berdasarkan tabel diatas, peneliti mendapatkan jawaban responden sebanyak 98 responden yang terdiri dari variabel latar lokasi (X1), kualitas pelayanan (X2), citra merek (X3), keputusan nasabah (Y). Hasil dari jawaban tersebut dikelompokkan dengan menghitung tabel frekuensi dan presentasinya. Penilaian setiap butir pertanyaan diberi skor 5,4,3,2,1. Adapun dari hasil pengelompokannya sebagai berikut:

1) Distribusi jawaban responden pada variabel lokasi (X1)

**Tabel 4.5**

**Jawaban Responden pada Variabel Lokasi (X1)**

<b>Lokasi (X1)</b>											
No	SS		S		KS		TS		STS		Total
Item	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	47	45,5	37	37,7	14	13,8	-	-	-	-	98
2	41	41,8	48	48,9	9	9,3	-	-	-	-	98
3	39	39,8	51	51,9	8	8,3	-	-	-	-	98
4	44	44,9	43	43,8	11	17,0	-	-	-	-	98
5	35	35,7	50	51,0	13	13,3	-	-	-	-	98
Jumlah	206		229		55						490

Sumber: Output SPSS Versi 24, Data primer diolah pada 2023

Tanggapan responden sebagaimana tabel diatas memberikan tanggapan pada variabel latar belakang pendidikan (X1) tanggapan sangat setuju 206 orang, tanggapan setuju 229 orang, dan tanggapan kurang setuju 55 orang.

$$\begin{aligned} & \frac{((\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum KS \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1))}{(n \times 5 \times 5)} \times 100\% \\ &= \frac{((206 \times 5) + (229 \times 4) + (55 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1))}{(98 \times 5 \times 5)} \times 100\% \\ &= \frac{1.030 + 916 + 165 + 0 + 0}{2.450} \times 100\% \\ &= \frac{2.111}{2.450} \times 100\% \\ &= 86,2\% \end{aligned}$$

Dari nilai ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel lokasi termasuk kategori baik.

2) Distribusi jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan (X2)

**Tabel 4.6**

**Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

Keunikan (X3)											
No	SS		S		N		T		STS		Total
Item	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	46	46,9	34	34,7	18	18,4	-	-	-	-	98
2	42	42,9	38	38,7	18	18,4	-	-	-	-	98

3	52	53,1	36	36,7	10	10,2	-	-	-	-	98
4	49	50,0	38	38,7	7	7,2	4	4,1	-	-	98
5	46	46,9	42	42,8	10	10,3	-	-	-	-	98
6	46	46,9	40	40,8	12	12,3	-	-	-	-	98
Jumlah	281		228		75		4				588

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2023

Tanggapan responden sebagaimana tabel diatas memberikan tanggapan pada variabel pengalaman kerja (X2) tanggapan sangat setuju 178 orang, tanggapan setuju 379 orang, dan tanggapan kurang setuju 43 orang.

$$\begin{aligned}
 & \frac{((\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum KS \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1))}{(n \times 5 \times 5)} \times 100\% \\
 &= \frac{((281 \times 5) + (288 \times 4) + (75 \times 3) + (4 \times 2) + (0 \times 1))}{(98 \times 6 \times 5)} \times 100\% \\
 &= \frac{1.405 + 1.152 + 225 + 8 + 0}{2.940} \times 100\% \\
 &= \frac{2.790}{2.940} \times 100\% \\
 &= 94,9\%
 \end{aligned}$$

Dari nilai ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan termasuk kategori baik

### 3) Distribusi jawaban responden pada variabel citra merek (X3)

**Tabel 4.7**

#### **Jawaban Responden pada Variabel Citra Merek (X3)**

Pelatihan						
No.	SS	S	KS	TS	STS	Total

Item	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	44	44,9	36	36,7	18	18,4	-	-	-	-	98
2	46	46,9	32	32,6	20	20,5	-	-	-	-	98
3	36	36,7	42	42,8	20	20,5	-	-	-	-	98
4	39	39,8	49	50,0	10	10,2	-	-	-	-	98
Jumlah	165		159		68						392

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2023

Tanggapan responden sebagaimana tabel diatas memberikan tanggapan pada variabel citra merek (X3) tanggapan sangat setuju 165 orang, tanggapan setuju 159 orang, dan tanggapan kurang setuju 68 orang.

$$\begin{aligned}
 & \frac{((\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum KS \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1))}{(n \times 5 \times 5)} \times 100\% \\
 & = \frac{((165 \times 5) + (159 \times 4) + (68 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1))}{(98 \times 4 \times 5)} \times 100\% \\
 & = \frac{825 + 636 + 204 + 0 + 0}{1.960} \times 100\% \\
 & = \frac{1.665}{1.960} \times 100\% \\
 & = 84,9\%
 \end{aligned}$$

Dari nilai ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel pelatihan pelayanan termasuk kategori baik.

4) Distribusi jawaban responden pada variabel kinerja karyawan(Y)

**Tabel 4.8**

**Jawaban Responden pada Variabel Kinerja Karyawan**

Karyawan											
No.	SS		S		KS		TS		STS		Total
Item	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	47	47,9	43	43,8	8	8,3	-	-	-	-	98
2	42	42,8	46	46,9	10	10,3	-	-	-	-	98
3	47	47,9	46	46,9	5	5,2	-	-	-	-	98
Jumlah	136		135		23						294

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2023

Tanggapan responden sebagaimana tabel diatas memberikan tanggapan pada variabel keputusan nasabah (Y) tanggapan sangat setuju 254 orang, tanggapan setuju 325 orang, dan tanggapan kurang setuju 21 orang.

$$\begin{aligned}
 & (\sum SSx5) + (\sum Sx4) + (\sum Nx3) + (\sum Tx2) + (\sum STSx1) : (nx3x5) \\
 & = (136x5) + (135x4) + (23x3) + (0x2) + (0x1) : (98x3x5) \\
 & = (680 + 540 + 69 + 0 + 0) : 1.470 \\
 & = 1.289 : 1.470 \\
 & = 0,876 \times 100\% \\
 & = 87,6 \%
 \end{aligned}$$

Dari nilai menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel keputusan nasabah termasuk kategori baik.

#### 4.2. Uji Kualitas Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, peneliti menggunakan SPSS (*Statistical Package For The Social Science*) versi 24. Berikut ini merupakan uji validitas dan reliabilitas.

##### a. Uji Validitas

Uji validasi ini digunakan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner tersebut mampu membuktikan suatu variabel yang seharusnya diukur dan diuji *pearson correlation*. Untuk mengetahui tingkat validasi maka dilakukan uji signifikan yaitu dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dan nilai  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* ( $df = n-2$ ,  $n$  merupakan jumlah sampel dan  $\alpha = 5\%$ ). Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan nilai  $r$  positif, maka setiap pernyataan dikatakan valid begitupun sebaliknya.

penelitian ini besarnya  $df$  yakni  $98 - 2$  atau  $96$  dan  $\alpha = 5\%$  hasil yang diperoleh  $r_{tabel}$   $0,1986$ . Selanjutnya hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS, diperoleh  $r_{hitung}$  (koefisien korelasi) lebih besar dari pada  $r_{tabel}$  yang hasilnya sebagai berikut.

**Tabel 4.9**

**Hasil Uji Validasi X1**

Item	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
Lokasi			
X1.1	0,680	0,1986	Valid

X1.2	0,855	0,1986	Valid
X1.3	0,793	0,1986	Valid
X1.4	0,812	0,1986	Valid
X1.5	0,850	0,1986	Valid

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Validasi X2**

Item	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
Kualitas Pelayanan			
X2.1	0,945	0,1986	Valid
X2.2	0,885	0,1986	Valid
X2.3	0,906	0,1986	Valid
X2.4	0,595	0,1986	Valid
X2.5	0,850	0,1986	Valid
X2.6	0,810	0,1986	Valid

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2023

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Validasi X3**

Item	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
Citra Merek			
X1.1	0,699	0,1986	Valid
X1.2	0,681	0,1986	Valid
X1.3	0,610	0,1986	Valid

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2023

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Validasi Y**

Item	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
Keputusan Nasabah			
X1.1	0,669	0,1986	Valid
X1.2	0,576	0,1986	Valid
X1.3	0,652	0,1986	Valid

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Tabel diatas menunjukkan hasil nilai rhitung pada kolom koefisien korelasi jika untuk setiap pernyataan memiliki rhitung yang lebih besar dan positif

dari pada nilai *r* tabel yaitu 0,1986 dengan jumlah responden 98 responden ( $n = 98$ ) dan  $\alpha$  0,05 maka, indikator dari variabel X yaitu lokasi (X1), kualitas pelayanan (X2) dan citra merek (X3) yaitu valid dan dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsisten jawaban responden atas kuesioner yang diberikan. jika nilai *cronbach alfa* suatu variabel lebih besar dari 0,60 maka indikator yang digunakan oleh variabel terikat (Y) tersebut reliabel, jika nilai *cronbach alfa* suatu variabel kurang dari 0,60 maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut tidak reliabel.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach alfa</i>	Keterangan
X1	0,858	Reliabel
X2	0,811	Reliabel
X3	0,677	Reliabel
Y	0,674	Reliabel

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2023

Berdasarkan tabel 4.13 menunjukkan bahwa hasil perhitungan uji reliabilitas dari semua variabel yaitu reliabel, karena nilai *cronbach alfa* berada diatas 0,60.

### 4.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menilai baik atau tidaknya nilai regresi yang digunakan dalam penelitian ini. Uji asumsi klasik yang digunakan sebagai berikut.

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel bebas dan terikat mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau tidak normal, pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan *one sampel kolomograf-sminov*.

Hasil uji normalitas menggunakan *one-sample kolmogrof-smirnov* sebagai berikut:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Kolmograf Smirnov**

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,27356081

Most Extreme Absolute	,067
Differences	
Positive	,051
Negative	-,067
Test Statistic	,067
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 <sup>c,d</sup>

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

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2023

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan one-sample kolmogorov-smirnov diatas diperoleh nilai signifikan 0,200 lebih besar dari 0,05 ( $\text{sig} > 0,05$ ) menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah mode regresi terjadi kolerasi antar variabel bebas (independen). model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi auto kolerasi. ada atau tidaknya multikoleniaritas dapat dideteksi dengan melihat nilai *tolerance* dan lawannya serta VIF (*Varian Inflation Factor*), jika nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas sebagai berikut:

**Tabel 4.15**  
**Uji Multikolinearitas Sebelum Transformasi**

Model		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	6,967	1,836		3,795	,000		
	X1	,319	,055	,516	5,815	,000	,988	1,012
	X2	,073	,178	,115	,406	,685	,096	10,374
	X3	-,121	,265	-,129	-,456	,650	,097	10,336

a. Dependent Variable: Y

Dari hasil diatas, menunjukkan bahwa terjadi multikolinearitas. Sehingga peneliti menggunakan cara transformasi menggunakan SPSS sehingga data tidak terjadi multikolinearitas. Berikut hasil uji multikolinearitas sesudah transformasi:

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Multikolinearitas Sesudah Transformasi**

Model		Coefficients <sup>a</sup>							
		Unstandardized		Standardized		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	-7,418	5,847			-1,269	,208		
	Log_X1	15,587	2,683	,515		5,808	,000	,989	1,011
	Log_X2	4,188	10,712	,109		,391	,697	,100	9,968
	Log_X3	-4,537	10,669	-,118		-,425	,672	,101	9,934

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2023

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas setelah di transformasi, diperoleh nilai tolerance dari variabel bebas yaitu:

X1 dengan nilai tolerance  $0,989 > 0,10$  dan nilai VIF  $1,011 < 10$

X2 dengan nilai tolerance  $0,100 > 0,10$  dan nilai VIF  $9,968 < 10$

X3 dengan nilai tolerance  $0,101 > 0,10$  dan nilai VIF  $9,934 < 10$

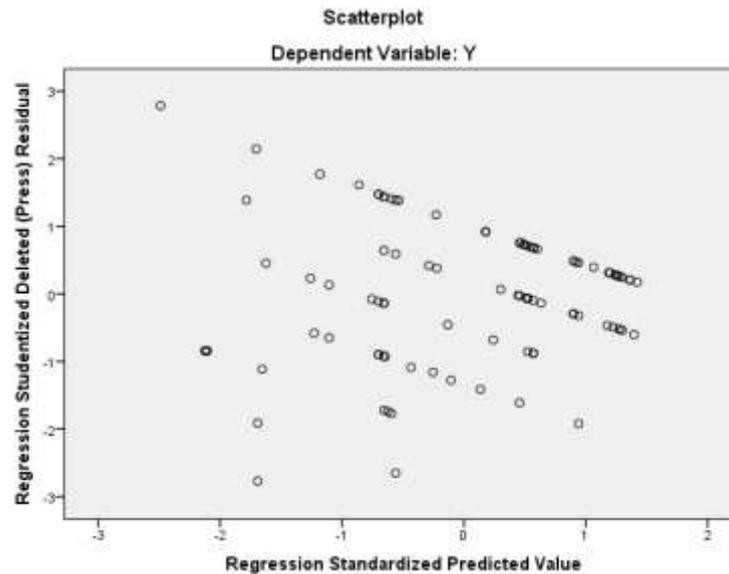
Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada variabel independen.

### c. Uji Heterokodastisitas

Uji Heterokodastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau

tidak heterokedastisitas. deteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas salah satunya dengan menggunakan uji grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED sumbu Y yaitu Y yang telah diprediksi, dan sumbu X residual.

**Gambar 4.2**  
**Hasil Uji Heterokodastisitas**



sumber; Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2023

Berdasarkan gambar diatas hasil dari output SPSS 24, grafik scatterplot memperlihatkan bahwa titik- titik pada grafik tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas, dimana titik- titik menyebar di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. hasil ini memperlihatkan bahwa terjadi Heteroskedastisitas. Peneliti juga melakukan uji Glejser. Apabila hasil signifikansi  $> 0,1$ , maka tidak terjadi heterokedastisitas. Berikut hasil uji Glejser.

**Tabel 4.17**

**Hasil Uji Glejser**

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	-8.115E-16	1.160		.000	1.000
	X1	.000	.063	.000	.000	1.000
	X2	.000	.040	.000	.000	1.000
	X3	.000	.074	.000	.000	1.000

a. Dependent Variable: Standardized Residual

**Sumber:** Output SPSS, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikasi variabel independen (X1) = 1,000, (X2) = 1,000, dan (X3) = 1,000. Nilai tersebut lebih besar dari signifikasi 0,1. Sehingga dapat disimpulkan dalam model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas.

#### d. Uji Autokorelasi

Uji Autokolerasi bertujuan untuk menguji apakah model regresi linear ada kolerasi antara kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Uji autokolerasi ini menggunakan uji Durbin Watson dengan taraf signifikikan 5% ketentuan pengambilan keputusan sebagai berikut:

**Tabel 4.18**

#### Pengambilan Keputusan Uji Autokolerasi

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < d_L$
Tidak ada autokorelasi positif	No decision	$d_L < d < dua$

Tidak ada autokorelasi negative	Tolak	$4 - d_L < d < 4$
Tidak ada autokorelasi negative	No decision	$4 - d_u < d < 4 - d_l$
Tidak ada autokorelasi positif atau negative	Tidak ditolak	$d_u < d < 4 - d_l$

Sumber; Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Hasil Uji Autokorelasi berdasarkan program SPSS sebagai berikut:

**Tabel 4.19**  
**Uji Autokorelasi Sebelum Transformasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,519 <sup>a</sup>	,270	,246	1,29314	1,990

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji Autokorelasi Sesudah Transformasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,519 <sup>a</sup>	,269	,246	1,29372	1,991

a. Predictors: (Constant), Log\_X3, Log\_X1, Log\_X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber; Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Dari tabel tersebut DW sebesar 2,300 maka mengetahui ada tidaknya autokolerasi, nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan DW tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.21**

**Hasil Pengujian Autokorelasi**

$d_L$	$d_u$	$4 - d_L$	$4 - d_u$	DW	Keputusan
1.6339	1.7715	2.3661	2.2285	1.991	

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2023

Nilai DW 1.668 diperoleh dari tabel Durbin – Watson dengan ketentuan 5%,  $n$  (sampel) = 98 serta  $K$  (Jumlah Variabel Independen) = 3. Tabel diatas menunjukkan nilai DW sebesar 1,991 berada di antara  $d_u = 1.7715$  dan nilai  $4-d_u$  2.2285 ( $d_u < d < 4- d_u$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokolerasi atau tidak terdapat kolerasi positif maupun negative pada data yang diuji.

#### 4.4. Pengujian Hipotesis

##### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Uji analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui berapa besar pola hubungan atau pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.22**

**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

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

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-7,418	5,847		-1,269	,208
	Log_X1	15,587	2,683	,515	5,808	,000
	Log_X2	4,188	10,712	,109	,391	,697
	Log_X3	-4,537	10,669	-,118	-,425	,672

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Berdasarkan hasil regresi linear berganda pada tabel diatas dapat diperoleh koefisien variabel independen Lokasi (X1)= 15,587, Variabel kualitas pelayanan (X2) = 4,188 dan Variabel citra merek (X3) = 4,537 konstanta (a) yang diperoleh sebesar 7,418 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 7,418 + 15,587 (X1) + 4,188 (X2) + 4,537 (X3) + e$$

Dari hasil persamaan diatas dapat dijabarkan

- a. a.= 7,418 adalah nilai konstanta yang menunjukkan bahwa apabila variabel independen bernilai tetap maka nilai variabel keputusan nasabah sebesar 7,418
- b.  $b_1 = 15,587$  merupakan nilai koefisien variabel lokasi (X1). Nilai positif menunjukkan bahwa jika kenaikan variabel personal selling sebesar satu satuan, maka nilai kinerja karyawan (Y) akan naik sebesar 15,587 begitupun sebaliknya.
- c.  $b_2 = 4,188$  merupakan nilai koefisien variabel kualitas pelayanan (X2). Nilai positif menunjukkan bahwa jika ada kenaikan variabel kualitas pelayanan sebesar satu satuan, maka nilai keputusan nasabah (Y) akan naik sebesar 4,188.

- d.  $b_3 = 4,537$  merupakan nilai koefisien variabel citra merek (X3). Nilai positif menunjukkan bahwa jika ada kenaikan variabel citra merek sebesar satu satuan, maka nilai keputusan nasabah (Y) akan naik sebesar 4,537.
- e. Standart Error sebesar 5,847 artinya seluruh variabel yang dihitung dalam SPSS memiliki tingkat variabel pengganggu sebesar 5,847.

## 2. Hasil Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen terhadap variabel dependen, dengan  $\alpha = 0,05$  dan pengambilan keputusan

Berikut hasil uji signifikan secara simultan variabel dependen

**Tabel 4.23**

### Uji F

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	57,864	3	19,288	11,524	,000 <sup>b</sup>
	Residual	157,330	94	1,674		
	Total	215,194	97			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), Log\_X3, Log\_X1, Log\_X2

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2023

Kriteria uji f:

Dengan membandingkan nilai F-hitung dan F-tabel:

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

Dengan menggunakan angka probabilitas signifikan:

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

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

Berdasarkan uji tersebut dapat melihat rumus  $F_{tabel} = (k:n-k)$  atau  $(3:98-3)$  sehingga diperoleh bahwa  $F_{tabel} = (3:95)$  yaitu 2,70 dan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 11,524 sehingga disimpulkan bahwa  $F_{tabel} (2,70) < F_{hitung} (11,524)$  dengan tingkat kepercayaan signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima yang artinya terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

### 3. Hasil Uji t

Uji t merupakan pengujian apakah variabel bebas yang terdiri dari Lokasi (X1), kualitas pelayanan (X2) dan citra merek (X3) secara sendiri-sendiri mempunyai pengaruh berbeda terhadap variabel terikat keputusan nasabah (Y), pengujian ini membandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dan dengan propabilitas 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ) yaitu membandingkan nilai a dengan nilai Sig dan pengambilan keputusan.

**Tabel 4.24**  
**Uji t**

		<b>Coefficients<sup>a</sup></b>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-7,418	5,847		-1,269	,208
	Log_X1	15,587	2,683	,515	5,808	,000
	Log_X2	4,188	10,712	,109	,391	,697
	Log_X3	-4,537	10,669	-,118	-,425	,672

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2023

Berdasarkan tabel analisis uji t diatas, pengaruh masing-masing variabel diatas, pengaruh masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut:

Kriteria uji t:

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

Distribusi t:

- Jika  $T_{hitung} < T_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
- Jika  $T_{hitung} > T_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Berdasarkan pengujian tersebut dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Variabel lokasi dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$  yang berarti berpengaruh terhadap keputusan nasabah
- b. Variabel kualitas layanan dengan nilai sig  $0,697 > 0,05$  yang berarti tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah
- c. Variabel citra merk dengan nilai sig  $0,672 > 0,05$  yang berarti tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah

Uji t juga dapat dilakukan menggunakan perbandingan  $T_{hitung}$  dan  $T_{tabel}$  dengan rumus  $T_{tabel} = (\alpha/2, n-k-1)$  dimana  $T_{tabel} (0,05/2, 98-3-1)$  maka  $T_{tabel} = (0,025 : 94)$  atau  $T_{tabel} = 1,985$ . Dari tabel diatas berikut distribusi hasil t:

- a. Variabel lokasi dengan nilai  $T_{hitung} 5,808 > T_{tabel} 1,985$  maka  $H_a$  diterima sehingga ada pengaruh terhadap keputusan nasabah
- b. Variabel kualitas layanan dengan nilai  $T_{hitung} 0,391 < T_{tabel} 1,985$  maka  $H_0$  diterima sehingga tidak ada pengaruh terhadap keputusan nasabah

- c. Variabel citra merk dengan nilai  $T_{hitung} -0,425 < T_{tabel} 1,985$  maka  $H_0$  diterima sehingga tidak ada pengaruh terhadap keputusan nasabah

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

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan melihat *R square*. Berikut hasil koefisien determinasi dari penelitian ini.

**Tabel 4.25**

#### Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	,519 <sup>a</sup>	,269	,246	1,29372

a. Predictors: (Constant), Log\_X3, Log\_X1, Log\_X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisis koefisien determinasi terlihat bahwa R square adalah 0,269 atau 26,9%. Hal ini berarti bahwa variabel independen Lokasi (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Citra Merek (X3) mampu mempengaruhi Keputusan Nasabah (Y) sebesar 26,9%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 26,9\% = 73,1\%$ ) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini.

#### 4.5.Pembahasan

- H1: Pengaruh Secara Simultan antara Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Keputusan Nasabah di BPRS SPM Pamekasan.**

Pembahasan ini akan menjelaskan jawaban dari rumusan masalah “Apakah lokasi, kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh terhadap keputusan nasabah di BPRS SPM Pamekasan?”

Setelah dilakukan uji F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 11,524 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 (lebih kecil dari signifikansi 0,05). Nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,70 diperoleh dari dk penyebut =  $V_2 = n$  (jumlah sampel) – k (jumlah variabel bebas) – 1 dan dk pembilang =  $V_1 = k - 1$ .  $V_2 = 98 - 2 = 96$  dan  $V_1 = 3 - 1 = 2$ .

Nilai  $F_{hitung}$  yang lebih besar dari  $F_{tabel}$  mengindikasikan bahwa variabel independen (lokasi, kualitas pelayanan dan citra merek) secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah di BPRS SPM Pamekasan dengan tingkat probabilitas 0,000 yang berada dibawah  $\alpha = 0,05$ .

Hasil uji diatas variabel (lokasi, kualitas pelayanan dan citra merek) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah, hal ini berarti bahwa apabila lokasi, kualitas pelayanan dan citra merek baik, maka akan berdampak pada semakin banyaknya nasabah di BPRS SPM Pamekasan.

## **2. H2: Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Nasabah BPRS SPM Pamekasan**

Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui bahwa variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah BPRS SPM Pamekasan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji t (uji parsial) yang menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,808 > 1,985$ ). Selain itu, dari nilai signifikansi juga menunjukkan bahwa nilai  $sig < \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ).

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan, dapat dimaknai bahwa lokasi yang baik dapat memberikan kontribusi yang sangat nyata terhadap keputusan

nasabah. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi Veronika, dkk., nilai  $t_{hitung}$  variabel lokasi yaitu sebesar 1,242 dengan nilai sig. 0,217 bahwa variabel lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah.<sup>89</sup>

Semua pernyataan yang terdapat dalam variabel lokasi mendapat respon yang positif dari nasabah BPRS SPM Pamekasan dengan jawaban sangat setuju responden sebanyak 206 responden, setuju 229 responden dan kurang setuju 55 responden. Hal ini dapat membuktikan bahwa lokasi di BPRS SPM Pamekasan sudah dilakukan sebaik mungkin untuk mendapatkan sumber daya yang berkualitas.

### **3. H3: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah BPRS SPM Pamekasan.**

Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah di BPRS SPM Pamekasan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji t (uji parsial) yang menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $0,391 < 1,985$ ). Selain itu, dari nilai signifikansi juga menunjukkan bahwa nilai  $sig < \alpha$  ( $0,697 > 0,05$ ).

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizqa Ramadhani Tyas dan Ari Setiawan yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang.<sup>90</sup>

---

<sup>89</sup> Pratiwi Veronika Katuuk, dkk., "Pengaruh Produk, Harga, Lokasi Dan Promosi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Bahu", *Jurnal EMBA*, Vol.7 No. 4, Juli 2019.

<sup>90</sup> Rizqa Ramadhani Tyas dan Ari Setiawan "Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang", *Jurnal Muqtasid*, Vol.3, No.2, Desember 2012, 291-293.

Dari hasil jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan dengan respon yang diberikan oleh nasabah di BPRS SPM Pamekasan didapati bahwa sebanyak 288 pernyataan dijawab sangat setuju. Kualitas pelayanan yang sudah dilalui oleh nasabah di BPRS SPM Pamekasan sudah dikatakan dapat memberikan hasil yang positif bagi perusahaan.

#### **4. H4: Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Nasabah di BPRS SPM Pamekasan**

Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui bahwa variabel citra merek tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah di BPRS SPM Pamekasan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji t (uji parsial) yang menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $0,425 > 1,985$ ). Selain itu, dari nilai signifikansi juga menunjukkan bahwa nilai  $sig < \alpha$  ( $0,672 < 0,05$ ).

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Trifena dan Hikmah, menunjukkan bahwa citra merek memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah pada PT. BPR Dana Fanindo.<sup>91</sup>

Meskipun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra merek tidak berpengaruh terhadap proses keputusan nasabah dalam menabung dalam bank syaria'ah mandiri, walaupun arah pengaruh tidak menutup kemungkinan tidak dapat memenuhi keperluan nasabah secara keseluruhan.

Semua pernyataan yang terdapat dalam variabel citra merek mendapat respon yang baik dari nasabah BPRS SPM Pamekasan dengan sangat setuju responden sebanyak 169 responden. Hal ini dapat membuktikan bahwa citra

---

<sup>91</sup> Trifena Tanuwidjaya dan Hikmah, "Pengaruh Citra Merek, Periklanan Dan Persepsi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Pt Bpr Dana Fanindo", *Jurnal Emba*, Vol. 8 No.1, 2020

merek di BPRS SPM Pamekasan sudah dilakukan sebaik mungkin untuk hasil akhir yang berkualitas.