

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran BNI Syariah

##### 1. BNI Syariah

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara, Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*syariah office channelling*) dengan lebih kurang 1000 outlet BNI yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Di dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009.

Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

(Sumber : arsip BNI Syariah Yogyakarta)

## **2. Visi dan Misi BNI Syariah**

### **a. Visi**

Menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

### **b. Misi**

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.

- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah (Sumber :  
arsip BNI Syariah Yogyakarta)

### **3. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan**

Pada dasarnya, maksud dan tujuan penyusunan struktur organisasi adalah untuk menciptakan koordinasi, komunikasi dan kerja yang baik diantara para pelaksana organisasi agar dapat menunjang dan mencapai tujuan organisasi. Susunan Dewan Komsaris, Direksi dan Dewan Pengawas Syariah per 31 Desember 2010 adalah sebagai berikut:

#### **a. Dewan Komisaris**

- 1) Komisaris Utama (Independen)

Achjar Iljas

- 2) Komisaris (Independen)

Sofyan Syafri Harahap

- 3) Komisaris

Acep Riana Jayaprawira

#### **b. Direksi**

- 1) Direktur Utama

Rizqullah

- 2) Direktur Bisnis

Bambang Widjanarko

- 3) Direktur kepatuhan dan Penunjang

Imam Teguh Saptono

c. Dewan Pengawas Syariah

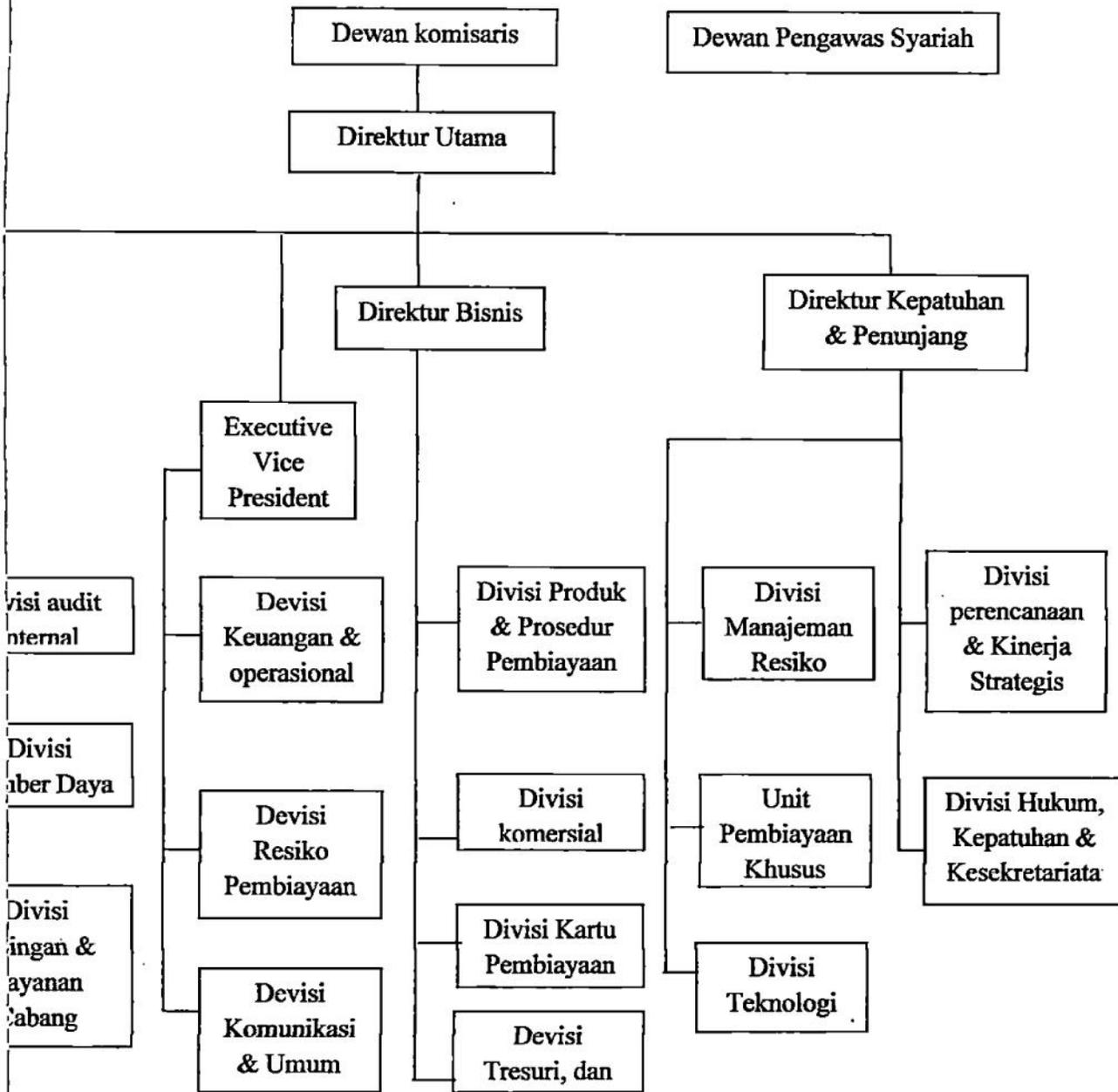
1) Ketua

K.H. Ma'ruf Amin

2) Anggota

Hasanuddin

Berdasarkan Surat Persetujuan Keputusan Dewan Komisaris nomor KOM/01 Tanggal 13 Agustus 2010 dan Surat Keputusan Direksi nomor KP/DR/26/R tanggal 25 Agustus 2010 maka struktur organisasi BNI Syariah adalah sebagai berikut (Sumber : arsip BNI Syariah Yogyakarta) :



**Gambar 5.1**  
**Struktur Organisasi BNI Syariah**

## 8. Sejarah BNI Syariah Cabang Yogyakarta

BNI Syariah diresmikan oleh Menteri Keuangan Republik Indonesia Dr. Bambang Sudibyo pada tanggal 29 April 2000 sebagai badan usaha jasa keuangan yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT) dengan modal awal yang disetor Rp 6.000.000.000 dari penjualan saham. BNI Syariah resmi beroperasi mulai tanggal 1 Mei 2000. Adapun prosedur didirikannya BNI Syariah di Yogyakarta antara lain :

- a. Tanda daftar perusahaan Perseroan Terbatas disahkan oleh Menteri Kehakiman No.100/BH.12-05/IV/2000.
- b. Adanya izin tempat usaha yang disahkan oleh Walikota Yogyakarta Herry Zudianto, No.503-S.203/04.D/2000.
- c. Tanda izin gangguan (HO) No.503-759/14.NG/2001.

BNI Syariah cabang Yogyakarta berlokasi di Jalan KH. Ahmad Dahlan No.64 Yogyakarta, kemudian berpindah di gedung baru Jalan Kusumanegara No. 112 Yogyakarta. BNI Syariah sendiri sudah memiliki fasilitas ATM yang bisa diakses di 2.200 ATM BNI dan 6.000 ATM berlogo Cirrus dengan akses internasional (Sumber : arsip BNI Syariah Yogyakarta).

## 9. Informasi Teknologi

### a. Internet Banking

Internet Banking memberikan kemudahan bagi perusahaan karena :

#### Kemudahan

- 1) Mudah dalam penggunaannya.
- 2) Responnya *real time*, transaksi tercatat secara real time
- 3) Keamanan terjamin, menggunakan system keamanan berlapis, menggunakan user *id-paswword* dan *dinamic password*.
- 4) Fleksibilitas tinggi karena level otorisasi dapat diubah sesuai keperluan dan otorisasi dapat dilakukan secara remote.

Layanan Internet Banking Corporate memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk bagi perusahaan Anda untuk melakukan transaksi :

- 1) Melakukan berbagai transaksi non keuangan seperti : melihat rekening mengecek saldo rekening, melihat mutasi rekening dan mencetak rekening koran ataupun.
- 2) Melakukan berbagai transaksi keuangan seperti :
  - a) Transfer antar rekening BNI Syariah
  - b) Transfer ke rekening di bank lain melalui fasilitas kliring dan BI-RTGS ([ProductDetail.do.htm](#)) Di Akses tanggal 26 Maret 2012.

**b. SMS Banking**

SMS Banking adalah layanan perbankan 24 jam yang Kami sediakan bagi anda yang mobilitasnya tinggi. Anda bisa melakukan transaksi perbankan melalui handphone, semudah melakukan SMS ke rekan atau mitra bisnis anda.

Layanan SMS Banking memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk anda.

**Kemudahan**

Melakukan berbagai transaksi :

- 1) Transaksi non keuangan seperti mengecek saldo rekening ataupun
- 2) Transaksi keuangan seperti transfer antar rekening BNI Syariah atau BNI, pembelian voucher Prabayar, pembayaran tagihan Halo Telkomsel, Flexi dan Speedy serta pembayaran tagihan Hasanah Card.

Transaksi melalui SMS banking aman karena untuk melakukan transaksi keuangan, rekening tujuan transfer harus didaftarkan terlebih dahulu di kantor cabang BNI Syariah. Mudah untuk mendapatkan fasilitas SMS Banking karena Anda cukup melakukan registrasi melalui ATM (khusus transaksi non keuangan) atau datang ke kantor cabang BNI Syariah untuk penggunaan transaksi keuangan ([ProductDetail.do.htm](#)) Di Akses tanggal 26 Maret 2012.

### c. ATM

ATM merupakan layanan 24 jam yang memungkinkan anda untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa Anda harus datang ke kantor cabang.

Layanan ATM Kami memilih banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk Anda.

Berbagai jenis transaksi dapat Anda lakukan melalui ATM seperti melakukan :

1. Transaksi non keuangan seperti informasi mengecek saldo rekening, melihat mutasi rekening dan mencetak rekening koran ataupun
2. Transaksi keuangan seperti :
  - a) Penarikan uang tunai
  - b) Pengecekan saldo tabungan.
  - c) Transfer antar rekening BNI Syariah.
  - d) Transfer antar rekening bank melalui jaringan ATM bersama
  - e) Pembayaran tagihan telpon :
    - (1) Telkom, Kartu Halo Telkomsel, XL, Indosat
    - (2) Listrik (daerah tertentu : Kaltim, Sumbar, Jateng & DIY, Batam, Sulut, Sulteng & Gorontalo dan Kalbar)
  - f) Pembelian Voucher Prabayar seperti : Telkomsel (Simpati & As), Indosat (Mentari, IM3 & StarOne), XL (bebas & jempol), ESIA dan Telkom Flexi

- g) Pembelian Tiket Airline yaitu : Garuda, Lion Air dan Mandala
- h) Pembayaran Uang Kuliah berbagai universitas/institute seperti : ITB, Trisaksi, Unpad, UNS, Inubraw, USU, Unsri, UNJ, UPN Yogya dsb.
- i) Pembayaran berbagai tagihan Hasanah Card (kartu pembiayaan BNI Syariah)
- j) Pembayaran zakat, infaq dan shodaqah.

Agar Anda bisa bertransaksi di ATM, Anda bisa datang ke kantor cabang BNI Syariah untuk dibuatkan BNI Syariah Card ([ProductDetail.do.htm](#)) Di Akses tanggal 26 Maret 2012.

#### **d. Phone Banking**

Phone Banking adalah layanan perbankan 24 jam lainnya Anda harus beranjak dari tempat duduk Anda. Customer Representatif kami akan membantu memberikan berbagai informasi serta melakukan transaksi untuk Anda.

Layanan Phone Banking memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk Anda.

##### Kemudahan

- 1) Memperoleh informasi perbankan seperti :
  - a) Info produk-produk BNI Syariah
  - b) Info nisbah atau bagi hasil produk-produk BNI Syariah
  - c) Lokasi cabang BNI Syariah

2) Melakukan transaksi perbankan baik non keuangan maupun keuangan :

- a) Transaksi non keuangan seperti mengecek saldo rekening ataupun mutasi rekening.
- b) Transaksi keuangan seperti transfer antar rekening BNI Syariah atau BNI, transfer ke bank lain melalui fasilitas kliring, pembelian voucher Prabayar, pembayaran tagihan Halo Telkomsel, Flexi dan Speedy serta pembayaran tagihan Hasanah Card.

Untuk dapat memanfaatkan layanan Phone Banking, Anda cukup melakukan proses registrasi melalui ATM (khusus transaksi non keuangan) ([ProductDetail.do.htm](http://ProductDetail.do.htm)) Di Akses tanggal 26 Maret 2012.

## 11. Pelayanan

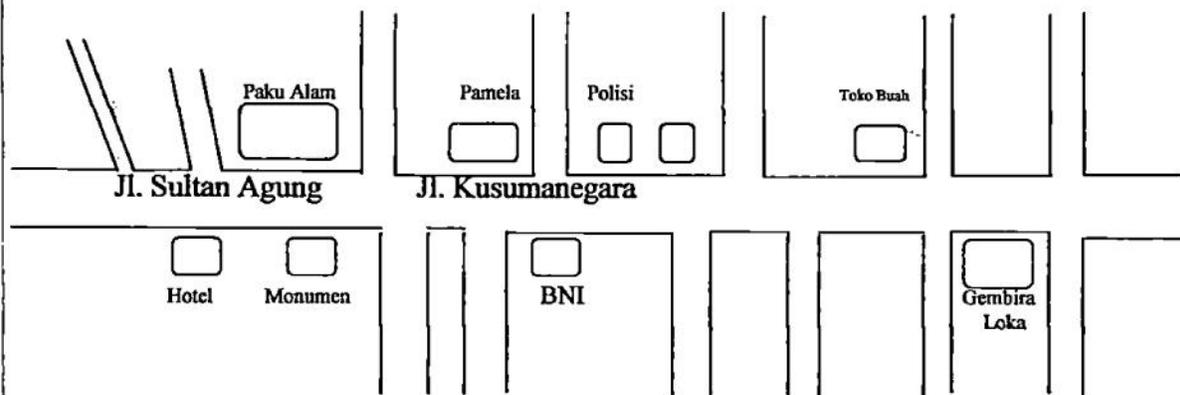
Dari pintu masuk, sikap satpam yang membuka pintu menyapa dan memberikan senyuman kepada nasabah yang masuk maupun nasabah yang akan keluar dari bank.

Customer service, yang memiliki pemahaman tentang produk yang akan dijual kepada nasabah sehingga ketika nasabah bertanya tentang produk maka customer service dapat memaparkan produk dengan jelas dan komplit baik itu kemudahan, keunggulan serta tingkat keuntungan atau bagi hasil yang didapat. Kemampuan lain yang harus dimiliki Customer service yaitu, mampu menerima komplain dari nasabah dan cara

menyelesaikannya, kemampuan berkomunikasi baik dalam telepon atau berhadapan langsung dengan nasabah.

Teller, sikap seorang teller ketika melayani nasabah yaitu dengan cepat, akurat tanpa ada kesalahan dalam input data transaksi nasabah ke computer dan tanpa ada kesalahan lain, tanpa mengurangi rasa keramahan teller kepada nasabah (<http://purwantohadi.multiply.com>) Di Akses tanggal 30 Maret 2012.

## 12. Lokasi



Gambar 5.2  
Denah Lokasi BNI Syariah Yogyakarta

## B. Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah nasabah pada Bank BNI Syariah Yogyakarta. Teknik pengumpulan data diperoleh dari hasil penelitian di lapangan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank BNI Syariah Yogyakarta. Penyebaran kuesioner dilakukan dalam seminggu, kuesioner yang terkumpul sebanyak 100 kuesioner, dari 100 kuesioner ini sudah didapatkan populasi yang bersifat heterogen sehingga mampu

dikatakan mewakili populasi yang ada selain keterbatasan waktu, biaya dan tenaga. Ada tiga kategori responden yang menjadi subjek penelitian yaitu karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari karakteristik responden dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dideskripsikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 5.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
Laki-laki	48	48 %
Perempuan	52	52 %
Total	100	100%

Sumber : Data diolah Penulis, Maret 2012.

Tabel 5.1 menunjukkan bahwa responden berdasarkan jenis kelamin, dari jumlah 100 responden yang berhasil dihimpun, ternyata responden perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki-laki. Responden perempuan berjumlah 52 orang atau 52 %, sedangkan responden laki-laki berjumlah 48 orang atau 48%.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dideskripsikan karakteristik responden berdasarkan umur dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 5.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Usia	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
Di bawah 18 tahun	0	0%
18-25 tahun	47	47 %
26-35 tahun	25	25 %
36-46 tahun	21	21 %
Diatas 46 tahun	7	7 %
Total	100	100%

Sumber : Data diolah Penulis, Maret 2012.

Tabel 5.2 menunjukkan klasifikasi responden berdasarkan usia, dari jumlah 100 responden yang berhasil dihimpun, jumlah nasabah yang menjadi nasabah bank BNI Syariah Yogyakarta yaitu mereka yang berumur 18 – 25 tahun, yakni sebanyak 47 orang atau 47%. Yang kedua berusia 26 – 35 tahun dengan jumlah 25 orang atau 25%. Yang ketiga berusia 36 – 46 tahun dengan jumlah 21 orang atau 21%. Yang keempat berusia di atas 46 tahun dengan jumlah 7 orang atau 7%, dan tidak ada nasabah yang berusia di bawah 18 tahun.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dideskripsikan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 5.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
Pelajar/ Mahasiswa	31	31 %
Pegawai Swasta	16	16 %
Wiraswasta	33	33 %
PNS	4	4 %
Guru	4	4 %
Pensiun	2	2 %
Ibu Rumah Tangga	10	10 %
Total	100	100%

Sumber : Data diolah Penulis, Maret 2012.

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa responden berdasarkan pekerjaan, dari jumlah 100 responden yang berhasil dihimpun, ternyata jumlah nasabah yang paling banyak menjadi nasabah yaitu mereka yang mempunyai pekerjaan sebagai pelajar / mahasiswa, yakni sebanyak 31 orang atau 31%. Yang kedua pegawai Wiraswasta dengan jumlah 33 orang atau 33%. Yang ketiga PNS dengan jumlah 4 orang atau 4%. Yang keempat Guru dengan jumlah 4 orang atau 4%. Yang kelima pensiun dengan jumlah 2 orang atau 2% dan Ibu rumah tangga dengan jumlah 10 orang atau 10%.

## C. Uji Instrumen

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner. Pengujian validitas diambil data sampel kecil sejumlah 30 responden yang kemudian diolah datanya menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment*.

Hasil analisis uji validitas dapat dikategorikan valid dalam penelitian ini jika menggunakan suatu kriteria umum yakni memiliki  $r$  hitung lebih besar dari pada  $r$  tabel ( $r$  hitung  $>$   $r$  tabel).

Dari tabel 5.4 dapat diketahui bahwa variabel lokasi, pelayanan dan informasi teknologi dinyatakan valid karena melebihi indikator angka dari  $r$  table  $>$  0.361 ( $r$  hitung  $>$   $r$  table).

**Tabel 5.4**  
**Hasil Pengujian Validitas**

VARIABEL	PERTANYAAN	Koefisien Korelasi	SIG	KET
Lokasi	X1	0,576**	0,000	Valid
	X2	0,859**	0,000	Valid
	X3	0,815**	0,000	Valid
Pelayanan	X4	0,859**	0,000	Valid
	X5	0,832**	0,000	Valid
	X6	0,770**	0,000	Valid
Informasi Teknologi	X7	0,829**	0,000	Valid
	X8	0,919**	0,000	Valid
	X9	0,892**	0,000	Valid
	X10	0,882**	0,000	Valid
Keputusan Menjadi Nasabah	Y11	0,708**	0,000	Valid
	Y12	0,825**	0,000	Valid
	Y13	0,762**	0,000	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16.00

## 2. Uji Reliabilitas

Tahap pengujian berikutnya ada uji reliabilitas. Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan konsistensi alat ukur digunakan atau sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Tingkat keandalan dan kemampuan suatu kuesioner dalam mengambil data dapat ditunjukkan oleh nilai *Croanbach Alpha's* yang dimiliki. Semakin tinggi nilai *Croanbach Alpha's* yang dimiliki maka semakin dapat dipercaya pula kualitas instrumen tersebut dalam mengambil data yang dibutuhkan sebagai informasi penelitian. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini diambil berdasarkan data sampel kecil terlebih dahulu yakni berjumlah 30 responden dengan pengukuran reliabilitas dengan menggunakan *Croanbach Alpha's*.

Setelah data yang dikumpulkan mencapai kuota yang dibutuhkan, pengukuran reliabilitas selanjutnya ditempuh melalui fasilitas program SPSS seri *16.00 for windows* yakni melalui menu *Analyze* dan selanjutnya menggunakan fitur *reliability analysis* dan menghasilkan hasil *Croanbach Alpha's*. Berdasarkan hasil analisis pengujian reliabilitas dengan menggunakan alat bantu program SPSS seri *16.00 for windows* seperti terlihat pada table 5.5 menunjukkan bahwa setiap item-item pertanyaan dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki *Cronbach Alpha* > 0,6 sehingga item-item pertanyaan tersebut yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian dapat dinyatakan reliabel/handal.

Hasil analisis pengujian reliabilitas untuk variabel lokasi ditunjukkan dengan nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,6 yaitu sebesar 0,621. Hal ini dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel lokasi dinyatakan reliabel.

Hasil analisis pengujian reliabilitas untuk variabel pelayanan ditunjukkan dengan nilai *Cronbach Alphadi* atas 0,6 yaitu sebesar 0,751. Hal ini dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel pelayanan dinyatakan reliabel.

Hasil analisis pengujian reliabilitas untuk variabel informasi teknologi ditunjukkan dengan nilai *Cronbach Alphadi* atas 0,6 yaitu sebesar 0,904. Hal ini dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel informasi teknologi dinyatakan reliabel.

Hasil analisis pengujian reliabilitas untuk variabel keputusan menjadi nasabah ditunjukkan dengan nilai *Cronbach Alphadi* atas 0,60 yaitu sebesar 0,640. Hal ini dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel keputusan menjadi nasabah dinyatakan reliabel.

**Tabel 5.5**  
**Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Alat Ukur**

No	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Lokasi	0,621	Reliabel
2	Pelayanan	0,751	Reliabel
3	Informasi Teknologi	0,904	Reliabel
4	Keputusan Menjadi Nasabah	0,640	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16.00

### C. Uji Hipotesis dan Analisis Data

#### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda, di mana analisis ini mengukur pengaruh antara variabel dalam penelitian. Secara umum analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel penjelas atau bebas) dengan nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen. Pengujian ini dilakukan dengan regresi berganda untuk menguji apakah variabel lokasi, pelayanan dan informasi teknologi berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah.

Untuk membuktikan apakah hipotesis yang diajukan didukung oleh data atau tidak, maka diperlukan adanya pengujian hipotesis dengan alat-alat statistik guna mengukur antara variabel yang dinyatakan dalam hipotesis. Adapun alat-alat statistik yang dipergunakan adalah analisis

regresi berganda. Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya.

Melalui Sugiyono (2010: 283), format dari persamaan regresi linier berganda dapat divisualkan dalam tataran sebagai berikut:

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Keterangan :

Y : Variabel terikat yaitu keputusan menjadi nasabah

$X_1, X_2, X_3$  : Variabel bebas yaitu lokasi, pelayanan dan informasi teknologi.

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  : Koefisien regresi ( $\beta$ ) yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Jika  $\beta$  (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.

Karena masing-masing variabel independen terbagi menjadi beberapa item pertanyaan, maka perhitungan analisis regresi linier bergandanya dalam penelitian ini menggunakan nilai total dari masing-masing variabel independen yang merupakan jawaban dalam bentuk pilihan sangat setuju dengan bobot tertinggi yaitu 5 sampai dengan pilihan sangat tidak setuju memiliki bobot nilai paling minim yakni 1.

Untuk nilai variabel sikap ( $X_1$ ) diperoleh dengan menjumlahkan nilai total skor lokasi dari item-item pertanyaan dari item pertanyaan 1 sampai 3, begitu juga dengan variabel pelayanan ( $X_2$ ), dan variabel informasi teknologi ( $X_3$ ).

Hasil analisis data dengan menggunakan bantuan program SPSS 16.00 *for windows* dapat ditunjukkan pada table 5.6 dengan persamaan regresi yang diperoleh sebagai berikut :

$$Y = 0,084X_1 + 0,275X_2 + -0,253X_3$$

Persamaan di atas diambil berdasarkan nilai beta (Standardized Coefficients) yang ada pada table 5.6 persamaan tersebut di atas menunjukkan keterangan bahwa :

- a.  $\beta_1 = 0,084$  adalah koefisien  $\beta_1$  yang menunjukkan variabel lokasi mempunyai tanda yang positif. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat variabel lokasi maka akan semakin besar keputusan seseorang untuk menjadi nasabah di BNI Syariah Yogyakarta.
- b.  $B_2 = 0,275$  adalah koefisien  $\beta_2$  yang menunjukkan variabel pelayanan mempunyai tanda yang positif. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat variabel pelayanan maka akan semakin besar keputusan seseorang untuk menjadi nasabah di BNI Syariah Yogyakarta.
- c.  $B_3 = -0,253$  adalah koefisien  $\beta_3$  yang menunjukkan variabel informasi teknologi mempunyai tanda yang negatif. Hal ini berarti semakin tinggi nilai variabel informasi teknologi maka akan menurunkan nilai dependennya yakni keputusan seseorang untuk menjadi nasabah di BNI Syariah Yogyakarta. Semakin tingginya nilai dari indeks negative dari angka IT, justru memiliki pengaruh negativ terhadap keputusan menjadi nasabah. Konsekuensi seperti ini bisa jadi disebabkan karena tingginya kualitas IT tidak ditunjang oleh kemampuan SDM yang bisa

mengoperasionalkannya, sehingga implikasi yang kemudian lahir adalah menurunkan keputusan untuk menjadi nasabah karena nilai lebih dari fasilitas IT yang bagus belum tentu bisa dirasakan oleh nasabah sehingga keputusan untuk menjadi nasabah lebih disebabkan oleh faktor lain diluar variabel IT.

**Tabel 5.6**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12.064	1.777		6.789	.000
X1	.065	.076	.084	.865	.389
X2	.272	.105	.275	2.589	.011
X3	-.207	.087	-.253	-2.383	.019

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16.00

## 2. Uji T atau Uji Parsial

Pengujian secara parsial yang dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen yaitu : lokasi, pelayanan dan informasi teknologi terhadap variabel dependen yaitu : keputusan menjadi nasabah pada BNI Syariah Yogyakarta.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitasnya dengan nilai (p) dengan  $\alpha$  (*alpha*) yang telah ditetapkan dalam penelitian ini yaitu sebesar 0,05.

Secara umum hipotesis yang dipakai :

$H_0:\beta_1 = 0$  (tidak ada pengaruh signifikan secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat)

$H_0:\beta_1 \neq 0$  (ada pengaruh signifikan secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat)

Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis :

$H_0$  Diterima : apabila nilai probabilitasnya ( $\text{sign}$ )  $> \alpha$  (5%) berarti tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen (lokasi, pelayanan dan informasi teknologi) terhadap variabel dependen (keputusan menjadi nasabah pada BNI Syariah Yogyakarta).

$H_0$  Ditolak : apabila nilai probabilitasnya ( $\text{sign}$ )  $> 0,05$  ( $\alpha = 5\%$ ) berarti ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen (lokasi, pelayanan dan informasi teknologi) terhadap variabel dependen ((keputusan menjadi nasabah pada BNI Syariah Yogyakarta).

Dari hasil analisis dengan menggunakan program SPSS 16.00 *for windows* seperti yang terlihat pada tabel 5.7 penelitian ini menghasilkan nilai T hitung untuk variabel lokasi 0,865, variabel pelayanan 2,589 dan untuk informasi teknologi -2,383.

Tabel 5.7

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12.064	1.777		6.789	.000
X1	.065	.076	.084	.865	.389
X2	.272	.105	.275	2.589	.011
X3	-.207	.087	-.253	-2.383	.019

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16.00

a. Pengujian Hipotesis Untuk Variabel Lokasi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah

Dari hasil analisis seperti pada tabel 5.7 dapat diketahui bahwa nilai probabilitas (sign)  $0,389 > 0,05$  ( $\alpha = 5\%$ ) dan ini dapat diartikan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel lokasi terhadap keputusan menjadi nasabah pada BNI Syariah Yogyakarta sehingga hipotesis pertama/Ha1 ditolak.

Hal ini bisa kita klarifikasikan melalui representasi angka nilai *Beta* pada kolom *Standardized Coefficients* yang memvisualkan angka koefisien regresi sebesar positif 0.084 namun nilai signifikansinya sebesar 0.389. Hal ini apabila kita interaksikan dengan format kuesioner yang peneliti desain sesuai dengan kriteria lokasi, seperti lokasi BNI Syariah sangat mudah dijangkau, lokasi BNI Syariah memiliki tempat yang cukup luas, dan BNI Syariah mempunyai tempat parkir yang luas sehingga memudahkan kita untuk parkir. Data yang berhasil peneliti

akomodir melalui konstruksi pertanyaan tersebut tidak memberikan gambaran yang signifikan dan tidak bisa dijadikan acuan untuk menjadi faktor utama yang menentukan keputusan menjadi nasabah. Realitas data tersebut bisa dibuktikan melalui nilai signifikan yang lebih besar dari 0.05.

b. Pengujian Hipotesis untuk Variabel Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah

Dari hasil analisis seperti pada tabel 5.7 dapat diketahui bahwa nilai probabilitas (sign)  $0,011 < 0,05$  ( $\alpha = 5\%$ ) dan ini dapat diartikan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah pada BNI Syariah Yogyakarta sehingga hipotesis pertama/ $H_{a2}$  diterima.

c. Pengujian Hipotesis untuk Variabel Informasi Teknologi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah

Dari hasil analisis seperti pada tabel 5.7 dapat diketahui bahwa nilai probabilitas (sign)  $0,019 < 0,05$  ( $\alpha = 5\%$ ) dan ini dapat diartikan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel informasi teknologi terhadap keputusan menjadi nasabah pada BNI Syariah Yogyakarta sehingga hipotesis pertama/ $H_{a3}$  diterima.

Dalam penelitian kali ini diperoleh hasil bahwa variabel lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadinasabah di Bank BNI Syariah Yogyakarta. Jika dibandingkan dengan kedua variabel yang lain

yakni pelayanan dan informasi teknologi yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadinasabah di Bank BNI Syariah Yogyakarta.

### 3. Uji F atau Uji Simultan

Uji F-test untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen yaitu : lokasi, pelayanan dan informasi teknologi secara simultan atau serentak berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu : keputusan menjadi nasabah pada BNI Syariah Yogyakarta. Secara umum hipotesis yang dipakai :

$H_0: \beta_1 = 0$  (secara bersama-sama variabel bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat)

$H_0: \beta_1 \neq 0$  (secara bersama-sama variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat)

Secara simultan pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitasnya ( $p$ ) dengan nilai  $\alpha$  (alpha) yang telah ditetapkan dalam penelitian ini yaitu sebesar 0,05 atau 5%.

Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis :

$H_0$  Diterima : apabila nilai probabilitasnya ( $sign$ )  $> 0,05$  ( $\alpha = 5\%$ ) berarti secara simultan tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen (lokasi, pelayanan dan informasi teknologi) terhadap variabel dependen (keputusan menjadi nasabah pada BNI Syariah Yogyakarta).

$H_0$  Ditolak : apabila nilai probabilitasnya (sign)  $>0,05$  ( $\alpha =5\%$ ) berarti secara simultan ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen (lokasi, pelayanan dan informasi teknologi) terhadap variabel dependen ((keputusan menjadi nasabah pada BNI Syariah Yogyakarta).

Dari hasil analisis data dengan menggunakan bantuan program SPSS 16.00 for windows seperti yang terlihat pada table 5.8 dapat diketahui nilai probabilitas (sign) 0,028 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,028 < 0,05$ ). Hal ini berarti bahwa secara simultan variabel lokasi, pelayanan dan informasi teknologi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah BNI Syariah Yogyakarta sehingga hipotesis keempat/ $H_{a4}$  dalam penelitian ini dapat diterima. Berikut peneliti sertakan hasil olah data pengujian hipotesis secara simultan yakni sebagai berikut:

**Tabel 5.8**  
**ANOVA<sup>c</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	12.931	3	4.310	3.177	.028 <sup>a</sup>
Residual	130.229	96	1.357		
Total	143.160	99			

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

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16.00

### 3. Uji Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar persentase perubahan atau variasi dari variabel dependen bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi dari variabel independen. Dengan mengetahui nilai koefisien determinasi dapat dijelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi variabel dependen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perilaku variabel dependen.

Dari hasil analisis data diperoleh R Square sebesar 0,090 atau 9% yang tampak pada tabel 5.9. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel independent (lokasi, pelayanan dan informasi teknologi) memiliki pengaruh terhadap variabel dependent (keputusan menjadi nasabah) sebesar 9 %, sisanya berdasarkan faktor lain di luar penelitian ini.

**Tabel 5.9**  
**Model Summary<sup>c</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimant
1	.301 <sup>a</sup>	.090	.062	1.165
2	.289 <sup>b</sup>	.083	.064	1.163

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

b. Predictors: (Constant), X3, X2

c. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16.00

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel lokasi, pelayanan dan informasi teknologi terhadap keputusan menjadi nasabah BNI Syariah Yogyakarta. Dalam penelitian ini analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS 16.00 *for windows*

diperlukan untuk mengetahui pengaruh variabel tersebut di atas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan dan informasi teknologi berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadinasabah di Bank BNI Syariah Yogyakarta. Sedangkan variabel lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank BNI Syariah Yogyakarta.

Dari hasil analisis regresi menunjukan bahwa hasil dari variabel independen yaitu : lokasi, pelayanan dan informasi teknologi yang memiliki pengaruh paling kuat terhadap keputusan menjadi nasabah BNI Syariah Yogyakarta, dari ketiga variabel tersebut yaitu variabel pelayanan dengan tingkat probabilitas (sign) 0,11.