

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

##### 1. Lokasi Penelitian

###### a. Profil Bank Syariah

###### 1) Sejarah Berdirinya

PT. Bank Syari'ah Karya Mugi Sentosa didirikan berdasarkan Akta Notaris pada tanggal 9 maret 2007 , berokasi dan bertempat di Jl. Margorejo Indah No 70 D Surabaya, No telpon 031-8485888, 031-8473200, Fax 031-8470881.

Adapun Bank Syariah Mugi Sentosa didirikan dengan landasan hukum ; Akta Pendirian dari Notaris Syaiful Rahman, SH No 9 Tanggal 9 Maret 2007.

a. Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No W10-0068HT.01.01-TH 2007 tanggal 08 Juni 2007.

b. Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 9/39/KEP/GBI/2007 Dan Surat Izin Usaha Bank Indonesia Direktorat Perbankan Syariah No. 9/1419/DPbS tanggal 31 agustus.

###### 2) SUSUNAN PENGURUS

Dewan pengawas syariah : KH. Much. Imam Chambali

Dewan komisaris : Hj. Sringatin Mugiyanto

: H. Soeparno Widjihardjo

Direksi : Drs. Ec. Didik. SA

: Luthfie Abdie, SE

**3) VISI PT. BANK SYARIA'AH KARYA MUGI SENTOSA ( BPRS-KMS )**

- A. Menjadi Bank yang sehat, tumbuh dan berkembang secara wajar
- B. Sebagai Bank yang Rahmatil Lil' alamin

**4) MISI PT. BANK SYARIA'AH KARYA MUGI SENTOSA ( BPRS-KMS )**

- A. Memberikan kontribusi secara optimal dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi daerah
- B. Ikut berperan dalam mendorong pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah
- C. Memperoleh laba secara optimal sesuai prinsip Syari'ah

**5) Motto**

**PT. Bank Syariah Karya Mugi Sentosa ( BPRS-KMS )**

**“Solusi Kita”**

Dengan kerendahan hati, motivasi, dan bertanggung jawab terhadap semua Misi dan Visi yang diemban, PT. Bank Syariah Karya Mugi Sentosa akan memberikan kontribusi dan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dan semua nasabah dapat menjadi **“Solusi Kita”** untuk meningkatkan kesejahteraan dan kebahagiaan sesuai dengan prinsip Syariah Islam

**B. Struktur Organisasi, Personalia Dan Diskripsi Tugas**

Adapun struktur organisasi yaitu terlampir :

### C. PRODUK DAN APLIKASI AKAD

PT. Bank Syaria'ah Karya Mugi Sentosa dijamin sepenuhnya oleh lembaga penjamin simpanan (LPS) sesuai UU No 24 Pasal 92 Tahun 2004. Semua produk yang dikeluarkan telah sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional dan Majelis Ulama Indonesia.

#### a. Produk funding PT. Bank Syaria'ah Karya Mugi Sentosa ( BPRS-KMS )

##### 1. Tabungan

###### a) Tabungan *Wadi'ah* Sentosa

Tabungan titipan yang dapat diambil sewaktu-waktu dengan setoran awal minimal Rp. 50.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,-

###### b) Tabungan *Mu'ārabah*

Tabungan dengan pola bagi hasil yang penarikannya sesuai rencana akad awal keperluannya antara lain :

- Walimah : Syukuran, Pernikahan, Milad
- Ibadah : Haji, Umroh, Hari Raya
- Tarbiah : Pendidikan

##### 2. Deposito

###### Deposito *Mu'ārabah Al Mutlaqoh*

Deposito dengan sistem bagi hasil sesuai kesepakatan Nisbah bersama antara pihak bank dan nasabah berdasarkan jangka waktu deposito ( 1 bulan, 3 bulan, 12 bulan), sedangkan dana deposito diperuntukkan pada pembiayaan yang produktif. Setoran awal deposito *Mu'ārabah Al Mutlaqoh* Rp. 1.000.000,-

##### 3. Pembiayaan

a. Pembiayaan dengan system jual beli barang yang dipesan

###### 1) *Mu'ārabah*

Pembiayaan jual beli barang dengan harga jual yang disepakati bersama

2) As Salam

Pembiayaan jual beli barang dengan pengiriman yang ditangguhkan

3) Ijaroh Multi jasa

Pembiayaan sewa menyewa dengan kesepakatan harga

4) Al Istisna

Pembiayaan jual beli barang berdasarkan pesanan

b. Pembiayaan dengan system bagi hasil

1) Mudharabah

Pembiayaan kerjasama dengan modal dari Bank 100%

2) Musyarakah

Pembiayaan kerjasama dengan peyertaan modal dari Bank dan nasabah

4. Produk Jasa PT. Bank Syaria'ah Karya Mugi Sentosa ( BPRS-KMS )

a) Menerima dan melayani jasa transfer ke semua Bank di seluruh Indonesia.

b) Payment point

Pembayaran rekening listrik, telephon, isi ulang pulsa, kartu kredit, dan untuk memudahkan nasabah dapat melalui auto debet tabungan.

c) Kartu Shar'e

Pembelian kartu ATM bersama yang disesuaikan dengan kemampuan nasabah, dengan setoran awal pembelian Rp. 125.000,- dan sudah termasuk infaq perkembangan ekonomi syariah.

5. Produk lain PT. Bank Syariah'ah Karya Mugi Sentosa ( BPRS-KMS )
  - a) Pembiayaan Rahn ( gadai emas )
  - b) Pembiayaan Talangan Haji, Umroh

**b. Persyaratan Menjadi Nasabah**

**1. Tabungan**

- a. Mengisi aplikasi tabungan
- b. Untuk perorangan dilampirkan foto copy KTP/SIM/PASPOR dll
- c. Untuk perusahaan dilampirkan foto copy KTP/SIM/PASPOR Pimpinan perusahaan disertai foto copy SIUP, NPWP, Akta Pendirian
- d. Saldo minimal tabungan Wadi'ah Rp. 10.000,- dan tabungan Mudharabah Rp. 20.000,-
- e. Biaya pnutupan rekening Rp 5.000,-

**2. Deposito**

1. Mengisi aplikasi tabungan
2. Untuk perorangan dilampirkan foto copy KTP/SIM/PASPOR dll
3. Untuk perusahaan dilampirkan foto copy KTP/SIM/PASPOR Pimpinan perusahaan disertai foto copy SIUP, NPWP, Akta Pendirian
4. Dikenakan biaya materai per bilyet dan biaya pencairan sebelum masa berakhirnya sesuai peraturan Bank.

**3. Pembiayaan**

1. Foto copy yang berlaku suami dan istri ( 3 lembar )
2. Foto copy Kartu Keluarga ( 2 lembar)
3. Foto copy Akta Nikah (2 lembar)
4. Foto copy Jaminan ( 2 lembar )

5. Foto copy Legalitas Usaha untuk yang berbadan hukum antara lain: SIUP, TDP, Akta Pendirian Usaha, NPWP, Laporan Keuangan, dll ( 1 lembar )
6. Foto dari suami dan istri

**c. Jaminan Nasabah**

1. Semua produk yang dikeluarkan oleh PT. Bank Syariah Karya Mugi Sentosa telah sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional dan Majelis Ulama Indonesia dan keamanan dana yang tersimpan dijamin sepenuhnya oleh Lembaga Penjamin Simpanan ( LPS ) sesuai UU No 24 Pasal 92 Tahun 2004.
2. Dalam mengeluarkan produk pembiayaan PT. Bank Syariah Karya Mugi Sentosa bekerjasama dengan beberapa asuransi syariah :
  - Asuransi Bringin Life Syariah
  - Asuransi Takaful Keluarga

yang menjamin untuk pelunasan terhadap pembiayaan yang telah diterima nasabah jika terjadi sesuatu terhadap nasabah sebelum pembiayaan berakhir. (antara lain : meninggal dunia).
3. Tabungan dan deposito dengan bagi hasil yang menarik
4. Semua produk bebas dari riba
5. Mudah, aman, dan menguntungkan
6. Pelayanan yang terbaik adalah hak nasabah

**d. Motto**

## **PT. Bank Syariah Karya Mugi Sentosa (BPRS KMS)**

### **“Solusi Kita”**

Dengan kerendahan hati, motivasi, dan bertanggung jawab terhadap semua Misi dan Visi yang diemban, PT. Bank Syariah Karya Mugi Sentosa akan memberikan kontribusi dan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dan semua nasabah sehingga dapat menjadi **“Solusi Kita”** untuk meningkatkan kesejahteraan dan kebahagiaan sesuai dengan prinsip Syariah Islam.

### **b. Karakteristik Responden**

Salah satu data yang diperoleh melalui kuesioner penelitian adalah mengenai data demografik responden penelitian yang meliputi data tentang jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan responden. Adapun gambaran selengkapnya dari masing-masing data demografik responden penelitian, disajikan berikut ini.

#### **1. Pendidikan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Data ini dikumpulkan untuk mengetahui distribusi dari pendidikan responden yang menggunakan produk tabungan *muḥārabah* berdasarkan jenis kelaminnya. Adapun hasil pengolahan datanya disajikan dalam Tabel 4.1 berikut ini.

**Tabel 4.1**  
**Distribusi Jenis Pendidikan Responden Yang Menggunakan**  
**Produk Tabungan *Muḥārabah* Berdasarkan Kelamin**

Jenis Kelamin	SMP	SMA	S1	Jumlah
Pria	8	18	10	36
Wanita	9	36	28	73
Jumlah	17	54	38	109
Prosentase	15%	50%	35%	100%

Sumber : data primer yang diolah

Dari data yang disajikan dalam Tabel 4.1 diketahui bahwa responden penelitian yang menggunakan produk tabungan mudharabah mayoritas pendidikan SMA. Hal ini dilihat dari keseluruhan responden yang ada, pendidikan terakhir SMP sebesar 15%, SMA sebesar 50%, dan S1 sebesar 35%.

## 2. Umur Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data ini dikumpulkan untuk mengetahui distribusi dari umur responden yang menggunakan produk tabungan *muḥārabah* berdasarkan jenis kelaminnya. Adapun hasil pengolahan datanya disajikan dalam Tabel 4.2 berikut ini.

**Tabel 4.2**  
**Distribusi Umur Responden Yang Menggunakan Produk Tabungan**  
***Muḥārabah* Berdasarkan Kelamin**

Jenis Kelamin	Umur (tahun)					Jumlah
	Dibawah 20 th	20 – 29 th	30 – 39 th	40 – 49 th	50 th keatas	
Pria	-	6	17	12	1	36
Wanita	-	15	33	22	3	73
Jumlah	-	21	50	34	4	109
Prosentase	-	20%	45%	31,1%	3,9%	100%

Sumber : data primer yang diolah



Dari data yang disajikan dalam Tabel 4.2 diketahui bahwa responden penelitian yang menggunakan produk tabungan *muḥārabah* mayoritas umur 30 – 39 th. Hal ini dilihat dari keseluruhan responden yang ada, usia di bawah 20 th sebesar 0%, usia 2 - 29 th sebesar 20%, usia 30 – 39 th sebesar 45%, usia 40 – 49 th sebesar 31,1%, dan usia 50 th keatas sebesar 3,9%.

### 3. Pekerjaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data ini dikumpulkan untuk mengetahui distribusi dari pekerjaan responden yang menggunakan produk tabungan *muḥārabah* berdasarkan jenis kelaminnya. Adapun hasil pengolahan datanya disajikan dalam Tabel 4.3 berikut ini.

**Tabel 4.3**  
**Distribusi Pekerjaan Responden Yang Menggunakan Produk Tabungan**  
***Muḥārabah* Berdasarkan Kelamin**

Jenis Kelamin	Pekerjaan				Jumlah
	PNS	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Lainnya	
Pria	-	13	8	15	36
Wanita	-	24	20	29	73
Jumlah	-	37	28	44	109
Prosentase	-	34,1%	26,3%	39,6%	100%

Sumber : data primer yang diolah

Dari data yang disajikan dalam Tabel 4.3 diketahui bahwa responden penelitian yang menggunakan produk tabungan *mudharabah* mayoritas kalangan umum. Hal ini dilihat dari keseluruhan responden yang ada, PNS sebesar 0%, pegawai

swasta sebesar 34,1%, wiraswasta sebesar 26,3%, dan lainnya 39,6%

#### 4. Penghasilan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data ini dikumpulkan untuk mengetahui distribusi dari penghasilan responden yang menggunakan produk tabungan *muḥārabah* berdasarkan jenis kelaminnya. Adapun hasil pengolahan datanya disajikan dalam Tabel 4.4 berikut ini.

**Tabel 4.4**  
**Distribusi Penghasilan Responden Yang Menggunakan Produk**  
**Tabungan *Muḥārabah* Berdasarkan Kelamin**

Jenis Kelamin	Penghasilan				
	< Rp 500.000,00	Rp 1.000.000,00 s/d Rp 2.000.000,00	Rp 2.000.000,00 s/d Rp 3.000.000,00	Rp 3.000.000,00 s/d Rp 4.000.000,00	>Rp 4.000.000,00
<b>Pria</b>	<b>10</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	-	-
<b>Wanita</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>4</b>	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>74</b>	<b>5</b>	-	-
<b>Prosentase</b>	<b>27,9%</b>	<b>67,4%</b>	<b>4,7%</b>	-	-

Sumber : data primer yang diolah

Dari data yang disajikan dalam Tabel 4.4 diketahui bahwa responden penelitian yang menggunakan produk tabungan *mudharabah* mayoritas nasabah dengan penghasilan antara 1 juta – 2 juta. Hal ini dilihat dari keseluruhan responden yang ada, penghasilan < Rp 500.000 sebesar 27,9%, penghasilan antara 1 juta – 2 juta sebesar 67,4%, dan penghasilan antara 2 juta – 3 juta sebesar 4,7%.

## B. Analisis Data

### 1. Analisis Deskriptif

Untuk menggambarkan persepsi responden atas item-item pertanyaan yang diajukan digunakan nilai rata-rata. Adapun hasil perhitungan dan analisis terhadap nilai rata-rata pada masing-masing variabel penelitian dijelaskan di bawah ini.

#### a. Kualitas Produk ( $X_1$ )

Kualitas produk merupakan pemahaman bahwa produk yang ditawarkan mempunyai nilai jual lebih yang tidak dimiliki oleh produk pesaing. Oleh karena itu, perusahaan memfokuskan pada kualitas produk dan membandingkannya dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan pesaing. Kualitas produk memiliki hubungan atau pengaruh yang erat terhadap keputusan seseorang dalam memilih produk. Berikut ini tanggapan responden terhadap kualitas produk.

Tabel 4.5  
Distribusi frekuensi variabel kualitas produk

No	Opsi jawaban	$X_{1,1}$		$X_{1,2}$		$X_{1,3}$		$X_{1,4}$	
		Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
1	Sangat tidak setuju	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Tidak setuju	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Netral	3	2,7%	2	1,8%	-	-	-	-
4	Setuju	62	56,8%	43	39,5%	16	14,7%	57	52,3%
5	Sangat Setuju	44	40,5%	64	58,7%	93	85,3%	52	47,7%

Sumber : hasil olahan SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel di atas pada pernyataan ( $X_{1,1}$ ) menurut saya, BPRS memberikan nisbah sesuai dengan harapan. Diketahui sebagian besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 62 atau 56,8%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan opsi jawaban dari responden bahwa BPRS telah memenuhi harapan nasabah dalam segi nisbah.

Berdasarkan tabel di atas pada pernyataan ( $X_{1,2}$ ) menurut saya, BPRS memberikan nisbah cukup adil. Diketahui sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan frekuensi 64 atau 58,7%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan opsi jawaban dari responden bahwa BPRS telah memenuhinya.

Berdasarkan tabel di atas pada pernyataan ( $X_{1,3}$ ) menurut saya, BPRS memberikan kualitas produknya dalam bentuk simpanan tidak mati meskipun lama tidak menabung. Diketahui sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan frekuensi 93 atau 85,3%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan opsi jawaban dari responden bahwa produk yang dikeluarkan BPRS sesuai yang diharapkan oleh nasabah.

Berdasarkan tabel di atas pada pernyataan ( $X_{1,4}$ ) menurut saya, BPRS memberikan kualitas produknya berupa produknya tidak mengandung unsur riba. Diketahui sebagian besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 57 atau 52,3%.

Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan opsi jawaban dari responden bahwa BPRS telah meyakinkan para nasabahnya bahwa produk yang dikeluarkannya benar-benar tidak mengandung unsur riba.

b. Kualitas Layanan ( $X_2$ )

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan nasabah. Pihak BPRS merupakan perusahaan yang perlu mengutamakan kualitas layanan. Apabila BPRS tidak mampu melayani nasabah dengan baik maka kemungkinan yang akan timbul adalah anggota akan memutuskan hubungan bisnis dengan BPRS, dan pada akhirnya anggota akan memberikan informasi kepada orang lain yang pada akhirnya, atas informasi tersebut para anggota akan memutuskan hubungan dengan BPRS. Untuk itu, kualitas layanan memegang peranan penting dalam mempengaruhi nasabah untuk memutuskan melakukan transaksi. Layanan adalah merupakan tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu perusahaan kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu. Dengan demikian layanan merupakan perilaku BPRS dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah demi

tercapai kepuasan pada anggota itu sendiri sehingga akan mempengaruhi keputusan nasabah. Berikut tanggapan responden terhadap kualitas layanan :

1. Relibilitas ( $X_{2,1}$ )

Keandalan diukur melalui pernyataan responden tentang kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat di BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya. Hasil pernyataan responden dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.6  
Distribusi frekuensi indikator reliabilitas ( $X_{2,1}$ )

No	Opsi jawaban	$X_{2,1,1}$		$X_{2,1,2}$	
		Frek	%	Frek	%
1	Sangat tidak setuju	-	-	-	-
2	Tidak setuju	-	-	-	-
3	Netral	3	2,7%	-	-
4	Setuju	67	61,5%	58	53,2%
5	Sangat Setuju	39	35,8%	51	47,8%

Sumber : hasil olahan SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel di atas pada pernyataan ( $X_{2,1,1}$ ) menurut saya, informasi yang diberikan BPRS kepada nasabah tepat. Diketahui sebagian besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 67 atau 61,5%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan opsi jawaban dari responden bahwa BPRS memberikan pelayanan yang baik yaitu dengan memberikan informasi yang tepat.

Berdasarkan tabel di atas pada pernyataan ( $X_{2,1,2}$ ) menurut saya, karyawan memberikan perbaikan apabila

terjadi kesalahan. Diketahui sebagian besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 58 atau 53,2%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan opsi jawaban dari responden bahwa sebagian besar karyawan memberikan pelayanan yang baik berupa memberikan perbaikan apabila terjadi kesalahan terhadap nasabah.

## 2. Daya tanggap ( $X_{2,2}$ )

Daya tanggap diukur melalui pernyataan responden tentang BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah dan keluhan serta memberikan informasi yang jelas kepada nasabah. Hasil pernyataan responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.7  
Distribusi frekuensi indikator daya tanggap ( $X_{2,2}$ )

No	Opsi jawaban	$X_{2,2,1}$		$X_{2,2,2}$	
		Frek	%	Frek	%
1	Sangat tidak setuju	-	-	-	-
2	Tidak setuju	-	-	2	1,8%
3	Netral	7	6,4%	1	0,9%
4	Setuju	59	54,1%	78	71,6%
5	Sangat Setuju	43	39,5%	28	25,7%

Sumber: hasil olahan SPSS (telampir)

Berdasarkan tabel di atas pada pernyataan ( $X_{2,2,1}$ ) menurut saya, karyawan memberikan tanggapan kepada nasabah. Diketahui sebagian besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 59 atau 54,1%. Dengan demikian

dapat diasumsikan berdasarkan opsi jawaban dari responden bahwa sebagian besar karyawan memberikan tanggapan baik kepada nasabah yang complain.

Berdasarkan tabel di atas pada pernyataan ( $X_{2,2,2}$ ) menurut saya, karyawan memberikan penyelesaian yang tepat. Diketahui sebagian besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 78 atau 71,6%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan opsi jawaban dari responden bahwa sebagian besar responden memberikan penyelesaian secara tepat.

### 3. Jaminan ( $X_{2,3}$ )

Jaminan diukur melalui pernyataan responden tentang kehalalan dan jaminan setiap produknya. Hasil pernyataan responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.8

Distribusi frekuensi indikator jaminan ( $X_{2,3}$ )

No	Opsi jawaban	$X_{2,3,1}$		$X_{2,3,2}$	
		Frek	%	Frek	%
1	Sangat tidak setuju	-	-	-	-
2	Tidak setuju	-	-	-	-
3	Netral	3	2,7%	5	4,6%
4	Setuju	65	59,6%	70	64,2%
5	Sangat Setuju	41	37,7%	34	31,2%

Sumber : hasil olahan SPSS (terlampir)



Berdasarkan tabel di atas pada pernyataan ( $X_{2,3,1}$ ) menurut saya, BPRS memberikan jaminan tentang kehalalan produk. Diketahui sebagian besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 65 atau 59,6%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan opsi jawaban dari responden bahwa BPRS menjamin kehalalan semua transaksi yang ada sehingga para nasabah mempercayai BPRS.

Pernyataan kedua ( $X_{2,3,2}$ ) dapat diasumsikan bahwa transaksi yang dilakukan nasabah semua dijamin oleh Lembaga Penjamin Syariah. Diketahui sebagian besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 70 atau 64,2%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan opsi jawaban dari responden bahwa BPRS menjamin semua transaksi yang ada sehingga para nasabah mempercayai BPRS.

#### 4. Empati ( $X_{2,4}$ )

Empati diukur melalui pernyataan responden tentang BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya selalu memperhatikan keluhan dari nasabah dan memberikan bantuan serta membina hubungan baik dengan nasabah.

Hasil pernyataan responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.9

Distribusi frekuensi indikator empati ( $X_{2,4}$ )

No	Opsi jawaban	$X_{2,4,1}$		$X_{2,4,2}$	
		Frek	%	Frek	%
1	Sangat tidak setuju	-	-	-	-
2	Tidak setuju	1	0,9%	-	-
3	Netral	1	0,9%	-	-
4	Setuju	55	50,5%	61	55,9%
5	Sangat Setuju	52	47,7%	48	44,1%

Sumber : hasil olahan SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel di atas pada pernyataan ( $X_{2,4,1}$ ) menurut saya, karyawan BPRS menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah. Diketahui sebagian besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 55 atau 50,5%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan opsi jawaban dari responden bahwa karyawan BPRS memnberi pelayanan yang baik berupa menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah.

Pernyataan kedua ( $X_{2,4,2}$ ) dapat diasumsikan bahwa karyawan BPRS akan membantu nasabah apabila nasabah mengalami kesulitan. Diketahui sebagian besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 61 atau 55,9%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan opsi jawaban dari responden bahwa karyawan BPRS memberikan pelayanan

yang baik yaitu membantu nasabah yang mengalami kesulitan.

#### 5. Bukti fisik $X_{2,5}$

Bukti fisik diukur melalui pertanyaan responden tentang perlengkapan peralatan dan fasilitas pendukung di BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya. Hasil pernyataan responden dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.10  
Distribusi frekuensi indikator bukti fisik ( $X_{2,5}$ )

No	Opsi jawaban	$X_{2,5,1}$		$X_{2,5,2}$		$X_{2,5,3}$	
		Frek	%	Frek	%	Frek	%
1	Sangat tidak setuju	-	-	-	-	-	-
2	Tidak setuju	-	-	-	-	-	-
3	Netral	-	-	2	1,8%	4	3,7%
4	Setuju	97	88,9%	80	73,4%	82	75,2%
5	Sangat Setuju	12	11,1%	27	24,8%	23	21,1%

Sumber: hasil olahan SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel di atas pada pernyataan ( $X_{2,5,1}$ ) menurut saya, BPRS memberikan fasilitas operasional sesuai dengan kebutuhan. Diketahui sebagian besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 97 atau 88,9%. Dengan demikian dapat diasumsikan berdasarkan opsi jawaban dari responden bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dengan fasilitas kantor yang memenuhi kebutuhan.

Pernyataan kedua ( $X_{2,5,2}$ ) dapat diasumsikan bahwa fasilitas fisik yang dimiliki oleh BPRS mudah dioperasikan, diketahui sebagian besar responden menjawab setuju 80 atau 73,4%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tampilan fisik BPRS menarik.

Pernyataan ketiga ( $X_{2,5,3}$ ) menurut saya, dapat diasumsikan bahwa infrastruktur yang dimiliki BPRS memenuhi standar kualitas, diketahui sebagian besar responden setuju 82 atau 75,2%, sehingga dapat disimpulkan bahwa infrastruktur BPRS bagus.

c. Keputusan (Y)

Keputusan merupakan sesuatu yang diputuskan oleh konsumen untuk memutuskan pilihan pembelian barang atau jasa. Sedangkan keputusan nasabah adalah sesuatu yang diputuskan oleh konsumen untuk memilih setelah proses pengenalan produk, pencarian informasi, dan melakukan evaluasi yang menyebabkan timbulnya keputusan yaitu keputusan untuk memilih produk yang dinilai baik oleh nasabah. Keputusan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan *muārabah* di BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya. Keputusan nasabah dalam memilih

produk tabungan mudharabah disini dapat diukur dari faktor kebudayaan, faktor pribadi, faktor sosial, dan faktor psikologi. Berikut tanggapan responden terhadap keputusan dalam memilih produk tabungan *muḥārabah*:

1. Faktor kebudayaan ( $Y_{1,1}$ )

Faktor kebudayaan diukur melalui pernyataan responden tentang faktor budaya yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih produk tabungan *muḥārabah* di BPRS Karya Mugi Sentosa. Hasil pernyataan responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.11  
Distribusi frekuensi indikator faktor kebudayaan ( $Y_{1,1}$ )

No	Opsis jawaban	$Y_{1,1,1}$		$Y_{1,1,2}$	
		Frek	%	Frek	%
1	Sangat tidak setuju	-	-	-	-
2	Tidak setuju	-	-	-	-
3	Netral	6	5,5%	6	5,5%
4	Setuju	47	43,1%	64	58,7%
5	Sangat Setuju	56	51,4%	39	35,8%

Sumber : hasil olahan SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel di atas pada pernyataan ( $Y_{1,11}$ ) menurut saya, nasabah yakin memilih produk tabungan *muḥārabah* di BPRS KMS Surabaya karena bagi hasil yang diberikan bermanfaat bagi nasabah. Diketahui sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan frekuensi 56 atau 51,4%.

Pernyataan kedua ( $Y_{1,1,2}$ ) menurut saya, nasabah yakin memilih produk tabungan *muḥārabah* di BPRS KMS Surabaya karena produknya terhindar dari riba. Diketahui sebagian besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 64 atau 58,7%.

## 2. Faktor pribadi ( $Y_{1,2}$ )

Faktor pribadi diukur melalui pernyataan responden tentang faktor dari diri masing-masing responden yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih produk tabungan *muḥārabah* di BPRS Karya Mugi Sentosa. Hasil pernyataan responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.12  
Distribusi frekuensi indikator faktor pribadi ( $Y_{1,2}$ )

No	Opsi jawaban	$Y_{1,2,1}$		$Y_{1,2,2}$	
		Frek	%	Frek	%
1	Sangat tidak setuju	-	-	-	-
2	Tidak setuju	-	-	-	-
3	Netral	1	0,9%	-	-
4	Setuju	36	33,1%	31	28,4%
5	Sangat Setuju	72	66%	78	71,6%

Sumber : hasil olahan SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel di atas pada pernyataan ( $Y_{1,2,1}$ ) menurut saya, nasabah yakin memilih produk tabungan *muḥārabah* di BPRS KMS Surabaya karena produk dan

layanan yang baik. Diketahui sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan frekuensi 72 atau 66%.

Pernyataan kedua ( $Y_{1,2,2}$ ) menurut saya, nasabah yakin memilih produk tabungan *muārabah* di BPRS KMS Surabaya karena ekonomis. Diketahui sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan frekuensi 78 atau 71,6%.

### 3. Faktor sosial ( $Y_{1,3}$ )

Faktor sosial diukur melalui pernyataan responden tentang faktor sosial yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih produk tabungan *muārabah* di BPRS Karya Mugi Sentosa. Hasil pernyataan responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 4.13  
Distribusi frekuensi indikator faktor sosial ( $Y_{1,3}$ )

No	Opsi jawaban	$Y_{1,3,1}$		$Y_{1,3,2}$	
		Frek	%	Frek	%
1	Sangat tidak setuju	-	-	-	-
2	Tidak setuju	3	2,7%	7	6,4%
3	Netral	15	13,8%	11	10,1%
4	Setuju	32	29,4%	68	62,4%
5	Sangat Setuju	59	54,1%	23	21,1%

Sumber : hasil olahan SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel di atas pada pernyataan ( $Y_{1,3,1}$ ) menurut saya, nasabah yakin memilih produk tabungan *muārabah* di BPRS KMS Surabaya karena sebagian besar

keluarga menabung di BPRS tersebut. Diketahui sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan frekuensi 59 atau 54,1%.

Pernyataan kedua ( $Y_{1,3,2}$ ) menurut saya, nasabah yakin memilih produk tabungan *muḥārabah* di BPRS KMS Surabaya karena sebagian besar teman-temannya menabung di BPRS tersebut. Diketahui frekuensi responden sama antara jawaban setuju dengan frekuensi 68 responden atau 62,4%.

#### 4. Faktor psikologi ( $Y_{1,4}$ )

Faktor psikologi diukur melalui pernyataan responden tentang faktor psikologi yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih produk tabungan *muḥārabah* di BPRS Karya Mugi Sentosa. Hasil pernyataan responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.14  
Distribusi frekuensi indikator faktor psikologi ( $Y_{1,4}$ )

No	Opsis jawaban	$Y_{1,4,1}$		$Y_{1,4,2}$	
		Frek	%	Frek	%
1	Sangat tidak setuju	-	-	-	-
2	Tidak setuju	-	-	-	-
3	Netral	-	-	-	-
4	Setuju	53	48,6%	46	42,2%
5	Sangat Setuju	56	51,4%	63	57,8%

Sumber : hasil olahan SPSS (terlampir)



Berdasarkan tabel di atas pada pernyataan ( $Y_{1,4,1}$ ) menurut saya, nasabah yakin memilih produk tabungan *muḥārabah* di BPRS KMS Surabaya karena rasa aman yang dirasakan oleh nasabah karena di BPRS KMS dikelola dengan prinsip syariah. Diketahui sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan frekuensi 56 atau 51,4%.

Pernyataan kedua ( $Y_{1,4,2}$ ) menurut saya, nasabah yakin memilih produk tabungan *muḥārabah* di BPRS KMS Surabaya karena rasa aman karena di BPRS KMS diikutsertakan dalam Lembaga Penjamin Syariah. Diketahui sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan frekuensi 63 atau 57,8%.

## 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

### a. Uji Validitas

Hasil Penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid, artinya instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Suatu uji dikatakan valid apabila sesuai dengan kriteria, yaitu apabila nilai  $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$ , nilai  $r_{tabel}$  ditentukan dengan rumus *degree of freedom* ( $df = n-k-1$ ,  $20-2-1=17$ ). Berikut

hasil perhitungan uji validitas yang dibantu dengan program SPSS versi 19.0.

Tabel 4.15

Uji Validitas Indikator Kualitas Produk ( $X_1$ )

No	Indikator Kualitas Produk		r tabel	r hitung	status
1	Keuntungan sesuai harapan	0,05	0,444	0,761	Valid
2	Nisbah bagi hasil cukup adil	0,05	0,444	0,785	Valid
3	Simpanan tidak mati meskipun lama tidak menabung	0,05	0,444	0,782	Valid
4	Produk tidak mengandung unsur riba	0,05	0,444	0,692	Valid

Sumber : hasil olahan SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa uji validitas pada variabel kualitas produk diketahui rata-rata nilai indikatornya adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan semua nilai hasil  $r_{hitung}$  melebihi nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,444 sehingga dengan demikian masing-masing indikator pada variabel kualitas produk dapat dilakukan kepada langkah penghitungan selanjutnya.

Tabel 4.16

Uji Validitas Indikator Kualitas Layanan ( $X_2$ )

No	Indikator Kualitas Layanan		r tabel	r hitung	status
1	Informasi tepat	0,05	0,444	0,541	Valid
2	Mendapat perbaikan apabila terjadi kesalahan	0,05	0,444	0,603	Valid
3	Karyawan tanggap	0,05	0,444	0,604	Valid
4	Karyawan memberi penyelesaian secara tepat	0,05	0,444	0,737	Valid
5	Dengan menabung berarti melakukan investasi halal	0,05	0,444	0,447	Valid

6	Aman karena sudah dijamin oleh LPS	0,05	0,444	0,534	Valid
7	Bahasa mudah dipahami	0,05	0,444	0,483	Valid
8	Apabila kesulitan akan dibantu dengan baik oleh karyawan	0,05	0,444	0,777	Valid
9	Fasilitas operasional sesuai dengan kebutuhan	0,05	0,444	0,626	Valid
10	Fasilitas cukup mudah didapat	0,05	0,444	0,849	Valid
11	Infrastruktur pendukung memenuhi standar kualitas	0,05	0,444	0,694	Valid

Sumber : hasil olahan SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa uji validitas pada variabel kualitas produk diketahui rata-rata nilai indikatornya adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan semua nilai hasil  $r_{hitung}$  melebihi nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,444 sehingga dengan demikian masing-masing indikator pada variabel kualitas layanan dapat dilakukan kepada langkah penghitungan selanjutnya.

Tabel 4.17

Uji Validitas Indikator Keputusan (Y)

No	Indikator Keputusan		r tabel	r hitung	Status
1	Memberikan manfaat ekonomi	0,05	0,444	0,629	Valid
2	Menggunakan produk-produk halal	0,05	0,444	0,589	Valid
3	Produk yang menguntungkan memotivasi menjadi nasabah	0,05	0,444	0,769	Valid
4	Ekonomis	0,05	0,444	0,819	Valid
5	Menjadi nasabah karena keluarga juga menabung di BPRS KMS	0,05	0,444	0,757	Valid
6	Menjadi nasabah karena banyak teman yang menabung di BPRS KMS	0,05	0,444	0,579	Valid
7	Rasa nyaman karena berprinsip syariah	0,05	0,444	0,794	Valid
8	Rasa aman	0,05	0,444	0,739	Valid

Sumber : hasil olahan SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa uji validitas pada variabel kualitas produk diketahui rata-rata nilai indikatornya adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan semua nilai hasil  $r_{hitung}$  melebihi nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,444 sehingga dengan demikian masing-masing indikator pada variabel keputusan dapat dilakukan kepada langkah penghitungan selanjutnya.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian dilakukan untuk mengetahui apakah variabel tersebut dapat dipercaya atau reliabel sehingga dapat dilakukan pada pengujian selanjutnya. Uji reliabilitas dilakukan terhadap variabel kualitas produk ( $X_1$ ), kualitas layanan ( $X_2$ ), terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan mudharabaha ( $Y$ ). Adapun criteria apabila dikatakan reliable atau dapat dipercaya yaitu apabila nilai  $r_{hitung} >$  nilai standarisasi yang ditentukan sebesar 0.60.

Tabel 4.18

#### Uji Reliabilitas Indikator Kualitas Produk ( $X_1$ )

No	Indikator Variabel	Nilai r alpha	Standarisasi	Status
1	Kualitas Produk	0.740	0.60	Reliabel
2	Kualitas Layanan	0,838	0.60	Reliabel
3	Keputusan Nasabah	0,859	0.60	Reliabel

Sumber : hasil olahan SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel kriteria tersebut di atas, maka pada tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel kualitas

produk, kualitas layanan, dan keputusan nasabah ternyata diperoleh bahwa nilai  $r$  *alpha* telah melebihi nilai standarisasi. Dengan demikian, nilai tersebut sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji reliabilitas terhadap keseluruhan variabel adalah reliabel.

### 3. Analisis Kuantitatif

#### a. Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dalam penelitian ini menggunakan *one sample kolmogorov-smirnov test* dengan syarat jika *asympt sig (2-tailed)*  $> 0.05$  maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya jika *asympt sig (2-tailed)*  $< 0.05$ , maka data tersebut berdistribusi tidak normal. Berdasarkan hasil analisis diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.19

Hasil Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		109
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.87466169
Most Extreme Differences	Absolute	.100
	Positive	.073

	Negative	-100
Kolmogorov-Smirnov Z		1.045
Asymp. Sig. (2-tailed)		.225

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : hasil SPSS

Hasil uji normalitas dengan menggunakan perhitungan *Kolmogorof-Smirnov Z test* sudah menunjukkan distribusi yang normal pada model yang digunakan dengan nilai 2-tailed pada variabel kualitas produk dan layanan lebih besar dari 0,05. Dengan hasil pengujian normalitas dapat dilakukan pengujian hipotesis.

## 2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *Variance Inflation factor (VIF)*. Kriteria pengujian multikolinieritas diukur berdasarkan *Variance Inflation factor (VIF)* lebih dari 10 dan nilai *tolerance*

sebesar kurang dari 0.10. berdasarkan analisis diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.20  
Hasil Uji Multikolinearitas

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

Model	Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)		-.344	.731		
Kualitas Produk (X1)	.377	4.868	.000	.890	1.123
Kualitas Layanan (X2)	.430	5.560	.000	.890	1.123

a. Dependent Variable: Keputusan (Y)

Sumber : hasil SPSS

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dengan menggunakan program SPSS, menunjukkan bahwa nilai dari *tolerance* dan VIF untuk variabel kualitas produk dan layanan menunjukkan nilai yang sama. Dari kriteria pengujian multikolinearitas menunjukkan bahwa semua nilai *tolerance* lebih besar dari nilai *default* yang ditentukan sebesar 0,10. Sedangkan untuk nilai VIF juga menunjukkan di bawah angka 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel telah memenuhi persyaratan ambang toleransi dan VIF, artinya bahwa variabel bebas terhadap variabel terikat tidak terjadi multikolinearitas.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas diuji dengan menguji uji koefisien korelasi Rank Spearman yaitu mengkorelasikan antara absolut residual hasil regresi dengan semua variabel bebas. Bila probabilitas hasil korelasi lebih kecil dari 0.05 (5%) maka persamaan regresi tersebut mengandung heteroskedastisitas dan sebaliknya berarti non heteroskedastisitas atau homokedastisitas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel hasil uji heteroskedastisitas dibawah ini :



Tabel 4.21  
Hasil Uji Heterokedastisitas

		Correlations		
		Kualitas Produk (X1)	Kualitas Layanan (X2)	Unstandardized Residual
Kualitas Produk (X1)	Pearson Correlation	1	.331**	.000
	Sig. (2-tailed)		.000	1.000
	N	109	109	109
Kualitas Layanan (X2)	Pearson Correlation	.331**	1	.000
	Sig. (2-tailed)	.000		1.000
	N	109	109	109
Unstandardized Residual	Pearson Correlation	.000	.000	1
	Sig. (2-tailed)	1.000	1.000	
	N	109	109	109

Sumber : hasil SPSS

Dengan dari hasil tabel uji heteroskedastisitas di atas diketahui nilai signifikan dari variabel independen yang terdiri dari kualitas produk dan layanan lebih besar dari 0,05 (5%). Dengan demikian dapat diasumsikan tidak terjadi heteroskedastisitas atau terjadi homokedastisitas.

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error

1	(Constant)	-1.424	4.136
	Kualitas Produk (X1)	.802	.165
	Kualitas Layanan (X2)	.467	.084

Sumber : hasil SPSS

Berdasarkan perhitungan regresi linier berganda antara kualitas produk (X1), dan kualitas layanan (X2) terhadap keputusan nasabah (Y) dengan dibantu program SPSS dalam proses penghitungannya dapat diperoleh hasil persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

$$-1.424 + 0,802 X1 + 0,467 X2$$

Hasil persamaan regresi berganda tersebut diatas memberikan pengertian bahwa :

1. Nilai konstanta sebesar -1.424, penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa jika tidak dipengaruhi oleh variabel bebas, yaitu kualitas produk dan layanan, maka keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan *mu'ārahah* tidak akan mengalami perubahan (konstan).
2.  $b_1$  (nilai koefisien regresi  $X_1$ ) sebesar 0,802 mempunyai arti bahwa jika kualitas produk ( $X_1$ ) pada BPRS tersebut lebih ditingkatkan, seperti peningkatan *feature*, *performance*, *durabilitas* dan yang lain sebagainya sedangkan variabel lain

adalah tetap (konstan) keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan *muārabah* akan meningkat.

3.  $b_2$  (nilai koefisien regresi  $X_2$ ) sebesar 0,467 mempunyai arti bahwa jika kualitas layanan ( $X_2$ ) pada BPRS tersebut ditingkatkan, seperti arti pentingnya reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan lain sebagainya sedangkan variabel lain tetap (konstan) maka keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan *muārabah* akan meningkat.
4. Berdasarkan persamaan regresi tersebut tersebut, faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan *muārabah* adalah kualitas produk, terbukti dengan nilai koefisien regresinya yang paling besar yaitu sebesar 0,802.

#### c. Pengujian Hipotesis

##### 1. Uji F

Uji F dilakukan mengetahui apakah variabel kualitas produk ( $X_1$ ) dan kualitas layanan ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat yaitu keputusan nasabah ( $Y$ ) secara serentak. Berikut hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 19.00

#### ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

1	Regression	291.697	2	145.849	40.732	.000 <sup>a</sup>
	Residual	379.550	106	3.581		
	Total	671.248	108			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan (X2), Kualitas Produk (X1)

b. Dependent Variable: Keputusan (Y)

Sumber : hasil SPSS

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai F hitung adalah 40.732 dengan hasil signifikasinya sebesar 0,00, sedangkan *degree of freedom* pada angka 2 dan 106 dalam tabel F diperoleh nilai sebesar 3,082 sehingga nilai F hitung sebesar  $40.732 > \text{nilai F tabel } 3,082$ .

Hal ini dapat diartikan bahwa pengaruh antara kualitas produk dan layanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan *muḩārabah*. Maka hipotesis yang menyatakan ada pengaruh kualitas produk dan layanan secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan *muḩārabah* di BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya diterima.

## 2. Uji t

Pada pengujian secara parsial ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya antara pengaruh kualitas produk (X1) dan kualitas layanan (X2), terhadap keputusan nasabah (Y).

Hasil uji parsial (uji t) dapat dijelskan sebagai berikut :

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	-1.424	4.136
	Kualitas Produk (X1)	.802	.165
	Kualitas Layanan (X2)	.467	.084

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)		-.344	.731		
	Kualitas Produk (X1)	.377	4.868	.000	.890	1.123
	Kualitas Layanan (X2)	.430	5.560	.000	.890	1.123

a. Dependent Variable: Keputusan (Y)

- a. Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan nasabah ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $4,868 > t_{tabel}$  sebesar 1,983 dengan nilai signifikasinya sebesar 0,000. Dengan demikian dapat diasumsikan bahwa variabel

kualitas produk ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap keputusan nasabah (Y).

- b. Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan nasabah ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $5,560 > 1,983$   $t_{tabel}$  sebesar dengan nilai signifikasinya sebesar 0,000. Dengan demikian dapat diasumsikan bahwa variabel kualitas layanan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap keputusan nasabah (Y).

Berdasarkan dari hasil pengujian hipotesis di atas dapat diambil kesimpulan bahwa masing-masing variabel bebas yang terdiri dari kualitas produk ( $X_1$ ) dan kualitas layanan ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah (Y).