

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Profil Bank Mandiri Syariah**

Krisis multi-dimensi yang melanda Indonesia pada tahun 1997-1998 membawa hikmah tersendiri bagi tonggak sejarah sistem perbankan syariah di Indonesia. Disaat bank- bank konvensional terkena imbas dari krisis ekonomi, saat itulah berkembang pemikiran mengenai suatu konsep yang dapat menyelamatkan perekonomian dari ancaman krisis yang berkepanjangan. Disisi lain, untuk menyelamatkan perekonomian secara global, pemerintah mengambil inisiatif untuk melakukan penggabungan (merger) 4 (empat) bank pemerintah, yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo menjadi satu, satu bank yang kokoh dengan nama PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas PT Bank Susila Bakti (BSB). PT BSB merupakan salah satu bank konvensional yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi. Untuk keluar dari krisis ekonomi, PT BSB juga melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing

Sebagai tindak lanjut dari pemikiran pengembangan sistem ekonomi syariah, pemerintah memberlakukan UU No.10 tahun 1998 yang memberi peluang bagi bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system). Sebagai

respon, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah, yang bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari Bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB bertransformasi dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris : Sujipto, SH, No.23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No.1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Preferensi menabung masyarakat Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No.1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri (BSM). Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri (BSM) secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri (BSM) hadir dan tampil dengan harmonisasi idealisme usaha dengan nilai-nilai spiritual. Bank Syariah Mandiri (BSM) tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan keduanya, yang melandasi kegiatan

operasionalnya. Harmonisasi idealisme usaha dan nilai-nilai spiritual inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia.

Tonggak Sejarah PT Bank Syariah Mandiri

1. 1955 Pendirian PT Bank Industri Nasional (PT BINA)
2. 1967 PT BINA berubah nama menjadi PT Bank Maritim Indonesia
3. 1973 PT Bank Maritim Indonesia berubah nama menjadi PT Bank Susila Bakti
4. 1999 PT Bank Susila Bakti dikonversi dan berubah nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri

## **2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri (BSM)**

### **a. Visi Bank Syariah Mandiri (BSM)**

Memimpin pengembangan peradaban ekonomi yang mulia

### **b. Misi Bank Syariah Mandiri**

Untuk mewujudkan Visi tersebut, maka Bank Syariah Mandiri menetapkan 4 (empat) Misi yang dilaksanakan, Yaitu :

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri
- 2) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan
- 3) Mengembangkan manajemen talenta dan Kualitas Pelayanan yang sehat
- 4) Mengembangkan nilai-nilai syariah universal

## **3. Logo Perusahaan**

Brand atau merek tidak dapat dipisahkan dari logo, karena logo merupakan elemen utama dalam membentuk identitas sebuah perusahaan. Logo

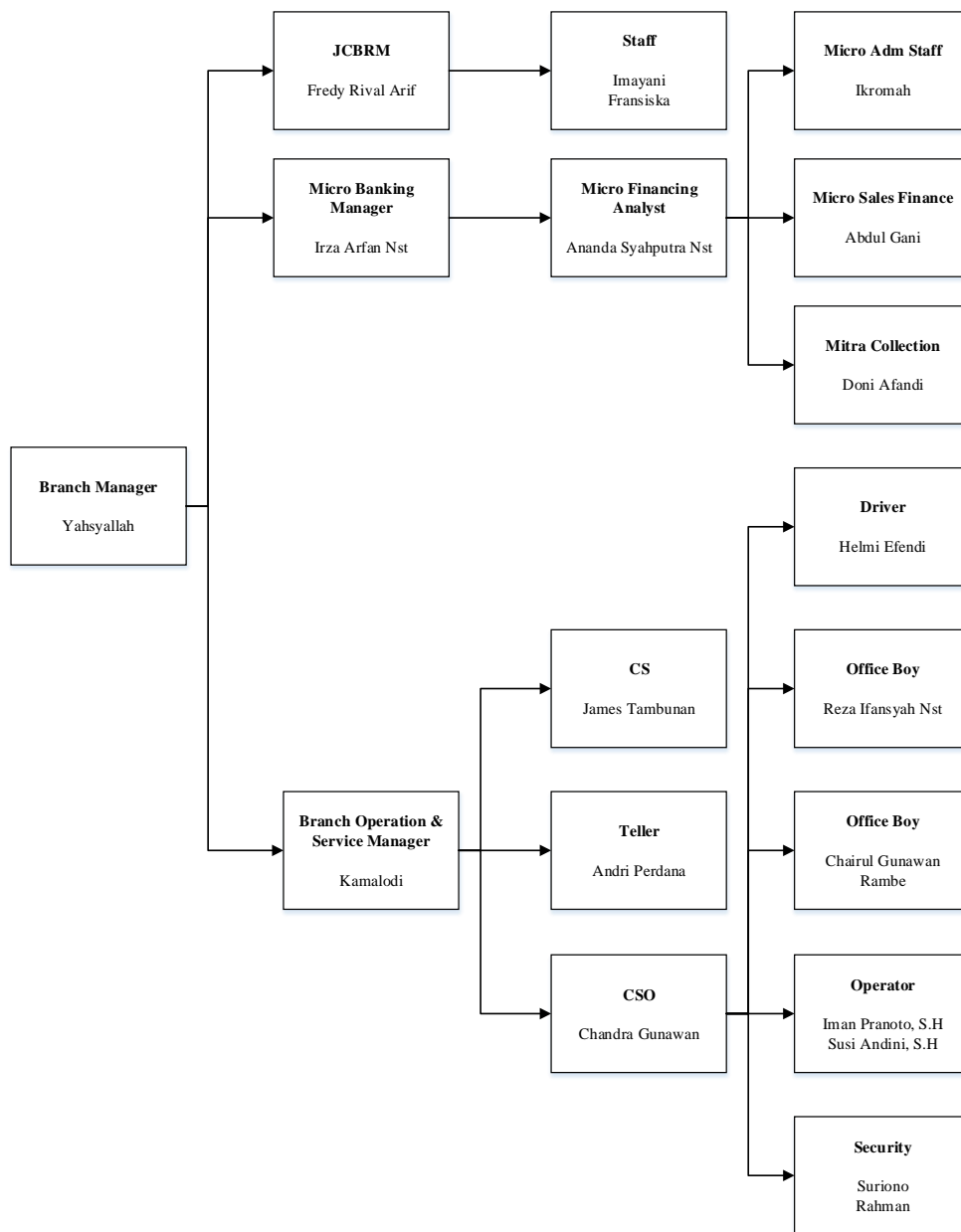
bukanlah hanya sekedar pelengkap atau formalitas dari sebuah perusahaan, karena logo mengisyaratkan kepribadian perusahaan.



**Gambar 4.1. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri (BSM) Medan**  
Sumber : Bank Syariah Mandiri (BSM) Medan (2018)

#### **4. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Bank Syariah Mandiri (BSM)**

Untuk memperjelas dan menjamin keselarasan aktivitas perusahaan dalam rangka mencapai tujuannya dengan baik, maka perlu disusun struktur organisasi, setiap orang dalam suatu organisasi tersebut dapat mengetahui kepada siapa dia bertanggung jawab dan setiap orang mengetahui tugas apa yang harus ia kerjakan. Dalam suatu struktur organisasi tercermin adanya suatu sistem kerja sama yang memisahkan wewenang dan tanggung jawab yang jelas kepada masing unit organisasi yang dibentuk untuk melaksanakan kegiatan atau gambaran secara skematis tentang hubungan dan kerjasama dari orang yang terdapat atau terlibat dalam suatu organisasi.



**Gambar 4.1. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri (BSM) Medan**  
 Sumber : Bank Syariah Mandiri (BSM) Medan (2018)

Adapun uraian tugas dan tanggung jawab tiap bagian adalah sebagai berikut:

1. Branch Manager

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Merencanakan langkah strategis cabang, mengatur penjadwalan kunjungan dan target sales untuk pencapaian target penjualan secara maksimal
- b. Memonitor dan mengevaluasi pencapaian target penjualan secara berkelanjutan
- c. Memantau tugas penagihan kolektor dan tempo pembayaran customer

## 2. JCBRM

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Membantu kepala cabang dalam melaksanakan fungsi pengawasan kepada cabangnya.
- b. Melindungi kekayaan harta bank.
- c. Memelihara kecermatan dan ketelitian data accounting, informasi keuangan serta laporan-laporan lain.
- d. Memelihara dan meningkatkan efisiensi cabang atau cabang pembantu

## 3. Micro Banking Manager

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Memastikan terkendalinya biaya operasional cabang dengan efisien dan efektif
- b. Memastikan transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan dan SOP (Standart Operasional Procedur) yang ditetapkan

- c. Memastikan terlaksananya standar layanan nasabah yang optimal di kantor cabang

4. Branch Operation & Service Manager

- a. Mendapatkan calon nasabah pembiayaan & pendanaan yang prospektif
- b. Memastikan kelengkapan dokumen, aplikasi pembiayaan pendanaan
- c. Melaksanakan pengawalan terhadap seluruh nasabah pembiayaan yang dikelola agar kolektibilitas lancar
- d. Meningkatkan bisnis relation antara bank & nasabah sesuai dengan target yang ditetapkan

5. CSO (Customer Service Officer)

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Memastikan terlaksananya kegiatan operasional CSO dan layanan nasabah sesuai dengan ketentuan dan standar pelayanan
- b. Memastikan kelengkapan & akurasi data consumer & loan facility
- c. Memastikan ketersediaan dan keamanan dokumen berharga bank, pin kartu ATM maupun key access layanan e-banking lainnya

6. CS (Customer Service)

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Memberikan informasi produk dari jasa BSM kepada nasabah

- b. Memproses permohonan pembukuan dan penutupan rekening tabungan, giro, dan deposito
- c. Memblokir kartu ATM nasabah sesuai permintaan nasabah

#### 7. Teller

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Melakukan transaksi tunai & non tunai sesuai dengan ketentuan SOP
- b. Mengelola saldo kas teller sesuai limi yang ditentukan
- c. Mengelola uang yang layak dan tidak layak (uang palsu)

#### 8. Micro Financing Analyst

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Memeriksa kelayakan dokumen persyaratan kredit calon Debitor beserta kekuatan legalitas dokumen persyaratan kredit calon Debitor,
- b. Melakukan kunjungan langsung ke lapangan atau survey ke calon Debitor terhadap aplikasi kredit baru (new order), pengulangan (repeat order) atau tambahan (additional order) jika Credit Analyst meragukan kebenaran dan validitas data analisa CMO dan CMH,
- c. Melakukan survey sampling kepada Debitor potensial Bad Debt bahwa Debitor mempunyai aging > 30 hari pada angsuran 1 s/d 6. Survey ulang harus dilakukan minimal sekali dalam seminggu dengan diketahui oleh Kepala Cabang,

#### 9. Micro Adm Staff

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Mengagendakan Surat Masuk dan Surat Keluar.
- b. Mengarsip Surat Masuk dan Surat Keluar.
- c. Membantu pengelolaan Kas Kecil.
- d. Mempersiapkan Seminar/Pertemuan Ilmiah rutin/Diskusi yang diselenggarakan LPPM (mencari ruangan, mengurus snack/konsumsi dan penerima tamu).

#### 10. Micro Sales Finance

Tugas dan tanggung jawab

- a. Mencari nasabah (debitur) baru dengan mengisi dan menjalankan agenda harian secara baik dan benar
- b. Mengelola portfolio (pinjaman) nasabah yang ada secara sehat dengan mengembangkan hubungan yang baik terhadap nasabah. Antara lain: Cash Pick Up, Maintain Usaha, Top Up dan Collection
- c. Melakukan penetrasi terhadap area penjualan maksimal 10 Km dari kantor cabang
- d. Membantu cabang (Branch Manager) membangun community center dengan selalu melibatkan nasabah didalam aktifitas di cabang

## 11. Mitra Collection

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Menjaga/mengelola agar debitur lancar dalam pembayarannya.
- b. Mengembalikan debitur yang kurang lancar dalam pembayaran agar menjadi lancar.
- c. Melakukan penagihan dengan mendatangi debitur yang telah telat bayar selama lebih dari 4bulan.
- d. Menjaga kualitas kredit.
- e. Menekan potensi terjadinya kredit bermasalah.
- f. Menjelaskan resiko keterlambatan pembayaran

## 12. Driver

Tugas dan tanggung jawab

- a. Memastikan mobil dalam keadaan bersih pada pagi hari sebelum digunakan dan sore hari selesai bertugas.
- b. Merawat mesin mobil agar tetap dalam kondisi yang baik..
- c. Setiap sebulan sekali melakukan pengecekan terhadap pemakaian olie dan jika diperlukan dibawa ke bengkel.
- d. Memperbaiki dan menangani sendiri jika ada kerusakan kecil dari kendaraan dengan dikoordinasikan ke bagian Administrasi.

## B. Pembahasan

### 1. Variabel Dependent

#### a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Penelitian ini menggunakan data primer dari PT. Bank Syariah Mandiri. Adapun data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden yaitu karyawan yang bekerja di PT. Bank Syariah Mandiri. Beberapa tabel dibawah ini menunjukkan gambaran dari setiap variabel.

**Tabel IV.1. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	17.74	2.197	.824	.766
P2	17.80	2.459	.635	.820
P3	17.89	2.516	.653	.816
P4	17.74	2.314	.726	.795
P5	17.51	2.728	.450	.867

**Tabel IV.2 Tabel r**

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 100 orang maka r tabel dapat diperoleh melalui tabel r *product moment pearson* dengan df (degree

of freedom) =  $n - 2$ , jadi  $df = 100 - 2 = 98$ , maka  $r$  tabel = 0.1654 butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Dapat dilihat dari *Corrected Item Total Correlation*. Maka hasil analisis dari *output* diatas adalah sebagai berikut :

**Tabel IV.3. Analisis Hasil Uji Validitas  
Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0.824	0.1654	Valid
Pernyataan 2	0.635	0.1654	Valid
Pernyataan 3	0.653	0.1654	Valid
Pernyataan 4	0.726	0.1654	Valid
Pernyataan 5	0.450	0.1654	Valid

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa kontruk-kontruk pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) adalah valid.

**Tabel IV.4. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.846	5

Uji reliabilitas dapat dilihat pada nilai *Cronbach's Alpha*, jika nilai  $\text{Alpha} > 0,60$  maka kontruk pernyataan yang merupakan dimensi variabel adalah reliabel. Berdasarkan tabel di atas nilai *Cronbach's Alpha* adalah  $0,846 > 0,60$  maka kontruk pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) adalah reliabel.

**Tabel IV.5. Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X2)**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	17.60	3.482	.725	.845
P2	17.60	3.306	.834	.819
P3	17.49	3.963	.368	.932
P4	17.54	3.255	.837	.817
P5	17.54	3.255	.837	.817

Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 100 orang maka r tabel dapat diperoleh melalui tabel r *product moment pearson* dengan df (degree of freedom) =  $n - 2$ , jadi  $df = 100 - 2 = 98$  maka r tabel = 0.1654 butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r hitung > r tabel. Dapat dilihat dari *Corrected Item Total Correlation*. Maka hasil analisis dari *output* diatas adalah sebagai berikut :

**Tabel IV.6. Analisis Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X2)**

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0.725	0.1654	Valid
Pernyataan 2	0.834	0.1654	Valid
Pernyataan 3	0.368	0.1654	Valid
Pernyataan 4	0.837	0.1654	Valid
Pernyataan 5	0.837	0.1654	Valid

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa konstruk-  
konstruk pernyataan untuk variabel kepercayaan (X2) adalah valid.

**Tabel IV.7. Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan (X2)**

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	5

Berdasarkan tabel di atas nilai *Cronbach's Alpha* adalah  $0,876 > 0,60$  maka konstruk pernyataan pada variabel Kepercayaan (X2) adalah reliabel.

Data dalam tabel yang telah di rangkum dalam tabel frekuensi dibawah ini menunjukkan seberapa besar frekuensi yang menjawab pertanyaan tentang variabel Kepuasan Nasabah:

**Tabel 4.8. Uji Validitas Kepuasan Nasabah (X3)**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	16.1143	3.751	.888	.711
p2	15.8571	3.126	.710	.723
p3	15.8000	2.812	.817	.679
p4	15.8286	5.087	.829	.903
p5	15.9429	3.350	.701	.727

**Tabel IV.9. Analisis Hasil Uji Validitas  
Variabel Kepuasan nasabah (X3)**

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0.888	0.1654	Valid
Pernyataan 2	0.710	0.1654	Valid
Pernyataan 3	0.817	0.1654	Valid
Pernyataan 4	0.829	0.1654	Valid
Pernyataan 5	0.701	0.1654	Valid

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa konstruk-konstruk pernyataan untuk variabel kepuasan nasabah (X3) adalah valid.

Data dalam tabel yang telah di rangkum dalam tabel hasil uji realibilitas dengan menggunakan SPSS 16 tentang Kepuasan Nasabah:

**Tabel 4.10.  
Uji Realibilitas Kepuasan Nasabah (X3)**

Cronbach's Alpha	N of Items
.803	5

## 2. Variabel Independent

**Tabel IV.11. Uji Validitas Variabel Preferensi menabung masyarakat (Y)**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	17.77	1.711	.339	.585
P2	17.74	1.726	.341	.584
P3	18.06	1.644	.386	.562
P4	17.94	1.644	.361	.575
P5	18.20	1.576	.449	.529

Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 100 maka r tabel dapat diperoleh melalui tabel r *product moment pearson* dengan df (degree of freedom) = n - 2, jadi df = 100 - 2 = 98 maka r tabel = 0.1654 butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r hitung > r tabel. Dapat dilihat dari *Corrected Item Total Correlation*. Maka hasil analisis dari *output* diatas adalah sebagai berikut :

**Tabel IV.12. Analisis Hasil Uji Validitas  
Variabel Preferensi menabung masyarakat (Y)**

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0.339	0.1654	Valid
Pernyataan 2	0.341	0.1654	Valid
Pernyataan 3	0.386	0.1654	Valid
Pernyataan 4	0.361	0.1654	Valid
Pernyataan 5	0.449	0.1654	Valid

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa kontruk pernyataan untuk variabel Preferensi menabung masyarakat (Y) adalah valid.

**Tabel IV.13. Uji Reliabilitas Variabel Preferensi menabung masyarakat (Y)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.621	5

Berdasarkan tabel di atas nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,621 > 0,60 maka kontruk pernyataan pada variabel Preferensi menabung masyarakat (Y) adalah reliabel.

### 3. Persamaan Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel independen. Hasil pengujian regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel IV.14. Hasil Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.887	5.122		.368	.001		
Kualitas Pelayanan	.123	.135	.082	2.908	.006	.965	1.036
Kepercayaan	.385	.080	.433	4.807	.000	.976	1.025
Kepuasan nasabah	.313	.116	.247	2.709	.008	.956	1.046

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai Sig untuk Kualitas Pelayanan adalah  $0,000 < 0,05$ , Sig untuk Kepercayaan adalah  $0,001 < 0,05$ , dan Sig untuk insentif adalah  $0,000 < 0,05$ . Oleh karena itu, hipotesis diterima, artinya variabel Kualitas Pelayanan, Kepercayaan berpengaruh terhadap Preferensi menabung masyarakat.

Pada tabel coefficients, pada kolom B pada constant (a) adalah 1.887, sedang nilai X1 adalah 0.123, X2 adalah 0.385 dan X3 adalah 0.313 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis :

$$Y = 1.887 + 0.123X1 + 0.385X2 + 0.313X3$$

Koefisien-koefisien dalam persamaan regresi diatas memiliki arti sebagai berikut :

1. konstanta sebesar 1.887 mempunyai arti apabila nilai Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah sama dengan nol maka Preferensi menabung masyarakat pada Bank bernilai positif sebesar 1.887.
2. koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0.123 mempunyai arti setiap kenaikan Kualitas Pelayanan sebesar 1 satuan akan berpengaruh positif terhadap Preferensi menabung masyarakat pada Bank sebesar 0.123.
3. koefisien regresi Kepercayaan dan Ingatan sebesar 0.385 mempunyai arti setiap kenaikan Kepercayaan dan Ingatan sebesar 1 satuan akan berpengaruh positif terhadap Preferensi menabung masyarakat pada Bank sebesar 0.385.
4. koefisien regresi Suasana Hati sebesar 0.313 mempunyai arti setiap kenaikan Suasana Hati sebesar 1 satuan akan berpengaruh positif terhadap Preferensi menabung masyarakat pada Bank sebesar 0.313.

#### 4. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model regresi linear berganda dengan SPSS. Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal, tidak terdapat multikolinearitas, dan tidak terdapat heteroskedstisitas.

##### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data residual berdistribusi normal atau tidak. Adapun cara untuk mengetahuinya yaitu dengan melihat grafik normal *probability plot* dan uji *kolmogrov-smirnov*.

##### 1) Analisis Statistik

Uji statistik yang digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik Non-parametrik *kolmogorov-smirnov* (K-S). Adapun hasil dari uji normalitas dengan menggunakan statistik *Kolmogorov -smirnov* adalah sebagai berikut :

**Tabel VI.15. Kolmogorov-smirnov ( K-S)**

		Kualitas Pelayanan	Kepercayaan	Kepuasan Nasabah	Loyalitas Nasabah
N		100	100	100	100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	21.2400	18.2900	19.3500	18.9400
	Std. Deviation	1.00624	1.68951	1.18386	1.50299
Most Extreme Differences	Absolute	.284	.173	.176	.164
	Positive	.284	.126	.176	.164
	Negative	-.176	-.173	-.174	-.115
Kolmogorov-Smirnov Z		2.843	1.728	1.762	1.642
Asymp. Sig. (2-tailed)		.117	.087	.158	.180

a. Test distribution is Normal.

Dalam pengujian, suatu data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih dari 0.05 (sig. > 0.05). Nilai Sig pada variabel pelayanan sebesar

0.177, Nilai Sig pada variabel kepercayaan sebesar 0.87, Nilai sig pada variabel kepuasan nasabah sebesar 0.158 dan Nilai Sig pada variabel loyalitas nasabah sebesar 0.180.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antara variabel dalam suatu model. Adapun hasil dari pengujian multikolinieritas adalah sebagai berikut :

**Tabel IV. 16. Uji Multikolinieritas**

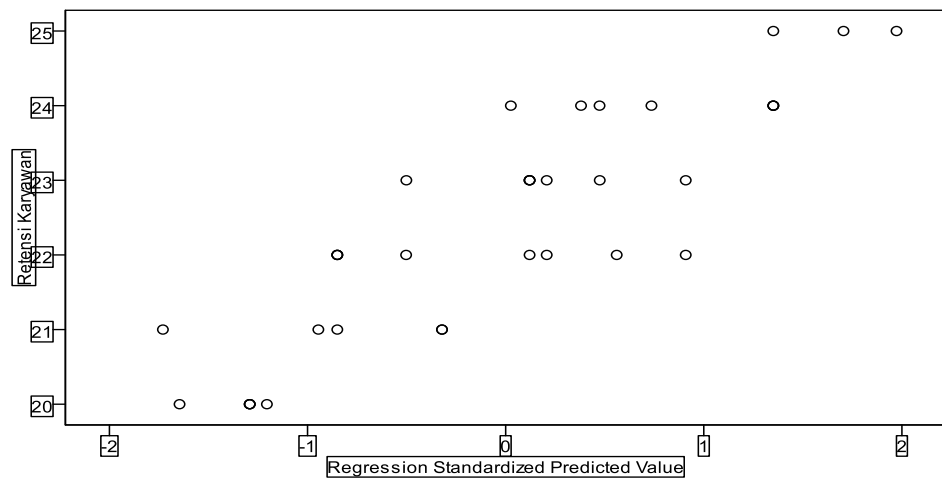
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.887	5.122		.368	.001		
Kualitas Pelayanan	.123	.135	.082	2.908	.006	.965	1.036
Kepercayaan	.385	.080	.433	4.807	.000	.976	1.025
Kepuasan nasabah	.313	.116	.247	2.709	.008	.956	1.046

Cara menentukan adanya multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF) atau *tolerance* (1/VIF). Jika nilai VIF yang dihasilkan antara 1-10, maka terdapat gejala multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi. Berdasarkan tabel di atas, nilai VIF dari hasil uji asumsi klasik masih

diantara 1-10, maka tidak terdapat gejala multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Cara pengambilan Preferensi menabung masyarakat dengan melihat grafik *scatterplot* dan uji *glejser* sebagai berikut :



**Gambar IV.3. Scatterplot**

Berdasarkan gambar *Scatterplot* diatas dapat dilihat bahwa :

- 1) Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0
- 2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya dibawah atau diatas saja
- 3) Penyebaran titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali
- 4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola

Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas dalam model regresi.

**Tabel IV.17. Uji Glejser**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.887	5.122		.368	.001
Kualitas Pelayanan	.123	.135	.082	2.908	.006
Kepercayaan	.385	.080	.433	4.807	.000
Kepuasan nasabah	.313	.116	.247	2.709	.008

Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (data diolah)

Apabila nilai Sig < 0,05 maka tidak terjadi gejala heterokedastisitas. Hasil pada tabel diatas menunjukkan nilai Sig variabel Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan kepuasan nasabah semuanya < 0,05 sehingga tidak ada gejala heterokedastisitas.

## 1. Uji Hipotesis

### a. Uji Parsial (Uji t)

Uji Parsial (Uji t) bertujuan untuk menguji apakah variabel independen secara individual atau masing-masing mempengaruhi variabel dependen.

Adapun hasil dari pengujian parsial adalah sebagai berikut :

**Tabel IV.18. Hasil Uji Parsial**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.887	5.122		.368	.001
Kualitas Pelayanan	.123	.135	.082	2.908	.006
Kepercayaan	.385	.080	.433	4.807	.000
Kepuasan nasabah	.313	.116	.247	2.709	.008

Pada tabel terlihat bahwa nilai pada uji t pada variabel Kualita

s Pelayanan adalah 2.908 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1.652 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Preferensi menabung masyarakat.

Pada tabel terlihat bahwa nilai pada uji t pada variabel Kepercayaan adalah 4.807 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1.652 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kepercayaan memiliki pengaruh terhadap Preferensi menabung masyarakat.

Pada tabel terlihat bahwa nilai pada uji t pada variabel kepuasan nasabah adalah 2.709 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1.652 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan nasabah memiliki pengaruh terhadap Preferensi menabung masyarakat.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji Simultan (Uji F) bertujuan untuk menguji apakah variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.

Adapun hasil dari uji F adalah sebagai berikut :

**Tabel IV.19. Hasil Uji Simultan**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	55.291	4	13.823	7.800	.000 <sup>a</sup>
Residual	168.349	95	1.772		
Total	223.640	99			

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan atau seara bersama-sama terhadap variabel dependen. Pengambilan Preferensi menabung masyarakat menggunakan dua cara, yaitu :

- 1) Jika  $Sig > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan sebaliknya jika  $Sig < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak. Berdasarkan tabel di atas nilai Sig adalah  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  diterima atau dengan kata lain terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah terhadap Preferensi menabung masyarakat secara simultan.
- 2)  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan sebaliknya jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak.  $F_{tabel}$  ( $df_{pembilang} = k$  dan  $df_{penyebut} = n - k - 1$ ) maka ( $df_{pembilang} = 3$  dan  $df_{penyebut} = 100 - 3 - 1 = 96$ ) sehingga  $F_{tabelnya}$  adalah 2.70.  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $7.800 > 2.70$ , maka  $H_0$  diterima sehingga terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah terhadap Preferensi menabung masyarakat secara simultan.

c. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa besar kemampuan pengaruh variabel independen (X) dapat menjelaskan variabel (Y). Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin baik kemampuan varian dan variabel independen menerangkan variabel dependen. Berikut ini nilai koefisien determinasi :

**Tabel IV.20. Uji Koefisien Determinasi**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.869 <sup>a</sup>	.756	.732	.797

a. Predictors: (Constant), Insentif, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan

b. Dependent Variable: Preferensi menabung masyarakat

Berdasarkan tabel di atas nilai *Adjusted R square* adalah 0,756. Hal tersebut berarti 75.6 % Preferensi menabung masyarakat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan.. Sedangkan sisanya 24.4 % dipengaruhi oleh faktor lain.