

**BAB IV**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH  
BANK SYARIAH DI BRI SYARIAH KANTOR CABANG  
PEMBANTU CIMAH**

**4.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Islami di BRIS  
KCP Cimahi**

Untuk menilai pelaksanaan kualitas pelayanan islami di BRI Syariah KCP Cimahi, penulis melakukan penelitian dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuisisioner, yang disebarakan kepada 45 orang nasabah di bank BRI Syariah KCP Cimahi.

**4.1.1 Karakteristik Responden**

Dibawah ini akan dijelaskan karakteristik responden nasabah BRI Syariah berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan penghasilan perbulan.

**Tabel 4.1  
Jenis Kelamin Responden**

|       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Pria      | 25      | 55,6          | 55,6               |
|       | Wanita    | 20      | 44,4          | 100,0              |
|       | Total     | 45      | 100,0         | 100,0              |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa kuisisioner yang telah diisi oleh responden pria sebanyak 25 orang dengan persentase sebesar 55,6% sedangkan kuisisioner yang diisi oleh responden wanita

sebanyak 20 orang dengan persentase sebesar 44,4%. Ini berarti jumlah responden pria lebih banyak dari pada responden wanita. Hal ini dikarenakan responden pria bisa datang kapan saja ke bank.

**Tabel 4.2**  
**Pendidikan Terakhir Responden**

|          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| SD       | 3         | 6,7     | 6,7           | 6,7                |
| SMP      | 4         | 8,9     | 8,9           | 15,6               |
| SMA      | 11        | 24,4    | 24,4          | 40,0               |
| Valid S1 | 22        | 48,9    | 48,9          | 88,9               |
| S2       | 4         | 8,9     | 8,9           | 97,8               |
| S3       | 1         | 2,2     | 2,2           | 100,0              |
| Total    | 45        | 100,0   | 100,0         |                    |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa mayoritas jumlah pendidikan terakhir adalah S1 sebanyak 22 responden (48,9%).

**Tabel 4.3**  
**Pekerjaan Responden**

|                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| PNS            | 5         | 11,1    | 11,1          | 11,1               |
| Pegawai Swasta | 10        | 22,2    | 22,2          | 33,3               |
| Wiraswasta     | 13        | 28,9    | 28,9          | 62,2               |
| Valid IRT      | 6         | 13,3    | 13,3          | 75,6               |
| Pelajar        | 9         | 20,0    | 20,0          | 95,6               |
| Lain-lain      | 2         | 4,4     | 4,4           | 100,0              |
| Total          | 45        | 100,0   | 100,0         |                    |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa jumlah pekerjaan responden sebagai PNS sebanyak 5 orang (11,1%), sedangkan pegawai swasta sebanyak 10 orang (22,2%), wiraswasta dengan jumlah 13 orang (28,9%), ibu rumah tangga sebanyak 6 orang (13,3%), pelajar sebanyak 9 orang (20,0%), dan lain-lain yang tidak disebutkan oleh penulis sebanyak 2 orang (4,4%). Maka dapat disimpulkan bahwa presentase terbesar adalah wiraswasta, hal tersebut dikarenakan wiraswasta memiliki waktu yang lebih luang untuk

berkunjung ke bank BRIS KCP Cimahi karena tidak terikat oleh tanggung jawab instansi tertentu.

**Tabel 4.4**  
**Penghasilan Perbulan Responden**

|                             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| < 1.000.000                 | 1         | 2,2     | 2,2           | 2,2                |
| 1.000.000 - 1.500.000       | 1         | 2,2     | 2,2           | 4,4                |
| 2.000.000 - 2.500.000       | 13        | 28,9    | 28,9          | 33,3               |
| Valid 3.000.000 - 3.500.000 | 19        | 42,2    | 42,2          | 75,6               |
| 4.000.000 - 4.500.000       | 8         | 17,8    | 17,8          | 93,3               |
| > 5.000.000                 | 3         | 6,7     | 6,7           | 100,0              |
| Total                       | 45        | 100,0   | 100,0         |                    |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden berpenghasilan 3-3,5 juta Rupiah perbulan sebanyak 19 responden (42,2%). Hal ini terjadi karena kebanyakan responden berpenghasilan 3.000.000 - 3.500.000.

#### 4.1.2 Analisa Deskriptif Data

Untuk mendapatkan gambaran mengenai tanggapan nasabah tentang kualitas pelayanan islami bank BRI Syariah KCP Cimahi digunakan pernyataan yang harus dijawab dengan skala likert terhadap unsur-unsur yang diteliti.

**Tabel 4.5**  
**Di Bank BRI Syariah KCP Cimahi tidak terdapat riba, gharar (penipuan) dan maisir (spekulasi) dalam transaksi**

| Skor         | Tanggapan           | Frekuensi | %          |
|--------------|---------------------|-----------|------------|
| 5            | Sangat Setuju       | 14        | 31,1       |
| 4            | Setuju              | 16        | 35,6       |
| 3            | Netral              | 5         | 11,1       |
| 2            | Tidak Setuju        | 10        | 22,2       |
| 1            | Sangat Tidak Setuju | 0         | 0          |
| <b>Total</b> |                     | <b>45</b> | <b>100</b> |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.5 dapat dilihat bahwa sebanyak 14 orang atau sebesar 31,1% responden menyatakan sangat setuju tidak terdapat riba, gharar (penipuan) dan maisir (spekulasi) dalam transaksi, 16 orang atau

sebesar 35,6% responden menyatakan setuju, 5 orang atau sebesar 11,1% responden menyatakan netral, 10 orang atau sebesar 22,2% responden menyatakan tidak setuju. Yang berarti sebagian responden dalam penelitian ini mengetahui jika di Bank BRI Syariah KCP Cimahi tidak terdapat riba, gharar (penipuan) dan maisir (spekulasi) dalam transaksi.

**Tabel 4.6**  
**Bank BRI Syariah KCP Cimahi menjalankan bisnis berbasis pada keuntungan yang halal**

| Skor         | Tanggapan           | Frekuensi | %          |
|--------------|---------------------|-----------|------------|
| 5            | Sangat Setuju       | 15        | 33,3       |
| 4            | Setuju              | 22        | 48,9       |
| 3            | Netral              | 8         | 17,8       |
| 2            | Tidak Setuju        | 0         | 0          |
| 1            | Sangat Tidak Setuju | 0         | 0          |
| <b>Total</b> |                     | <b>45</b> | <b>100</b> |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.6 dapat dilihat bahwa sebanyak 15 orang atau sebesar 33,3% responden menyatakan sangat setuju Bank BRI Syariah KCP Cimahi menjalankan bisnis berbasis pada keuntungan yang halal, 22 orang atau sebesar 48,9% responden menyatakan setuju, 8 orang atau sebesar 17,8% responden menyatakan netral. Yang berarti sebagian responden dalam penelitian ini mengetahui jika di Bank BRI Syariah KCP Cimahi menjalankan bisnis berbasis pada keuntungan yang halal.

**Tabel 4.7**  
**Bank BRI Syariah KCP Cimahi memiliki ketentuan produk dan layanan yang Islami**

| Skor         | Tanggapan           | Frekuensi | %          |
|--------------|---------------------|-----------|------------|
| 5            | Sangat Setuju       | 6         | 13,3       |
| 4            | Setuju              | 35        | 77,8       |
| 3            | Netral              | 4         | 8,9        |
| 2            | Tidak Setuju        | 0         | 0          |
| 1            | Sangat Tidak Setuju | 0         | 0          |
| <b>Total</b> |                     | <b>45</b> | <b>100</b> |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.7 dapat dilihat bahwa sebanyak 6 orang atau sebesar 13,3% responden menyatakan sangat setuju memiliki

ketentuan produk dan layanan yang Islami, 35 orang atau sebesar 77,8% responden menyatakan setuju, 4 orang atau sebesar 8,9% responden menyatakan netral. Yang berarti sebagian responden dalam penelitian ini mengetahui jika di Bank BRI Syariah KCP Cimahi memiliki ketentuan produk dan layanan yang Islami.

**Tabel 4.8**  
**Bank BRI Syariah KCP Cimahi memiliki ketentuan bebas bunga pada produk pembiayaan**

| Skor         | Tanggapan           | Frekuensi | %          |
|--------------|---------------------|-----------|------------|
| 5            | Sangat Setuju       | 8         | 17,8       |
| 4            | Setuju              | 15        | 33,3       |
| 3            | Netral              | 14        | 31,1       |
| 2            | Tidak Setuju        | 7         | 15,6       |
| 1            | Sangat Tidak Setuju | 1         | 2,2        |
| <b>Total</b> |                     | <b>45</b> | <b>100</b> |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.8 dapat dilihat bahwa sebanyak 8 orang atau sebesar 17,8% responden menyatakan sangat setuju memiliki ketentuan bebas bunga pada produk pembiayaan, 15 orang atau sebesar 33,3% responden menyatakan setuju, 14 orang atau sebesar 31,1% responden menyatakan netral, 7 orang atau sebesar 15,6% responden menyatakan tidak setuju dan 1 orang atau sebesar 2,2% responden menyatakan sangat tidak setuju. Yang berarti sebagian responden dalam penelitian ini mengetahui jika di Bank BRI Syariah KCP Cimahi memiliki ketentuan bebas bunga pada produk pembiayaan.

**Tabel 4.9**  
**Karyawan Bank BRI Syariah KCP Cimahi ramah dan sopan dalam melayani nasabah**

| Skor         | Tanggapan           | Frekuensi | %          |
|--------------|---------------------|-----------|------------|
| 5            | Sangat Setuju       | 18        | 40         |
| 4            | Setuju              | 10        | 22,2       |
| 3            | Netral              | 15        | 33,3       |
| 2            | Tidak Setuju        | 0         | 0          |
| 1            | Sangat Tidak Setuju | 2         | 4,4        |
| <b>Total</b> |                     | <b>45</b> | <b>100</b> |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.9 dapat dilihat bahwa sebanyak 18 orang atau sebesar 40% responden menyatakan sangat setuju karyawan Bank BRI Syariah KCP Cimahi ramah dan sopan dalam melayani nasabah, 10 orang atau sebesar 22,2% responden menyatakan setuju, 15 orang atau sebesar 33,3% responden menyatakan netral, 2 orang atau sebesar 4,4% responden menyatakan sangat tidak setuju. Yang berarti sebagian responden dalam penelitian ini mengetahui jika di Bank BRI Syariah KCP Cimahi memiliki karyawan yang ramah dan sopan dalam melayani nasabah.

**Tabel 4.10**  
**Pengetahuan karyawan Bank BRI Syariah KCP Cimahi mengenai bank syariah sangat luas**

| Skor         | Tanggapan           | Frekuensi | %          |
|--------------|---------------------|-----------|------------|
| 5            | Sangat Setuju       | 5         | 11,1       |
| 4            | Setuju              | 15        | 20         |
| 3            | Netral              | 11        | 24,4       |
| 2            | Tidak Setuju        | 9         | 33,3       |
| 1            | Sangat Tidak Setuju | 5         | 11,1       |
| <b>Total</b> |                     | <b>45</b> | <b>100</b> |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa sebanyak 5 orang atau sebesar 11,1% responden menyatakan sangat setuju pengetahuan karyawan mengenai bank syariah sangat luas, 15 orang atau sebesar 20% responden menyatakan setuju, 11 orang atau sebesar 24,4% responden menyatakan netral, 9 orang atau sebesar 33,3% responden menyatakan tidak setuju dan 5 orang atau sebesar 11,1% responden menyatakan sangat tidak setuju. Yang berarti sebagian responden dalam penelitian ini mengetahui jika pengetahuan karyawan Bank BRI Syariah KCP Cimahi mengenai bank syariah sangat luas.

**Tabel 4.11**  
**Karyawan Bank BRI Syariah KCP Cimahi jujur dalam setiap transaksi**

| Skor         | Tanggapan           | Frekuensi | %          |
|--------------|---------------------|-----------|------------|
| 5            | Sangat Setuju       | 9         | 20         |
| 4            | Setuju              | 27        | 60         |
| 3            | Netral              | 4         | 8,9        |
| 2            | Tidak Setuju        | 5         | 11,1       |
| 1            | Sangat Tidak Setuju | 0         | 0          |
| <b>Total</b> |                     | <b>45</b> | <b>100</b> |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.11 dapat dilihat bahwa sebanyak 9 orang atau sebesar 20% responden menyatakan sangat setuju karyawan jujur dalam setiap transaksi, 27 orang atau sebesar 60% responden menyatakan setuju, 4 orang atau sebesar 8,9% responden menyatakan netral, 9 orang atau sebesar 33,3% responden menyatakan tidak setuju dan 5 orang atau sebesar 11,1% responden menyatakan tidak setuju. Yang berarti hampir seluruh responden dalam penelitian ini mengetahui jika karyawan bank BRI Syariah KCP Cimahi jujur dalam setiap transaksi.

**Tabel 4.12**  
**Di Bank BRI Syariah KCP Cimahi memiliki ketepatan jam kerja operasional**

| Skor         | Tanggapan           | Frekuensi | %          |
|--------------|---------------------|-----------|------------|
| 5            | Sangat Setuju       | 11        | 28,9       |
| 4            | Setuju              | 21        | 46,7       |
| 3            | Netral              | 13        | 24,4       |
| 2            | Tidak Setuju        | 0         | 0          |
| 1            | Sangat Tidak Setuju | 0         | 0          |
| <b>Total</b> |                     | <b>45</b> | <b>100</b> |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.12 dapat dilihat bahwa sebanyak 11 orang atau sebesar 28,9% responden menyatakan sangat setuju memiliki ketepatan jam kerja operasional, 21 orang atau sebesar 46,7% responden menyatakan setuju, 13 orang atau sebesar 24,4% responden menyatakan netral. Yang berarti sebagian responden dalam penelitian ini mengetahui jika bank BRI Syariah KCP Cimahi memiliki ketepatan jam kerja operasional.

**Tabel 4.13**  
**Kemudahan pelaksanaan saat transaksi di Bank BRI Syariah KCP Cimahi**

| Skor         | Tanggapan           | Frekuensi | %          |
|--------------|---------------------|-----------|------------|
| 5            | Sangat Setuju       | 7         | 15,6       |
| 4            | Setuju              | 28        | 62,2       |
| 3            | Netral              | 5         | 11,1       |
| 2            | Tidak Setuju        | 3         | 6,7        |
| 1            | Sangat Tidak Setuju | 2         | 4,4        |
| <b>Total</b> |                     | <b>45</b> | <b>100</b> |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.13 dapat dilihat bahwa sebanyak 7 orang atau sebesar 15,6% responden menyatakan sangat setuju akan kemudahan pelaksanaan saat transaksi, 28 orang atau sebesar 62,2% responden menyatakan setuju, 5 orang atau sebesar 11,1% responden menyatakan netral, 3 orang atau sebesar 6,7% responden menyatakan tidak setuju dan 2 orang atau sebesar 4,4% responden menyatakan sangat tidak setuju. Yang berarti sebagian responden dalam penelitian ini mengetahui jika terdapat kemudahan saat pelaksanaan transaksi di Bank BRI Syariah KCP Cimahi.

**Tabel 4.14**  
**Ketepatan karyawan Bank BRI Syariah KCP Cimahi dalam pencatatan transaksi nasabah**

| Skor         | Tanggapan           | Frekuensi | %          |
|--------------|---------------------|-----------|------------|
| 5            | Sangat Setuju       | 17        | 37,8       |
| 4            | Setuju              | 19        | 42,2       |
| 3            | Netral              | 9         | 20         |
| 2            | Tidak Setuju        | 0         | 0          |
| 1            | Sangat Tidak Setuju | 0         | 0          |
| <b>Total</b> |                     | <b>45</b> | <b>100</b> |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.14 dapat dilihat bahwa sebanyak 17 orang atau sebesar 37,8% responden menyatakan sangat setuju ketepatan karyawan dalam pencatatan transaksi nasabah, 19 orang atau sebesar 42,2% responden menyatakan setuju, dan 9 orang atau sebesar 20% responden menyatakan netral. Yang berarti hampir seluruh responden dalam penelitian ini



mengetahui ketepatan karyawan Bank BRI Syariah KCP Cimahi dalam pencatatan transaksi nasabah.

**Tabel 4.15**  
**Di Bank BRI Syariah KCP Cimahi ruang tunggu dan loket pelayanannya bersih dan rapi**

| Skor         | Tanggapan           | Frekuensi | %          |
|--------------|---------------------|-----------|------------|
| 5            | Sangat Setuju       | 8         | 17,8       |
| 4            | Setuju              | 28        | 62,2       |
| 3            | Netral              | 6         | 13,3       |
| 2            | Tidak Setuju        | 3         | 6,7        |
| 1            | Sangat Tidak Setuju | 0         | 0          |
| <b>Total</b> |                     | <b>45</b> | <b>100</b> |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.15 dapat dilihat bahwa sebanyak 8 orang atau sebesar 17,8% responden menyatakan sangat setuju memiliki ruang tunggu dan loket pelayanannya bersih dan rapi, 28 orang atau sebesar 62,2% responden menyatakan setuju, 6 orang atau sebesar 13,3% responden menyatakan netral, dan 3 orang atau sebesar 6,7% responden menyatakan tidak setuju. Yang berarti sebagian responden dalam penelitian ini mengetahui jika Bank BRI Syariah KCP Cimahi memiliki ruang tunggu dan loket pelayanannya bersih dan rapi.

**Tabel 4.16**  
**Di Bank BRI Syariah KCP Cimahi keberadaan tempat parkir yang luas dan gratis**

| Skor         | Tanggapan           | Frekuensi | %          |
|--------------|---------------------|-----------|------------|
| 5            | Sangat Setuju       | 15        | 33,3       |
| 4            | Setuju              | 14        | 31,1       |
| 3            | Netral              | 12        | 26,7       |
| 2            | Tidak Setuju        | 4         | 8,9        |
| 1            | Sangat Tidak Setuju | 0         | 0          |
| <b>Total</b> |                     | <b>45</b> | <b>100</b> |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.16 dapat dilihat bahwa sebanyak 15 orang atau sebesar 33,3% responden menyatakan sangat setuju keberadaan tempat parkir yang luas dan gratis, 14 orang atau sebesar 31,1% responden menyatakan setuju, 12 orang atau sebesar 26,7% responden menyatakan netral, 4

orang atau sebesar 8,9% responden menyatakan tidak setuju. Yang berarti sebagian responden dalam penelitian ini mengetahui jika keberadaan tempat parkir di bank BRI Syariah KCP Cimahi luas dan gratis.

**Tabel 4.17**  
**Penampilan petugas Bank BRI Syariah KCP Cimahi sesuai dengan syariat islam**

| Skor         | Tanggapan           | Frekuensi | %          |
|--------------|---------------------|-----------|------------|
| 5            | Sangat Setuju       | 1         | 2,2        |
| 4            | Setuju              | 29        | 64,4       |
| 3            | Netral              | 15        | 33,3       |
| 2            | Tidak Setuju        | 0         | 0          |
| 1            | Sangat Tidak Setuju | 0         | 0          |
| <b>Total</b> |                     | <b>45</b> | <b>100</b> |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.17 dapat dilihat bahwa sebanyak 1 orang atau sebesar 2,2% responden menyatakan sangat setuju penampilan petugas bank BRI Syariah KCP Cimahi sesuai dengan syariat islam, 29 orang atau sebesar 64,4% responden menyatakan setuju, 15 orang atau sebesar 33,3% responden menyatakan netral. Yang berarti hampir seluruh responden dalam penelitian ini mengetahui jika Penampilan petugas Bank BRI Syariah KCP Cimahi sesuai dengan syariat islam.

**Tabel 4.18**  
**Di Bank BRI Syariah KCP Cimahi peletakan brosur, slip setoran dan slip penarikan sudah tertata baik**

| Skor         | Tanggapan           | Frekuensi | %          |
|--------------|---------------------|-----------|------------|
| 5            | Sangat Setuju       | 14        | 31,1       |
| 4            | Setuju              | 13        | 28,9       |
| 3            | Netral              | 18        | 40         |
| 2            | Tidak Setuju        | 0         | 0          |
| 1            | Sangat Tidak Setuju | 0         | 0          |
| <b>Total</b> |                     | <b>45</b> | <b>100</b> |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.18 dapat dilihat bahwa sebanyak 14 orang atau sebesar 31,1% responden menyatakan sangat setuju peletakan brosur, slip setoran dan slip penarikan sudah tertata baik, 13 orang atau sebesar

28,9% responden menyatakan setuju, dan 18 orang atau sebesar 40% responden menyatakan netral. Yang berarti hampir seluruh responden dalam penelitian ini mengetahui jika di Bank BRI Syariah KCP Cimahi peletakan brosur, slip setoran dan slip penarikan sudah tertata baik.

**Tabel 4.19**  
**Karyawan Bank BRI Syariah KCP Cimahi mengucapkan salam ketika bertatap muka**

| Skor         | Tanggapan           | Frekuensi | %          |
|--------------|---------------------|-----------|------------|
| 5            | Sangat Setuju       | 16        | 35,6       |
| 4            | Setuju              | 20        | 44,4       |
| 3            | Netral              | 9         | 20         |
| 2            | Tidak Setuju        | 0         | 0          |
| 1            | Sangat Tidak Setuju | 0         | 0          |
| <b>Total</b> |                     | <b>45</b> | <b>100</b> |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.19 dapat dilihat bahwa sebanyak 16 orang atau sebesar 35,6% responden menyatakan sangat setuju karyawan mengucapkan salam ketika bertatap muka, 20 orang atau sebesar 44,4% responden menyatakan setuju, dan 9 orang atau sebesar 20% responden menyatakan netral. Yang berarti hampir seluruh responden dalam penelitian ini mengetahui jika karyawan bank BRI Syariah KCP Cimahi mengucapkan salam ketika bertatap muka.

**Tabel 4.20**  
**Karyawan Bank BRI Syariah KCP Cimahi memberikan pelayanan yg adil kesetiap nasabah**

| Skor         | Tanggapan           | Frekuensi | %          |
|--------------|---------------------|-----------|------------|
| 5            | Sangat Setuju       | 16        | 35,6       |
| 4            | Setuju              | 10        | 22,2       |
| 3            | Netral              | 12        | 26,7       |
| 2            | Tidak Setuju        | 7         | 15,6       |
| 1            | Sangat Tidak Setuju | 0         | 0          |
| <b>Total</b> |                     | <b>45</b> | <b>100</b> |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.20 dapat dilihat bahwa sebanyak 16 orang atau sebesar 35,6% responden menyatakan sangat setuju karyawan memberikan pelayanan yang adil kesetiap nasabah, 10 orang atau sebesar 22,2%

responden menyatakan setuju, 12 orang atau sebesar 8,926,7% responden menyatakan netral, dan 7 orang atau sebesar 15,6% responden menyatakan tidak setuju. Yang berarti hampir seluruh responden dalam penelitian ini mengetahui jika karyawan bank BRI Syariah KCP Cimahi memberikan pelayanan yang adil kesetiap nasabah.

**Tabel 4.21**  
Karyawan Bank BRI Syariah KCP Cimahi selalu melontarkan senyum ketika memberi penjelasan

| Skor         | Tanggapan           | Frekuensi | %          |
|--------------|---------------------|-----------|------------|
| 5            | Sangat Setuju       | 8         | 17,8       |
| 4            | Setuju              | 27        | 60         |
| 3            | Netral              | 10        | 22,2       |
| 2            | Tidak Setuju        | 0         | 0          |
| 1            | Sangat Tidak Setuju | 0         | 0          |
| <b>Total</b> |                     | <b>45</b> | <b>100</b> |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.21 dapat dilihat bahwa sebanyak 8 orang atau sebesar 17,8% responden menyatakan sangat setuju karyawan selalu melontarkan senyum ketika memberi penjelasan, 27 orang atau sebesar 60% responden menyatakan setuju, 10 orang atau sebesar 22,2% responden menyatakan netral. Yang berarti hampir seluruh responden dalam penelitian ini mengetahui jika karyawan bank BRI Syariah KCP Cimahi selalu melontarkan senyum ketika memberikan penjelasan.

**Tabel 4.22**  
Karyawan Bank BRI Syariah KCP Cimahi menanyakan kebutuhan nasabah dengan jelas

| Skor         | Tanggapan           | Frekuensi | %          |
|--------------|---------------------|-----------|------------|
| 5            | Sangat Setuju       | 6         | 13,3       |
| 4            | Setuju              | 26        | 57,8       |
| 3            | Netral              | 13        | 28,9       |
| 2            | Tidak Setuju        | 0         | 0          |
| 1            | Sangat Tidak Setuju | 0         | 0          |
| <b>Total</b> |                     | <b>45</b> | <b>100</b> |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.22 dapat dilihat bahwa sebanyak 6 orang atau sebesar 13,3% responden menyatakan sangat setuju karyawan Bank BRI Syariah KCP Cimahi menanyakan kebutuhan nasabah dengan jelas, 26 orang atau sebesar 57,8% responden menyatakan setuju, 13 orang atau sebesar 28,9% responden menyatakan netral. Yang berarti hampir seluruh responden dalam penelitian ini mengetahui jika karyawan Bank BRI Syariah KCP Cimahi menanyakan kebutuhan nasabah dengan jelas.

**Tabel 4.23**  
Karyawan Bank BRI Syariah KCP Cimahi memberikan jawaban dan solusi dengan bahasa yang mudah dipahami

| Skor         | Tanggapan           | Frekuensi | %          |
|--------------|---------------------|-----------|------------|
| 5            | Sangat Setuju       | 9         | 20         |
| 4            | Setuju              | 23        | 51,1       |
| 3            | Netral              | 13        | 28,9       |
| 2            | Tidak Setuju        | 0         | 0          |
| 1            | Sangat Tidak Setuju | 0         | 0          |
| <b>Total</b> |                     | <b>45</b> | <b>100</b> |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.23 dapat dilihat bahwa sebanyak 9 orang atau sebesar 20% responden menyatakan sangat setuju karyawan jujur dalam setiap transaksi, 27 orang atau sebesar 60% responden menyatakan setuju, 4 orang atau sebesar 8,9% responden menyatakan netral, 9 orang atau sebesar 33,3% responden menyatakan tidak setuju dan 5 orang atau sebesar 11,1% responden menyatakan tidak setuju. Yang berarti hampir seluruh responden dalam penelitian ini mengetahui jika karyawan Syariah KCP Cimahi jujur dalam setiap transaksi.

**Tabel 4.24**  
**Karyawan Bank BRI Syariah KCP Cimahi selalu membela nama baik bank dihadapan nasabah**

| Skor         | Tanggapan           | Frekuensi | %          |
|--------------|---------------------|-----------|------------|
| 5            | Sangat Setuju       | 9         | 20         |
| 4            | Setuju              | 16        | 35,6       |
| 3            | Netral              | 13        | 28,9       |
| 2            | Tidak Setuju        | 7         | 15,6       |
| 1            | Sangat Tidak Setuju | 0         | 0          |
| <b>Total</b> |                     | <b>45</b> | <b>100</b> |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.24 dapat dilihat bahwa sebanyak 9 orang atau sebesar 20% responden menyatakan sangat setuju karyawan jujur dalam setiap transaksi, 16 orang atau sebesar 35,6% responden menyatakan setuju, 13 orang atau sebesar 28,9% responden menyatakan netral, dan 7 orang atau sebesar 15,6% responden menyatakan tidak setuju. Yang berarti hampir seluruh responden dalam penelitian ini mengetahui jika karyawan Bank BRI Syariah KCP Cimahi selalu membela nama baik bank dihadapan nasabah.

Berdasarkan hasil di atas maka kategori 'tanggapan kualitas pelayanan islami' berada pada tahap:

**Tabel 4.25**  
**Total Indikator Variabel X (Kualitas Pelayanan Islami)**

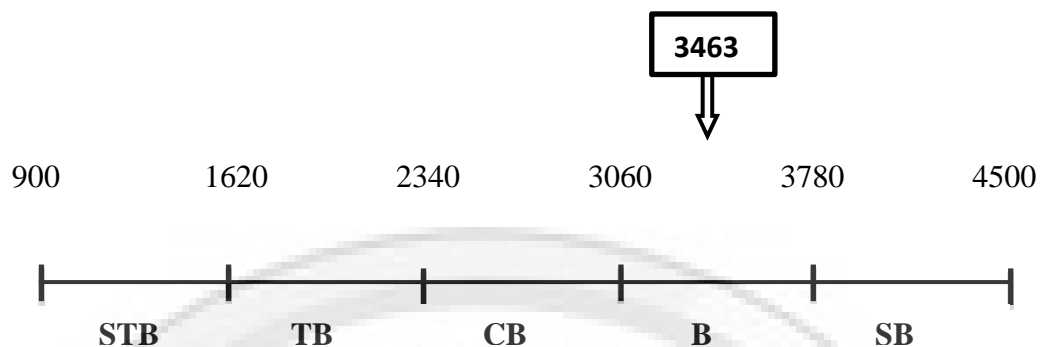
| Item | Skor Penilaian |    |    |    |   | Jumlah | Skor Total |
|------|----------------|----|----|----|---|--------|------------|
|      | 5              | 4  | 3  | 2  | 1 |        |            |
| 1    | 14             | 16 | 5  | 10 | 0 | 45     | 169        |
| 2    | 15             | 22 | 8  | 0  | 0 | 45     | 187        |
| 3    | 6              | 35 | 4  | 0  | 0 | 45     | 182        |
| 4    | 8              | 15 | 14 | 7  | 1 | 45     | 157        |
| 5    | 18             | 10 | 15 | 0  | 2 | 45     | 177        |
| 6    | 5              | 15 | 11 | 9  | 5 | 45     | 141        |
| 7    | 9              | 27 | 4  | 5  | 0 | 45     | 175        |
| 8    | 11             | 21 | 13 | 0  | 0 | 45     | 178        |
| 9    | 7              | 28 | 5  | 3  | 2 | 45     | 170        |
| 10   | 17             | 19 | 9  | 0  | 0 | 45     | 188        |
| 11   | 8              | 28 | 6  | 3  | 0 | 45     | 176        |

|       |    |    |    |   |   |    |      |
|-------|----|----|----|---|---|----|------|
| 12    | 15 | 14 | 12 | 4 | 0 | 45 | 175  |
| 13    | 1  | 29 | 15 | 0 | 0 | 45 | 166  |
| 14    | 14 | 13 | 18 | 0 | 0 | 45 | 176  |
| 15    | 16 | 20 | 9  | 0 | 0 | 45 | 187  |
| 16    | 16 | 10 | 12 | 7 | 0 | 45 | 170  |
| 17    | 8  | 27 | 10 | 0 | 0 | 45 | 178  |
| 18    | 6  | 26 | 13 | 0 | 0 | 45 | 173  |
| 19    | 9  | 23 | 13 | 0 | 0 | 45 | 176  |
| 20    | 9  | 16 | 13 | 7 | 0 | 45 | 162  |
| Total |    |    |    |   |   |    | 3463 |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Pada tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai Variabel X (kualitas Pelayanan Islami) dapat dilihat bahwa skor total Variabel X adalah 3463. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

1. Nilai Indeks Maksimum =  $5 \times 20 \times 45 = 4500$
2. Nilai Indeks Minimum =  $1 \times 20 \times 45 = 900$
3. Jarak Interval =  $[\text{nilai maksimum} - \text{nilai minimum}] : 5$   
 $= (4500 - 900) : 5$   
 $= 720$
4. Persentase Skor =  $[(\text{total skor}) : \text{nilai maksimum}] \times 100$   
 $= (3463 : 4500) \times 100\%$   
 $= 77 \%$



**Gambar 4.1**  
**Garis Kontinum Variabel X (Kualitas Pelayanan Islami)**

Pada gambar di atas menunjukkan dari seluruh total indikator Variabel X (kualitas pelayanan islami) yang terdiri dari 20 pernyataan, diperoleh hasil akhir sebesar 3463 ini artinya secara umum pelaksanaan kualitas Pelayanan Islami dinilai baik oleh nasabah.

#### **4.2. Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank BRIS KCP Cimahi**

Untuk mendapatkan gambaran mengenai tanggapan nasabah tentang keputusan dalam memilih bank BRI Syariah KCP Cimahi digunakan pernyataan yang harus dijawab dengan skala likert terhadap unsur-unsur yang diteliti.

**Tabel 4.26**  
**Saya Memilih Bank BRI Syariah KCP Cimahi karena puas dengan produk yang ditawarkan**

| Skor         | Tanggapan           | Frekuensi | %          |
|--------------|---------------------|-----------|------------|
| 5            | Sangat Setuju       | 15        | 33,3       |
| 4            | Setuju              | 21        | 46,7       |
| 3            | Netral              | 4         | 8,9        |
| 2            | Tidak Setuju        | 5         | 11,1       |
| 1            | Sangat Tidak Setuju | 0         | 0          |
| <b>Total</b> |                     | <b>45</b> | <b>100</b> |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.26 dapat dilihat bahwa sebanyak 15 orang atau sebesar 33,3% responden menyatakan sangat setuju memilih Bank BRI Syariah KCP Cimahi karena puas dengan produk yang ditawarkan, 21 orang



atau sebesar 46,7% responden menyatakan setuju, 4 orang atau sebesar 8,9% responden menyatakan netral, 5 orang atau sebesar 11,1% responden menyatakan tidak setuju. Yang berarti hampir seluruh responden dalam penelitian ini memilih Bank BRI Syariah KCP Cimahi karena puas dengan produk yang ditawarkan.

**Tabel 4.27**  
**Saya memilih Bank BRI Syariah KCP Cimahi karena sesuai dengan ajaran agama**

| Skor         | Tanggapan           | Frekuensi | %          |
|--------------|---------------------|-----------|------------|
| 5            | Sangat Setuju       | 8         | 17,8       |
| 4            | Setuju              | 22        | 48,9       |
| 3            | Netral              | 10        | 22,2       |
| 2            | Tidak Setuju        | 5         | 11,1       |
| 1            | Sangat Tidak Setuju | 0         | 0          |
| <b>Total</b> |                     | <b>45</b> | <b>100</b> |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.27 dapat dilihat bahwa sebanyak 8 orang atau sebesar 17,8% responden menyatakan sangat setuju memilih Bank BRI Syariah KCP Cimahi karena sesuai dengan ajaran agama, 22 orang atau sebesar 48,9% responden menyatakan setuju, 10 orang atau sebesar 22,2% responden menyatakan netral, 5 orang atau sebesar 11,1% responden menyatakan tidak setuju. Yang berarti hampir seluruh responden dalam penelitian ini memilih Bank BRI Syariah KCP Cimahi karena sesuai dengan ajaran agama.

**Tabel 4.28**  
**Saya memilih Bank BRI Syariah KCP Cimahi karena sesuai dengan kebutuhan**

| Skor         | Tanggapan           | Frekuensi | %          |
|--------------|---------------------|-----------|------------|
| 5            | Sangat Setuju       | 10        | 22,2       |
| 4            | Setuju              | 17        | 37,8       |
| 3            | Netral              | 13        | 28,9       |
| 2            | Tidak Setuju        | 5         | 11,1       |
| 1            | Sangat Tidak Setuju | 0         | 0          |
| <b>Total</b> |                     | <b>45</b> | <b>100</b> |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.28 dapat dilihat bahwa sebanyak 10 orang atau sebesar 22,2% responden menyatakan sangat setuju memilih Bank BRI Syariah KCP Cimahi karena sesuai dengan kebutuhan, 17 orang atau sebesar

37,8% responden menyatakan setuju, 13 orang atau sebesar 28,9% responden menyatakan netral, 5 orang atau sebesar 11,1% responden menyatakan tidak setuju. Yang berarti hampir seluruh responden dalam penelitian ini memilih Bank BRI Syariah KCP Cimahi karena sesuai dengan kebutuhan.

**Tabel 4.29**  
**Saya memilih Bank BRI Syariah KCP Cimahi karena setorannya rendah**

| Skor         | Tanggapan           | Frekuensi | %          |
|--------------|---------------------|-----------|------------|
| 5            | Sangat Setuju       | 6         | 13,3       |
| 4            | Setuju              | 17        | 37,8       |
| 3            | Netral              | 14        | 31,1       |
| 2            | Tidak Setuju        | 8         | 17,8       |
| 1            | Sangat Tidak Setuju | 0         | 0          |
| <b>Total</b> |                     | <b>45</b> | <b>100</b> |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.29 dapat dilihat bahwa sebanyak 6 orang atau sebesar 13,3% responden menyatakan sangat setuju memilih Bank BRI Syariah KCP Cimahi karena setorannya rendah, 17 orang atau sebesar 37,8% responden menyatakan setuju, 14 orang atau sebesar 31,1% responden menyatakan netral, 8 orang atau sebesar 17,8% responden menyatakan tidak setuju. Yang berarti hampir seluruh responden dalam penelitian ini memilih Bank BRI Syariah KCP Cimahi karena setorannya rendah.

**Tabel 4.30**  
**Saya memilih Bank BRI Syariah KCP Cimahi karena memiliki akses layanan yang mudah**

| Skor         | Tanggapan           | Frekuensi | %          |
|--------------|---------------------|-----------|------------|
| 5            | Sangat Setuju       | 35        | 77,8       |
| 4            | Setuju              | 7         | 15,6       |
| 3            | Netral              | 3         | 6,7        |
| 2            | Tidak Setuju        | 0         | 0          |
| 1            | Sangat Tidak Setuju | 0         | 0          |
| <b>Total</b> |                     | <b>45</b> | <b>100</b> |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.30 dapat dilihat bahwa sebanyak 35 orang atau sebesar 77,8% responden menyatakan sangat setuju memilih Bank BRI Syariah KCP Cimahi karena memiliki akses layanan yang mudah, 7 orang

atau sebesar 15,6% responden menyatakan setuju, 3 orang atau sebesar 6,7% responden menyatakan netral. Yang berarti hampir seluruh responden dalam penelitian ini memilih Bank BRI Syariah KCP Cimahi karena memiliki akses layanan yang mudah.

Berdasarkan hasil di atas maka kategori ‘tanggapan keputusan nasabah’ berada pada tahap:

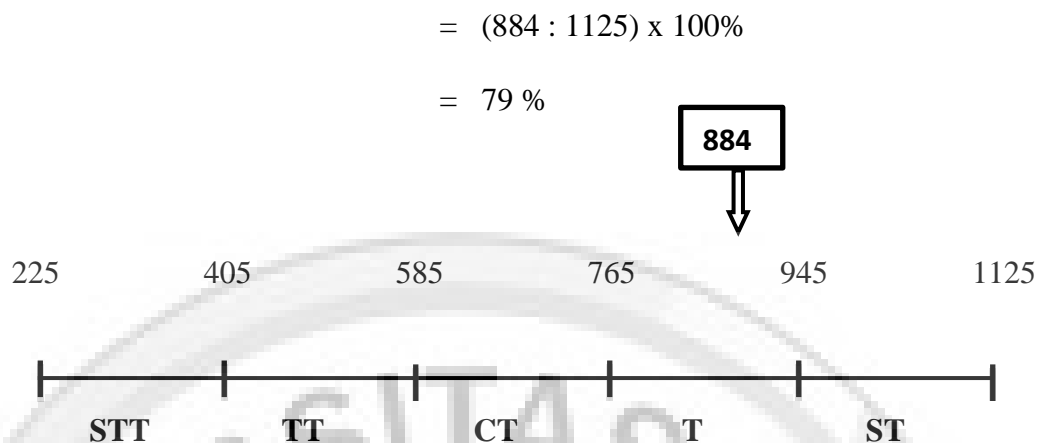
**Tabel 4.31**  
**Total Indikator Variabel Y (Keputusan Nasabah)**

| Item         | Skor Penilaian |    |    |   |   | Jumlah | Skor Total |
|--------------|----------------|----|----|---|---|--------|------------|
|              | 5              | 4  | 3  | 2 | 1 |        |            |
| 21           | 15             | 21 | 4  | 5 | 0 | 45     | 181        |
| 22           | 8              | 22 | 10 | 5 | 0 | 45     | 168        |
| 23           | 10             | 17 | 13 | 5 | 0 | 45     | 167        |
| 24           | 6              | 17 | 14 | 8 | 0 | 45     | 156        |
| 25           | 35             | 7  | 3  | 0 | 0 | 45     | 212        |
| <b>Total</b> |                |    |    |   |   |        | <b>884</b> |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Pada tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai Variabel Y (keputusan nasabah) dapat dilihat bahwa skor total Variabel Y adalah 884. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

1. Nilai Indeks Maksimum =  $5 \times 5 \times 45 = 1125$
2. Nilai Indeks Minimum =  $1 \times 5 \times 45 = 225$
3. Jarak Interval =  $[\text{nilai maksimum} - \text{nilai minimum}] : 5$   
=  $(1125 - 225) : 5$   
= 180
4. Persentase Skor =  $[(\text{total skor}) : \text{nilai maksimum}] \times 100$



**Gambar 4.2**  
**Garis Kontinum Variabel Y (Keputusan Nasabah)**

Pada gambar di atas menunjukkan dari seluruh total Variabel X (keputusan nasabah) yang terdiri dari 5 pernyataan, diperoleh hasil akhir sebesar 884. Dimana nilai keputusan nasabah dalam memilih bank syariah dinilai tinggi

### 4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 4.3.1 Hasil Uji Validitas

Dalam penelitian ini validitas dilakukan untuk menguji ke-validan setiap *item* pernyataan dalam mengukur variabelnya, dengan tujuan untuk menghitung korelasi diantara masing-masing pertanyaan (*item*) dengan skor total. Pengujian validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah pertanyaan dalam kuisisioner dapat dikategorikan valid atau tidak untuk digunakan dalam mengukur variabel kualitas layanan jasa (X) dan kepuasan pelanggan (Y). Suatu instrument yang valid atau shahih mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid memiliki validitas rendah. Uji validitas terhadap Variabel X dan variabel Y dilakukan dengan bantuan software SPSS versi 20 hasil dari uji

validitas Variabel X (Kualitas pelayanan islami) dan variabel Y (keputusan nasabah) pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.32**  
**Hasil Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Islami**

| Item             | r hitung | r tabel | Uji Validitas |
|------------------|----------|---------|---------------|
| Compliance1      | 0,736    | 0,239   | Valid         |
| Compliance2      | 0,672    | 0,239   | Valid         |
| Compliance3      | 0,343    | 0,239   | Valid         |
| Compliance4      | 0,609    | 0,239   | Valid         |
| Assurance5       | 0,705    | 0,239   | Valid         |
| Assurance6       | 0,696    | 0,239   | Valid         |
| Assurance7       | 0,798    | 0,239   | Valid         |
| Reliability8     | 0,456    | 0,239   | Valid         |
| Reliability9     | 0,615    | 0,239   | Valid         |
| Reliability10    | 0,529    | 0,239   | Valid         |
| Tangible11       | 0,489    | 0,239   | Valid         |
| Tangible12       | 0,534    | 0,239   | Valid         |
| Tangible13       | 0,662    | 0,239   | Valid         |
| Tangible14       | 0,539    | 0,239   | Valid         |
| Empathy15        | 0,814    | 0,239   | Valid         |
| Empathy16        | 0,577    | 0,239   | Valid         |
| Empathy17        | 0,833    | 0,239   | Valid         |
| Responsiveness18 | 0,801    | 0,239   | Valid         |
| Responsiveness19 | 0,634    | 0,239   | Valid         |
| Responsiveness20 | 0,710    | 0,239   | Valid         |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Pada Tabel 4.32 menunjukkan hasil pengujian validitas untuk variabel X. Pada tingkat signifikansi 5%, dapat diketahui bahwa 20 item pertanyaan yang ada pada variabel kualitas pelayanan islami tersebut nilainya lebih besar dari r tabel ( $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ ) sebesar 0,239 ( $dk = 30-2=28$ ,  $\alpha = 5\%$ ) atau dengan kata lain semua item pertanyaan bertanda positif atau berarti seluruh pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan islami telah valid.

**Tabel 4.33**  
**Hasil Validitas Variabel Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah**

| Item               | r hitung | r tabel | Uji Validitas |
|--------------------|----------|---------|---------------|
| KeputusanNasabah21 | 0,773    | 0,239   | Valid         |
| KeputusanNasabah22 | 0,540    | 0,239   | Valid         |
| KeputusanNasabah23 | 0,609    | 0,239   | Valid         |
| KeputusanNasabah24 | 0,623    | 0,239   | Valid         |
| KeputusanNasabah25 | 0,405    | 0,239   | Valid         |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Pada Tabel 4.33 menunjukkan hasil pengujian validitas untuk variabel Y. Pada tingkat signifikansi 5%, dapat diketahui bahwa 5 item pertanyaan yang ada pada variabel keputusan nasabah dalam memilih bank syariah tersebut nilainya lebih besar dari r tabel ( $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ ) sebesar 0,239 ( $dk = 30 - 2 = 28$ ,  $\alpha = 5\%$ ) atau dengan kata lain semua item pertanyaan bertanda positif atau berarti seluruh pertanyaan pada variabel keputusan nasabah dalam memilih bank syariah telah valid.

#### 4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen dilihat dari *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha*  $>$  r tabel, dimana suatu kuisisioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60.

**Tabel 4.34**  
**Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan Islami**

| Reliability Statistics |                                              |            |
|------------------------|----------------------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| ,920                   | ,928                                         | 20         |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Hasil *Cronbach Alpha* untuk 20 butir pertanyaan sebesar 0,920 atau 92%. Maka data tersebut reliabel karena hasil *cronbach alpha*  $0,920 > 0,60$  yakni sebagai data pembanding.

**Tabel 4.35**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah**

| Reliability Statistics |                                              |            |
|------------------------|----------------------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| ,804                   | ,797                                         | 5          |

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Hasil *Cronbach Alpha* untuk 5 butir pertanyaan sebesar 0,804 atau 80,4%. Maka data tersebut reliabel karena hasil *cronbach alpha*  $0,804 > 0,60$  yakni sebagai data pembanding.

#### 4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank BRI Syariah KCP Cimahi

Untuk mencari pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank BRI Syariah KCP Cimahi digunakan rumus regresi sederhana (*simple regresion*), dimana fungsi tersebut mencari hubungan sebab akibat. Pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank BRI Syariah KCP Cimahi terdapat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.36**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,803 <sup>a</sup> | ,645     | ,636              | 2,004                      |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Islami

b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, dapat diketahui koefisien korelasi kualitas pelayanan Islami (X) dengan keputusan nasabah dalam memilih bank

syariah (Y) sebesar  $r = 0,803$ , hubungan tersebut sangat kuat antara kualitas pelayanan islami (X) dengan keputusan nasabah dalam memilih bank syariah (Y). Jika diinterpretasikan menurut kriteria. Besar kecilnya angka korelasi menentukan kuat atau lemahnya hubungan kedua variabel, karena korelasi berkisar  $> 75$  dan arahnya positif berarti apabila kualitas pelayanan islami ditingkatkan maka keputusan nasabah dalam memilih bank syariah akan meningkat. Korelasi positif menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan keputusan nasabah searah

Besarnya pengaruh kualitas pelayanan islami dan keputusan nasabah dalam memilih bank syariah dapat diketahui dengan menggunakan analisis koefisien determinasi (KD). Besarnya angka determinasi (*R Square*) dalam perhitungan di atas ialah sebesar 0,645 atau sebesar 64,5% ( $r^2 \times 100\% = 0,645 \times 100\% = 64,5\%$ ). Angka tersebut mempunyai arti variabel keputusan nasabah dalam memilih bank syariah dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayan islami sebesar 64,5% sedangkan sisanya 35,5% dipengaruhi faktor penyebab lainnya yang berasal dari luar penelitian ini.

**Tabel 4.37**  
**Correlations**

|                     |                           | Keputusan Nasabah | Kualitas Pelayanan Islami |
|---------------------|---------------------------|-------------------|---------------------------|
| Pearson Correlation | Keputusan Nasabah         | 1,000             | ,803                      |
|                     | Kualitas Pelayanan Islami | ,803              | 1,000                     |
| Sig. (1-tailed)     | Keputusan Nasabah         | .                 | ,000                      |
|                     | Kualitas Pelayanan Islami | ,000              | .                         |
| N                   | Keputusan Nasabah         | 45                | 45                        |
|                     | Kualitas Pelayanan Islami | 45                | 45                        |

Sumber: Data primer yang diolah 2015



Dari hasil perhitungan angka probabilitas (sig.) sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Ketentuan mengatakan jika angka probabilitas < 0,05 maka ada hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut.

**Tabel 4.38**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 313,181        | 1  | 313,181     | 77,964 | ,000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 172,730        | 43 | 4,017       |        |                   |
|       | Total      | 485,911        | 44 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Islami

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

| Model |                           | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                           | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)                | 1,888                       | 2,190      |                           | ,862  | ,394 |
|       | Kualitas Pelayanan Islami | ,249                        | ,028       | ,803                      | 8,830 | ,000 |

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Dari tabel di atas maka persamaan regresinya adalah

$$Y = 1,888 + 0,249 X$$

Persamaan di atas dapat diartikan konstanta sebesar 1,888 berarti jika untuk variabel kualitas pelayanan islami bernilai nol, maka nilai keputusan nasabah sebesar 1,888 satuan. Berdasarkan tabel di atas didapat F hitung adalah 77,964 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena profitabilitas jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah.

#### 4.5 Pengujian Hipotesis

Untuk pengujian apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah maka dilakukan pengujian Hipotesis yang dirumuskan sebagai berikut:

$H_0 : r^2 = 0$ , Tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen

$H_a : r^2 \neq 0$ , Terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen

Untuk uji t kriterianya adalah :

Jika,  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

Jika,  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima

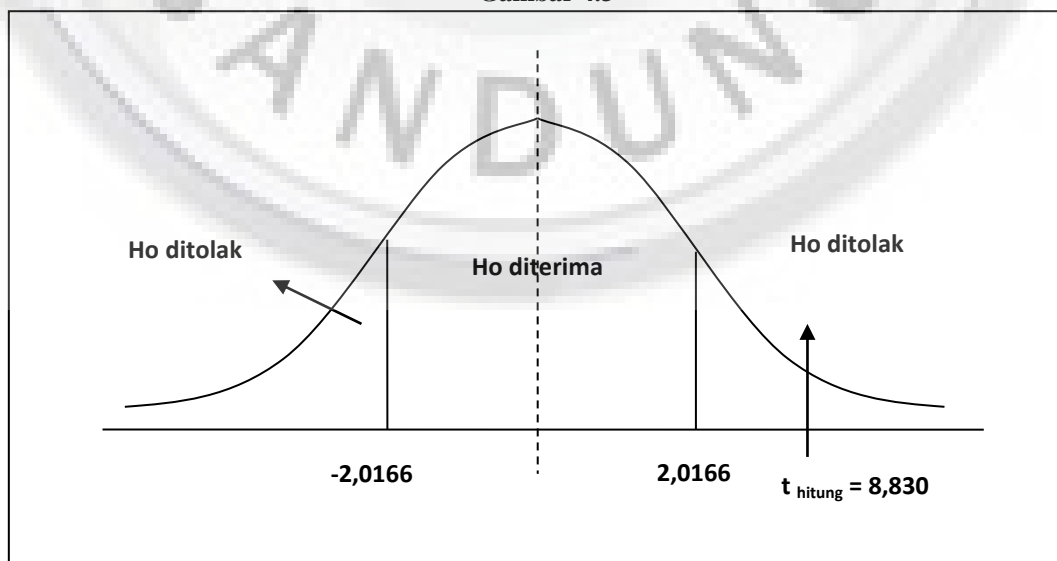
**Tabel 4.39**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model                       | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-----------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                             | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)                | 1,888                       | 2,190      |                           | ,862  | ,394 |
| 1 Kualitas Pelayanan Islami | ,249                        | ,028       | ,803                      | 8,830 | ,000 |

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah  
Sumber: Data primer yang diolah 2015

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  sebesar 8,830. Sedangkan  $t_{tabel}$  untuk taraf nyata 5% dan derajat kebebasan  $(n-2) = 43$ , maka diperoleh  $t_{(0,05, 43)} = 2,069$ .

**Gambar 4.3**



Sumber: Data primer yang diolah 2015

Dengan melihat hasil tersebut dapat penulis simpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima karena nilai  $t$  hitung (8,830) > dari  $t$  tabel (2,069), artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan islami terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank BRI Syariah KCP Cimahi.

