

## **BAB IV**

### **DESKRIPSI DATA, PENGUJIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN**

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

##### **1. Gambaran Umum BPRS Bhakti Sumekar**

Dikeluarkannya Undang-Undang No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Peraturan Pemerintah No. 25 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai daerah otonom, maka kewenangan otonom saat ini telah diserahkan kepada daerah. Kewenangan tersebut mencakup penanganan segala urusan rumah tangga daerah sebagai lembaga berikut perangkatnya.

Serta untuk meningkatkan dan mendayagunakan potensi ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), Pemerintah Kabupaten Sumenep sangat memerlukan peran lembaga keuangan yang diharapkan dapat memenuhi tujuan tersebut. Dimana pada gilirannya Lembaga Keuangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan dan mendayagunakan perekonomian daerah guna mencapai kesejahteraan masyarakat daerah secara merata.

Bentuk lembaga keuangan yang sesuai dengan kondisi daerah Sumenep yang sangat ideal adalah Lembaga Keuangan Mikro, dalam hal ini adalah Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS).

Untuk memenuhi maksud dan tujuan tersebut diatas Pemerintah Kabupaten Sumenep melakukan akuisisi bank Perkreditan Rakyat yang berdomosili di Sidoarjo yaitu PT. BPR DANA MERAPI untuk kemudian direlokasi ke Kabupaten Sumenep.

Untuk melakukan akuisisi terhadap PT. BPR Dana Merapi Pemkab Sumenep membuat *Memorandum of Understanding* (MOU) dan Surat Perjanjian Kerja Sama Pendirian Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS) di Kabupaten Sumenep Nomor 910/608b/435.304/200-1011/BMI/PKS/XII/2001 yang ditandatangani oleh Bupati Sumenep dan PT Bank Syari'ah Muamalat Indonesia, Tbk pada tanggal 27 Desember 2001. Dalam MOU tersebut pihak PT.Bank Muamalat sebagai pelaksana dalam proses pengambilalihan BPR serta bertanggung jawab terhadap pemberian konsultasi untuk perijinan, rekrutmen, pelatihan dan pembinaan.<sup>1</sup>

**a. Visi, Misi, dan Motto BPRS Bhakti Sumekar**

BPRS Bhakti Sumekar telah memiliki visi misi dan nilai budaya kerja sebagai landasan terciptanya budaya unggul perusahaan dan menjaganya agar tetap fokus pada tujuan yang ingin dicapainya.

**1) Visi**

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

**2) Misi**

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

---

<sup>1</sup> BPRS Bhakti Sumekar, diakses dari <http://www.bhaktisumekar.co.id> diakses pada tanggal 2 Mei 2020 pukul 11.07.

### 3) Motto

“Mitra Dalam Bermuamalah”

#### b. Logo BPRS Bhakti Sumekar

**Gambar 4.1**  
**Logo BPRS Bhakti Sumekar**



##### 1) Makna Umum

Logo BPRS BHAKTI SUMEKAR menyerupai bunga merakah yang mencerminkan kegigihan, keleluasaan, semangat dan keramahan dalam semua aspek bisnis di lingkungan masyarakat yang diharapkan terus merakah dan berkembang.

##### 2) Makna dari Segi Warna

Warna hijau melambangkan kesuburan, kesejukan, kemakmuran dan juga warna hijau pada umumnya identik dengan dunia Islam. Warna kuning melambangkan kesejahteraan, kejayaan, dan kekayaan.

#### c. Nilai Utama Perusahaan “BHAKTI”

##### 1) Berkembang

Dengan etos kerja yang kuat serta memiliki ide kreatif yang tinggi dan pengembangan ke masa yang akan datang, mengantisipasi tantangan dan kesempatan untuk berkembang melakukan inovasi-inovasi.

##### 2) Harmonis

Rasa persaudaraan, rasa kebersamaan menjadi pedoman hidup. Menjadikan kenyamanan dan kekompakan dalam bermitra.

4) Amanah

Konsisten dan bertindak adil, bersikap tegas dengan rasa tanggung jawab yang besar dengan amanah nasabah.

5) Kepuasan Nasabah

Memenuhi kebutuhan nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik, dengan tetap memperhatikan kepentingan perusahaan, dengan dukungan SDM yang terampil, ramah, senang melayani dan didukung teknologi unggul.

6) Transparan

Saling terbuka demi membangun kepercayaan dan keyakinan dengan menjunjung tinggi pelayanan yang terbaik sehingga terbentuk suasana bersih dan berwibawa.

7) Integritas

Bertaqwa, penuh dedikasi, jujur, selalu menjaga nama baik, serta saat peraturan yang berlaku.

**d. Produk-Produk BPRS Bhakti Sumekar**

**1) Produk penghimpunan dana**

- a) Tabungan Barokah
- b) Tabungan SIMPEL (Simpanan Pelajar)
- c) Deposito Mudharabah
- d) Tabungan Tahara (Hari Raya)
- e) Tabungan Qurban
- f) Tabungan Haji

**2) Produk penyaluran dana**

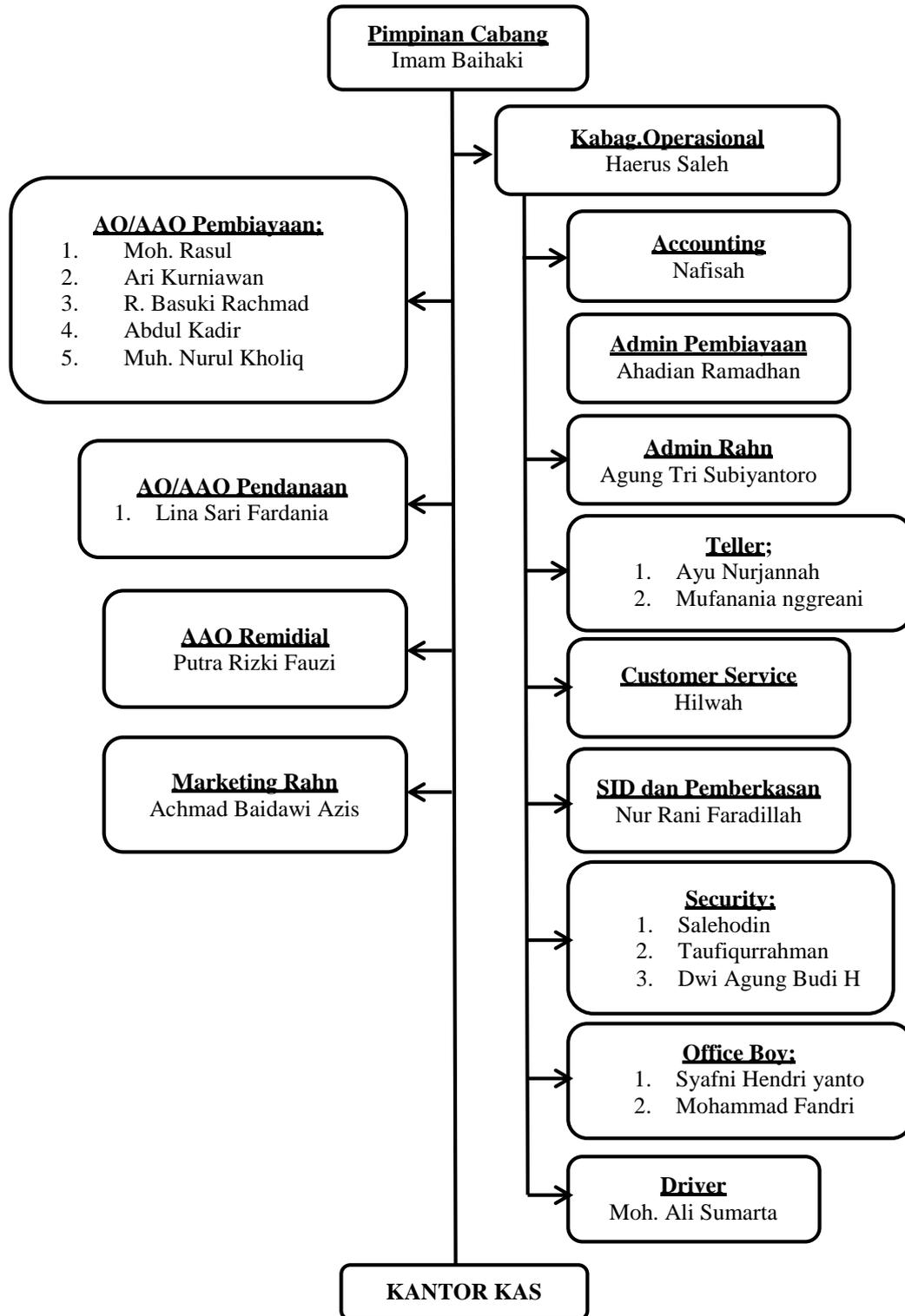
- a) Pembiayaan UMKM

- b) Pembiayaan Serba Guna
- c) Gadai Emas/Rahn
- d) Pembiayaan Sadar Bersih
- e) Pembiayaan Elektronik
- f) Pembiayaan KPR Syariah (Kepemilikan Rumah)
- g) Pembiayaan Pensiunan
- h) Pembiayaan Kepemilikan Emas
- i) Pembiayaan Kendaraan Bermotor

Dalam penelitian ini peneliti meneliti salah satu produk tabungan di BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan, yaitu Tabungan Barokah. Tabungan Barokah adalah layanan tabungan sebagai sarana simpanan dana masyarakat untuk hari esok dengan akad *wadi'ah yad dhamanah* atau sebagai titipan murni di BPRS Bhakti Sumekar. Fasilitas yang didapatkan nasabah Tabungan Barokah yaitu BBS *Online* dan jaringan ATM *cardless* yang tersedia di berbagai kecamatan, kota, dan pulau. Keuntungan yang didapat nasabah Tabungan Barokah ini yaitu hasilnya lebih besar, bebas biaya administrasi, dan dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

## 2. Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar

**Gambar 4.2**  
**Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan**



**Sumber:** Data penelitian, dokumen BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan, 2020.

Keterangan:

- a. Kabag Operasional, tugas dan fungsinya adalah:
  - 1) Merencanakan, melaksanakan dan mengawasi seluruh pelaksanaan operasional bank.
  - 2) Membantu tugas-tugas pimpinan cabang.
  - 3) Mengawasi seluruh karyawan apakah tugas yang dilakukan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Perusahaan)
- b. *Teller*, tugas dan fungsinya adalah:
  - 1) Mengatur dan bertanggung jawab atas posisi dana/kas
  - 2) Bertanggung jawab kepada Kabag Operasional
  - 3) Membantu melayani nasabah dalam hal menerima setoran, penarikan uang dan transaksi lainnya yang berhubungan dengan bank yang dilakukan dalam *counter teller*
- c. *Custemer Service*, tugas dan fungsinya adalah:
  - 1) Memberikan pelayanan kepada setiap nasabah dengan baik serta memberikan informasi produk yang dibutuhkan secara jelas
  - 2) Membantu nasabah dalam pembukaan/penutupan rekening tabungan atau deposito
  - 3) Memberikan pelayanan kepada nasabah melalui *call center* atau tatap muka langsung
- d. AO/AAO Pendanaan, tugas dan fungsinya adalah:
  - 1) Mengatur sistem pemasaran produk bank
  - 2) Melaksanakan pengawasan pemasaran di lapangan

### 3. Deskripsi Data Penelitian dan Responden

#### a. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara membagikan 99 kuesioner kepada nasabah Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode *Nonprobability Sampling* dengan teknik *accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang cocok sebagai sumber data.

Demikian syarat pengolahan data dengan alat analisis SPSS 23 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 disebarkan	99
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	99
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	99
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

**Sumber:** Data primer diolah peneliti, 2020

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah kuesioner yang disebarkan adalah 99, kuesioner yang digunakan juga berjumlah 99. Jadi, tingkat pengembalian yang digunakan 100%.

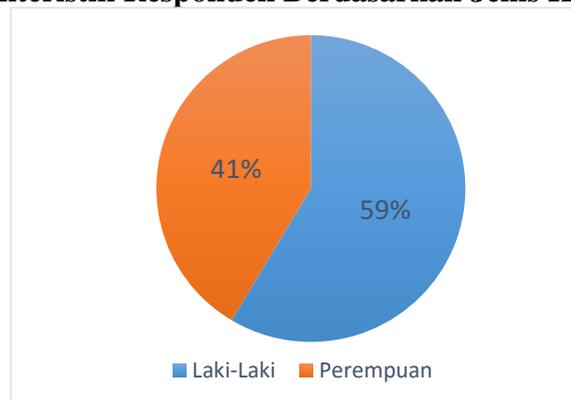
## **b. Deskripsi Data Responden**

Deskripsi data responden yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki beberapa karakteristik. Karakteristik penelitian tersebut terdiri atas:

### **1) Jenis Kelamin**

Data mengenai jenis kelamin nasabah Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan yang menjadi responden pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

**Gambar 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



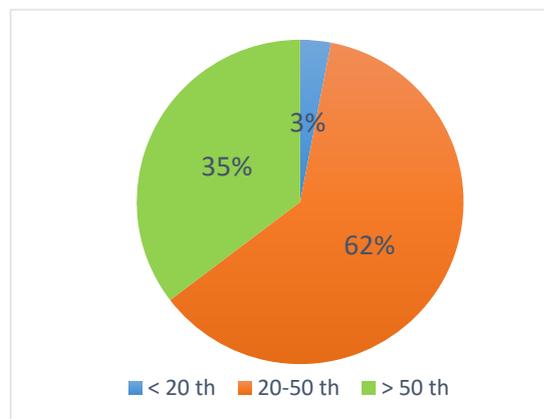
**Sumber:** Data primer diolah peneliti, 2020

Dari gambar 4.3 dapat diperoleh informasi responden berdasarkan jenis kelamin, yakni responden laki-laki dengan jumlah 58 orang dengan persentase 59% dan responden perempuan sebanyak 41 orang dengan persentase 41%. Artinya nasabah Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan yang menjadi responden didominasi oleh nasabah perempuan.

## 2) Umur

Data mengenai umur responden dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkannya menjadi tiga kategori, yaitu mulai umur < 20 tahun, 20-50 tahun, dan > 50 tahun. Adapun umur nasabah Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan yang dijadikan responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**



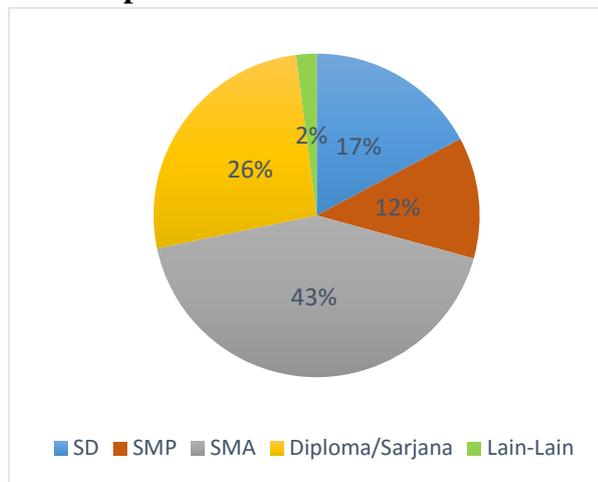
**Sumber:** Data primer diolah peneliti, 2020

Berdasarkan gambar 4.4 dapat diketahui bahwa umur nasabah Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan yang diambil sebagai responden yaitu umur < 20 tahun sebanyak 3 orang dengan persentase 3% , 20-50 tahun sebanyak 61 orang dengan persentase 62%, dan umur > 50 tahun sebanyak 35 orang dengan persentase 35%. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa paling banyak nasabah tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan yaitu pada usia 20-50 tahun dengan persentase 62%.

### 3) Pendidikan Terakhir

Data pendidikan terakhir responden dalam penelitian ini, peneliti klasifikasikan menjadi tingkat kategori, yaitu SD, SMP, SMA, Diploma/Sarjana, dan Lain-lain. Adapun data mengenai tingkat pendidikan nasabah Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan yang dijadikan sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**



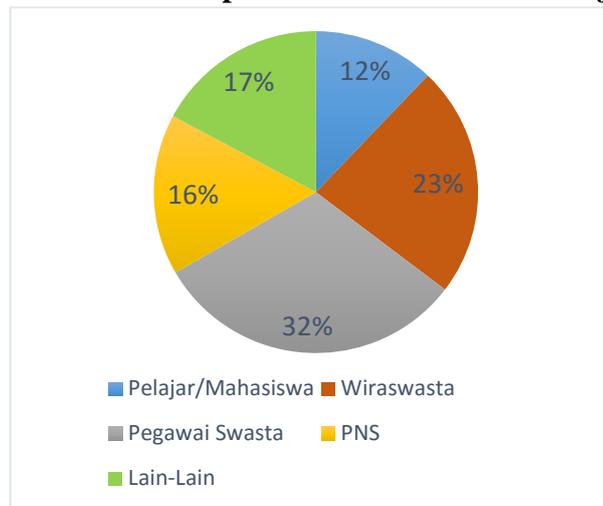
**Sumber:** Data primer diolah peneliti, 2020.

Berdasarkan gambar 4.5 menunjukkan bahwa sebagian besar latar belakang pendidikan nasabah Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan yang diambil sebagai responden adalah berpendidikan SD sebanyak 17 orang dengan persentase 17%, SMP sebanyak 12 orang dengan persentase 12% , SMA sebanyak 42 orang dengan persentase 43%, Diploma/Sarjana sebanyak 26 orang dengan persentase 26%, Pendidikan lain-lain sebanyak 2 orang dengan persentase 2%. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan rata-rata berpendidikan SMA sebanyak 42 orang dengan persentase 43%.

#### 4) Pekerjaan

Data pekerjaan responden dalam penelitian ini, peneliti klasifikasikan menjadi tingkat kategori, yaitu pelajar, wiraswasta, pegawai swasta, PNS, dan lain-lain. Adapun data mengenai pekerjaan nasabah Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan yang dijadikan sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.6**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**



**Sumber:** Data primer diolah peneliti, 2020.

Dari gambar 4.6 dapat diperoleh informasi responden berdasarkan pekerjaan nasabah Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan yang diambil sebagai responden adalah sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 12 orang dengan persentase 12%, wiraswasta sebanyak 23 orang dengan persentase 23%, pegawai swasta sebanyak 31 orang dengan persentase 32%, PNS sebanyak 16 orang dengan persentase 16%, dan lain-lain sebanyak 17 orang dengan persentase 17%. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan rata-rata pekerjaannya adalah pegawai swasta sebanyak 31 orang dengan persentase 32%.

### c. Deskripsi Variabel

Tanggapan nasabah berpartisipasi pada penelitian ini (responden) mengenai Pengaruh Strategi Diferensiasi terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan dijelaskan melalui tanggapan responden. Variabel *independent* dalam penelitian ini terdiri dari Diferensiasi Produk ( $X_1$ ) dengan jumlah pernyataan 10 butir, Diferensiasi Jasa ( $X_2$ ) dengan jumlah pernyataan 7 butir, dan Diferensiasi Citra ( $X_3$ ) dengan jumlah pernyataan 6 butir. Sedangkan variabel *dependent* yaitu Keputusan Nasabah (Y) dengan jumlah pernyataan 10 butir. Hasil jawaban dari responden selanjutnya dikelompokkan dengan menghitung frekuensi dan persentasenya. Hasil pengelompokan tersebut sebagai berikut:

#### 1) Tanggapan Responden tentang Diferensiasi Produk ( $X_1$ )

Tanggapan responden berdasarkan variabel diferensiasi produk dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2**  
**Tanggapan terhadap Pernyataan Diferensiasi Produk**

No. Item	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	36	36,4	49	49,5	10	10,1	3	3	1	1	99
2	17	17,2	33	33,3	34	34,3	11	11,1	4	4	99
3	12	12,1	49	49,5	33	33,3	5	5,1			99
4	22	22,2	47	47,5	29	29,3	1	1			99
5	44	44,4	44	44,4	9	9,1	2	2			99
6	25	25,3	37	37,4	14	14,1	15	15,2	8	8,1	99
7	35	35,4	49	49,6	14	14,1	1	1			99
8	16	16,2	61	61,6	14	14,1	7	7,1	1	1	99
9	14	14,1	48	48,5	32	32,3	4	4	1	1	99
10	18	18,2	61	61,6	11	11,1	5	5,1	4	4	99
Tota	239		478		200		54		19		

Sumber: *output SPSS, 2020*

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada item-item diferensiasi produk yaitu:

Pernyataan tentang “produk Tabungan Barokah memiliki fitur yang lengkap” pada item-1 mendapatkan respon setuju sebanyak empat puluh sembilan responden, lebih banyak dari yang merespon sangat setuju sebanyak tiga puluh enam responden, sepuluh responden netral, tiga responden tidak setuju, dan satu responden sangat tidak setuju.

Pernyataan tentang “fitur Tabungan Barokah dapat digunakan kapanpun” pada item-2 mendapatkan respon setuju sebanyak tiga puluh tiga responden, lebih banyak dari yang merespon sangat setuju sebanyak tujuh belas responden, tiga puluh empat responden netral, sebelas responden tidak setuju, dan empat responden sangat tidak setuju.

Pernyataan tentang “tabungan Barokah memberi kemudahan di setiap transaksi keuangan” pada item-3 mendapatkan respon setuju sebanyak empat puluh sembilan responden, lebih banyak dari yang merespon sangat setuju sebanyak dua belas responden, tiga puluh tiga responden netral, dan lima responden tidak setuju.

Pernyataan tentang “Tabungan Barokah memberi keamanan di setiap transaksi keuangan” pada item-4 mendapatkan respon setuju sebanyak empat puluh tujuh responden, lebih banyak dari yang merespon sangat setuju sebanyak dua puluh dua responden, dua puluh sembilan responden netral, dan satu responden tidak setuju.

Pernyataan tentang “Transaksi keuangan yang saya lakukan melalui Tabungan Barokah lancar” pada item-5 mendapatkan respon setuju sebanyak empat puluh empat responden, sama dengan yang merepon sangat setuju dan lebih banyak

daripada yang merespon netral sebanyak sembilan responden dan dua responden tidak setuju.

Pernyataan tentang “Fasilitas Tabungan Barokah jarang mengalami gangguan / *error*” pada item-6 mendapatkan respon setuju sebanyak tiga puluh tujuh responden, lebih banyak dari yang merespon sangat setuju sebanyak dua puluh lima responden, empat belas responden netral, lima belas responden tidak setuju, dan delapan responden sangat tidak setuju.

Pernyataan tentang “Tabungan Barokah sudah sesuai dengan keinginan saya” pada item-7 mendapatkan respon setuju sebanyak empat puluh sembilan responden, lebih banyak dari yang merespon sangat setuju sebanyak tiga puluh lima responden, empat belas responden netral, dan satu responden tidak setuju.

Pernyataan tentang “Tabungan Barokah sudah sesuai dengan kebutuhan saya” pada item-8 mendapatkan respon setuju sebanyak enam puluh satu responden, lebih banyak dari yang merespon sangat setuju sebanyak enam belas responden, empat belas responden netral, tujuh responden tidak setuju, dan satu responden sangat tidak setuju.

Pernyataan tentang “Proses perbaikan Tabungan Barokah yang bermasalah tidak berbelit-belit” pada item-9 mendapatkan respon setuju sebanyak empat puluh dua responden, lebih banyak dari yang merespon sangat setuju sebanyak empat belas responden, tiga puluh dua responden netral, empat responden tidak setuju, dan satu responden sangat tidak setuju.

Pernyataan tentang “Waktu perbaikan Tabungan Barokah yang bermasalah cepat” pada item-10 mendapatkan respon setuju sebanyak enam puluh satu responden, lebih banyak dari yang merespon sangat setuju sebanyak delapan belas

responden, sebelas responden netral, lima responden tidak setuju, dan empat responden sangat tidak setuju.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= ((\Sigma SSx5) + (\Sigma Sx4) + (\Sigma Nx3) + (\Sigma TSx2) + (\Sigma STSx1)) : (nx5x10) \\
 &= ((239x5) + (478x4) + (200x3) + (54x2) + (19x1)) : (99x5x10) \\
 &= (1465 + 1912 + 600 + 108 + 19) : 4950 \\
 &= 4104 : 4950 \\
 &= 0,83 = 83\%
 \end{aligned}$$

Secara kontinum 83% termasuk kategori sangat kuat karena berada diantara 80% - 100%.

## 2) Tanggapan Responden tentang Diferensiasi Jasa (X<sub>2</sub>)

Tanggapan responden berdasarkan variabel diferensiasi jasa dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3**  
**Tanggapan terhadap Pernyataan Diferensiasi Jasa**

No. Item	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
11	30	30,3	40	40,4	27	27,3	2	2			99
12	39	39,4	55	55,6	5	5,1					99
13	24	24,2	44	44,4	29	29,3	1	1	1	1	99
14	26	26,3	51	51,5	19	19,2	1	1	2	2	99
15	33	24,2	50	50,5	15	15,2	1	1			99
16	24	24,2	57	57,6	18	18,2					99
17	23	23,2	46	46,5	28	28,3	2	2			99
Total	199		343		141		7		3		

**Sumber:** *output* SPSS, data primer diolah peneliti, 2020

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada item-item diferensiasi jasa yaitu:

Pernyataan tentang “Proses pembukaan rekening Tabungan Barokah cepat” pada item-11 mendapatkan respon setuju sebanyak empat puluh responden, lebih

banyak dari yang merespon sangat setuju sebanyak tiga puluh responden, dua puluh tujuh responden netral, dan dua responden tidak setuju.

Pernyataan tentang “Proses pembukaan rekening Tabungan Barokah mudah” pada item-12 mendapatkan respon setuju sebanyak lima puluh lima responden, lebih banyak dari yang merepon sangat setuju sebanyak tiga puluh sembilan responden dan lima responden netral.

Pernyataan tentang “CS memberikan pengarahan kepada nasabah dalam menggunakan fasilitas atau fitur Tabungan Barokah” pada item-13 mendapatkan respon setuju sebanyak empat puluh tiga responden, lebih banyak dari responden yang merespon sangat setuju sebanyak dua puluh empat responden yang sangat setuju, dua puluh sembilan responden netral, satu responden tidak setuju, dan satu resonden sangat tidak setuju.

Pernyataan tentang “Sebelum menggunakan layanan pertama kali, CS menjelaskan setiap informasi layanan” pada item-14 mendapatkan respon setuju sebanyak lima puluh satu responden, lebih banyak dari yang merespon sangat setuju sebanyak dua puluh enam responden, sembilan belas responden netral, satu responden tidak setuju, dan dua responden sangat tidak setuju.

Pernyataan tentang “CS BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan tanggap dalam menangani setiap keluhan nasabah” pada item-15 mendapatkan respon setuju sebanyak lima puluh responden, lebih banyak dari yang merespon sangat setuju sebanyak tiga puluh tiga responden, lima belas responden netral, dan satu responden tidak setuju.

Pernyataan tentang “CS BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan berkompeten dalam menjelaskan produk Tabungan Barokah” pada item-16

mendapatkan respon setuju sebanyak lima puluh tujuh responden, lebih banyak dari yang merespon sangat setuju sebanyak dua puluh empat responden dan delapan belas responden netral.

Pernyataan tentang “Petugas BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan melayani tanpa membeda-bedakan nasabah” pada item-17 mendapatkan respon setuju sebanyak empat puluh enam responden, lebih banyak dari yang merespon sangat setuju sebanyak dua puluh tiga responden, dua puluh delapan responden netral, dan dua responden tidak setuju.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= ((\Sigma SS \times 5) + (\Sigma S \times 4) + (\Sigma N \times 3) + (\Sigma TS \times 2) + (\Sigma STS \times 1)) : (n \times 5 \times 7) \\
 &= ((199 \times 5) + (343 \times 4) + (141 \times 3) + (7 \times 2) + (3 \times 1)) : (99 \times 5 \times 7) \\
 &= (995 + 1372 + 423 + 14 + 3) : 3465 \\
 &= 0,81 = 81\%
 \end{aligned}$$

Secara kontinum 81% termasuk kategori sangat kuat karena berada diantara 80% - 100%.

### 3) Tanggapan Responden tentang Diferensiasi Citra (X<sub>3</sub>)

Tanggapan responden berdasarkan variabel diferensiasi citra dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.4**  
**Tanggapan terhadap Pernyataan Diferensiasi Citra**

No. Item	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
18	31	31,3	53	53,5	14	14,1	1	1			99
19	18	18,2	63	63,6	8	8,1	9	9,1	1	1	99
20	28	28,3	58	58,6	12	12,1	1	1			99
21	25	25,3	53	53,5	15	15,2	4	4	2	2	99
22	23	23,2	52	52,5	21	21,2	2	2	1	1	99
23	14	14,1	55	55,6	23	23,2	7	7,1			99
Total	139		334		93		24		4		

**Sumber:** *output* SPSS, data primer diolah peneliti, 2020

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada item-item diferensiasi citra yaitu:

Pernyataan tentang “Tabungan Barokah adalah tabungan yang memiliki banyak manfaat” pada item-18 mendapatkan respon setuju sebanyak lima puluh tiga responden, lebih banyak dari yang merespon sangat setuju sebanyak tiga puluh satu responden, empat belas responden netral, dan satu responden tidak setuju.

Pernyataan tentang “Biaya Tabungan Barokah lebih murah dibandingkan dengan produk tabungan bank lain” pada item-19 mendapatkan respon setuju sebanyak enam puluh tiga responden, lebih banyak dari yang merespon sangat setuju sebanyak delapan belas responden, delapan responden netral, sembilan responden tidak setuju, dan satu responden sangat tidak setuju.

Pernyataan tentang “Nama produk Tabungan Barokah mudah diingat” pada item-20 mendapatkan respon setuju sebanyak lima puluh delapan responden, lebih banyak dari yang merespon sangat setuju sebanyak dua puluh delapan responden, dua belas responden netral, satu responden tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Pernyataan tentang “Logo Tabungan Barokah mudah dikenali” pada item-21 mendapatkan respon setuju sebanyak lima puluh tiga responden, lebih banyak dari yang merespon sangat setuju sebanyak dua puluh lima responden, lima belas responden netral, empat responden tidak setuju, dan dua responden sangat tidak setuju.

Pernyataan tentang “Tabungan Barokah memiliki ciri khas sehingga dapat dibedakan dengan bank lain” pada item-22 mendapatkan respon setuju sebanyak lima puluh tiga responden, lebih banyak dari responden yang menjawab sangat

setuju sebanyak dua puluh tiga responden, dua puluh satu responden netral, dua responden tidak setuju, dan satu responden sangat tidak setuju.

Pernyataan tentang “Tabungan Barokah memiliki kesan yang baik di benak masyarakat” pada item-23 mendapatkan respon setuju sebanyak lima puluh lima responden, lebih banyak dari yang merespon sangat setuju sebanyak empat belas responden, dua puluh tiga responden netral, dan tujuh responden tidak setuju.

$$\begin{aligned} \text{Skor} &= ((\Sigma SSx5) + (\Sigma Sx4) + (\Sigma Nx3) + (\Sigma TSx2) + (\Sigma STSx1)) : (nx5x6) \\ &= ((139x5) + (334x4) + (93x3) + (24x2) + (4x1)) : (99x5x6) \\ &= (695 + 1336 + 279 + 48 + 4) : 2970 \\ &= 0,80 = 80\% \end{aligned}$$

Secara kontinum 80% termasuk kategori karena berada diantara 80% - 100%.

#### 4) Tanggapan Responden tentang Keputusan Nasabah (Y)

Tanggapan responden berdasarkan variabel keputusan nasabah dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.5**  
**Tanggapan terhadap Pernyataan Keputusan Nasabah**

No. Item	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
24	38	38,4	50	50,5	8	8,1	3	3			99
25	36	36,4	49	49,5	14	14,1					99
26	33	33,3	39	39,4	25	25,3	2	2			99
27	16	16,2	47	47,5	34	34,3	2	2			99
28	18	18,2	57	57,6	23	23,2	1	1			99
29	23	23,2	50	50,5	26	26,3					99
30	39	39,4	54	54,5	5	5,1	1	1			99
31	48	48,5	45	45,5	6	6,1					99
32	19	19,2	46	46,5	29	29,3	4	4	1	1	99
33	26	26,3	61	61,6	9	9,1	3	3			99
Total	296		498		179		16		1		

**Sumber:** *output* SPSS, data primer diolah peneliti, 2020

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada item-item keputusan nasabah yaitu:

Pernyataan tentang “Tabungan Barokah adalah tabungan sebagai tempat untuk menyimpan dana saya” pada item-24 mendapatkan respon setuju sebanyak lima puluh responden, lebih banyak dari yang merespon sangat setuju sebanyak tiga puluh delapan responden, delapan responden netral, dan tiga responden tidak setuju.

Pernyataan tentang “Promosi produk Tabungan Barokah yang disampaikan menarik perhatian saya” pada item-25 mendapatkan respon setuju sebanyak empat puluh sembilan responden, lebih banyak dari yang merespon sangat setuju sebanyak tiga puluh enam responden dan empat belas responden netral.

Pernyataan tentang “Saya mencari informasi tentang produk Tabungan Barokah dari teman saya” pada item-26 mendapatkan respon setuju sebanyak tiga puluh sembilan responden, lebih banyak dari yang merespon sangat setuju sebanyak tiga puluh tiga responden, dua puluh lima responden netral, dan dua responden tidak setuju.

Pernyataan tentang “Saya mencari informasi tentang produk Tabungan Barokah dari petugas BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan” pada item-27 mendapatkan respon setuju sebanyak empat puluh tujuh responden, lebih banyak dari yang merespon sangat setuju sebanyak enam belas responden, tiga puluh empat responden netral, dan dua responden tidak setuju.

Pernyataan tentang “Saya menilai produk Tabungan Barokah memiliki nilai kegunaan yang lebih dibandingkan produk Tabungan bank lain” pada item-28 mendapatkan respon setuju sebanyak lima puluh tujuh responden, lebih banyak

dari yang merespon sangat setuju sebanyak delapan belas responden, dua puluh tiga responden netral, dan satu responden tidak setuju.

Pernyataan tentang “Saya menilai produk Tabungan Barokah memiliki keunggulan lebih dibandingkan dengan produk tabungan bank lain” pada item-29 mendapatkan respon setuju sebanyak lima puluh responden, lebih banyak dari yang merespon sangat setuju sebanyak dua puluh tiga responden dan dua puluh enam responden netral.

Pernyataan tentang “Produk Tabungan Barokah adalah yang paling tepat bagi saya” pada item-30 mendapatkan respon setuju sebanyak lima puluh empat responden, lebih banyak dari yang merespon sangat setuju sebanyak tiga puluh sembilan responden, lima responden netral, dan satu responden tidak setuju.

Pernyataan tentang “Saya disarankan untuk menggunakan Tabungan Barokah oleh teman saya” pada item-31 mendapatkan respon setuju sebanyak empat puluh lima responden, lebih banyak dari yang merespon sangat setuju sebanyak empat puluh delapan responden dan enam responden netral.

Pernyataan tentang “Saya merasa puas selama menggunakan produk Tabungan Barokah” pada item-32 mendapatkan respon setuju sebanyak empat puluh enam responden, lebih banyak dari yang merespon sangat setuju sebanyak sembilan belas responden, dua puluh sembilan responden netral, empat responden tidak setuju, dan satu responden sangat tidak setuju

Pernyataan tentang “Saya akan tetap menggunakan produk Tabungan Barokah secara terus menerus” pada item-33 mendapatkan respon setuju sebanyak enam puluh satu responden, lebih banyak dari yang merespon sangat setuju

sebanyak dua puluh enam responden, sembilan responden netral, dan tiga responden tidak setuju.

$$\begin{aligned}\text{Skor} &= ((\Sigma SSx5) + (\Sigma Sx4) + (\Sigma Nx3) + (\Sigma TSx2) + (\Sigma STSx1)) : (nx5x10) \\ &= ((296x5) + (498x4) + (179x3) + (16x2) + (1x1)) : (99x5x10) \\ &= (1480 + 1992 + 537 + 36 + 1) : 4950 \\ &= 0,82 = 82\%\end{aligned}$$

Secara kontinum 82% termasuk kategori sangat kuat karena berada diantara 80% - 100%.

#### **4. Uji Kualitas Data**

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini layak atau tidak untuk dipakai. Peneliti mengajukan kuesioner yang berisi 33 butir pernyataan, 10 butir pernyataan untuk variabel Diferensiasi Produk, 7 pernyataan untuk variabel Diferensiasi Jasa, 6 butir pernyataan untuk variabel Diferensiasi Citra, dan 10 butir pernyataan untuk variabel Keputusan Nasabah.

##### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk menguji instrumen apakah instrumen yang digunakan dapat memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Hasil ini dapat dilakukan dengan uji signifikansi yaitu dengan membandingkan nilai  $r_{tabel}$  dengan  $r_{hitung}$  untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , dimana  $n$  adalah jumlah sampel dengan  $\alpha = 10\%$ . Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai  $r$  positif, maka butir pernyataan valid, begitupun sebaliknya. Pada penelitian ini besarnya  $df$  adalah =  $99-2 = 97$  dan  $\alpha = 10\%$  sehingga didapat  $r_{tabel}$  0,1663.

Berikut ini adalah koefisien korelasi tiap item pernyataan terhadap skor totalnya:

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	Validitas
Diferensiasi Produk	X1.1	0,378**	Valid
	X1.2	0,467**	Valid
	X1.3	0,418**	Valid
	X1.4	0,565**	Valid
	X1.5	0,356**	Valid
	X1.6	0,513**	Valid
	X1.7	0,441**	Valid
	X1.8	0,274**	Valid
	X1.9	0,423**	Valid
	X1.10	0,397**	Valid
Diferensiasi Jasa	X2.1	0,648**	Valid
	X2.2	0,597**	Valid
	X2.3	0,615**	Valid
	X2.4	0,371**	Valid
	X2.5	0,585**	Valid
	X2.6	0,635**	Valid
	X2.7	0,644**	Valid
Diferensiasi Citra	X3.1	0,613**	Valid
	X3.2	0,405**	Valid
	X3.3	0,658**	Valid
	X3.4	0,499**	Valid
	X3.5	0,710**	Valid
	X3.6	0,200*	Valid
Keputusan Nasabah	Y1	0,315**	Valid
	Y2	0,300**	Valid
	Y3	0,483**	Valid
	Y4	0,424**	Valid
	Y5	0,511**	Valid
	Y6	0,632**	Valid
	Y7	0,516**	Valid
	Y8	0,503**	Valid
	Y9	0,631**	Valid
	Y10	0,681**	Valid

Keterangan: \*\*Korelasi signifikan di atas 0,01

\*Korelasi signifikan di atas 0,05

**Sumber:** *output SPSS, data primer diolah peneliti, 2020.*

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa nilai  $r_{hitung}$  pada kolom korelasi untuk tiap item pernyataan memiliki  $r_{hitung}$  yang lebih besar dan positif dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  yaitu 0,1663 dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada kuesioner penelitian adalah valid dan selanjutnya data tersebut dapat di uji ketahap berikutnya.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Apabila hasil koefisien reliabilitas dari semua variabel menunjukkan positif dan signifikan, maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel. Kuesioner dikatakan reliabel jika *Alpha Cronbach*  $> 0,60$  dan tidak reliabel jika *Alpha Cronbach*  $\leq 0,60$ . Tabel dibawah ini merupakan hasil uji reliabilitas:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
Diferensiasi Produk	0,670	Reliabel
Diferensiasi Jasa	0,735	Reliabel
Diferensiasi Citra	0,684	Reliabel
Keputusan Nasabah	0,714	Reliabel

**Sumber:** *output* SPSS, data primer diolah peneliti, 2020.

Dari tabel 4.7 menunjukkan bahwa hasil pengujian reabilitas pada instrument variabel diferensiasi produk, diferensiasi jasa, diferensiasi citra, dan keputusan nasabah dapat dikatakan reabel, karena nilai *cronbach alpha*  $> 0,60$ .

#### 5. 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 Multikolinearitas

Uji multikolerasi bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan kolerasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi. Ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dideteksi dengan beberapa cara, salah satunya dengan melihat nilai *tolerance* dan lawannya serta nilai VIF (*Variant inflation Factor*). Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF labih kecil dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinearitas sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Diferensiasi Produk	0,784	1,275
Diferensiasi Jasa	0,606	1,651
Diferensiasi Citra	0,670	1,492

**Sumber:** *output SPSS, 2020.*

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas diperoleh nilai *tolerance* variabel bebas Diferensiasi Produk, Diferensiasi Jasa, dan Diferensiasi Citra masing-masing yaitu 0,784; 0,606; dan 0,670 sedangkan nilai VIF masing masing yaitu 1,275; 1,651; dan 1,492. Hal ini menunjukkan nilai *tolerance* masing-masing variabel bebas sebesar  $0,784 > 0,10$ ;  $0,606 > 0,10$ ; dan  $0,670 > 0,10$ . Nilai VIF masing-masing yaitu  $1,275 < 10$ ;  $1,651 < 10$ , dan  $1,492 < 10$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa antara variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas.

### b. Uji Autokorelasi

Uji autokolerasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Masalah ini timbul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Pada uji autokolerasi ini

menggunakan uji *Durbin –Watson* (DW) dengan cara membandingkan DW hitung dengan DW tabelnya.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Autokorelasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,657 <sup>a</sup>	,431	,413	2,739	1,612

a. Predictors: (Constant), Diferensiasi Citra, Diferensiasi Produk, Diferensiasi Jasa

b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

**Sumber:** *output* SPSS, 2020.

Tabel 4.9 menyatakan jika nilai DW sebesar 1,612, maka untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi, nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai DW table sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi**

$D_L$	$D_u$	$4 - D_L$	$4 - D_u$	DW	Keputusan
1,6108	1,7355	2,3892	2,2645	1,612	Terjadi autokorelasi

**Sumber:** Tabel Durbin-Watson

Nilai DW sebsar 1,612 lebih kecil dari nilai  $D_u = 1,7355$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi terjadi autokorelasi. sehingga data tersebut perlu diuji kembali dengan menggunakan *transform* data Res\_1 menjadi Lag\_Res1, yaitu dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Autokorelasi setelah Perbaikan**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,996 <sup>a</sup>	,993	,993	2.88735	2.067

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

b. Dependent Variable: Lag\_Y

**Sumber:** *output* SPSS, 2020.

Tabel 4.11 menyatakan jika nilai DW sebesar 2,067, maka untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi, nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai DW table sebagai berikut:

**Tabel 4.12**  
**Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi Setelah Perbaikan**

D <sub>L</sub>	D <sub>u</sub>	4 – D <sub>L</sub>	4 – D <sub>u</sub>	DW	Keputusan
1,6108	1,7355	2,3892	2,2645	2,067	Tidak terjadi autokorelasi

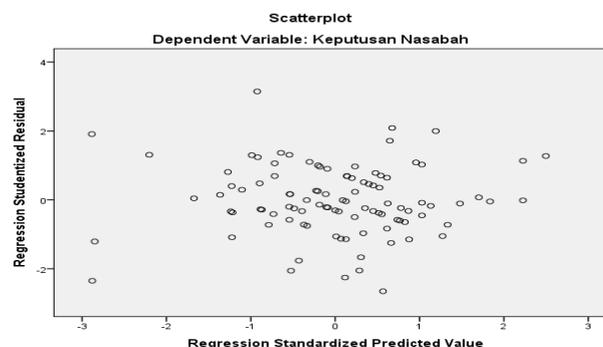
**Sumber:** Tabel Durbin-Watson

Tabel 4.12 menyatakan bahwa nilai DW sebesar 2,067 berada di antara  $d_u = 1,7355$  dan nilai  $4 - d_u = 2,2645$  ( $d_u < DW < (4 - d_u)$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas salah satunya dengan menggunakan uji grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED yang dihasilkan dari pengolahan data dengan menggunakan program SPSS seperti terlihat pada gambar di bawah ini:

**Gambar 4.7**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



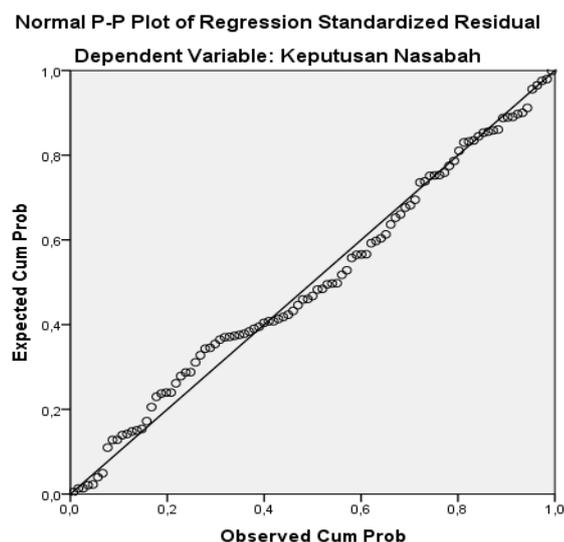
**Sumber:** *output* SPSS, 2020.

Berdasarkan gambar 4.7 grafik *Scatterplot* memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik tidak membentuk pola tertentu yang jelas, di mana titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, artinya *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap.

#### d. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel bebas dan terikat yang keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dengan melihat penyebaran pada data melalui sebuah grafik *normal probability plot* dan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*. Berikut hasil uji normalitas dengan grafik *normal probability plot* :

**Gambar 4.8**  
**Hasil Uji Normalitas**



**Sumber:** *output SPSS, 2020.*

Berdasarkan gambar 4.8 grafik *normal probability plot* menunjukkan bahwa data (titik-titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Untuk lebih memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas, maka dalam penelitian ini juga dilakukan *one sample Kolmogorov-smirnov*. Berikut hasil uji *one sample Kolmogorov-smirnov* sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,69721362
Most Extreme Differences	Absolute	,068
	Positive	,058
	Negative	-,068
Test Statistic		,068
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**Sumber:** *output* SPSS, 2020.

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan uji *one sample Kolmogorov-smirnov* diatas, diperoleh nilai *Kolmogorov-smirnov* Z sebesar 0,068 dengan signifikan 0,200 lebih dari 0,1 ( $\text{sig} > 0,1$ ) ini berarti bahwa data berdistribusi normal.

## B. Pembuktian Hipotesis

### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk meramalkan nilai pengaruh dua variabel bebas Diferensiasi Produk, Diferensiasi Jasa, dan

Diferensiasi Citra atau lebih terhadap suatu variabel terikat yaitu Keputusan Nasabah. Model regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Dari hasil analisis menggunakan SPSS versi 23, diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,978	3,563		3,362	,001
Diferensiasi Produk	,166	,085	,169	1,939	,055
Diferensiasi Jasa	,253	,118	,213	2,142	,035
Diferensiasi Citra	,638	,144	,418	4,425	,000

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

**Sumber:** *output SPSS, 2020.*

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh koefisien variabel independen Diferensiasi Produk ( $X_1$ ) = 0,166; Diferensiasi Jasa ( $X_2$ ) = 0,253; dan Diferensiasi Citra ( $X_3$ ) = 0,638. Jadi, model persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 11,978 + 0,166X_1 + 0,253X_2 + 0,638X_3$$

Model persamaan regresi linear berganda tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 11,978 menyatakan bahwa jika variabel X (diferensiasi produk, diferensiasi jasa, dan diferensiasi citra) tidak dipertimbangkan (bernilai nol), maka keputusan nasabah memilih produk Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan bernilai 11,978.

- b. Nilai koefisien regresi variabel Diferensiasi produk ( $X_1$ ) sebesar 0,166, artinya jika terjadi peningkatan sebesar 1 satuan pada variabel tersebut, maka keputusan nasabah memilih produk Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan akan meningkat sebesar 0,166 dengan asumsi variabel-variabel yang lainnya dianggap tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel Diferensiasi Jasa ( $X_2$ ) sebesar 0,253 artinya jika terjadi peningkatan 1 satuan pada variabel tersebut, maka keputusan nasabah memilih produk Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan akan meningkat sebesar 0,253 dengan asumsi variabel-variabel yang lainnya dianggap tetap.
- d. Nilai koefisien regresi variabel Diferensiasi Citra ( $X_3$ ) sebesar 0,638 artinya jika terjadi peningkatan 1 satuan pada variabel tersebut, maka keputusan nasabah memilih produk Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan akan meningkat sebesar 0,638 dengan asumsi variabel-variabel yang lainnya dianggap tetap.

## 2. Uji t (Parsial)

Uji signifikan individual dua variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan untuk mengukur secara terpisah kontribusi yang ditimbulkan dari masing-masing variabel terhadap variabel terikat dengan  $\alpha = 0,1$  dan pengambilan keputusan :

- a. jika  $T_{hitung} < T_{tabel}$  maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
- b. jika  $T_{hitung} > T_{tabel}$  maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji t**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,978	3,563		3,362	,001
Diferensiasi Produk	,166	,085	,169	1,939	,055
Diferensiasi Jasa	,253	,118	,213	2,142	,035
Diferensiasi Citra	,638	,144	,418	4,425	,000

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

**Sumber:** *output SPSS, 2020.*

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

Variabel Diferensiasi Produk ( $X_1$ ) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 1,939 dengan taraf signifikan 0,055. Nilai  $t_{tabel}$  untuk model regresi tersebut yaitu 1,66071. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,055 < 0,1$  dan nilai  $t_{hitung}$  1,939  $> t_{tabel}$  1,66071, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Diferensiasi Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

Variabel Diferensiasi Jasa ( $X_2$ ) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,142 dengan taraf signifikan 0,033. nilai  $t_{tabel}$  untuk model regresi tersebut yaitu 1,66071. hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,035 < 0,1$  dan nilai  $t_{hitung}$  2,142  $> t_{tabel}$  1,66071, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel diferensiasi jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

Variabel Diferensiasi Citra ( $X_3$ ) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 4,425 dengan taraf signifikan 0,000. Nilai  $t_{tabel}$  untuk model regresi tersebut yaitu 1,66071. hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,000 < 0,1$  dan nilai  $t_{hitung}$  4,425  $> t_{tabel}$  1,66071, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel diferensiasi citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

### 3. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara simultan (bersama-sama) anantara variabel independen terhadap variabel dependen, dengan  $\alpha = 0,1$  dan dasar pengambilan keputusan:

- c. jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
- d. jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

Berikut hasil uji signifikan secara simultan variabel independen sebagai berikut:

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	540,407	3	180,136	24,003	,000 <sup>b</sup>
	Residual	712,946	95	7,505		
	Total	1253,354	98			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Diferensiasi Citra, Diferensiasi Produk, Diferensiasi Jasa

**Sumber:** *output SPSS, 2020.*

Hasil uji F tersebut diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 24,003 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 (lebih kecil dari signifikansi 0,1), sedangkan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,14, berarti nilai  $F_{hitung} 24,003 > F_{tabel} 2,14$  dan tingkat signifikan  $0,000 < 0,1$ , sehingga keputusannya adalah variabel X (Diferensiasi produk, diferensiasi jasa, dan diferensiasi citra) secara simultan berpengaruh terhadap terhadap keputusan nasabah memilih produk Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan.

#### 4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan melihat  $R^2$ . Berikut hasil koefisien determinasi:

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji  $R^2$**   
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,657 <sup>a</sup>	,431	,413	2,739

a. Predictors: (Constant), Diferensiasi Citra, Diferensiasi Produk, Diferensiasi Jasa

**Sumber:** *output* SPSS, 2020

Berdasarkan tabel tersebut, hasil analisis koefisien detrminasi terlihat bahwa besarnya  $R^2$  adalah 0,431 atau 43,1%. Hal ini berarti sebesar 43,1% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. artinya 43,1% variabel keputusan nasabah dijelaskan oleh variasi variabel independen diferensiasi produk, diferensiasi jasa, dan diferensiasi citra. Sedangkan sisanya ( $100\% - 43,1\% = 56,9\%$ ) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam analisis penelitian ini.

#### C. Pembahasan

##### 1. Pengaruh Diferensiasi Produk, Diferensiasi Jasa, dan Diferensiasi Citra secara Simultan terhadap Keputusan Nasabah

Pembahasan ini untuk menjawab dan menjelaskan tentang rumusan masalah, bagaimana pengaruh Strategi Diferensiasi secara simultan terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan.

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 24,003 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Sedangkan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,14, berarti nilai  $F_{hitung}$   $24,003 > F_{tabel}$  2,14 dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,1$ . Hal ini menunjukkan bahwa Diferensiasi Produk, Diferensiasi Jasa, dan Diferensiasi Citra berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih produk Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan, artinya  $H_4$  diterima.

Dapat diketahui juga dari hasil uji koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya  $R^2$  adalah 0,431 atau 43,1%. Hal ini berarti sebesar 43,1% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 43,1% variabel keputusan nasabah dijelaskan oleh variasi variabel independen (diferensiasi produk, diferensiasi jasa, dan diferensiasi citra). Sedangkan sisanya ( $100\% - 43,1\% = 56,9\%$ ) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam analisis penelitian ini.

Hasil uji koefisien determinasi pada variabel independen tersebut menggambarkan pengaruh yang cukup, meskipun masih terdapat 56,9% variabel-variabel lain yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Peneliti menjelaskan bahwa dilihat dari jenis industri yang dijalankan oleh BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan, dimana banyak pesaing yang juga menawarkan produk dengan fasilitas dan harga yang relatif sama, BPRS Bhakti Sumekar mampu menawarkan jasa perbankan dengan berbagai fasilitas dan manfaat yang hampir sama dengan Bank Umum Syariah namun dengan harga yang lebih murah. Tabungan Barokah sendiri adalah tabungan dengan biaya yang murah seperti setoran awal ringan hanya Rp10.000, bebas biaya administrasi bulanan, dan bonus lebih besar sehingga banyak diminati oleh masyarakat semua kalangan yang ingin menyimpan dananya

baik untuk kebutuhan hari ini maupun kebutuhan masa depan. Selain itu, meskipun tabungan tanpa kartu, BPRS Bhakti Sumekar memfasilitasi nasabahnya dengan jaringan ATM *Online* tanpa kartu dengan menggunakan *code* yang diberikan ketika pembukaan rekening dan fasilitas *e-banking* dengan fitur yang lengkap sehingga mempermudah transaksi keuangan mereka. Fasilitas inilah yang tidak diberikan oleh BPRS lainnya yang ada di Pamekasan.

Dilihat dari data karakteristik responden, dimana jenis kelamin responden lebih didominasi oleh laki-laki dan dapat diketahui bahwa laki-laki memiliki kemampuan untuk menabung dengan jumlah yang lebih banyak daripada perempuan, hal ini karena pendapatan laki-laki yang jauh lebih tinggi dari perempuan.<sup>2</sup> Berdasarkan usia, responden dalam penelitian ini lebih didominasi oleh usia 20-50 tahun yang mana usia tersebut adalah usia yang memiliki tingkat produktivitas tinggi, mereka berada di fase sedang bersemangatnya mencari uang. Masyarakat usia produktif yang mengerti keuangan dan teknologi tentunya akan menjadi sebab pembukaan rekening baru di bank-bank mengalami peningkatan. Menyimpan uang dalam tabungan akan menjadi daya tarik karena dana yang tersimpan lebih terjamin. Untuk karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan lebih didominasi oleh pegawai swasta. Dapat diketahui bahwa sebagian gaji yang diterima pegawai swasta memungkinkan untuk mereka tabung sebagai dana untuk kebutuhan yang akan datang. Pegawai swasta juga cenderung memiliki pendanaan yang lancar sehingga sangat berpotensi sebagai nasabah *funding* seperti *transfer*, pembayaran berbagai transaksi dan biaya-biaya hidup mereka, belum lagi ada beberapa perusahaan yang mengharuskan karyawannya memiliki rekening

---

<sup>2</sup> Yantina Debora, "Survei: Perempuan Lebih Pintar Menabung Ketimbang Laki-laki", diakses dari [www.tirto.id](http://www.tirto.id) pada hari Senin, 29 Juni 2020 pukul 12.13.

tabungan di bank untuk pembayaran gaji mereka. Oleh karena itu, sangat penting bagi setiap bank untuk menghadirkan produk perbankan bernilai tinggi yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Diferensiasi merupakan upaya suatu perusahaan untuk memberikan tampilan yang berbeda di mata dan benak pikiran pelanggan. Upaya diferensiasi dapat dinyatakan sebagai pengembangan strategi bisnis yang sangat menentukan dalam pemasaran. Strategi diferensiasi ini penting di tengah persaingan bisnis yang ketat, karena para konsumen atau pelanggan menekankan bahwa dalam pembelian mereka terdapat dua alasan. Alasan pertama mereka akan melakukan pilihan barang atau jasa yang dibeli adalah yang lebih baik. Alasan kedua barang atau jasa yang dibeli itu adalah yang lebih murah.<sup>3</sup> Dengan kata lain, barang atau jasa yang mereka pilih untuk dibeli adalah yang berbeda dan memiliki nilai lebih dibandingkan dengan produk sejenis lainnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani Harri Pratama (2015) yang menyatakan bahwa diferensiasi produk, kualitas layanan, dan citra merek secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

## **2. Variabel Strategi Diferensiasi yang Memiliki Pengaruh Paling Dominan terhadap Keputusan Nasabah**

Pembahasan ini untuk menjawab dan menjelaskan tentang rumusan masalah, variabel manakah dari Strategi Diferensiasi yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap Keputusan Nasabah memilih produk Tabungan Barokah

---

<sup>3</sup> Assauri, *Strategic Marketing*, hlm. 61.

BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan. Untuk mengetahui itu, dapat dianalisis berdasarkan nilai  $t_{hitung}$ , koefisien regresi dan taraf signifikan masing-masing variabel independen.

Berdasarkan hasil uji t dari masing-masing variabel, Diferensiasi Produk ( $X_1$ ) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar  $1,939 > t_{tabel} 1,66071$  (sig.  $0,055 < 0,1$ ). Diferensiasi Jasa ( $X_2$ ) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar  $2,142 > t_{tabel} 1,66071$  (sig.  $0,35 > t_{tabel} 0,1$ ), dan Diferensiasi Citra ( $X_3$ ) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar  $4,425 > t_{tabel} 1,66071$  (sig.  $0,000 < 0,1$ ). Hal ini berarti masing-masing variabel dari strategi diferensiasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan, artinya  $H_1$ ,  $H_2$ , dan  $H_3$  diterima.

Dengan adanya pengaruh yang positif dan signifikan masing-masing variabel diferensiasi produk, diferensiasi jasa, dan diferensiasi citra terhadap keputusan nasabah berarti bahwa apabila diferensiasi (produk, jasa, dan citra) yang diberikan oleh BPRS Bhakti Sumekar lebih baik daripada pesaingnya, maka akan berdampak pada peningkatan nasabah memilih produk Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar. Produk yang memiliki nilai lebih akan memotivasi nasabah untuk memilih produk tersebut karena nasabah merasa terjamin dengan adanya kelebihan yang ditawarkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putu Yusli Yanti (2013) yang menyatakan bahwa diferensiasi produk, diferensiasi jasa, dan diferensiasi citra secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Ramdhani Harri Pratama (2015) dan Dewanda Ayodya (2026) yang

hasilnya menunjukkan bahwa diferensiasi produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

Kotler sebagaimana dikutip oleh Veitzhal menyatakan bahwa diferensiasi adalah tindakan merancang satu set perbedaan yang berarti untuk membedakan penawaran perusahaan dari penawaran pesaing.<sup>4</sup> Muslich menyatakan bahwa perilaku konsumen salah satunya dipengaruhi oleh faktor eksternal yaitu jenis dan kualitas barang atau jasa yang ditawarkan, faktor harga, dan promosi yang kesemuanya ini merupakan faktor stimulus dari luar diri konsumen. Kebijakan produk yang diproduksi harus mampu menjawab secara meyakinkan bahwa apa, mengapa, kapan, dan bagaimana barang atau jasa diproduksi sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasar.<sup>5</sup> Dengan demikian, menciptakan adanya perbedaan dan memberikan nilai yang lebih pada produk yang ditawarkan akan mempermudah perusahaan dalam menarik nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan.

Selanjutnya, berdasarkan nilai koefisien regresi masing-masing variabel yang diperoleh diferensiasi produk sebesar 0,166 (sig. 0,055 < 0,1); diferensiasi jasa sebesar 0,213 (sig. 0,035 < 0,1); dan diferensiasi citra sebesar 0,638 (sig. 0,000 < 0,1) menunjukkan bahwa dari ketiga variabel, variabel diferensiasi citra yang berkontribusi paling dominan terhadap keputusan nasabah memilih produk Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan sebesar 0,638 yang artinya apabila terjadi peningkatan satu satuan pada variabel diferensiasi citra, maka keputusan nasabah memilih produk Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan akan meningkat sebesar 0,638 dengan asumsi variabel-variabel yang lainnya dianggap tetap.

---

<sup>4</sup> Veitzhal, *Islamic Marketing Management*, hlm. 95.

<sup>5</sup> Muslich, *Bisnis Syariah Perspektif Mu'amalah*, hlm. 153.

Diferensiasi citra yang positif dapat diukur dengan tiga hal yaitu keunggulan, kekuatan, dan keunikan. Ketika pesaing menawarkan bentuk dan pelayanan yang serupa, pembeli mungkin akan menganggap berbeda berdasarkan pada citra perusahaan atau merek.<sup>6</sup> Selain itu, jika konsumen tidak memiliki pengalaman tentang suatu produk, konsumen akan cenderung untuk mempercayai citra yang melekat pada produk tersebut. Alasan inilah yang mendorong suatu perusahaan perlu membangun citra yang positif di benak pelanggan.

Peneliti dapat menjelaskan bahwa dalam hal produk dan pelayanan, perbankan berlomba-lomba untuk menghadirkan produk dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Sehingga semakin ketatnya persaingan antar bank menjadikan perbedaan dari segi produk dan pelayanan diantara yang bersaing tersebut semakin sedikit, ini membuat nasabah akan cenderung mempercayai citra yang melekat pada produk. Tabungan Barokah sendiri adalah tabungan yang memposisikan dirinya di benak konsumen sebagai tabungan dengan biaya yang murah dan hasil dari penyebaran kuesioner memang nasabah paling banyak menjawab setuju pada pernyataan diferensiasi citra tentang biaya Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan lebih murah dibandingkan dengan produk bank lain.

---

<sup>6</sup> Setiadi, *Perilaku Konsumen*, hlm. 419.