

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR PEMBIAYAAN
TERHADAP MINAT NASABAH DAN KEPUTUSAN PEMBIAYAAN PRODUK
CICIL EMAS**

(BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC BOJONEGORO)



Disusun Oleh :

Nafadia Fitri Ananda

20312631

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
2023**

LAPORAN MAGANG MAHASISWA

(Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Minat Nasabah Dan
Keputusan Pembiayaan Produk Cicil Emas (Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kc
Bojonegoro))

Laporan Akhir Program Magang

Disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1
Program Studi Akuntansi pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam
Indonesia

Oleh :

Nama : Nafadia Fitri Ananda

NIM : 20312631

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN
Laporan Akhir Program Magang

(Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Minat Nasabah Dan
Keputusan Pembiayaan Produk Cicil Emas (Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kc
Bojonegoro))

Disusun Oleh :
Nama : Nafadia Fitri Ananda
NIM : 20312631

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Yogyakarta, 22 Maret 2024
Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Marfuah', written in a cursive style.

Marfuah, Dra., M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Nafadia Fitri Ananda
NIM : 20312631
Jurusan : S1 Akuntansi
Fakultas : Bisnis dan Ekonomika
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Minat Nasabah
Dan Keputusan Pembiayaan Produk Cicil Emas (Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kc
Bojonegoro)

Dengan ini menyatakan bahwa:

- 1) Laporan akhir magang ini merupakan hasil karya penulisan saya sendiri tanpa ada campur tangan oleh pihak lain, selain pembimbing dan narasumber terkait.
- 2) Laporan akhir magang ini secara keseluruhan belum pernah dipublikasikan dalam bentuk apapun baik di Universitas Islam Indonesia, maupun di perguruan tinggi lainnya.
- 3) Dalam laporan akhir magang ini tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang telah diklaim oleh orang lain kecuali telah dicantumkan sebagai rujukan dalam penulisan laporan dan tercantum pada daftar pustaka.

Yogyakarta, 22 Maret 2024


Nafadia Fitri Ananda

BERITA ACARA TUGAS AKHIR/MAGANG

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/MAGANG

MAGANG BERJUDUL

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR PEMBIAYAAN TERHADAP MINAT NASABAH DAN KEPUTUSAN PEMBIAYAAN PRODUK CICIL EMAS (BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC BOJONEGORO)

Disusun oleh : NAFADIA FITRI ANANDA

Nomor Mahasiswa : 20312631

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus
pada hari, tanggal: Selasa, 23 April 2024

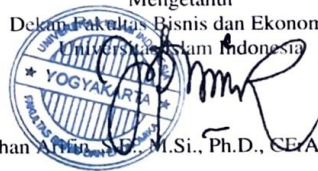
Penguji/Pembimbing Magang : Marfuah, Dra., M.Si

Penguji : Mahmudi, Dr., M.Si., CMA.



Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia

Prof. Johan A. P. M.Si., Ph.D., CFA, CertIPSAS.



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, karena atas anugrah, rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan akhir magang dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Minat Nasabah Dan Keputusan Pembiayaan Produk Cicil Emas (Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kc Bojonegoro)”. Penulisan laporan magang ini dilaksanakan guna mencapai gelar Sarjana Akuntansi di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari bahwa sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan laporan akhir magang ini tanpa adanya bimbingan, bantuan, kesempatan, dan dorongan yang tak terhingga nilainya dari berbagai pihak baik secara material maupun spiritual. Oleh sebab itu, Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Allah SWT yang tak henti-hentinya menyayangi hamba-Nya, mendengarkan setiap doa, memberikan kemudahan, dan ampunan kepada hamba-Nya;
2. Rasullullah, Nabi Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari zaman kegelapan ke zaman terang benderang sehingga membuat kehidupan manusia menjadi lebih baik lagi;
3. Kedua orang tua saya, Ahmad Tohaya dan Nur Rohmah yang telah banyak membantu dalam memenuhi kebutuhan yang saya perlukan, selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat, yang tiada hentinya selalu memberikan kasih sayang, doa, dan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada penulis. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis;
4. Marfuah, Dra., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing saya dalam penyusunan laporan magang ini;
5. Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menjalankan aktivitas magang serta mengumpulkan data-data yang penulis perlukan guna untuk penyusunan laporan akhir magang;
6. Miftakhu Rakhman, S.Ei selaku BFOM dan Lia Defita Sari, S.Ak selaku Customer Service Representative di BSI KC Bojonegoro yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis saat pelaksanaan magang dan penilaian setelah magang;

7. Aditya Agung Nugraha, Annisa, Dea, ibu Irma, Mas Adita, mba Ana, mba Lini, bapak Cahyo, dan juga mas Robech yang telah menyediakan kesempatan, memberikan pengarahan, membimbing, dan menyediakan data - data yang diperlukan penulis selama aktivitas magang berlangsung;
8. Sahabat penulis Silvia Yuli Ninda Rini Putri yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, dan memotivasi penulis dari penyusunan proposal magang hingga terwujudnya laporan akhir magang ini;
9. Serta pihak-pihak lain yang tidak mungkin disebutkan satu-persatu, terimakasih atas bantuannya secara langsung maupun tidak langsung sehingga laporan akhir magang ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan laporan akhir magang ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi perbaikan dan peningkatan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca, dan penulis berharap agar pengalaman ini dapat menjadi landasan untuk mengembangkan diri lebih lanjut di dunia profesional. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam kelancaran penulisan laporan ini.

Yogyakarta, 22 Maret 2024



NAFADIA FITRI ANANDA

20312631

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Magang	4
1.4 Manfaat Magang	5
BAB II	7
KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.2 Prosedur Pembiayaan	7
2.1.3 Minat Nasabah.....	7
2.1.4 Keputusan Pembiayaan Cicil Emas.....	8
2.2 Penelitian Terdahulu	8
2.3 Hipotesis Penelitian	10
2.4 Kerangka Konseptual Penelitian.....	12
BAB III METODE PENELITIAN	13
3.1 Jenis Penelitian	13
3.2 Populasi dan Sampel.....	13
3.3 Sumber dan Data Penelitian.....	14
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	14
3.4.1 Definisi Operasional.....	15
3.4.2 Uji Kualitas Data	17
3.4.3 Uji Asumsi Klasik	17
3.5 Uji Hipotesis.....	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	21
4.1 Profil Tempat Magang	21
4.2 Aktivitas Magang.....	23

4.3 Hasil dan Pembahasan	37
4.3.1 Deskripsi Responden.....	37
4.3.2 Hasil Kuesioner Yang Memenuhi Sampel	37
4.3.3 Hasil Olah Data Sebelum Outlier	40
4.3.4 Hasil Olah Data Setelah Outlier	45
4.3.5 Statistik Deskriptif.....	50
4.3.6 Uji Hipotesis.....	52
4.3.7 Pembahasan Mengenai Hasil Uji Hipotesis	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN	65
Lampiran 2: Curriculum Vitae (CV).....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	12
Gambar 4. 1 Logo BSI.....	22
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi BSI Kc Bojonegoro	23

DAFTAR TABEL

Table 3.1 Definisi Operasional.....	15
Table 4. 1 Aktivitas Magang	23
Table 4. 2 Usia Responden	38
Table 4. 3 Jenis Kelamin Responden.....	38
Table 4. 4 Merupakan Nasabah BSI Kc Bojonegoro	39
Table 4. 5 Besaran Pembiayaan Cicil Emas	39
Table 4. 6 Uji Validitas (Sebelum Outlier)	40
Table 4. 7 Uji Reliabilitas (Sebelum Outlier).....	42
Table 4. 8 Uji Normalitas Variabel X1 dan X2 Terhadap Y1 (Sebelum Outlier).....	43
Table 4. 9 Uji Normalitas Variabel X1 dan X2 Terhadap Y2 (Sebelum Outlier).....	43
Table 4. 10 Uji Multikolinieritas (Sebelum Outlier)	44
Table 4. 11 Uji Heterokedastisitas Variabel X1 dan X2 Terhadap Y1 (Sebelum Outlier)	44
Table 4. 12 Uji Heterokedastisitas Variabel X1 dan X2 Terhadap Y2 (Sebelum Outlier)	45
Table 4. 13 Uji Validitas (Setelah Outlier).....	46
Table 4. 14 Uji Reliabilitas (Setelah Outlier).....	47
Table 4. 15 Uji Normalitas Variabel X1 dan X2 Terhadap Y1 (Setelah Outlier)	48
Table 4. 16 Uji Normalitas Variabel X1 dan X2 Terhadap Y2 (Setelah Outlier)	48
Table 4. 17 Uji Multikolinieritas (Setelah Outlier)	49
Table 4. 18 Uji Heterokedastisitas Variabel X1 dan X2 Terhadap Y1 (Setelah Outlier)	49
Table 4. 19 Uji Heterokedastisitas Variabel X1 dan X2 Terhadap Y2 (Setelah Outlier)	50
Table 4. 20 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	50
Table 4. 21 Kategori Interval.....	51
Table 4. 22 Hasil Uji Regresi Variabel X1 dan X2 Terhadap Y1	52
Table 4. 23 Hasil Uji Regresi Variabel X1 dan X2 Terhadap Y2	53
Table 4. 24 Uji F Variabel X1 dan X2 Terhadap Y1	54
Table 4. 25 Uji F Variabel X1 dan X2 Terhadap Y2	55
Table 4. 26 Koefisien Determinasi Variabel X1 dan X2 Terhadap Y1.....	56
Table 4. 27 Koefisien Determinasi Variabel X1 dan X2 Terhadap Y2.....	56

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan perekonomian yang semakin pesat menuntut lembaga perbankan untuk membantu memudahkan transaksi nasabah sehari-hari. Keberadaan bank syariah telah meningkatkan popularitas bank karena komitmennya untuk mematuhi aturan Islam berdasarkan ajaran Al-Qur'an dan Hadits (Agustin, 2022).

Bank sendiri merupakan suatu lembaga atau badan usaha yang melakukan kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat. Dana yang dihimpun dalam bentuk giro, deposito atau tabungan, yang kemudian dialokasikan untuk kebutuhan peningkatan taraf hidup masyarakat. Baik itu dalam bentuk kredit, pinjaman, dan lain-lain. Perbankan juga biasa disebut bank. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 dijelaskan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau sarana lain yang dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat (Ii & Pustaka, 2006). Perbankan syariah berdasarkan UU No. Nomor 21 Tahun 2008 menjelaskan bank beroperasi berdasarkan prinsip syariah dan ada dua jenis, yaitu bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah.

Menurut Pembayun (2023), bank syariah adalah lembaga yang menawarkan produk perbankan berdasarkan prinsip syariah. Lembaga perbankan syariah harus berpegang pada prinsip-prinsip syariah yang telah ditetapkan. Pasalnya, prinsip syariah dalam lembaga perbankan sangatlah penting mengingat keberadaan bank syariah itu sendiri didasarkan pada prinsip syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) resmi diumumkan pada 1 Februari 2021. Bank tersebut merupakan gabungan dari 3 bank syariah terbesar di Indonesia yaitu Bank Mandiri Syariah, Bank Rakyat Indonesia Syariah dan Bank Negara Indonesia Syariah. Bank Islam Indonesia sendiri memiliki produk unggulan yaitu produk cicilan emas.

BSI Cicil Emas merupakan salah satu bentuk pembiayaan kepemilikan logam mulia emas yang dilakukan melalui akad murabahah, yaitu akad penyediaan barang berdasarkan sistem jual beli, dengan bank sebagai penjual yang memberikan jasa dengan keuntungan yang disepakati sebesar harga pembelian ditambah kebutuhan pelanggan. Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) Nomor 77/DSN-MUI/V/2010 tentang jual beli

emas secara non tunai menjelaskan bahwa murabahah cicilan emas diperbolehkan selama emas tersebut tidak digunakan sebagai alat tukar (uang), karena harga emas itu sendiri selalu naik atau stabil, sehingga nasabah tidak terlalu ragu dan merasa menguntungkan (Ramadhani & Khairunnisa, 2023).

Berinvestasi yang berbentuk seperti logam mulia merupakan macam investasi untuk berjangka panjang. Emas sendiri sangat relatif lebih mudah jika diuangkan dengan cara dijual atau digadai melalui toko emas ataupun perusahaan gadai. Harga emas sendiri cenderung meningkat di masa depan dan dapat mengalami kenaikan di atas rata-rata inflasi. Maka dari itu, emas sangatlah cocok untuk jangka panjang. Nilai emas sendiri sangatlah tahan terhadap resesi, emas juga relatif stabil meskipun adanya fluktuasi ekonomi (Tabrani et al., 2022).

Proses penyampaian produk kepada konsumen untuk meningkatkan/mencapai tujuan perusahaan adalah memiliki produk terbaik untuk dijual. Faktor yang mempengaruhi tingkat penjualan sendiri bermacam-macam. Faktor internal kegiatan pemasaran adalah kualitas pelayanan dan prosedur pembiayaan, sedangkan faktor eksternal adalah keputusan pembelian konsumen terhadap pemilihan produk. Pengambilan keputusan pelanggan adalah proses dimana konsumen mengenali suatu masalah, mencari informasi produk, dan mengevaluasi apakah setiap alternatif yang diperoleh dapat menyelesaikan masalah dengan baik, yang akan mengarahkan pelanggan untuk mengambil keputusan pembelian (Kereh et al., 2018).

Menurut Dakhi (2023), mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan dua suku kata yang saling bertautan dan integral, dua suku kata tersebut harus dikerjakan dengan baik dan benar. Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh dan permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan serta persepsi.

Kualitas pelayanan yang baik menjadi sebuah prioritas bagi setiap perusahaan. Mereka berkompetisi untuk menyajikan sebuah pelayanan yang lebih baik, lebih ramah dan lebih mendekatkan antara perusahaan dengan konsumennya. Adanya kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa merupakan salah satu alasan pengusaha mendirikan perusahaan. Tidak sedikit perusahaan yang mulai menitik beratkan pelayanan terhadap pelanggannya dengan harapan para pelanggan akan merasa puas dan loyal terhadap produk atau jasa perusahaan karena pelanggan merupakan salah satu aset yang berharga bagi sebuah perusahaan, semakin banyak pelanggan maka akan semakin bertambah keuntungan perusahaan tersebut.

Prosedur pembiayaan merupakan sebuah gambaran untuk melakukan kegiatan pembiayaan. Persetujuan pembiayaan pada setiap nasabah wajib dilakukan melalui tahap penilaian yang objektif terhadap aspek yang memiliki hubungan dengan objek pembiayaan (Nuryawan, 2020). Untuk memperoleh pembiayaan dari Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro, masyarakat atau nasabah harus memenuhi persyaratan-persyaratan yang harus mereka penuhi sebagaimana pada ketentuan perusahaan. Salah satu ketentuan yang harus diterapkan yaitu memberikan pembiayaan harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Menurut Soraya (2015), minat adalah perasaan lebih menyukai dan tertarik pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada instruksi apapun. Minat masyarakat sangat berkaitan erat dengan pengetahuan dan promosi. Tjiptono (2014), dalam bukunya berpendapat bahwa promosi merupakan kegiatan yang mempengaruhi persepsi, sikap dan perilaku konsumen terhadap suatu toko ritel dengan segala penawarannya. Promosi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan program pemasaran. Menurut Tatik Suryani (2017), Promosi merupakan alat komunikasi yang sangat penting bagi perusahaan atau bank, karena dengan melaksanakan promosi dapat membantu dalam memperluas pengenalan suatu produk atau jasa ke konsumen. Bank dituntut untuk menawarkan produk-produk sesuai dengan kebutuhan dan keinginan calon nasabah.

Tjiptono (2014), menyatakan bahwa kualitas layanan cenderung mempengaruhi keputusan pembelian karena pelayanan yang dinilai baik dan melebihi ekspektasi akan dipersepsikan sebagai kualitas layanan yang ideal. Hal tersebut akan membuat nasabah semakin yakin untuk menggunakan produk Bank Syariah Indonesia. Dan sebaliknya jika kualitas layanan yang dinilai buruk akan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang

buruk. Jika dianggap buruk maka nasabah akan enggan dan tidak tertarik dengan Bank Syariah Indonesia. Pada umumnya konsumen memilih pemasar yang dirasa nyaman dalam berkomunikasi, bahkan disaat adanya pertanyaan dan kesulitan dari konsumen yang ingin mencari tahu lebih tentang produk yang akan dibeli. Ramah, bersahabat, siap melayani dan mampu memberikan informasi merupakan sikap yang dibutuhkan konsumen sehingga tindakan ini dapat mendorong konsumen untuk memutuskan membeli.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis menentukan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Minat Nasabah dan Keputusan Pembiayaan Produk Cicil Emas pada Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro” yang diharapkan dapat mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan, prosedur pembiayaan dan keputusan nasabah terhadap minat dan keputusan pembiayaan produk cicil emas.

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat pembiayaan produk cicil emas di BSI Kc Bojonegoro?
2. Apakah prosedur pembiayaan berpengaruh terhadap minat pembiayaan produk cicil emas di BSI Kc Bojonegoro?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembiayaan produk cicil emas di BSI Kc Bojonegoro?
4. Apakah prosedur pembiayaan berpengaruh terhadap keputusan pembiayaan produk cicil emas di BSI Kc Bojonegoro?

1.3 Tujuan Magang

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat pembiayaan produk cicil emas di BSI Kc Bojonegoro.
2. Untuk mengetahui apakah prosedur pembiayaan berpengaruh terhadap minat pembiayaan produk cicil emas di BSI Kc Bojonegoro
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembiayaan produk cicil emas di BSI Kc Bojonegoro.
4. Untuk mengetahui apakah prosedur pembiayaan berpengaruh terhadap keputusan pembiayaan produk cicil emas di BSI Kc Bojonegoro.

1.4 Manfaat Magang

1. Manfaat bagi mahasiswa:

- a. Pengalaman praktis: Mahasiswa dapat memperoleh pengalaman praktis dalam industri perbankan syariah, yang dapat membantu mereka memahami lebih baik tentang pekerjaan dan mempersiapkan diri mereka untuk karir di masa depan.
- b. Keterampilan kerja: Mahasiswa dapat mengembangkan keterampilan kerja yang relevan dengan industri perbankan syariah, seperti kemampuan analisis, pemecahan masalah, komunikasi, dan kerjasama tim.
- c. Jaringan dan hubungan: Mahasiswa dapat membangun jaringan dan hubungan dengan praktisi perbankan syariah, yang dapat membantu mereka memperoleh informasi tentang industri, peluang kerja, atau rekomendasi untuk pekerjaan di masa depan.

2. Manfaat bagi perusahaan:

- a. Sumber tenaga kerja: Perusahaan dapat memperoleh sumber tenaga kerja baru dari mahasiswa yang berpartisipasi dalam magang, yang memiliki pemahaman yang lebih baik tentang industri dan keterampilan kerja yang relevan dengan industri perbankan syariah.
- b. Kontribusi untuk pendidikan: Perusahaan dapat berkontribusi untuk pendidikan dan pembangunan sumber daya manusia di Indonesia, dengan memberi kesempatan pada mahasiswa buat belajar serta mengembangkan diri mereka pada industri perbankan syariah.
- c. Pembaruan ide dan gagasan: Mahasiswa dapat membawa pembaruan ide dan gagasan yang segar bagi perusahaan, karena mereka membawa perspektif dan pengalaman baru dari pendidikan mereka.

3. Manfaat bagi universitas:

- a. Kerjasama dengan industri: Universitas dapat menjalin kerjasama dengan industri, termasuk Bank Syariah Indonesia, untuk memperoleh kesempatan magang bagi mahasiswa.
- b. Peningkatan kualitas pendidikan: Mahasiswa dapat memperoleh pengalaman dan keterampilan praktis yang relevan dengan industri, yang dapat

meningkatkan kualitas pendidikan dan memperkuat program pendidikan di universitas.

- c. Peningkatan citra universitas: Kerjasama dengan perusahaan ternama, seperti BSI, dapat meningkatkan citra universitas dan membantu memperkuat posisinya di dunia pendidikan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi dasar utama untuk memahami tingkat kepuasan konsumen. Suatu perusahaan dikatakan perusahaan yang baik apabila dapat menyediakan/menyerahkan barang atau jasa sesuai dengan harapan pelanggannya. Tjiptono (2014), berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan kemajuan yang berkaitan dengan produk, jasa dan sumber daya manusia, serta lingkungan yang setidaknya memenuhi atau melampaui kualitas layanan yang dibutuhkan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen dan dapat diperoleh dengan membandingkan suatu pelayanan dengan pelayanan lainnya (Bakri, 2022).

2.1.2 Prosedur Pembiayaan

Prosedur pembiayaan merupakan sebuah gambaran untuk melakukan kegiatan pembiayaan. Persetujuan pembiayaan pada setiap nasabah wajib dilakukan melalui tahap penilaian yang objektif terhadap aspek yang memiliki hubungan dengan objek pembiayaan (Nuryawan, 2020). Dengan adanya objektivitas tersebut dapat memberi keyakinan pada semua pihak yang terlibat. Menurut Kasmir (2008:96), “pembiayaan sendiri memiliki arti yaitu penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara perusahaan dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil”. Adapun tujuan prosedur pembiayaan sendiri untuk mempermudah proses pembiayaan lebih mudah dan lebih cepat.

2.1.3 Minat Nasabah

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), minat didasarkan pada keinginan batin seseorang. Menurut Soraya (2015), minat adalah perasaan lebih menyukai dan tertarik pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada instruksi apapun. Menurut Ardi (2011), ada tiga faktor yang membentuk minat, yaitu faktor motivasi internal, faktor motivasi sosial, dan faktor emosional atau sensorik.

2.1.4 Keputusan Pembiayaan Cicil Emas

Menurut Schiffman dan Kanuk (2015), keputusan adalah suatu tindakan yang didasarkan pada dua alternatif atau lebih. Jika konsumen menginginkan pilihan, mereka harus mempunyai alternatif. Pengambilan keputusan pelanggan dapat dipandang sebagai suatu sistem yang disebut dengan input atau output, dimana proses pengambilan keputusan dipengaruhi oleh masukan yang diterima oleh pelanggan. Masukan tersebut dapat berupa faktor eksternal, antara lain upaya pemasar, lingkungan sosial budaya, dan profil psikologis pelanggan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Sumantri (2014), melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah, pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah, pengaruh produk pembiayaan terhadap minat nasabah dan pengaruh produk pembiayaan terhadap keputusan nasabah. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan instrumen angket untuk mengumpulkan data kualitas pelayanan, produk pembiayaan, minat dan keputusan menjadi nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Hasil penelitian pada penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap minat nasabah. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Penelitian ini juga menemukan bahwa produk pembiayaan juga berpengaruh positif terhadap minat nasabah. Produk pembiayaan juga berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Selain itu minat menjadi nasabah juga berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah.

Kedua, Thoharudin et al (2019) melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh prosedur pembiayaan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan pada bank pembangunan daerah. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan penyebaran kuesioner. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh positif pada prosedur pembiayaan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan.

Ketiga, Agustin (2022) melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui lebih jauh mengenai prosedur pembiayaan produk cicilan emas pada Bank Sumsel. Peneliti juga menggunakan subjek penelitian berupa pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumen. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan

pendekatan deskriptif. Sedangkan hasil penelitian ini terkait tata cara pembiayaan angsuran emas adalah sebagai berikut: permohonan nasabah, pembuatan NAP, persetujuan pembiayaan, akad dan pembelian emas.

Keempat, Dasopang & Rokan (2022) melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang menjadi minat nasabah, pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan, pengaruh alat benda terhadap minat nasabah dan pengaruh alat benda terhadap keputusan nasabah. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan wawancara. Pada penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal. Penelitian ini menghasilkan adanya pengaruh positif pada kualitas pelayanan terhadap minat nasabah, pengaruh positif pada kualitas pelayanan terhadap keputusan, pengaruh positif pada alat benda terhadap minat nasabah, serta pengaruh positif pada alat benda terhadap keputusan nasabah.

Adapun Hidayat (2023) yang melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh prosedur pembiayaan, kualitas pelayanan dan tingkat bagi hasil terhadap keputusan pengambilan pembiayaan pada bank syariah Jambi. Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif yang didasarkan pada data-data yang diperoleh dari perusahaan, baik dari kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai pendukung untuk menganalisis data. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah: a) prosedur pembiayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembiayaan pada bank syariah Indonesia (Bsi); b) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembiayaan pada bank Syariah Indonesia (Bsi); dan c) tingkat bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembiayaan pada bank syariah Indonesia (Bsi).

Selanjutnya Susilo & Haniifah (2023), melakukan penelitian yang bertujuan untuk memberikan wawasan pengaruh pengetahuan dan promosi terhadap minat masyarakat melakukan remitansi. Objek penelitian yang mereka gunakan adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada 270 wanita menikah di Tulungagung. Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif yang dipadukan dengan metode kuantitatif. dan hasil penelitiannya menunjukkan: 1) Secara parsial pengetahuan mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap minat masyarakat melakukan transfer emas ke Bank Syariah Indonesia. 2) Promosi mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap minat masyarakat untuk mentransfer emas ke Bank Syariah Indonesia secara parsial.

Terakhir Ramadhani & Khairunnisa (2023), yang juga melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh keputusan nasabah terkait produk cicil emas. Objek yang digunakan yaitu melakukan penyebaran kuesioner dan studi lapangan kepada para pengambil keputusan mengenai indikator sebab menggunakan jasa Bank Syariah Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan kuantitatif. sementara hasil penelitian tersebut adaah hasil observasi singkat dengan melakukan wawancara pada BSI pada program kepemilikan emas dinyatakan belum optimal, hal ini terlihat dengan minimnya nasabah yang melakukan transaksi atas kepemilikan emas yang dipercayakan kepada pihak bank. Komposisi nasabah didominasi oleh pengusaha dan karyawan BUMN.

2.3 Hipotesis Penelitian

2.3.1 Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat pembiayaan produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Bojonegoro.

Menurut Kotler (2008), pengertian pelayanan adalah suatu perbuatan atau kegiatan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain pada hakikatnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan hak kepemilikan. Kualitas pelayanan mengacu pada tindakan produsen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta mencapai kepuasan. Ketika konsumen merasa kebutuhannya terpenuhi atau harapannya terlampaui, minatnya meningkat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan minat menjadi nasabah bank syariah.

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat pembiayaan produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Bojonegoro.

2.3.2 Prosedur pembiayaan berpengaruh positif terhadap minat pembiayaan produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Bojonegoro.

Hutabarat, S. (2010) menemukan bahwa produk perbankan berbasis syariah mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah. Selain itu Kotler (2008) menunjukkan bahwa pembiayaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen (pelanggan). pembiayaan disini terkait dengan sistem pembiayaan bank syariah.

H2: Prosedur pembiayaan berpengaruh positif terhadap minat pembiayaan produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Bojonegoro.

2.3.3 Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembiayaan produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Bojonegoro.

Menurut Tjiptono (2014), mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan dua suku kata yang saling bertautan dan integral, dua suku kata tersebut harus dikerjakan dengan baik dan benar. Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh dan permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan serta persepsi. Hal ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia produk cicil emas tinggi, maka keputusan untuk membiayai produk cicil emas akan cenderung positif. Kualitas pelayanan dapat mencakup aspek-aspek seperti responsif, keandalan, kemudahan berkomunikasi, dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembiayaan produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Bojonegoro.

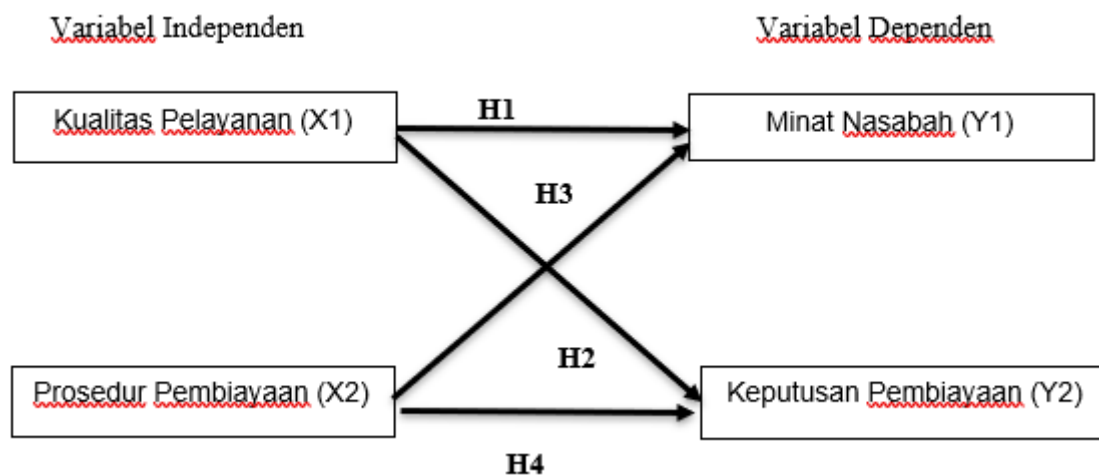
2.3.4 Prosedur pembiayaan berpengaruh positif terhadap keputusan pembiayaan produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Bojonegoro.

Menurut Kasmir (2008), “pembiayaan sendiri memiliki arti yaitu penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara perusahaan dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil”. Adapun tujuan prosedur pembiayaan sendiri untuk mempermudah proses pembiayaan lebih mudah dan lebih cepat. Hal ini mengasumsikan bahwa jika prosedur pembiayaan produk cicil emas dijalankan dengan jelas dan efisien, maka keputusan untuk

membiayai produk cicil emas akan cenderung positif. Faktor-faktor seperti transparansi, kecepatan, dan kemudahan proses pembiayaan dapat menjadi aspek-aspek yang mencirikan prosedur pembiayaan. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Prosedur pembiayaan berpengaruh positif terhadap keputusan pembiayaan produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Bojonegoro.

2.4 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual
Sumber: Catatan penulis

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif berlandaskan filosofi *positivisme*, digunakan untuk melakukan penelitian berdasarkan populasi atau sampel tertentu, menganalisis data kuantitatif/statistik, dan mengumpulkan data dengan menggunakan alat penelitian yang bertujuan untuk menguji asumsi yang telah ditentukan (Sugiyono, 2013).

3.2 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2013), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah yang telah melakukan pembiayaan cicil emas pada BSI KC Bojonegoro. Jumlah keseluruhan nasabah pembiayaan cicil emas per tanggal 15 Desember 2023 adalah 635.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2013), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling*, karena sampel yang akan dipilih hanya yang berkaitan dengan kriteria yang telah ditetapkan. Selain *purposive sampling* peneliti juga menggunakan metode *convenience sampling*, karena penentuan sampel dengan cara bebas sesuai dengan siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti bisa saja digunakan untuk sampel. Pengambilan sampel diambil dari nasabah yang telah melakukan pembiayaan produk cicil emas pada BSI Kc Bojonegoro.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan melalui perhitungan dengan menggunakan rumus slovin (1960), yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

keterangan:

n = Jumlah sampel

N= Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sebesar 0,1 atau 10%

Jumlah sampel berdasarkan populasi 635 orang dengan menggunakan rumus diatas adalah:

$$n = \frac{635}{1 + 635 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{635}{1 + 635 (0,01)}$$

$$n = \frac{635}{1 + 6,35}$$

$$n = \frac{635}{7,35}$$

$$n = 86,394$$

Dari hasil perhitungan tersebut diperoleh sampel sebesar 86,394 yang dibulatkan menjadi 87 responden, namun pada penelitian ini menggunakan 115 responden.

3.3 Sumber dan Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer dengan mengumpulkan data-data yang didapatkan dari wawancara informan yang berkaitan dengan variabel yang diteliti dan juga kuesioner, kemudian nantinya akan diolah dengan bantuan software SPSS yang membantu dalam pengujian data dan hipotesis.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dari penelitian ini yaitu memakai data primer. Data primer tersebut didapatkan dengan memberi pertanyaan/ Pernyataan dalam bentuk kuesioner kepada nasabah pembiayaan cicil emas dan wawancara secara langsung kepada karyawan yang berada di bagian pembiayaan cicil emas di BSI Kc Bojonegoro sebagai responden pada penelitian ini.

3.4.1 Definisi Operasional

Dalam penelitian ini, definisi operasional dan pengukuran untuk variabel-variabel tersebut adalah:

Table 3. 1
Definisi Operasional

Jenis Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen dan dapat diperoleh dengan membandingkan suatu pelayanan dengan pelayanan lainnya (Bakri, 2022). Instrumen pertanyaan yang digunakan yaitu mengadopsi dari (Hidayat, 2021). Daftar pertanyaan terdiri dari 8 (delapan) butir pertanyaan dengan menggunakan skala likert.	1. Ketanggapan 2. Empati 3. Kenyamanan 4. Fasilitas	skala likert yang digunakan yaitu dari poin 1 sampai 4.
Prosedur Pembiayaan (X2)	Prosedur pembiayaan merupakan sebuah gambaran untuk melakukan kegiatan pembiayaan. Persetujuan pembiayaan pada setiap nasabah wajib dilakukan melalui tahap penilaian yang objektif terhadap aspek yang memiliki hubungan dengan objek pembiayaan (Nuryawan, 2020). Instrumen pertanyaan yang digunakan yaitu mengadopsi dari (Rohima, 2017).	1. Realisasi Pembiayaan 2. Kemudahan Prosedur 3. Kecepatan Pelaksanaan 4. Persyaratan	skala likert yang digunakan yaitu dari poin 1 sampai 4.

	Daftar pertanyaan terdiri dari 8 (delapan) butir pertanyaan dengan menggunakan skala likert.		
Minat Nasabah (Y1)	Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), minat didasarkan pada keinginan batin seseorang. Menurut Soraya (2015), minat adalah perasaan lebih menyukai dan tertarik pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada instruksi apapun. Instrumen pertanyaan yang digunakan yaitu mengadopsi dari (Kholifah, 2019). Daftar pertanyaan terdiri dari 8 (delapan) butir pertanyaan dengan menggunakan skala likert.	1.Ketertarikan 2. Keinginan 3. Keyakinan	skala likert yang digunakan yaitu dari poin 1 sampai 4.
Keputusan Pembiayaan (Y2)	Menurut Schiffman, Leon G; Kanuk (2013), keputusan adalah suatu tindakan yang didasarkan pada dua alternatif atau lebih. Jika konsumen menginginkan pilihan, mereka harus mempunyai alternatif. Pengambilan keputusan pelanggan dapat dipandang sebagai suatu sistem yang disebut dengan input atau output, dimana proses pengambilan keputusan dipengaruhi oleh masukan yang diterima oleh pelanggan. Instrumen pertanyaan yang digunakan yaitu mengadopsi	1.Kebutuhan 2. Manfaat 3. Kepuasan	skala likert yang digunakan yaitu dari poin 1 sampai 4.

	dari (Rahman, 2023). Daftar pertanyaan terdiri dari 8 (delapan) butir pertanyaan dengan menggunakan skala likert.		
--	---	--	--

Sumber: Catatan penulis

3.4.2 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang sebenarnya hendak diukur. Validitas menggambarkan apakah suatu instrumen secara akurat dan tepat mengukur variabel yang diinginkan. Teknik statistik dan analisis data yang sesuai digunakan dalam pemeriksaan validitas untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran cukup valid. Tujuan uji validitas adalah untuk mengetahui apakah variabel yang digunakan dalam penelitian sudah sesuai. Suatu penelitian dikatakan valid apabila memberikan hasil tentang apa yang sebenarnya hendak diukur. Dengan kata lain, temuan penelitian yang valid sesuai dengan apa yang dipertanyakan oleh penelitian itu sendiri. Uji validitas ini sendiri dapat digunakan dengan menggunakan uji korelasi *pearson*.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menggambarkan bagaimana instrumen dapat memberi hasil yang konsisten dan dapat diandalkan ketika digunakan berulang kali pada subjek atau sampel yang sama. Keandalan dapat dibagi menjadi beberapa jenis termasuk keandalan internal dan keandalan eksternal. Pengujian reliabilitas menggunakan teknik statistik seperti koefisien korelasi, analisis faktor, atau analisis reliabilitas internal (seperti *Cronbach's Alpha*) untuk menguji konsistensi dan reliabilitas instrumen pengukuran.

3.4.3 Uji Asumsi Klasik

1. Normalitas

Menurut Sugiyono (2013), uji normalitas menguji kenormalan variabel yang diperiksa, terlepas dari apakah data berdistribusi normal atau tidak. Hal ini

penting karena jika data tiap variabel tidak normal, maka statistik parametrik tidak dapat digunakan dalam pengujian hipotesis. Normalitas diukur menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan tingkat signifikansi 0,05.

2. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016), uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan korelasi antara variabel independen. Untuk mengetahui apakah model regresi menunjukkan multikolinearitas atau tidak, hal ini dapat ditentukan dengan menggunakan nilai *tolerance* dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Nilai toleransi mengukur variasi variabel independen terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Dengan demikian, nilai toleransi yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi, karena $VIF = 1/\text{toleransi}$, dan menunjukkan kolinearitas yang tinggi. Nilai toleransi lebih dari 0,10 atau nilai VIF dibawah 10,00 digunakan sebagai nilai batas.

3. Uji Heteroskedasitas

Tujuan pengujian ini adalah untuk menguji apakah model regresi memiliki ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika variansnya berbeda, disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2016). Berikut adalah dasar pengambilan keputusan uji heteroskedasitas dengan uji glejser:

1. Jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05 maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.
2. Sebaliknya, jika nilai nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari 0,05 maka kesimpulannya adalah terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

3.5 Uji Hipotesis

1. Koefisien Determinasi

Menurut (Sugiyono, 2013) Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi berada pada rentang angka nol (0) dan satu (1).

Jika nilai koefisien determinasi yang mendekati angka nol (0) berarti kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat sangat terbatas. Sebaliknya apabila nilai koefisien determinasi variabel mendekati satu (1) berarti kemampuan variabel bebas dalam menimbulkan keberadaan variabel terikat semakin kuat.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Pada penelitian ini, penulis menggunakan analisis regresi linier berganda untuk melihat apakah variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Dalam penelitian ini yaitu hubungan antara kualitas pelayanan dan prosedur pembiayaan terhadap minat dan keputusan pembiayaan produk cicil emas. Uji regresi linear berganda merupakan regresi yang mempunyai lebih dari satu variabel independent dan satu variabel dependen (Sujarweni, 2007). Dalam penelitian ini yaitu hubungan antara kualitas pelayanan dan prosedur pembiayaan terhadap minat nasabah dan keputusan pembiayaan dengan persamaan sebagai berikut.

$$Y_1 = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2.$$

$$Y_2 = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan:

Y1: Minat Nasabah

Y2: Keputusan Pembiayaan

α : Konstanta

b: Nilai Koefisien Regresi

X1: Kualitas Pelayanan

X2: Prosedur Pembiayaan

3. UJI F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel lolos uji kesesuaian model regresi. Berikut kriteria dalam pengambilan keputusan:

1. Jika besar F hitung < f tabel dan sig > 0,05 maka lolos uji kesesuaian model regresi.

2. Jika besar F hitung $> f$ tabel dan $\text{sig} > 0,05$ maka tidak lolos uji kesesuaian model regresi.

3. Uji T (Parsial)

Ghozali (2016), menjelaskan bahwa Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria dalam melakukan Uji T yaitu sebagai berikut.

1. Hipotesis didukung jika nilai signifikansi $< 0,05$ dan koefisien regresi mempunyai arah sesuai dengan yang diprediksi (memiliki tanda positif).
2. Hipotesis tidak didukung jika nilai signifikansi $> 0,05$ dan koefisien regresi mempunyai arah yang tidak sesuai dengan yang diprediksi (memiliki tanda positif).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Tempat Magang

4.1.1 Perusahaan BSI Kc Bojonegoro

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank turunan dari gabungan PT BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah resmi menyetujui penggabungan tiga bank syariah melalui surat No. SR-3/PB.1/2021 pada 27 Januari 2021. Kemudian diresmikan oleh Presiden Joko Widodo pada 1 Februari 2021. Penggabungan tersebut menyatukan kekuatan ketiga bank besar tersebut sehingga mampu memberikan layanan yang lebih baik. Dengan dukungan sinergis dari perusahaan dan komitmen pemerintah dari Kementerian BUMN, BSI siap bersaing secara global. Kehadiran BSI sangat penting tidak hanya untuk berperan penting sebagai fasilitator dalam seluruh kegiatan perekonomian di ekosistem industri Halal, namun juga dalam upaya mewujudkan aspirasi negara. Pelaksanaan kegiatan magang berlokasi di:

Nama Perusahaan : Bank Syariah Kantor Cabang Bojonegoro (BSI KC Bojonegoro)

Alamat: Jl. Panglima Sudirman No.99a, Klangon, Kec. Bojonegoro, Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur 62113

Telepon: (0353) 892124

Website: <https://www.bankbsi.co.id/>

4.1.2 Visi dan Misi BSI Kc Bojonegoro

Visi:

Menjadi sepuluh besar bank syariah di dunia

Misi:

1. Memberikan Solusi Keuangan Syariah di Indonesia, Melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi salah satu dari lima bank teratas dalam hal aset dan nilai buku 50T pada tahun 2025.
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik kepada pemegang saham, 5 bank paling menguntungkan di Indonesia.
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan bagi talenta-talenta terbaik Indonesia, perusahaan yang mempunyai nilai-nilai yang kuat, memberdayakan

masyarakat dan berkomitmen terhadap pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

4.1.3 Logo dan Struktur Perusahaan

Berikut merupakan logo dari Bank Syariah Indonesia yang bertuliskan BSI dengan bintang yang berwarna kuning pada ujung atas sebelah kananya, dan disamping tulisan BSI tersematkan kata Bank Syariah Indonesia. Bintang berwarna kuning tersebut memiliki 5 sudut yang mempresentasikan 5 sila pancasila dan juga 5 rukun islam.

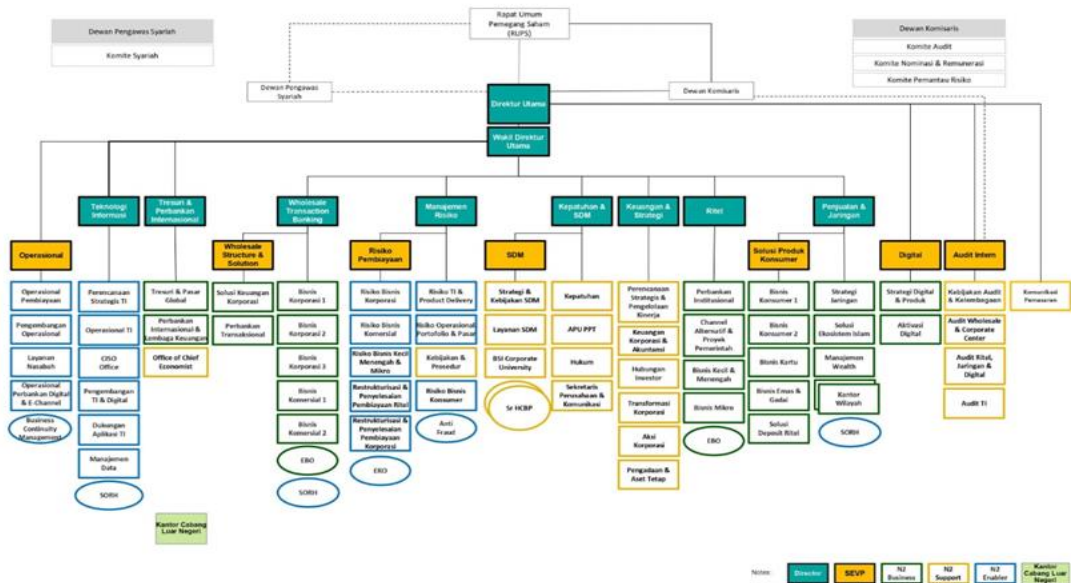


Gambar 4. 1 Logo BSI
Sumber: Wikipedia, 2024

Meskipun bank syariah mungkin memiliki struktur yang sama dengan bank konvensional, misalnya dalam hal anggota komisaris dan direktur, perbedaan nyata antara bank syariah dan bank konvensional adalah adanya dewan pengawas syariah untuk mengawasi pemantauan operasional dan produk bank untuk dipastikan sesuai dengan pedoman Syariah.

Dewan pengawas syariah biasanya diposisikan selevel dengan dewan komisaris pada masing-masing bank. Hal ini bertujuan untuk memastikan efektivitas setiap pernyataan yang dibuat oleh dewan pengawas syariah. Oleh karena itu, pengangkatan anggota dewan pengawas syariah biasanya dilakukan melalui rapat umum oleh pemegang saham, setelah anggota dewan pengawas syariah mendapat rekomendasi dari dewan syariah nasional.

Berikut adalah struktur perusahaan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Bojonegoro:



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi BSI Kc Bojonegoro

Sumber: BSI Kc Bojonegoro

4.1.4 Pelaksanaan Program Magang

Program magang ini akan dilaksanakan dengan durasi kurang lebih tiga bulan, yang dimulai sejak 11 September 2023 sampai 15 Desember 2023. Jam kerja yang dimulai dari jam 08.00 – 17.00 WIB.

4.2 Aktivitas Magang

Berikut ini merupakan aktivitas magang di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Bojonegoro:

Table 4. 1
Aktivitas Magang

NO	Waktu Pelaksanaan	Permasalahan	Kegiatan	Hasil
1	11 – 15 September 2023	<ul style="list-style-type: none"> Belum mengetahui peraturan dan ketentuan waktu 	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan adaptasi dengan lingkungan serta karyawan. 	<ul style="list-style-type: none"> Dapat beradaptasi dengan lingkungan magang dan

		<p>magang. Baik dari segi pakaian maupun teknisi pelaksanaan magang yang nantinya akan dikerjakan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Belum mengetahui bagaimana rekap dan input data nasabah yang melakukan pembiayaan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan rekap data nasabah pembiayaan. • Melakukan pengecekan data nasabah pembiayaan. 	<p>karyawan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memahami bagaimana merekap data nasabah. • Mengetahui data apa saja yang diberikan nasabah untuk melakukan akad. • Memahami bagaimana cara pengecekan data nasabah
2	18 – 22 September 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Belum mengetahui cara merekap, mengecek, menyortir, dan menyimpan data nasabah yang melakukan pembiayaan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan rekap data nasabah pembiayaan • Melakukan sortir data nasabah pembiayaan • Melakukan penyimpanan data nasabah yang melakukan pembiayaan • Mengecek data dan dokumen nasabah yang 	<ul style="list-style-type: none"> • Memahami bagaimana merekap data nasabah • Mengetahui proses penyortiran data nasabah • Memahami dan mengetahui bagaimana proses penyimpanan data nasabah • Memahami bagaimana cara pengecekan data nasabah

			melakukan pembiayaan.	
3	25 – 29 September 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Belum mengetahui cara merekap, mengecek, dan menyimpan data nasabah yang melakukan pembiayaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan perekapan data nasabah di excel • Memeriksa data nasabah di excel • Menyimpan data dan dokumen nasabah yang melakukan pembiayaan di ruangan penyimpanan dokumen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Memahami bagaimana merekap data nasabah • Mengetahui proses pemeriksaan data nasabah • Memahami dan mengetahui bagaimana proses penyimpanan data nasabah
4	2 – 6 Oktober 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Belum mengetahui cara mengelompokkan formulir cicilan emas. • Belum mengetahui cara label map yang berisi dokumen nasabah yang melakukan pembiayaan • Belum mengetahui cara input sertifikat nasabah untuk 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan dan pengelompokan formulir nasabah yang mengambil cicilan emas, formulir tersebut dikelompokkan sesuai dengan bulan dan tahun dilaksanakannya akad. 2. Melakukan pemberian label pada map yang berisi dokumen nasabah yang melakukan 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui cara mengelompokkan formulir cicilan emas. • Mengetahui cara label map yang berisi dokumen nasabah yang melakukan pembiayaan • Mengetahui cara input sertifikat nasabah untuk dijadikan berita acara • Mengetahui bagaimana proses

		<p>dijadikan berita acara</p> <ul style="list-style-type: none"> • Belum mengetahui bagaimana proses pengisian formulir nasabah pembiayaan mikro • Belum mengetahui bagaimana cara rekap data nasabah mitraguna ke excel • Belum mengetahui bagaimana cara membuka rekening online • Belum mengetahui bagaimana proses sortir uang • Belum mengetahui bagaimana merekap kuitansi 	<p>pembiayaan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Menginput data sertifikat nasabah untuk dijadikan berita acara 4. Menyalin dan menulis formulir nasabah pembiayaan mikro 5. Merekap data nasabah pembiayaan mitraguna ke excel 6. Membantu CS membuka rekening online 7. Membantu teller menyortir uang 8. Membantu merekap kuitansi 	<p>pengisian formulir nasabah pembiayaan mikro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui bagaimana cara rekap data nasabah mitraguna ke excel • Mengetahui bagaimana cara membuka rekening online • Mengetahui bagaimana proses sortir uang. • Mengetahui bagaimana merekap kuitansi
5	9 – 13 Oktober 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Belum mengetahui bagaimana cara 	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu menyiapkan dokumen cicilan 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui bagaimana cara mempersiapkan

		<p>mempersiapkan dokumen cicilan emas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Belum mengetahui cara sortir uang • Belum mengetahui bagaimana cara pengisian formulir pembukaan rekening • Belum mengetahui bagaimana cara bundel uang • Belum mengetahui bagaimana cara rekap data nasabah yang melakukan pembiayaan murabahah • Belum mengetahui bagaimana proses pembukaan rekening online. 	<p>emas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membantu penyortiran uang • Membantu pengisian data nasabah • Membantu bundel uang • Membantu merekap kuitansi • Membantu rekap data nasabah pembiayaan murabahah • Membantu customer service dalam pembukaan rekening online. 	<p>dokumen cicilan emas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui cara sortir uang • Mengetahui bagaimana cara pengisian formulir pembukaan rekening • Mengetahui bagaimana cara bundel uang • Mengetahui bagaimana cara rekap data nasabah yang melakukan pembiayaan murabahah • Mengetahui bagaimana proses pembukaan rekening online.
6	16 – 20 Oktober 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Belum mengetahui 	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu mengisi formulir 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui bagaimana

		<p>bagaimana pengisian formulir permohonan pembiayaan mikro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Belum mengetahui bagaimana pengisian data dan memberi stempel pada formulir pembukaan rekening • Belum mengetahui bagaimana proses fotocopy formulir kepemilikan emas • Belum mengetahui bagaimana rekap data pembiayaan pensiun dan mitraguna ke excel • Belum mengetahui bagaimana cara pengisian formulir 	<p>permohonan pembiayaan mikro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membantu mengisi data dan memberi stempel pada formulir pembukaan rekening • Membantu fotocopy formulir kepemilikan emas • Membantu rekap data pembiayaan pensiun dan mitraguna ke excel • Membantu mengisi formulir data haji • Membantu mencatat nomor rekening calon jamaah haji ke di excel dan melakukan pengecekan pada web siskohat • Membantu 	<p>pengisian formulir permohonan pembiayaan mikro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui bagaimana pengisian data dan memberi stempel pada formulir pembukaan rekening • Mengetahui bagaimana proses fotocopy formulir kepemilikan emas • Mengetahui bagaimana rekap data pembiayaan pensiun dan mitraguna ke excel • Mengetahui bagaimana cara pengisian formulir pembukaan rekening haji • Mengetahui bagaimana proses
--	--	---	---	--

		<p>pembukaan rekening haji</p> <ul style="list-style-type: none"> • Belum mengetahui bagaimana proses pengecekan dan penyesuaian rekening haji pada web siskohat • Belum mengetahui bagaimana proses pembukaan rekening online. 	<p>customer service dalam pembukaan rekening online.</p>	<p>pengecekan dan penyesuaian rekening haji pada web siskohat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui bagaimana proses pembukaan rekening online.
7	23 – 27 Oktober 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Belum mengetahui bagaimana pengisian data dan memberi stempel pada formulir pembukaan rekening. • Belum mengetahui bagaimana pengisian formulir data haji. • Belum mengetahui bagaimana proses 	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu mengisi data dan memberi stempel pada formulir pembukaan rekening • Membantu mengisi formulir data haji • Membantu mencatat nomor rekening calon jamaah haji ke excel dan melakukan pengecekan pada 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui bagaimana pengisian data dan memberi stempel pada formulir pembukaan rekening. • Mengetahui bagaimana pengisian formulir data haji. • Mengetahui bagaimana proses pencatatan dan pengecekan

		<p>pencatatan dan pengecekan rekening haji pada web siskohat.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Belum mengetahui bagaimana proses persiapan formulir pembukaan rekening • Belum mengetahui bagaimana proses pembukaan rekening online. • Belum mengetahui bagaimana proses payroll pada web BSI. • Belum mengetahui bagaimana proses persiapan kemasan untuk cicil emas. 	<p>web siskohat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membantu menyiapkan formulir pembukaan rekening • Membantu customer service dalam pembukaan rekening online. • Membantu payroll pada sistem atau web BSI • Membantu penulisan data kepemilikan emas pada kemsan/plastic untuk di segel dan disimpan hingga cicilan selesai dan nasabah dapat mengambilnya. 	<p>rekening haji pada web siskohat.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui bagaimana proses persiapan formulir pembukaan rekening • Mengetahui bagaimana proses pembukaan rekening online. • Mengetahui bagaimana proses payroll pada web BSI. • Mengetahui bagaimana proses persiapan kemasan untuk cicil emas.
8	30 Oktober 2023 – 3 November 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Belum mengetahui proses pengisian formulir data haji 	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu mengisi formulir data haji • Membantu 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui proses pengisian formulir data haji

		<ul style="list-style-type: none"> • Belum mengetahui bagaimana melakukan pengecekan dan pembaruan data nasabah ada web BSI. • Belum mengetahui bagaimana proses pembuatan transaksi terjadwal • Belum mengetahui bagaimana proses pembukaan rekening online. • Belum mengetahui bagaimana proses cleansing CIF pada web BSI • Belum mengetahui bagaimana proses upload data nasabah haji pada web kepatuhan. 	<p>melakukan pengecekan dan pembaruan data nasabah pada web BSI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membantu nasabah dalam pembuatan transaksi terjadwal pada m-banking • Membantu customer service dalam pembukaan rekening online. • Membantu cleansing CIF pada web BSI • Membantu scan dan upload data nasabah haji pada web kepatuhan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui bagaimana melakukan pengecekan dan pembaruan data nasabah ada web BSI. • Mengetahui bagaimana proses pembuatan transaksi terjadwal • Mengetahui bagaimana proses pembukaan rekening online. • Mengetahui bagaimana proses cleansing CIF pada web BSI • Mengetahui bagaimana proses upload data nasabah haji pada web kepatuhan.
--	--	--	--	--

9	6 – 10 November 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Belum mengetahui bagaimana proses pembuatan transaksi terjadwal. • Belum mengetahui bagaimana proses pembukaan rekening. • Belum mengetahui bagaimana proses upload data nasabah pada web kepatuhan. • Belum mengetahui bagaimana proses input data nasabah pembiayaan mitraguna. • Belum mengetahui bagaimana proses upload wakalah • Belum mengetahui bagaimana proses pencetakan 	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu nasabah dalam pembuatan transaksi terjadwal pada m-banking • Membantu customer service dalam pembukaan rekening online. • Membantu scan dan upload data nasabah haji pada web kepatuhan. • Membantu input data nasabah pembiayaan mitraguna dan pensiun berkah pada excel • Membantu upload wakalah ke web BPIH • Membantu print formulir penyerahan dan pengembalian peserta kliring dari web sistem kliring nasional 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui bagaimana proses pembuatan transaksi terjadwal. • Mengetahui bagaimana proses pembukaan rekening. • Mengetahui bagaimana proses upload data nasabah pada web kepatuhan. • Mengetahui bagaimana proses input data nasabah pembiayaan mitraguna. • Mengetahui bagaimana proses upload wakalah • Mengetahui bagaimana proses pencetakan formulir peserta kliring. • Mengetahui bagaimana proses penulisan data nasabah pada
---	----------------------------	--	--	---

		<p>formulir peserta kliring.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Belum mengetahui bagaimana proses penulisan data nasabah pada kemasan cicil emas. 	<p>bank Indonesia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membantu penulisan data nasabah pada kemasan cicil emas 	<p>kemasan cicil emas.</p>
10	13 -17 November 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Belum mengetahui bagaimana proses pembuatan transaksi terjadwal • Belum mengetahui bagaimana proses pembukaan rekening online. • Belum mengetahui bagaimana proses upload dataa nasabah haji pada web kepauhan. • Belum mengetahui bagaimana proses bundel dan sortir uang. 	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu nasabah dalam pembuatan transaksi terjadwal pada m-banking • Membantu customer service dalam pembukaan rekening online. • Membantu scan dan upload data nasabah haji pada web kepatuhan. • Membantu proses bundel dan sortir uang 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui bagaimana proses pembuatan transaksi terjadwal • Mengetahui bagaimana proses pembukaan rekening online. • Mengetahui bagaimana proses upload dataa nasabah haji pada web kepauhan. • Mengetahui bagaimana proses bundel dan sortir uang.

11	20 -24 November 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Belum mengetahui bagaimana proses pembuatan transaksi teradwal • Belum mengetahui bagaimana proses pembukaan rekening online. • Belum mengetahui bagaimana proses upload dataa nasabah haji pada web kepauhan. • Belum mengetahui bagaimana proses bundel dan sortir uang. • Belum mengetahui bagaimana proses penyesuaian data BIPIH pada web BPIH • Belum mengetahui bagaimana proses input data calon 	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu nasabah dalam pembuatan transaksi terjadwal pada m-banking • Membantu customer service dalam pembukaan rekening online. • Membantu scan dan upload data nasabah haji pada web kepatuhan. • Membantu proses bundel dan sortir uang di teller • Membantu menyesuaikan data nasabah BIPIH pada web BPIH • Membantu input data jamaah haji pada gform dari pusat 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui bagaimana proses pembuatan transaksi teradwal • Mengetahui bagaimana proses pembukaan rekening online. • Mengetahui bagaimana proses upload dataa nasabah haji pada web kepauhan. • Mengetahui bagaimana proses bundel dan sortir uang. • Mengetahui bagaimana proses penyesuaian data BIPIH pada web BPIH • Mengetahui bagaimana proses input data calon jamaah haji pada gform dari pusat
----	----------------------------	---	--	---

		jamaah haji pada gfrom dari pusat.		
12	27 November 2023 – 1 Desember 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Belum mengetahui bagaimana proses pembuatan transaksi teradwal • Belum mengetahui bagaimana proses pembukaan rekening online. • Belum mengetahui bagaimana proses upload dataa nasabah haji pada web kepatuhan. • Belum mengetahui bagaimana proses bundel dan sortir uang. • Belum mengetahui bagaimana sortir stuk pembayaran iuran BPJSTK • Belum mengetahui bagaimana inpt 	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu nasabah dalam pembuatan transaksi terjadwal pada m-banking • Membantu customer service dalam pembukaan rekening online. • Membantu scan dan upload data nasabah haji pada web kepatuhan. • Membantu proses bundel dan sortir uang di teller • Membantu sortir struk pembayaran iuran BPJSTK • Membantu input data polis asuransi 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui bagaimana proses pembuatan transaksi teradwal • Mengetahui bagaimana proses pembukaan rekening online. • Mengetahui bagaimana proses upload dataa nasabah haji pada web kepatuhan. • Mengetahui bagaimana proses bundel dan sortir uang. • Mengetahui bagaimana proses penyesuaian data BIPIH pada web BPIH • Mengetahui bagaimana proses input data calon jamaah haji pada gfrom dari pusat. • Mengetahui bagaimana sortir

		data polis asuransi di excel.		<p>stuk pembayaran iuran BPJSTK</p> <ul style="list-style-type: none"> Mengetahui bagaimana inpt data polis asuransi di excel
13	4 – 8 Desember 2023	<ul style="list-style-type: none"> Belum mengetahui bagaimana proses pembuatan transaksi teradwal Belum mengetahui bagaimana proses pembukaan rekening online. Belum mengetahui bagaimana proses bundel dan sortir uang. Belum mengetahui bagaimana tacking data pembukaan rekening pada web T24 	<ul style="list-style-type: none"> Membantu nasabah dalam pembuatan transaksi terjadwal pada m-banking Membantu customer service dalam pembukaan rekening online. Membantu proses bundel dan sortir uang di teller Membantu dalam proses tacking data nasabah pembukaan rekening. 	<ul style="list-style-type: none"> Mengetahui bagaimana proses pembuatan transaksi teradwal Mengetahui bagaimana proses pembukaan rekening online. Mengetahui bagaimana proses bundel dan sortir uang. Mengetahui bagaimana proses tacking data nasabah pembukaan rekening pada web T24.
14	11 – 15 Desember 2023	<ul style="list-style-type: none"> Belum mengetahui bagaimana proses 	<ul style="list-style-type: none"> Membantu nasabah dalam pembuatan transaksi 	<ul style="list-style-type: none"> Mengetahui bagaimana proses pembuatan

		pembuatan transaksi terjadwal <ul style="list-style-type: none"> • Belum mengetahui bagaimana proses pembukaan rekening online. • Belum mengetahui bagaimana proses bundel dan sortir uang. • Belum mengetahui bagaimana tacking data pembukaan rekening pada web T24. 	terjadwal pada m-banking <ul style="list-style-type: none"> • Membantu customer service dalam pembukaan rekening online. • Membantu proses bundel dan sortir uang di teller • Membantu dalam proses tacking data nasabah pembukaan rekening. 	transaksi terjadwal <ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui bagaimana proses pembukaan rekening online. • Mengetahui bagaimana proses bundel dan sortir uang. • Mengetahui bagaimana proses tacking data nasabah pembukaan rekening pada web T24.
--	--	--	--	---

Sumber: Catatan penulis

4.3 Hasil dan Pembahasan

4.3.1 Deskripsi Responden

Pada tanggal 14 – 20 Desember 2023 telah dilakukan penyebaran kuesioner di BSI Kc Bojonegoro. Kuesioner pada penelitian ini diberikan kepada nasabah yang sudah atau akan melakukan pembiayaan produk cicil emas. Kuesioner disebar kepada responden dalam bentuk link google form (<https://forms.gle/vJg6m9UuBrNcpJC7>), dan dari hasil penyebaran link tersebut didapatkan sejumlah 115 responden. Selanjutnya dilakukan analisis statistik dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 22.0.

4.3.2 Hasil Kuesioner Yang Memenuhi Sampel

Nasabah yang sudah atau akan melakukan pembiayaan produk cicil emas di BSI Kc Bojonegoro dan bersedia dalam mengisi kuesioner yang menjadi sasaran sebagai

responden dalam penyebaran kuesioner. Berikut ini indentitas responden seperti jenis kelamin, usia, termasuk nasabah cicil emas, dan besaran pembiayaan cicil emas.

Table 4. 2
Usia Responden

Keterangan	Jumlah	Presentase
< 23 Tahun	14	12,2%
24 – 30 Tahun	43	37,4%
31 – 45 Tahun	43	37,4%
>45 Tahun	15	13%
Jumlah	115	100%

Sumber: Hasil olah data, 2024

Dari tabel 4.2 tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yang diteliti dalam penelitian ini memiliki rata-rata usia diantara 24 – 30 tahun dan 31 – 45 tahun yaitu sebesar 43 orang atau 37,4% dari keseluruhan responden yang diteliti. Kemudian untuk usia < 23 tahun sebesar 14 responden atau 12,2% dan usia > 45 tahun sebesar 15 responden atau 13%.

Table 4. 3
Jenis Kelamin Responden

Keterangan	Jumlah	Presentase
Laki – Laki	51	44,3%
Perempuan	64	55,7%
Jumlah	115	100%

Sumber: Hasil olah data, 2024

Dari tabel 4.3 tersebut dapat dilihat bahwa lebih dari 50% responden dari keseluruhan responden yang akan dianalisa dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 64 orang atau 55,7% dari keseluruhan responden yang diteliti. Sedangkan responden laki-laki sebesar 51 orang atau 44,3%.

Table 4. 4
Merupakan Nasabah BSI Kc Bojonegoro

Keterangan	Jumlah	Presentase
Iya	102	88,7%
Tidak	13	11,3%
Jumlah	115	100%

Sumber: Hasil olah data, 2024

Dari tabel 4.4 tersebut dapat dilihat bahwa lebih dari 50% responden dari keseluruhan responden yang akan dianalisa dalam penelitian ini merupakan nasabah cicilan emas di BSI Kc Bojonegoro yaitu sebesar 102 nasabah atau 88,7% dari keseluruhan responden yang diteliti. Sedangkan responden yang bukan nasabah cicilan emas di BSI Kc Bojonegoro sebesar 13 nasabah atau 11,3%.

Table 4. 5
Besaran Pembiayaan Cicil Emas

Keterangan	Jumlah	Presentase
5 gram	33	28,7%
10 gram	30	26,1%
25 gram	38	33,1%
50 gram	9	7,8%
100 gram	5	4,3%
Jumlah	115	100%

Sumber: Hasil olah data, 2024

Dari tabel 4.5 tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar reponden yang diteliti dalam penelitian ini banyak yang memilih emas dengan berat 25 gram yaitu sebesar 38 responden atau 33,1% dari keseluruhan responden yang diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan emas seberat 5 gram sebesar 33 responden atau 28,7%, emas 10 gram sebesar 30 responden atau 26,1%, emas seberat 50 gram sebesar 9 responden atau 7,8%, dan emas sebesar 100 gram sebesar 5 responden atau 4,3%.

4.3.3 Hasil Olah Data Sebelum Outlier

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner dalam penelitian ini dikatakan valid apabila dalam pengukuran pertanyaan nilai r hitung melebihi nilai r tabel yang didapatkan setelah menghitung nilai r tabel dan dibandingkan dengan hasil yang terlihat pada SPSS.

Adapun rumus yang dimaksud adalah $d(f) = n - 2$, dengan $d(f)$ adalah *degree of freedom* dan n adalah jumlah responden. Responden dalam penelitian ini sebanyak 115 orang, maka hasil hitung $d(f)$ adalah 113. Pada r tabel, nilai ke 113 menunjukkan angka 0,1832. Dibawah ini adalah hasil untuk validitas kuisisioner penelitian ini.

Table 4. 6
Uji Validitas (Sebelum Outlier)

Variabel	Item	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1a	0.600	0.001	Valid
	X1b	0.561	0.001	Valid
	X1c	0.604	0.001	Valid
	X1d	0.512	0.001	Valid
	X1e	0.565	0.001	Valid
	X1f	0.479	0.001	Valid
	X1g	0.602	0.001	Valid
	X1h	0.623	0.001	Valid
Prosedur Pembiayaan (X2)	X2a	0.703	0.001	Valid
	X2b	0.689	0.001	Valid
	X2c	0.579	0.001	Valid
	X2d	0.686	0.001	Valid
	X2e	0.706	0.001	Valid
	X2f	0.703	0.001	Valid
	X2g	0.671	0.001	Valid
	X2h	0.718	0.001	Valid

Minat Nasabah (Y1)	Y1a	0.591	0.001	Valid
	Y1b	0.555	0.001	Valid
	Y1c	0.589	0.001	Valid
	Y1d	0.595	0.001	Valid
	Y1e	0.598	0.001	Valid
	Y1f	0.494	0.001	Valid
	Y1g	0.647	0.001	Valid
	Y1h	0.682	0.001	Valid
Keputusan Pembiayaan (Y2)	Y2a	0.658	0.001	Valid
	Y2b	0.462	0.001	Valid
	Y2c	0.580	0.001	Valid
	Y2d	0.648	0.001	Valid
	Y2e	0.500	0.001	Valid
	Y2f	0.655	0.001	Valid
	Y2g	0.639	0.001	Valid
	Y2h	0.628	0.001	Valid

Sumber: Hasil olah data, 2024

Berdasarkan hasil tabel 4.6 dapat diketahui bahwa uji validitas yang dilakukan pada variabel X1, X2, Y1, dan Y2 pada penelitian ini dapat dikatakan valid, karena hasil r hitung lebih dari nilai pada r tabel (0,1832).

2. Uji Reliabilitas

Hasil dari uji statistik *Cronbach Alpha* (α) akan menentukan instrumen yang digunakan dalam penelitian reliabel digunakan atau tidak. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* (α) lebih besar dari 0,60. Setelah dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS versi 22 for windows terhadap variabel-variabel penelitian yang digunakan, hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.7 dibawah ini:

Table 4. 7
Uji Reliabilitas (Sebelum Outlier)

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Nilai Kritis	Keterangan
X1	0.701	0.60	Reliabel
X2	0.836	0.60	Reliabel
Y1	0.738	0.60	Reliabel
Y2	0.741	0.60	Reliabel

Sumber: Hasil olah data, 2024

Keterangan dari tabel tersebut diatas adalah sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan (X1) dengan nilai Alpha 0,701 lebih besar dari 0,60. Jadi variabel kualitas pelayanan terbukti reliabel.
2. Variabel prosedur pembiayaan (X2) dengan nilai Alpha 0,836 lebih besar dari 0,60. Jadi variabel prosedur pembiayaan terbukti reliabel.
3. Variabel minat nasabah (Y1) dengan nilai Alpha 0,738 lebih besar dari 0,60. Jadi variabel minat nasabah terbukti reliabel.
4. Variabel keputusan pembiayaan (Y2) dengan nilai Alpha 0,741 lebih besar dari 0,60. Jadi variabel keputusan pembiayaan terbukti reliabel.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas di dalam uji asumsi klasik bertujuan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam penelitian terdistribusi dengan normal atau tidak. Dalam penelitian ini, variabel independen yang diuji adalah kualitas pelayanan (X₁) dan prosedur pembiayaan (X₂), terhadap variabel minat nasabah (Y1) dan variabel keputusan pembiayaan (Y2), variabel tersebut memiliki distribusi normal atau tidak. Kriteria hasil uji normalitas Kolmogorov Smirnov adalah apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka nilai residual berdistribusi normal, dan apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

Table 4. 8
Uji Normalitas Variabel X1 dan X2 Terhadap Y1 (Sebelum Outlier)

<i>Monte Carlo Asymp. Sig. (2- tailed)</i>	Standar Normalitas	Keterangan
0.053	> 0.05	Normal

Sumber: Hasil olah data, 2024

Berdasarkan tabel 4.8 *one sample kolmogorov-smirnov test* dengan metode *monte carlo* dapat diketahui pengujian normalitas untuk data diatas menunjukkan bahwa pada model regresi berganda yang dibuat telah mengikuti distribusi normal. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai *Monte Carlo Asym sig (2 Tailed)* sebesar $0,053 > 0,05$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini data berdistribusi normal.

Table 4. 9
Uji Normalits Variabel X1 dan X2 Terhadap Y2 (Sebelum Outlier)

<i>Monte Carlo Asymp. Sig. (2- tailed)</i>	Standar Normalitas	Keterangan
0.209	> 0.05	Tidak Normal

Sumber: Hasil olah data, 2024

Berdasarkan tabel 4.9 *one sample kolmogorov-smirnov test* dengan metode *monte carlo* dapat diketahui pengujian normalitas untuk data diatas menunjukkan bahwa pada model regresi berganda yang dibuat telah mengikuti distribusi normal. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai *Monte Carlo Asym sig (2 Tailed)* sebesar $0,209 > 0,05$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini data berdistribusi normal.

4. Uji Multikolineritas

Menurut Ghozali (2018:107) model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independent.

- a. Berdasarkan nilai toleransi adalah: jika nilai toleransi lebih besar dari 0.10 maka tidak terjadi multikolinieritas, sebaliknya jika nilai toleransi lebih kecil dari 0.10 terjadi multikolinieritas.

- b. Berdasarkan nilai VIF adalah: jika nilai VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas, jika nilai VIF lebih besar dari 10 terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas adalah sebagai berikut:

Table 4. 10
Uji Multikolinieritas (Sebelum Outlier)

Model	<i>Collinearity Statistic</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
X1	0.715	1.398
X2	0.715	1.398

Sumber: Hasil olah data, 2024

Kualitas pelayanan dan prosedur pembiayaan dengan dependent variabel yang berbeda diperoleh nilai toleransi 0,715 artinya nilai tolerance tersebut lebih besar dari 0,10, maka tidak terjadi Multikolinearitas. Berdasarkan nilai VIF 1,398 artinya nilai VIF lebih kecil dari 10.00 maka tidak terjadi multikolinearitas.

5. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi ini terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model yang digunakan dalam uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan metode Uji Glejser.

Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Table 4. 11
Uji Heterokedastisitas Variabel X1 dan X2 Terhadap Y1 (Sebelum Outlier)

Model	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.029	Terjadi Gejala Heteroskedastisitas
Prosedur Pembiayaan (X2)	0.031	Terjadi Gejala Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil olah data, 2024

Berdasarkan gambar tabel 4.11 dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi kualitas pelayanan (X1) dan prosedur pembiayaan (X2) terhadap minat nasabah (Y1) lebih kecil dari 0,05 yang artinya terjadi gejala heteroskedastisitas

Table 4. 12

Uji Heterokedastisitas Variabel X1 dan X2 Terhadap Y2 (Sebelum Outlier)

Model	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.272	Tidak Terjadi Gejala Heteroskedastisitas
Prosedur Pembiayaan (X2)	0.546	Tidak Terjadi Gejala Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil olah data, 2024

Sementara hasil olah data pada tabel 4.12 nilai sig kualitas pelayanan (X1) dan prosedur pembiayaan (X2) terhadap keputusan pembiayaan (Y2) lebih besar dari 0,05 yang artinya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Dengan hasil hasil uji variabel kualitas pelayanan (X1) dan prosedur pembiayaan (X2) terhadap minat nasabah (Y1) pada tabel 4. diatas ditemukan gejala heteroskedastisitas, maka untuk mengatasi masalah tersebut dilakukan identifikasi terkait data outlier. Outlier sendiri merupakan data yang menyimpang secara jauh dari data yang lainnya dalam suatu rangkaian data dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim baik pada variabel tunggal atau variabel kombinasi.

Setelah dilakukan identifikasi outlier data, ditemukan sebanyak 4 (empat) data yang dinilai terlalu ekstrim sehingga harus dibuang dari data sampel yaitu baris angka 28 pada variabel kualitas pelayanan, angka baris 45 pada variabel prosedur pembiayaan, serta baris 13 dan 23 pada variabel minat nasabah. Setelah dilakukan identifikasi outlier data dengan membuang 4 (empat) sampel tersebut, maka diperoleh hasil uji setelah outlier sebagai berikut :

4.3.4 Hasil Olah Data Setelah Outlier

1. Uji Validitas

Berdasarkan hasil tabel 4. Dibawah ini dapat diketahui bahwa uji validitas yang dilakukan pada variabel X1, X2, Y1, dan Y2 pada penelitian ini dapat

dikatakan valid, karena hasil r hitung lebih dari nilai pada r tabel (0,1956). Berikut adalah hasil uji validitas setelah dilakukan outlier:

Table 4. 13
Uji Validitas (Setelah Outlier)

Variabel	Item	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1a	0.590	0.000	Valid
	X1b	0.548	0.000	Valid
	X1c	0.594	0.000	Valid
	X1d	0.497	0.000	Valid
	X1e	0.553	0.000	Valid
	X1f	0.461	0.000	Valid
	X1g	0.589	0.000	Valid
	X1h	0.614	0.000	Valid
Prosedur Pembiayaan (X2)	X2a	0.702	0.000	Valid
	X2b	0.688	0.000	Valid
	X2c	0.575	0.000	Valid
	X2d	0.691	0.000	Valid
	X2e	0.701	0.000	Valid
	X2f	0.707	0.000	Valid
	X2g	0.665	0.000	Valid
	X2h	0.712	0.000	Valid
Minat Nasabah (Y1)	Y1a	0.625	0.000	Valid
	Y1b	0.550	0.000	Valid
	Y1c	0.561	0.000	Valid
	Y1d	0.578	0.000	Valid
	Y1e	0.608	0.000	Valid
	Y1f	0.498	0.000	Valid
	Y1g	0.635	0.000	Valid
	Y1h	0.657	0.000	Valid
	Y2a	0.650	0.000	Valid

Keputusan Pembiayaan (Y2)	Y2b	0.438	0.000	Valid
	Y2c	0.569	0.000	Valid
	Y2d	0.622	0.000	Valid
	Y2e	0.480	0.000	Valid
	Y2f	0.630	0.000	Valid
	Y2g	0.632	0.000	Valid
	Y2h	0.627	0.000	Valid

Sumber: Hasil olah data, 2024

2. Uji Reliabilitas

Berikut adalah hasil uji reliabilitas setelah dilakukan pengeliminasian data outlier:

Table 4. 14
Uji Reliabilitas (Setelah Outlier)

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Nilai Kritis	Keterangan
X1	0.679	0.60	Reliabel
X2	0.834	0.60	Reliabel
Y1	0.731	0.60	Reliabel
Y2	0.720	0.60	Reliabel

Sumber: Hasil olah data, 2024

Keterangan dari tabel uji reliabilitas setelah outlier diatas adalah sebagai berikut:

- Variabel kualitas pelayanan (X1) dengan nilai Alpha 0,679 lebih besar dari 0,60. Jadi variabel kualitas pelayanan terbukti reliabel.
- Variabel prosedur pembiayaan (X2) dengan nilai Alpha 0,834 lebih besar dari 0,60. Jadi variabel prosedur pembiayaan terbukti reliabel.
- Variabel minat nasabah (Y1) dengan nilai Alpha 0,731 lebih besar dari 0,60. Jadi variabel minat nasabah terbukti reliabel.
- Variabel keputusan pembiayaan (Y2) dengan nilai Alpha 0,720 lebih besar dari 0,60. Jadi variabel keputusan pembiayaan terbukti reliabel.

3. Uji Normalitas

Berikut adalah hasil uji normalitas dengan menggunakan uji *kolmogorov-smirnov* metode *monte carlo* setelah dilakukan pengeliminasian data outlier:

Table 4. 15
Uji Normalitas Variabel X1 dan X2 Terhadap Y1 (Setelah Outlier)

<i>Monte Carlo Asymp. Sig. (2- tailed)</i>	Standar Normalitas	Keterangan
0.059	> 0.05	Normal

Sumber: Hasil olah data, 2024

Berdasarkan tabel 4.15 *one sample kolmogorov-smirnov test* dengan metode *monte carlo* dan setelah dilakukan outlier dapat diketahui pengujian normalitas untuk data diatas menunjukkan bahwa pada model regresi berganda yang dibuat telah mengikuti distribusi normal. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai *Monte Carlo Asym sig (2 Tailed)* sebesar $0,059 > 0,05$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini data berdistribusi normal.

Table 4. 16
Uji Normalits Variabel X1 dan X2 Terhadap Y2 (Setelah Outlier)

<i>Monte Carlo Asymp. Sig. (2- tailed)</i>	Standar Normalitas	Keterangan
0.462	> 0.05	Tidak Normal

Sumber: Hasil olah data, 2024

Berdasarkan tabel 4.16 *one sample kolmogorov-smirnov test* dengan metode *monte carlo* dan setelah dilakukan outlier dapat diketahui pengujian normalitas untuk data diatas menunjukkan bahwa pada model regresi berganda yang dibuat telah mengikuti distribusi normal. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai *Monte Carlo Asym sig (2 Tailed)* sebesar $0,462 > 0,05$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini data berdistribusi normal.

4. Uji Multikolinieritas

Berikut adalah hasil uji multikolinieritas setelah dilakukan pengelminasian data outlier:

Table 4. 17
Uji Multikolinieritas (Setelah Outlier)

Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
X1	0.736	1.360
X2	0.736	1.360

Sumber: Hasil olah data, 2024

Kualitas pelayanan dan prosedur pembiayaan dengan dependent variabel yang berbeda diperoleh nilai *tolerance* 0,736 artinya nilai *tolerance* tersebut lebih besar dari 0,10, maka tidak terjadi Multikolinearitas. Berdasarkan nilai VIF 1,360 artinya nilai VIF lebih kecil dari 10.00 maka tidak terjadi multikolinearitas.

5. Uji Hetroskedastisitas

Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser setelah dilakukan pengelminasian data outlier:

Table 4. 18
Uji Heterokedastisidas Variabel X1 dan X2 Terhadap Y1 (Setelah Outlier)

Model	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.391	Tidak Terjadi Gejala Heteroskedastisitas
Prosedur Pembiayaan (X2)	0.401	Tidak Terjadi Gejala Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil olah data, 2024

Berdasarkan gambar tabel 4.18 dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi kualitas pelayanan (X1) dan prosedur pembiayaan (X2) terhadap minat nasabah (Y1) lebih besar dari 0,05 yang artinya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas

Table 4. 19
Uji Heterokedastisitas Variabel X1 dan X2 Terhadap Y2 (Setelah Outlier)

Model	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.102	Tidak Terjadi Gejala Heteroskedastisitas
Prosedur Pembiayaan (X2)	0.947	Tidak Terjadi Gejala Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil olah data, 2024

Sementara hasil olah data pada tabel 4.19 nilai sig kualitas pelayanan (X1) dan prosedur pembiayaan (X2) terhadap keputusan pembiayaan (Y2) lebih besar dari 0,05 yang artinya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

4.3.5 Statistik Deskriptif

Hasil analisis deskriptif pada variabel kualitas pelayanan, prosedur pembiayaan, minat nasabah, dan keputusan pembiayaan adalah sebagai berikut:

Table 4. 20
Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	111	2	4	3,55	2,261	Tinggi
Prosedur Pembiayaan (X2)	111	1	4	3,51	3,008	Tinggi
Minat Nasabah (Y1)	111	3	4	3,53	2,365	Sedang
Keputusan Pembiayaan (Y2)	111	2	4	3,50	2,355	Tinggi

Sumber: Hasil olah data, 2024

Pengukuran variabel penelitian ini menggunakan statistik deskriptif dengan jumlah responden 111 dimana masing-masing variabel tersebut adalah kualitas pelayanan, prosedur pembiayaan, minat nasabah, dan keputusan pembiayaan.

$$\text{Interval} = \frac{\text{Maximum} - \text{Minimum}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat ditemukan kategori sebagai berikut:

Table 4. 21
Kategori Interval

Variabel	Interval		
	Rendah	Sedang	Tinggi
Kualitas Pelayanan (X1)	2,00 – 2,66	2,67 – 3,33	3,34 – 4
Prosedur Pembiayaan (X2)	1,00 – 2,00	2,01 – 3,00	3,01 – 4
Minat Nasabah (Y1)	3,00 – 3,33	3,34 – 3,67	3,68 – 4
Keputusan Pembiayaan (Y2)	2,00 – 2,66	2,67 – 3,33	3,34 – 4

Sumber: Hasil olah data, 2024

Berdasarkan tabel 4.21 hasil analisis deskriptif diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pada variabel kualitas pelayanan (X1) diperoleh nilai minimum atau terkecil sebesar 2 dan nilai maksimum sebesar 4. Kemudian pada nilai mean diperoleh nilai sebesar 3,55 yang menggambarkan bahwa mean penilaian terhadap seluruh reponden memiliki kategori “Tinggi”.
2. Pada variabel prosedur pembiayaan (X2) diperoleh nilai minimum atau terkecil sebesar 1 dan nilai maksimum sebesar 4. Kemudian pada nilai mean diperoleh nilai sebesar 3,51 yang menggambarkan bahwa mean penilaian terhadap seluruh reponden memiliki kategori “Tinggi”.
3. Pada variabel minat nasabah (Y1) diperoleh nilai minimum atau terkecil sebesar 3 dan nilai maksimum sebesar 4. Kemudian pada nilai mean diperoleh nilai sebesar 3,53 yang menggambarkan bahwa mean penilaian terhadap seluruh reponden memiliki kategori “Sedang”.
4. Pada variabel keputusan pembiayaan (Y2) diperoleh nilai minimum atau terkecil sebesar 2 dan nilai maksimum sebesar 4. Kemudian pada nilai mean

diperoleh nilai sebesar 3,50 yang menggambarkan bahwa mean penilaian terhadap seluruh reponden memiliki nilai kategori “Tinggi”.

4.3.6 Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas atau independen (X) secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh terhadap variabel terikat atau variabel dependen (Y). Apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 atau 5% serta nilai koefisien regresi dari variabel independen yang bersangkutan sesuai dengan apa yang diprediksi.

Karena variabel dalam penelitian ini terdiri dari X1, X2, Y1 dan Y2, maka analisis yang digunakan adalah 2 kali uji regresi linear. Yang pertama adalah X1 dan X2 terhadap Y1 serta X1 dan X2 terhadap Y2. Adapun hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Table 4. 22
Hasil Uji Regresi Variabel X1 dan X2 Terhadap Y1

Coefficients					
Model		Unstandardized Coefficients	t	Sig.	Kesimpulan
		B			
1	(Constant)	6.642	3.290	0.001	
	Kualitas Pelayanan (X1)	0.608	7.801	0.000	H1: didukung
	Prosedur Pembiayaan (X2)	0.154	2.539	0.013	H2: didukung

Sumber: Hasil olah data, 2024

Berdasarkan hasil pengujian regresi pada tabel diatas diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y1 = 6,642 + 0,608X1 + 0,154X2$$

Hasil dari pengujian signifikansi koefisien regresi variabel kualitas pelayanan, hipotesis pertama penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah. Besarnya koefisien regresi kualitas pelayanan yaitu 0,608 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah sehingga hipotesis pertama penelitian ini terbukti.

Adapun hasil hipotesis kedua penelitian ini yang menyatakan bahwa prosedur pembiayaan berpengaruh positif terhadap minat nasabah. Besarnya koefisien regresi prosedur pembiayaan yaitu 0,154 dan nilai signifikansi sebesar 0,013. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena signifikansi $0,013 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa prosedur pembiayaan berpengaruh terhadap minat nasabah sehingga hipotesis kedua penelitian ini terbukti.

Table 4. 23
Hasil Uji Regresi Variabel X1 dan X2 Terhadap Y2

Coefficients					
Model		Unstandardized Coefficients	t	Sig.	Kesimpulan
		B			
1	(Constant)	7.653	3.605	0.000	
	Kualitas Pelayanan (X1)	0.560	6.838	0.000	H3: didukung
	Prosedur Pembiayaan (X2)	0.157	2.457	0.016	H4: didukung

Sumber: Hasil olah data, 2024

Berdasarkan hasil pengujian regresi pada tabel diatas diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y1 = 7,653 + 0,560X1 + 0,157X2$$

Hasil dari pengujian signifikansi koefisien regresi variabel kualitas pelayanan, hipotesis ketiga penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembiayaan. Besarnya koefisien regresi kualitas pelayanan yaitu 0,560

dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembiayaan sehingga hipotesis ketiga penelitian ini terbukti.

Adapun hasil hipotesis keempat penelitian ini yang menyatakan bahwa prosedur pembiayaan berpengaruh positif terhadap keputusan pembiayaan. Besarnya koefisien regresi prosedur pembiayaan yaitu 0,157 dan nilai signifikansi sebesar 0,016. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena signifikansi $0,016 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa prosedur pembiayaan berpengaruh terhadap keputusan pembiayaan sehingga hipotesis keempat penelitian ini terbukti.

2. Uji F

Menurut Sugiyono (2013), Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen. Model tersebut dapat disebut layak apabila memiliki nilai Sig F lebih kecil atau sama dengan alpha 0,05.

Table 4. 24
Uji F Variabel X1 dan X2 Terhadap Y1

ANOVA						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	318.043	2	159.021	57.762	0.000
	Residual	297.327	108	2.753		
	Total	615.369	110			

Sumber: Hasil olah data, 2024

Dari tabel 4.24 diketahui bahwa dalam pengujian tersebut nilai signifikan untuk pengaruh variabel X1, X2 terhadap Y1 adalah 0,000 yang mana nilai itu kurang dari 0,05, dan nilai F hitung sebesar 57,762 lebih besar dari nilai F tabel yang diperoleh dari cara $f(k ; n-k) = f(2 ; 99) = 3,088$. Maka dapat dikatakan bahwa model regresi ini telah lolos uji kesesuaian model.

Table 4. 25
Uji F Variabel X1 dan X2 Terhadap Y2

ANOVA						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	281.003	2	140.501	46.143	0.000
	Residual	328.853	108	3.045		
	Total	609.856	110			

Sumber: Hasil olah data, 2024

Dari tabel 4.25 diketahui bahwa dalam pengujian tersebut nilai signifikan untuk pengaruh variabel X1, X2 terhadap Y2 adalah 0,000 yang mana nilai itu kurang dari 0,05, dan nilai F hitung sebesar 46,143 lebih besar dari nilai F tabel yang diperoleh dari cara $f(k ; n-k) = f(2 ; 99) = 3,088$. Maka dapat dikatakan bahwa model regresi ini telah lolos uji kesesuaian model.

3. Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan yang diberikan variabel independen (X) secara keseluruhan terhadap variabel dependen (Y), dan dapat dilihat pada tabel berikut:

Table 4. 26
Koefisien Determinasi Variabel X1 dan X2 Terhadap Y1

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.719	0.517	0.508	1.659

Sumber: Hasil olah data, 2024

Diketahui nilai Adjusted R Square menunjukkan kemampuan variabel kualitas pelayanan (X1) dan prosedur pembiayaan (X2) dalam menjelaskan variansi (perubahan) pada variabel minat nasabah (Y1) adalah sebesar 0,508 atau 50,8%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 49,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model.

Table 4. 27
Koefisien Determinasi Variabel X1 dan X2 Terhadap Y2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.679	0.461	0.451	1.745

Sumber: Hasil olah data, 2024

Diketahui nilai Adjusted R Square menunjukkan kemampuan variabel kualitas pelayanan (X1) dan prosedur pembiayaan (X2) dalam menjelaskan variansi (perubahan) pada variabel keputusan nasabah (Y2) adalah sebesar 0,451 atau 45,1%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 54,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model.

4.3.7 Pembahasan Mengenai Hasil Uji Hipotesis

1) Pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat pembiayaan produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Bojonegoro.

Berdasarkan hasil uji regresi, nilai Sig. untuk pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap minat nasabah (Y1) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan besarnya koefisien regresi kualitas pelayanan yaitu 0,608. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada H1 didukung, artinya kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap minat pembiayaan produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Bojonegoro.

Pada penelitian ini ditemukan bahwa semakin tinggi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan, maka semakin tinggi minat mereka untuk melakukan pembiayaan cicil emas pada bank syariah. Hal tersebut memiliki kesamaan pada penelitian terdahulu mengenai variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah yang dilakukan oleh Dasopang & Rokan (2022).

Sebagaimana dinyatakan oleh Kotler (2002) bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan atau aktivitas yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mempunyai hak

milik. Hal ini merupakan tindakan produsen untuk memenuhi kebutuhan dari konsumen. Ketika konsumen merasa kebutuhannya terpenuhi atau harapannya terlampaui, maka minatnya akan meningkat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan minat pembiayaan produk cicil emas pada bank syariah indonesia.

2) Pengaruh prosedur pembiayaan berpengaruh positif terhadap minat pembiayaan produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Bojonegoro.

Berdasarkan hasil uji regresi diperoleh nilai Sig. untuk pengaruh prosedur pembiayaan (X2) terhadap minat nasabah (Y2) adalah sebesar $0,013 < 0,05$ dan besarnya koefisien regresi prosedur pembiayaan yaitu 0,154. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada H2 didukung, artinya prosedur pembiayaan terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap minat pembiayaan produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Bojonegoro.

Prosedur pembiayaan merupakan sebuah gambaran untuk melakukan kegiatan pembiayaan. Persetujuan pembiayaan pada setiap nasabah wajib dilakukan melalui tahap penilaian yang objektif terhadap aspek yang memiliki hubungan dengan objek pembiayaan (Nuryawan, 2020).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bagja Sumantri (Sumantri, 2014) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif pada prosedur pembiayaan terhadap minat pembiayaan produk cicil emas.

3) Pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembiayaan produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Bojonegoro.

Berdasarkan hasil uji regresi diperoleh nilai Sig. untuk pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap keputusan pembiayaan (Y2) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan besarnya koefisien regresi kualitas pelayanan yaitu 0,560. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada H3 didukung, artinya kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembiayaan produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Bojonegoro.

Kualitas pelayanan menjadi dasar utama untuk memahami tingkat kepuasan konsumen. Suatu perusahaan dikatakan perusahaan yang baik apabila dapat menyediakan/menyerahkan barang atau jasa sesuai dengan harapan pelanggannya. Kotler (2002), menunjukkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi konsumen (nasabah) ketika mengambil keputusan adalah pelayanan yang diberikan bank kepada nasabahnya. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan merupakan suatu upaya untuk meningkatkan keputusan konsumen dalam melakukan pembiayaan cicil emas. Oleh karena itu, semakin baik pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabahnya, maka semakin tinggi pula keputusan nasabah untuk menggunakan produk bank tersebut.

Hal ini sangat sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Firmn Hidayat (Hidayat, 2023) yang mengatakan bahwa pada variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembiayaan produk cicil emas pada bank syariah indonesia (BSI).

4) Pengaruh prosedur pembiayaan berpengaruh positif terhadap keputusan pembiayaan produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Bojonegoro.

Pada penelitian ini menghasilkan nilai Sig. untuk pengaruh prosedur pembiayaan (X2) terhadap keputusan pembiayaan (Y2) adalah sebesar 0,016 < 0,05 dan besarnya koefisien regresi prosedur pembiayaan yaitu 0,157. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada H4 didukung, artinya prosedur pembiayaan terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembiayaan produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Bojonegoro.

Semakin tinggi persepsi nasabah mengenai prosedur pembiayaan bank syariah maka semakin besar kemungkinan seseorang untuk mengambil keputusan pembiayaan pada bank syariah. Prosedur merupakan proses atau urutan yang saling berkaitan dan dilakukan dengan cara yang sama berulang kali untuk menjamin konsistensi kinerja pekerjaan. Hal ini memudahkan bank untuk secara konsisten menerapkan prosedur pembiayaan bagi nasabah yang akan melakukan pembiayaan produk cicil emas. Prosedur yang tidak rumit

akan berpengaruh ketika nasabah mengambil keputusan pembiayaan pada sebuah bank.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu oleh Munawar Thoharudin, Yulia Suriyanti, dan Fatkhan Amirul Huda (Thoharudin et al., 2019) yang mengatakan bahwa prosedur pembiayaan berpengaruh positif terhadap keputusan pembiayaan produk cicil emas.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data tentang pengaruh kualitas pelayanan dan prosedur pembiayaan terhadap minat dan keputusan pembiayaan produk cicil emas pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Bojonegoro, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan dan prosedur pembiayaan terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah.
2. Kualitas pelayanan dan prosedur pembiayaan terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembiayaan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil yang ditemukan selama proses penelitian, penulis menemukan kendala atau kelemahan pada BSI Kc Bojonegoro. Kelemahan terkait kurangnya kelengkapan informasi mengenai prosedur pembiayaan bagi nasabah, yang akibatnya membuat nasabah kurang memahaminya. Kurangnya karyawan pada bagian tertentu seperti pada customer service (CS) membuat kualitas pelayanan bagi nasabah sedikit mengeluh karena harus menunggu antrian lama agar bisa mendapatkan pelayanan.

Adapun kendala atau kelemahan yang selanjutnya yaitu dalam memperkenalkan produk cicil emas, pihak bank hanya focus mempromosikan produk pada nasabah yang akan mendaftar haji, sedangkan produk ini dapat diperkenalkan lebih luas lagi bagi masyarakat dan nasabah BSI (selain pendaftar haji) maupun nasabah diluar bank BSI, berikut saran yang dapat diberikan oleh penulis:

1. Bagi pihak Bank Syariah Indonesia Kc Bojonegoro
 - a) Dapat meningkatkan kelengkapan informasi mengenai proses dan prosedur pembiayaan cicil emas.
 - b) Dapat meningkatkan kualitas pelayanan mengenai produk cicil emas agar menarik minat dan keputusan banyak masyarakat untuk melakukan pembiayaan cicil emas.
 - c) Diharapkan untuk memperluas dalam memperkenalkan produk cicil emas pada nasabah selain BSI dan selain nasabah calon jamaah haji saja, namun diharapkan untuk mempromosikan atau memperkenalkan lebih luas dan

merata mengenai produk cicil emas bagi nasabah lain seperti pada nasabah bank konvensional.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi/ acuan bagi mahasiswa dan juga dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan atau menambahkan variabel independen lain selain kualitas pelayanan dan prosedur pembiayaan yaitu promosi, fluktuasi harga emas, kepercayaan merek, dan perilaku konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, T. (2022). Prosedur Pembiayaan Produk Cicil Emas Di Bank Sumselbabel Syariah Cabang Muhammadiyah Palembang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 2(1), 207–220. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v2i1.67>
- Ardi, M. (2011). Hubungan Antara Persepsi Terhadap Organisasi Dengan Minat Berorganisasi. *Jurnal Psikologi UIN SUSKA Riau*, 2.
- Bakri. (2022). Pengertian Kualitas Pelayanan. *Biro Administrasi Kepegawaian, Karir, Dan Informasi (BAKRI) Universitas Medan Area*. <https://bakri.uma.ac.id/pengertian-kualitas-pelayanan/>
- Dakhi, P. (2023). Pengaruh Store Atmosphere Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Simpang Baloho Nias Selatan. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(1), 1173–1178. <https://doi.org/10.33395/jmp.v12i1.12655>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23 (VIII)*. Semarang Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani Dasopang, K., & Khamal Rokan, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat Dan Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kcp. Kotapinang. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(6), 755–762. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i6.89>
- Hidayat, F. (2021). Pengaruh Kepercayaan Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Cicil Emas pada Bank Syariah Indonesia. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2.
- Hidayat, F. (2023). Pengaruh Prosedur Pembiayaan, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Bagi Hasil terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Mudharabah pada Bank Syariah Indonesia Jambi. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 4(2), 675–690. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v4i2.1639>
- Ii, B. A. B., & Pustaka, T. (2006). *Dan Menyalurkan Dana Kembali Dalam Bentuk Pinjaman*. 10, 9–31.
- Kasmir. (2008). *Etika Customer service*. Raja Grafindo Persada.
- Kereh, F., Tumbel, A. L., Loindong, S. S. R., Manajemen, J., Sam, U., & Manado, R. (2018). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Motor Yamaha Mio Pada Pt. Hasjrat Abadi Outlet Yamaha Sam Ratulangi. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(2), 968–977.
- Kholifah, N. U. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Bertransaksi Masyarakat Dalam Program Pembiayaan Cicil Emas Di Bank syariah Mandiri. In *Repository.Uinjkt.Ac.Id*. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/47122>

- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran Jilid 2* (Edisi Mile). Prenhallindo.
- Kotler, P. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran* (12th ed.). Jakrt Erlangga.
- Milania Endah Ramadhani, & Khairunnisa. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Terhadap Pemilihan Produk Cicil Emas Di Pt. Bsi Cabang Pematang Siantar. *Ekonom: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2), 108–112. <https://doi.org/10.58432/ekonom.v3i2.729>
- Nuryawan, A. D. (2020). Pelaksanaan Pengawasan Dan Monitoring Pembiayaan Guna Meminimalisir Risiko Dalam Pembiayaan Murabahah Pada Pt. Bni Syariah Tbk. Cabang Malang. *Walisono: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 1(13), 1–21.
- Pembayun, M. R. (2023). *Pengaruh Produk Bank Syariah Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan* 2. 12.
- Rahman, M. H. (2023). *Pengaruh promosi terhadap keputusan investasi emas pada nasabah bank syariah indonesia kota bogor*.
- Rohima. (2017). *Lampiran 1. Data Kuesioner Penelitian KUESIONER PENELITIAN*.
- Schiffman, Leon G; Kanuk, L. L. (2013). *Perilaku Konsumen* (7th ed.). USA : Pearson prentice hall.
- Soraya, I. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Jakarta Dalam Mengakses Fortal Media Jakarta Smart City. *Jurnal Komunikasi*, 6(1), 10–23.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&B*. Bandung : Alfabeta.
<https://elibrary.stikesghsby.ac.id/index.php?p=fstream&fid=140&bid=1879>
- Sujarweni, V. W. (2007). *Panduan Mudah Menggunakan SPSS dan Contoh Penelitian Bidang Ekonomi*. Ardana Media.
- Sumantri, B. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah. *Jurnal Economia*, 10(2), 142. <https://journal.uny.ac.id/index.php/economia/article/view/7540/6516>
- Susilo, D., & Haniifah, K. (2023). Pengaruh Pengetahuan Dan Promosi Terhadap Minat Masyarakat Untuk Cicil Emas Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Ibu-Ibu Di Tulungagung). *Jurnal Menara Ekonomi: Penelitian Dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 9(2), 109–121. <https://doi.org/10.31869/me.v9i2.4212>
- Tabrani, A., Baihaqi, W., & Suryapermana, N. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Melakukan Cicilan Emas Di Bank Syariah Indonesia KCP Pandeglang. *Muamalatuna*, 14(1), 67–88. <https://doi.org/10.37035/mua.v14i1.6496>

- Tatik Suryani. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global*. Prenada Media.
https://books.google.co.id/books/about/Manajemen_Pemasaran_Strategik_Bank_Di_Era.html?id=eaZeDwAAQBAJ&redir_esc=y
- Thoharudin, M., Suriyanti, Y., & Huda, F. A. (2019). Pengaruh Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Pada Bpd Kalimantan Barat Kcp Syariah Cabang Sintang. *JURKAMI: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 4(1), 1–10.
<https://doi.org/10.31932/jpe.v4i1.420>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (4th ed.).

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR PEMBIAYAAN
TERHADAP MINAT NASABAH DAN KEPUTUSAN PEMBIAYAAN PRODUK
CICIL EMAS
(BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC BOJONEGORO)**

Hal: Permohonan Pengisian Kuesioner

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/Saudari Nasabah

BSI KC BOJONEGORO

Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir magang serta untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Strata-1 (S-1) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, saya mengadakan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Minat Nasabah Dan Keputusan Pembiayaan Produk Cicil Emas (Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kc Bojonegoro)”***.

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama: Nafadia Fitri Ananda

NIM :20312631

Jurusan: Akuntansi

Dengan ini memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari nasabah untuk berpartisipasi mengisi kuesioner ini dan memberikan informasi pada masing-masing pertanyaan berikut ini dengan sebenar-benarnya dan jujur sesuai dengan petunjuk pengisian. Data yang saya kumpulkan murni untuk tujuan penelitian saya.

Atas perhatian dan kerjasamanya dalam pengisian kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Bojonegoro, 14 Desember 2023.

Peneliti

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized 'C' followed by a series of loops and a long horizontal stroke.

Nafadia Fitri Ananda

NIM: 20312631

A. Identitas Responden

Responden diharap menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut dengan mengisi bagian yang kosong atau memberi tanda (√) pada jawaban yang tersedia.

1. Nama (Inisial) : _____

2. Usia :

☐ < 23 Tahun

☐ 31 – 45 Tahun

☐ 24 – 30 Tahun

☐ > 45 Tahun

3. Jenis Kelamin :

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

4. Merupakan nasabah cicil emas di BSI KC Bojonegoro:

☐ Ya ☐ Tidak

5. Besaran pembiayaan cicil emas

☐ 1

☐ 5

☐ 10

☐ 25

☐ 50

☐ 100

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silakan Anda pilih jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan

a. STS : Sangat Setuju (1)

b. TS : Setuju (2)

c. S : Tidak Setuju (3)

d. SS : Sangat Tidak Setuju (4)

C. Daftar Pertanyaan

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
	Kualitas Pelayanan				
1.	Staf BSI KC Bojonegoro memberikan pelayanan yang sopan kepada nasabah.				

2.	BSI KC Bojonegoro memberikan pelayanan yang cepat dalam mengatasi masalah maupun keluhan nasabah				
3.	BSI KC Bojonegoro mampu memberikan kemudahan data nasabah maupun segala informasi yang diberikan				
4.	Staf BSI KC Bojonegoro sangat membantu dalam melayani nasabah pada saat bertransaksi.				
5.	BSI KC Bojonegoro mampu memahami kebutuhan produk emas yang diperlukan oleh nasabah.				
6.	Pembiayaan cicil emas melibatkan beberapa bagian di BSI KC Bojonegoro yaitu bagian teller, customer service dan supervisor.				
7.	Standar kerja pelayanan pembiayaan cicil emas BSI KC Bojonegoro tergolong baik karena didukung dengan teknologi dan staf yang profesional				
8.	Staf BSI KC Bojonegoro memberikan penjelasan yang mudah dimengerti nasabah mengenai produk cicil emas				

2. Variabel Prosedur Pembiayaan (X2)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
	Prosedur Pembiayaan				
1.	Proses pengajuan pembiayaan di BSI KC Bojonegoro sangat mudah				
2.	Pihak BSI KC Bojonegoro menetapkan syarat yang mudah dalam pengajuan pembiayaan				
3.	Proses pembiayaan dapat dengan mudah dilakukan melalui BSI <i>Mobile</i>				

4.	Proses pembiayaan cicil emas dapat dilakukan selama 1-5 tahun				
5.	Saya memilih berinvestasi cicil emas dari BSI KC Bojonegoro karena tata cara/alur pembiayaan yang mudah				
6.	Saya mengajukan pembiayaan cicil emas di Bank Syariah KC Bojonegoro karena terjangkau cicilan perbulannya				
7.	BSI KC Bojonegoro memberikan informasi mengenai total biaya yang harus dikeluarkan dalam pembiayaan cicil emas				
8.	Keuntungan yang menjadi hak nasabah pembiayaan cicil emas di BSI KC Bojonegoro diberikan tepat waktu				

3. Variabel Minat Nasabah (Y1)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
	Prosedur Minat Nasabah				
1.	Produk yang ditawarkan cukup menguntungkan				
2.	Produk yang ditawarkan memberikan kemudahan berinvestasi bagi nasabah				
3.	BSI KC Bojonegoro memberikan manfaat terhadap produk cicil emas yang diberikan kepada nasabah.				
4.	BSI KC Bojonegoro menjamin keamanan produk cicil emas yang diberikan kepada nasabah.				
5.	Produk cicil emas merupakan produk investasi jangka panjang yang menguntungkan				
6.	Saya mengajukan pembiayaan cicil emas di Bank Syariah KC Bojonegoro karena untuk investasi masa depan.				

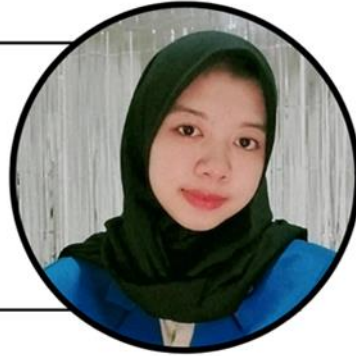
7.	Mengajukan pembiayaan cicil emas di Bank Syariah KC Bojonegoro karena beberapa di lingkungan mengajukan juga.				
8.	Saya tertarik menggunakan investasi cicil emas di BSI KC Bojonegoro karena ditawarkan secara langsung di BSI.				

4. Variabel Keputusan Pembiayaan (Y2)

	Pernyataan	STS	TS	S	SS
No	Prosedur Keputusan Pembiayaan				
1.	Saya percaya produk cicil emas BSI KC Bojonegoro tidak mengecewakan nasabah.				
2.	Dengan produk cicil emas ini saya bisa mendapatkan keamanan financial untuk masa depan				
3.	Saya melakukan pembiayaan cicil emas BSI KC Bojonegoro karena sesuai dengan kebutuhan				
4.	Pembiayaan cicil emas dari BSI KC Bojonegoro lebih menarik dibanding dengan produk lain yang sejenisnya				
5.	Produk cicil emas ini sangat bagus bagi orang yang ingin belajar berinvestasi				
6.	Melakukan pembiayaan cicil emas untuk nabung pelunasan haji				
7.	Mengajukan pembiayaan cicil emas di BSI KC Bojonegoro karena memiliki legalitas yang jelas.				
8.	Mengajukan pembiayaan cicil emas di BSI KC Bojonegoro karena pernah mengajukan sebelumnya.				

Lampiran 2: Curriculum Vitae (CV)

NAFADIA FITRI ANANDA



• TENTANG SAYA

Saya merupakan mahasiswi angkatan 2020 Program Studi Akuntansi di Universitas Islam Indonesia yang memiliki antusias dan motivasi tinggi serta memiliki ketertarikan bekerja di perkantoran seperti perbankan. Terampil dalam mengoperasikan software seperti Microsoft Office, Canva dan SAP. Disiplin dan mampu bekerja dengan baik dalam tim. Saya senang belajar hal baru dan memiliki kemampuan komunikasi yang baik.

• PENGALAMAN

April 2019 - Juli 2021

- Usaha Online Shop

Agustus 2020 - Sekarang

- Membantu menjadi kasir di toko milik orangtua

September 2023 - Sekarang

- Magang di BSI KC Bojonegoro

• KONTAK



085234389423



nafadiafitri@gmail.com



Jampet, Ngasem, Bojonegoro, Jawa Timur

• PENDIDIKAN

2020 - Sekarang

Universitas Islam Indonesia
S1 Akuntansi

2017 - 2020

MAN 1 Bojonegoro
Jurusan Keagamaan

• KESUKAAN

1. Mendengarkan Musik
2. Melihat Konser
3. Menonton Series

• KEAHLIAN

- Microsoft Word
- Microsoft Power Point
- Microsoft Excel

Lampiran 3: Tabulasi Jawaban Responden

NO	X1 (KUALITAS PELAYANAN)								TOTAL
	X1a	X1b	X1c	X1d	X1e	X1f	X1g	X1h	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	4	4	4	4	3	4	3	30
3	3	3	3	4	4	3	3	3	26
4	4	4	2	4	4	3	3	3	27
5	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6	4	3	3	3	3	3	3	3	25
7	4	3	4	4	4	2	4	4	29
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	4	4	4	4	4	3	4	4	31
12	3	3	3	3	3	3	3	3	24
13	3	3	3	3	3	3	3	3	24
14	4	4	4	4	4	3	4	4	31
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	4	4	4	4	4	2	4	4	30
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	3	3	3	3	3	3	3	3	24
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	4	4	3	3	3	4	4	3	28
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	4	3	4	3	3	3	4	4	28
27	3	2	3	3	3	3	3	3	23
28	4	3	3	4	4	3	3	4	28
29	3	3	3	3	3	3	3	4	25
30	3	3	3	3	3	3	3	3	24
31	3	3	3	3	3	3	3	3	24
32	3	3	2	3	4	3	3	3	24
33	3	3	3	3	3	3	3	3	24
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	4	4	4	4	4	4	4	4	32
37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
38	4	4	4	4	4	4	4	4	32

39	3	3	3	3	3	3	3	3	24
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	3	3	3	3	3	3	3	3	24
43	3	4	3	3	3	4	4	4	28
44	3	3	4	4	4	3	3	3	27
45	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	3	4	4	4	4	3	4	4	30
47	4	3	4	3	4	4	3	3	28
48	4	3	4	3	4	4	4	3	29
49	4	3	4	4	3	3	4	4	29
50	4	4	3	3	3	3	3	3	26
51	3	3	4	4	3	3	4	3	27
52	4	3	4	4	4	4	4	4	31
53	3	4	4	3	4	4	3	3	28
54	3	4	3	4	3	4	3	4	28
55	3	4	3	4	4	3	4	3	28
56	4	4	3	3	4	3	4	3	28
57	3	4	4	3	4	4	4	3	29
58	4	3	4	3	3	3	4	3	27
59	3	3	4	3	3	4	4	3	27
60	4	4	4	3	4	3	3	3	28
61	3	4	3	3	4	4	3	3	27
62	3	3	4	4	3	3	4	3	27
63	4	4	3	3	4	3	3	4	28
64	3	4	4	3	3	3	4	4	28
65	3	4	4	3	3	4	3	3	27
66	3	4	3	4	3	4	3	3	27
67	3	3	4	4	3	3	4	4	28
68	3	4	3	3	4	3	3	3	26
69	4	4	3	3	4	3	4	3	28
70	3	4	4	3	4	4	3	4	29
71	3	4	4	3	4	3	3	4	28
72	3	3	4	4	3	3	3	4	27
73	4	4	4	3	4	3	4	4	30
74	4	4	3	3	4	4	3	4	29
75	3	4	4	3	3	3	4	4	28
76	3	3	4	4	3	3	3	4	27
77	3	3	4	4	3	4	4	3	28
78	4	4	4	4	4	4	3	4	31
79	3	3	4	4	3	3	4	4	28
80	3	4	4	3	4	3	3	4	28

81	3	3	3	4	4	3	3	4	27
82	3	4	3	4	3	4	3	4	28
83	3	4	4	3	4	3	4	4	29
84	4	4	4	3	4	4	4	4	31
85	3	4	4	3	4	4	3	4	29
86	3	4	3	4	3	4	3	3	27
87	3	4	3	4	3	4	3	3	27
88	3	4	3	4	4	4	3	4	29
89	3	4	4	3	4	3	3	4	28
90	3	4	3	4	3	4	3	3	27
91	4	3	4	3	3	4	3	4	28
92	4	3	3	4	4	3	4	3	28
93	4	3	3	4	4	4	3	4	29
94	3	4	3	4	4	3	3	4	28
95	4	3	3	4	3	4	3	3	27
96	4	4	3	4	3	4	3	4	29
97	4	3	3	4	4	3	3	4	28
98	3	4	3	4	3	4	3	3	27
99	4	3	4	3	3	4	3	4	28
100	4	3	4	4	3	4	3	4	29
101	4	3	4	3	4	3	4	3	28
102	3	4	3	4	3	4	3	4	28
103	4	3	3	4	4	3	3	4	28
104	4	3	4	3	3	4	4	3	28
105	4	3	4	3	4	3	3	4	28
106	3	4	4	3	4	4	3	3	28
107	4	3	4	3	4	3	3	4	28
108	3	4	3	4	3	4	3	4	28
109	3	4	3	3	4	3	4	3	27
110	3	3	4	3	4	3	4	3	27
111	4	3	4	3	4	3	4	3	28
112	3	4	3	4	3	3	4	4	28
113	4	4	4	4	3	4	3	3	29
114	4	4	3	3	4	4	3	3	28
115	4	4	3	4	3	4	3	3	28

NO	X2 (PROSEDUR PEMBIAYAAN)								TOTAL
	X2a	X2b	X2c	X2d	X2e	X2f	X2g	X2h	
1	3	3	4	4	4	4	4	4	30
2	4	3	3	3	4	4	3	3	27
3	3	4	3	3	4	3	3	3	26

4	3	3	3	3	3	3	2	3	23
5	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6	3	4	3	3	4	3	3	4	27
7	4	4	4	4	4	4	4	3	31
8	4	4	3	4	4	4	4	4	31
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12	3	3	3	3	3	3	3	3	24
13	3	3	3	4	3	4	3	3	26
14	4	4	3	4	4	4	4	4	31
15	1	1	1	1	1	1	1	1	8
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	4	4	3	4	4	4	3	4	30
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	3	3	3	3	3	3	3	3	24
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	3	3	4	3	4	3	4	3	27
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	4	3	3	4	3	4	3	4	28
27	3	3	3	4	3	3	3	3	25
28	4	4	4	3	3	3	3	3	27
29	3	3	3	3	3	3	3	3	24
30	3	3	3	3	3	3	3	3	24
31	3	3	3	3	3	3	3	3	24
32	3	3	4	3	3	3	3	3	25
33	3	3	3	3	3	3	3	3	24
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	4	4	4	4	4	4	4	4	32
37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
38	4	4	4	4	4	4	4	4	32
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	3	3	3	3	3	3	3	3	24
43	4	4	3	3	3	3	3	3	26
44	4	3	3	4	4	4	3	3	28
45	4	4	4	4	4	4	4	4	32

46	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47	4	3	3	4	4	4	4	3	29
48	4	3	4	4	4	3	4	4	30
49	4	4	4	3	4	3	4	3	29
50	3	3	3	3	3	3	3	3	24
51	4	3	4	3	3	3	4	3	27
52	4	3	4	4	4	3	4	4	30
53	3	4	3	4	3	4	3	4	28
54	4	4	3	4	3	4	3	3	28
55	3	4	3	4	4	3	4	3	28
56	3	3	4	4	3	3	4	3	27
57	3	4	3	3	4	3	4	3	27
58	3	3	4	3	3	4	4	3	27
59	4	3	4	4	3	3	4	4	29
60	3	3	4	4	3	3	4	3	27
61	4	3	3	4	4	3	3	4	28
62	4	4	3	3	4	3	3	4	28
63	4	3	3	4	4	3	3	4	28
64	4	4	3	3	4	3	4	4	29
65	4	4	4	3	3	4	3	3	28
66	3	4	3	3	4	3	3	4	27
67	3	3	4	4	3	3	4	4	28
68	4	4	3	3	4	4	3	3	28
69	3	3	4	4	3	3	4	4	28
70	3	3	4	3	4	3	3	4	27
71	3	4	3	4	4	3	4	4	29
72	3	3	4	3	4	3	3	4	27
73	4	4	3	4	3	4	3	4	29
74	3	3	4	4	3	4	4	3	28
75	3	3	4	4	3	3	4	4	28
76	3	3	4	4	3	3	4	4	28
77	3	3	4	4	3	4	3	4	28
78	3	4	4	4	4	4	4	4	31
79	4	3	3	4	4	3	3	4	28
80	3	4	3	4	3	3	4	3	27
81	3	4	4	3	3	4	4	3	28
82	3	4	3	4	4	3	4	3	28
83	4	3	4	4	4	3	4	4	30
84	3	4	4	4	3	3	4	4	29
85	3	4	4	4	4	4	4	3	30
86	3	4	3	4	4	4	4	3	29
87	3	4	3	4	4	4	3	4	29

88	3	3	4	3	3	3	3	3	25
89	3	3	3	4	3	4	4	4	28
90	3	4	3	4	4	3	4	3	28
91	3	3	4	4	3	3	4	3	27
92	3	3	4	4	3	3	3	4	27
93	3	3	3	3	4	4	4	3	27
94	3	3	4	4	3	3	3	4	27
95	4	4	3	3	3	3	4	3	27
96	3	3	3	4	3	4	4	3	27
97	3	3	3	4	4	4	3	3	27
98	3	4	3	4	3	4	4	3	28
99	3	3	4	3	3	3	4	3	26
100	4	4	3	3	3	3	4	3	27
101	3	3	4	3	3	3	4	3	26
102	4	4	3	3	4	4	3	4	29
103	3	3	3	4	4	4	3	3	27
104	3	3	4	4	4	3	3	4	28
105	3	3	4	4	4	3	3	4	28
106	3	3	3	4	4	3	4	3	27
107	4	4	3	3	4	4	3	4	29
108	3	3	4	4	3	3	4	3	27
109	3	3	4	4	3	3	3	4	27
110	4	4	3	3	4	4	3	4	29
111	3	3	4	4	3	4	3	4	28
112	4	4	3	3	3	4	4	3	28
113	4	3	4	3	4	3	4	3	28
114	4	3	4	3	4	3	4	3	28
115	4	3	4	3	4	3	3	3	27

NO	Y1 (MINAT NASABAH)								TOTAL
	Y1a	Y1b	Y1c	Y1d	Y1e	Y1f	Y1g	Y1h	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	3	4	4	3	3	3	3	27
3	4	4	4	3	3	4	3	3	28
4	3	3	3	3	3	3	3	3	24
5	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6	3	3	3	3	3	3	3	3	24
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32

11	4	4	4	3	4	4	3	4	30
12	3	3	3	3	3	3	3	3	24
13	3	3	3	3	4	4	2	3	25
14	4	4	4	4	4	4	3	3	30
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	3	3	3	3	3	3	3	3	24
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	3	3	3	4	3	4	3	3	26
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	3	4	4	3	4	3	4	3	28
27	3	3	3	3	3	3	2	3	23
28	4	3	2	3	3	3	3	2	23
29	4	3	3	3	3	3	3	3	25
30	3	4	3	3	3	3	3	3	25
31	3	3	3	3	3	3	3	3	24
32	3	3	3	3	3	3	3	3	24
33	3	3	3	3	3	4	3	3	25
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	4	4	4	4	4	4	4	4	32
37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
38	4	3	4	4	4	4	4	4	31
39	3	3	3	3	3	3	3	3	24
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	3	3	3	3	3	3	3	3	24
43	3	3	3	3	3	3	3	3	24
44	4	3	3	4	3	4	3	3	27
45	4	4	4	3	3	3	3	3	27
46	3	4	4	4	4	3	3	3	28
47	3	4	3	3	4	4	4	3	28
48	4	3	3	4	4	3	3	3	27
49	3	3	4	4	3	4	2	3	26
50	3	3	3	3	3	3	3	3	24
51	4	4	3	3	3	4	3	4	28
52	4	3	4	4	4	3	4	4	30

53	4	3	4	3	4	3	4	3	28
54	4	3	4	3	4	3	4	3	28
55	3	3	4	3	4	3	4	4	28
56	3	4	3	3	4	4	3	4	28
57	3	4	3	4	3	4	3	3	27
58	3	3	4	4	3	4	3	3	27
59	3	3	4	4	3	3	4	3	27
60	3	4	3	3	4	3	3	4	27
61	3	3	3	4	4	3	3	4	27
62	3	3	4	4	3	3	4	4	28
63	3	3	4	4	3	3	3	4	27
64	3	3	4	4	3	3	4	3	27
65	3	4	3	3	4	4	3	3	27
66	3	4	3	4	4	3	3	4	28
67	3	4	4	3	3	3	4	4	28
68	3	4	4	3	3	4	3	3	27
69	3	4	4	3	3	3	4	3	27
70	3	4	4	4	3	3	4	4	29
71	3	4	3	4	3	3	4	4	28
72	3	3	4	4	3	4	4	3	28
73	4	4	3	3	3	4	3	4	28
74	3	4	3	3	4	4	3	3	27
75	3	3	4	4	3	4	4	3	28
76	3	3	4	4	3	3	4	4	28
77	3	3	4	4	3	3	4	4	28
78	3	4	3	4	4	3	4	4	29
79	3	3	4	3	3	4	3	3	26
80	4	3	4	4	4	3	4	4	30
81	3	4	4	3	3	4	4	3	28
82	3	4	3	4	4	4	4	4	30
83	3	4	4	4	4	3	4	4	30
84	4	3	3	3	4	3	4	4	28
85	4	3	4	3	4	4	3	4	29
86	3	3	3	4	3	4	3	4	27
87	3	4	3	4	3	4	4	4	29
88	4	3	4	3	3	3	4	3	27
89	4	3	4	3	4	3	4	4	29
90	3	3	4	3	3	3	4	3	26
91	4	3	4	3	3	4	4	3	28
92	4	3	4	4	3	4	3	4	29
93	4	3	4	4	3	3	4	4	29
94	3	3	4	4	3	3	4	3	27

95	4	3	4	3	4	4	3	3	28
96	3	4	3	3	3	4	3	4	27
97	4	3	4	3	4	4	3	3	28
98	3	3	3	4	4	3	4	4	28
99	4	3	4	4	3	3	4	4	29
100	3	3	4	4	3	3	4	3	27
101	4	3	4	4	4	4	4	3	30
102	4	3	4	4	3	3	4	4	29
103	3	3	4	4	3	4	4	3	28
104	3	4	4	3	4	3	4	3	28
105	4	3	4	3	4	3	3	3	27
106	4	3	4	4	3	3	4	4	29
107	4	3	4	4	3	4	3	3	28
108	4	3	3	4	4	3	3	4	28
109	4	3	3	4	4	3	4	4	29
110	3	3	4	3	4	3	3	4	27
111	4	3	4	4	3	3	4	4	29
112	3	3	4	3	4	3	3	4	27
113	4	3	4	3	4	3	4	3	28
114	4	3	3	4	4	3	3	3	27
115	4	4	4	4	3	3	3	4	29

NO	Y2 (KEPUTUSAN PEMBIAYAAN)								TOTAL
	Y2a	Y2b	Y2c	Y2d	Y2e	Y2f	Y2g	Y2h	
1	4	4	3	3	4	4	4	2	28
2	4	3	3	3	4	3	4	3	27
3	3	4	3	3	3	3	3	3	25
4	3	3	4	3	3	3	3	3	25
5	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6	3	4	4	3	3	3	3	3	26
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12	3	3	3	3	3	3	3	3	24
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	4	4	4	4	4	3	4	3	30
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32

18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	3	3	3	3	3	3	3	3	24
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	3	3	3	3	3	3	3	3	24
24	4	3	3	3	4	4	3	4	28
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	4	3	4	3	4	4	3	3	28
27	3	3	3	3	4	3	3	3	25
28	3	3	3	2	3	2	3	3	22
29	3	3	3	3	3	3	3	3	24
30	3	3	3	3	3	3	3	3	24
31	3	3	3	3	3	3	3	2	23
32	3	3	3	3	3	3	3	2	23
33	3	3	3	3	3	2	3	2	22
34	4	3	4	3	4	3	4	3	28
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	4	3	4	3	4	3	4	3	28
37	4	4	3	4	4	4	4	4	31
38	4	3	4	3	4	3	4	3	28
39	4	4	3	3	4	4	3	4	29
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	3	3	3	3	3	3	3	3	24
43	4	3	3	3	3	3	3	3	25
44	3	4	4	4	4	3	4	4	30
45	3	4	3	4	3	4	3	4	28
46	4	3	4	3	4	3	4	3	28
47	4	3	4	3	4	3	4	3	28
48	4	3	4	3	4	3	4	3	28
49	4	4	4	3	3	4	4	3	29
50	3	3	3	3	3	3	3	3	24
51	3	3	4	4	3	4	3	4	28
52	4	3	4	4	4	4	4	3	30
53	4	3	3	3	3	3	4	4	27
54	3	4	3	3	3	4	3	3	26
55	3	3	4	3	3	4	3	3	26
56	3	4	3	3	4	3	3	3	26
57	3	4	3	3	3	4	4	3	27
58	4	4	3	3	4	3	4	4	29
59	4	3	3	4	3	3	3	4	27

60	3	3	4	4	3	3	3	4	27
61	4	4	3	3	4	4	3	4	29
62	4	3	3	4	3	3	3	4	27
63	4	4	3	3	4	3	3	3	27
64	4	3	4	4	3	3	4	4	29
65	3	4	3	4	4	3	3	3	27
66	4	3	4	3	4	3	3	3	27
67	4	4	3	3	4	3	3	4	28
68	3	3	4	4	3	3	4	4	28
69	4	4	3	4	4	3	3	3	28
70	3	4	3	3	4	3	3	4	27
71	3	4	3	3	4	3	3	3	26
72	3	4	4	3	4	4	3	3	28
73	3	3	4	3	3	4	3	3	26
74	4	3	3	4	4	3	4	3	28
75	4	3	4	3	3	3	4	4	28
76	4	4	3	3	4	4	3	3	28
77	4	3	3	4	4	3	3	4	28
78	3	4	3	3	4	3	3	3	26
79	4	3	3	4	4	3	4	4	29
80	3	3	4	3	3	4	4	3	27
81	3	3	4	4	3	4	4	3	28
82	3	3	4	4	3	4	3	3	27
83	3	4	3	3	4	3	3	4	27
84	3	4	3	3	4	3	3	4	27
85	3	4	3	3	4	3	3	4	27
86	3	4	3	3	3	3	4	3	26
87	3	4	3	3	4	3	3	3	26
88	3	4	3	3	4	3	3	3	26
89	3	4	3	3	4	3	3	3	26
90	3	4	3	3	3	3	4	3	26
91	4	4	4	3	3	3	4	3	28
92	3	3	3	4	4	3	3	4	27
93	4	4	4	3	3	3	4	4	29
94	3	3	3	4	4	3	4	3	27
95	3	3	3	4	4	3	3	4	27
96	3	4	3	3	4	3	3	4	27
97	4	4	3	3	3	3	4	3	27
98	3	4	3	3	4	3	4	3	27
99	3	3	3	4	4	4	3	4	28
100	4	4	4	3	3	3	3	4	28
101	4	4	3	3	3	4	4	4	29

102	4	4	4	3	3	3	4	3	28
103	4	4	4	3	3	3	3	4	28
104	4	4	4	3	3	3	4	4	29
105	4	4	4	3	3	3	3	4	28
106	3	3	4	4	4	3	3	4	28
107	4	4	4	3	3	3	4	3	28
108	4	4	4	3	3	4	4	3	29
109	4	4	4	3	3	3	4	3	28
110	4	4	3	3	3	4	4	3	28
111	4	4	3	3	3	4	4	3	28
112	3	3	3	4	4	4	3	4	28
113	4	3	4	3	4	3	4	3	28
114	4	3	4	4	4	4	4	3	30
115	4	4	4	4	4	4	4	4	32

Lampiran 4: Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	111	23	32	28,40	2,261
X2	111	8	32	28,12	3,008
Y1	111	23	32	28,23	2,365
Y2	111	22	32	27,96	2,355
Valid N (listwise)	111				

Lampiran 5: Uji Validitas Sebelum Outlier

1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1) Sebelum Outlier

		Correlations								Kualitas Pelayanan (X1)
		X1a	X1b	X1c	X1d	X1e	X1f	X1g	X1h	
X1a	Pearson Correlation	1	.096	.278**	.193*	.385**	.190*	.342**	.262**	.600**
	Sig. (2-tailed)		.306	.003	.039	<.001	.042	<.001	.005	<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
X1b	Pearson Correlation	.096	1	.078	.193*	.336**	.398**	.185*	.256**	.561**
	Sig. (2-tailed)	.306		.408	.039	<.001	<.001	.048	.006	<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
X1c	Pearson Correlation	.278**	.078	1	.075	.249**	.150	.522**	.370**	.604**
	Sig. (2-tailed)	.003	.408		.425	.007	.110	<.001	<.001	<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
X1d	Pearson Correlation	.193*	.193*	.075	1	.093	.224*	.204*	.364**	.512**
	Sig. (2-tailed)	.039	.039	.425		.323	.016	.028	<.001	<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
X1e	Pearson Correlation	.385**	.336**	.249**	.093	1	.013	.263**	.266**	.565**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.007	.323		.888	.005	.004	<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
X1f	Pearson Correlation	.190*	.398**	.150	.224*	.013	1	.024	.127	.479**
	Sig. (2-tailed)	.042	<.001	.110	.016	.888		.801	.175	<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
X1g	Pearson Correlation	.342**	.185*	.522**	.204*	.263**	.024	1	.206*	.602**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.048	<.001	.028	.005	.801		.027	<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
X1h	Pearson Correlation	.262**	.256**	.370**	.364**	.266**	.127	.206*	1	.623**
	Sig. (2-tailed)	.005	.006	<.001	<.001	.004	.175	.027		<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
Kualitas Pelayanan (X1)	Pearson Correlation	.600**	.561**	.604**	.512**	.565**	.479**	.602**	.623**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Uji Validitas Prosedur Pembiayaan (X2) Sebelum Outlier

		Correlations								Prosedur Pembiayaan (X2)
		X2a	X2b	X2c	X2d	X2e	X2f	X2g	X2h	
X2a	Pearson Correlation	1	.539**	.270**	.244**	.537**	.479**	.324**	.441**	.703**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.004	.008	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
X2b	Pearson Correlation	.539**	1	.124	.267**	.504**	.539**	.405**	.382**	.689**
	Sig. (2-tailed)	<.001		.187	.004	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
X2c	Pearson Correlation	.270**	.124	1	.382**	.220*	.212*	.524**	.424**	.579**
	Sig. (2-tailed)	.004	.187		<.001	.018	.023	<.001	<.001	<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
X2d	Pearson Correlation	.244**	.267**	.382**	1	.340**	.481**	.475**	.565**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.008	.004	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
X2e	Pearson Correlation	.537**	.504**	.220*	.340**	1	.421**	.350**	.484**	.706**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.018	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
X2f	Pearson Correlation	.479**	.539**	.212*	.481**	.421**	1	.324**	.383**	.703**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.023	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
X2g	Pearson Correlation	.324**	.405**	.524**	.475**	.350**	.324**	1	.245**	.671**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		.008	<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
X2h	Pearson Correlation	.441**	.382**	.424**	.565**	.484**	.383**	.245**	1	.718**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.008		<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
Prosedur Pembiayaan (X2)	Pearson Correlation	.703**	.689**	.579**	.686**	.706**	.703**	.671**	.718**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Uji Validitas Minat Nasabah (Y1) Sebelum Outlier

		Correlations								Minat Nasabah (Y1)
		Y1a	Y1b	Y1c	Y1d	Y1e	Y1f	Y1g	Y1h	
Y1a	Pearson Correlation	1	.098	.339**	.236*	.374**	.253**	.245**	.277**	.591**
	Sig. (2-tailed)		.299	<.001	.011	<.001	.006	.008	.003	<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
Y1b	Pearson Correlation	.098	1	.100	.117	.343**	.424**	.221*	.351**	.555**
	Sig. (2-tailed)	.299		.289	.212	<.001	<.001	.018	<.001	<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
Y1c	Pearson Correlation	.339**	.100	1	.302**	.164	.161	.490**	.238*	.589**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.289		.001	.080	.085	<.001	.010	<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
Y1d	Pearson Correlation	.236*	.117	.302**	1	.131	.191*	.402**	.447**	.595**
	Sig. (2-tailed)	.011	.212	.001		.164	.041	<.001	<.001	<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
Y1e	Pearson Correlation	.374**	.343**	.164	.131	1	.218*	.245**	.378**	.598**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.080	.164		.019	.008	<.001	<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
Y1f	Pearson Correlation	.253**	.424**	.161	.191*	.218*	1	.010	.127	.494**
	Sig. (2-tailed)	.006	<.001	.085	.041	.019		.919	.175	<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
Y1g	Pearson Correlation	.245**	.221*	.490**	.402**	.245**	.010	1	.405**	.647**
	Sig. (2-tailed)	.008	.018	<.001	<.001	.008	.919		<.001	<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
Y1h	Pearson Correlation	.277**	.351**	.238*	.447**	.378**	.127	.405**	1	.682**
	Sig. (2-tailed)	.003	<.001	.010	<.001	<.001	.175	<.001		<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
Minat Nasabah (Y1)	Pearson Correlation	.591**	.555**	.589**	.595**	.598**	.494**	.647**	.682**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4. Uji Validitas Keputusan Pembiayaan (Y2) Sebelum Outlier

		Correlations								Keputusan Pembiayaan (Y2)
		Y2a	Y2b	Y2c	Y2d	Y2e	Y2f	Y2g	Y2h	
Y2a	Pearson Correlation	1	.218*	.397**	.187*	.233*	.282**	.568**	.279**	.658**
	Sig. (2-tailed)		.019	<.001	.046	.012	.002	<.001	.003	<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
Y2b	Pearson Correlation	.218*	1	.045	.011	.198*	.282**	.216*	.247**	.462**
	Sig. (2-tailed)	.019		.631	.905	.034	.002	.020	.008	<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
Y2c	Pearson Correlation	.397**	.045	1	.301**	.028	.325**	.479**	.208*	.580**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.631		.001	.767	<.001	<.001	.025	<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
Y2d	Pearson Correlation	.187*	.011	.301**	1	.350**	.432**	.275**	.516**	.648**
	Sig. (2-tailed)	.046	.905	.001		<.001	<.001	.003	<.001	<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
Y2e	Pearson Correlation	.233*	.198*	.028	.350**	1	.202*	.128	.266**	.500**
	Sig. (2-tailed)	.012	.034	.767	<.001		.030	.173	.004	<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
Y2f	Pearson Correlation	.282**	.282**	.325**	.432**	.202*	1	.300**	.290**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	<.001	<.001	.030		.001	.002	<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
Y2g	Pearson Correlation	.568**	.216*	.479**	.275**	.128	.300**	1	.120	.639**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.020	<.001	.003	.173	.001		.202	<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
Y2h	Pearson Correlation	.279**	.247**	.208*	.516**	.266**	.290**	.120	1	.628**
	Sig. (2-tailed)	.003	.008	.025	<.001	.004	.002	.202		<.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
Keputusan Pembiayaan (Y2)	Pearson Correlation	.658**	.462**	.580**	.648**	.500**	.655**	.639**	.628**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 6: Uji Validitas Setelah Outlier

1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1) Setelah Outlier

Correlations										
		X1a	X1b	X1c	X1d	X1e	X1f	X1g	X1h	X1
X1a	Pearson Correlation	1	,085	,272**	,166	,365**	,179	,336**	,237*	,590**
	Sig. (2-tailed)		,375	,004	,082	,000	,060	,000	,012	,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
X1b	Pearson Correlation	,085	1	,046	,185	,331**	,379**	,157	,250**	,548**
	Sig. (2-tailed)	,375		,632	,052	,000	,000	,101	,008	,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
X1c	Pearson Correlation	,272**	,046	1	,063	,241*	,123	,506**	,367**	,594**
	Sig. (2-tailed)	,004	,632		,514	,011	,198	,000	,000	,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
X1d	Pearson Correlation	,166	,185	,063	1	,064	,214*	,193*	,343**	,497**
	Sig. (2-tailed)	,082	,052	,514		,506	,024	,043	,000	,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
X1e	Pearson Correlation	,365**	,331**	,241*	,064	1	-,004	,253**	,242*	,553**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,011	,506		,969	,007	,010	,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
X1f	Pearson Correlation	,179	,379**	,123	,214*	-,004	1	-,009	,114	,461**
	Sig. (2-tailed)	,060	,000	,198	,024	,969		,924	,234	,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
X1g	Pearson Correlation	,336**	,157	,506**	,193*	,253**	-,009	1	,195*	,589**
	Sig. (2-tailed)	,000	,101	,000	,043	,007	,924		,041	,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
X1h	Pearson Correlation	,237*	,250**	,367**	,343**	,242*	,114	,195*	1	,614**
	Sig. (2-tailed)	,012	,008	,000	,000	,010	,234	,041		,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
X1	Pearson Correlation	,590**	,548**	,594**	,497**	,553**	,461**	,589**	,614**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Uji Validitas Prosedur Pembiayaan (X2) Setelah Outlier

Correlations										
		X2a	X2b	X2c	X2d	X2e	X2f	X2g	X2h	X2
X2a	Pearson Correlation	1	,524**	,248**	,254**	,541**	,492**	,322**	,440**	,702**
	Sig. (2-tailed)		,000	,009	,007	,000	,000	,001	,000	,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
X2b	Pearson Correlation	,524**	1	,098	,277**	,506**	,554**	,405**	,379**	,688**
	Sig. (2-tailed)	,000		,307	,003	,000	,000	,000	,000	,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
X2c	Pearson Correlation	,248**	,098	1	,396**	,213*	,218*	,526**	,422**	,575**
	Sig. (2-tailed)	,009	,307		,000	,024	,022	,000	,000	,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
X2d	Pearson Correlation	,254**	,277**	,396**	1	,335**	,467**	,474**	,566**	,691**
	Sig. (2-tailed)	,007	,003	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
X2e	Pearson Correlation	,541**	,506**	,213*	,335**	1	,421**	,331**	,468**	,701**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,024	,000		,000	,000	,000	,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
X2f	Pearson Correlation	,492**	,554**	,218*	,467**	,421**	1	,322**	,380**	,707**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,022	,000	,000		,001	,000	,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
X2g	Pearson Correlation	,322**	,405**	,526**	,474**	,331**	,322**	1	,223*	,665**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,001		,018	,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
X2h	Pearson Correlation	,440**	,379**	,422**	,566**	,468**	,380**	,223*	1	,712**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,018		,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
X2	Pearson Correlation	,702**	,688**	,575**	,691**	,701**	,707**	,665**	,712**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Uji Validitas Minat Nasabah (Y1) Setelah Outlier

Correlations										
		Y1a	Y1b	Y1c	Y1d	Y1e	Y1f	Y1g	Y1h	Y1
Y1a	Pearson Correlation	1	,081	,373**	,248**	,406**	,279**	,246**	,317**	,625**
	Sig. (2-tailed)		,400	,000	,009	,000	,003	,009	,001	,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
Y1b	Pearson Correlation	,081	1	,055	,107	,356**	,440**	,206*	,346**	,550**
	Sig. (2-tailed)	,400		,567	,265	,000	,000	,030	,000	,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
Y1c	Pearson Correlation	,373**	,055	1	,280**	,158	,158	,482**	,160	,561**
	Sig. (2-tailed)	,000	,567		,003	,097	,099	,000	,094	,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
Y1d	Pearson Correlation	,248**	,107	,280**	1	,117	,182	,373**	,420**	,578**
	Sig. (2-tailed)	,009	,265	,003		,220	,056	,000	,000	,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
Y1e	Pearson Correlation	,406**	,356**	,158	,117	1	,190*	,261**	,370**	,608**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,097	,220		,046	,006	,000	,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
Y1f	Pearson Correlation	,279**	,440**	,158	,182	,190*	1	,012	,102	,498**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,099	,056	,046		,901	,286	,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
Y1g	Pearson Correlation	,246**	,206*	,482**	,373**	,261**	,012	1	,376**	,635**
	Sig. (2-tailed)	,009	,030	,000	,000	,006	,901		,000	,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
Y1h	Pearson Correlation	,317**	,346**	,160	,420**	,370**	,102	,376**	1	,657**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,094	,000	,000	,286	,000		,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
Y1	Pearson Correlation	,625**	,550**	,561**	,578**	,608**	,498**	,635**	,657**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4. Uji Validitas Keputusan Pembiayaan (Y2) Setelah Outlier

Correlations										
		Y2a	Y2b	Y2c	Y2d	Y2e	Y2f	Y2g	Y2h	Y2
Y2a	Pearson Correlation	1	,204 [*]	,373 ^{**}	,166	,199 [*]	,269 ^{**}	,551 ^{**}	,276 ^{**}	,650 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,031	,000	,081	,036	,004	,000	,003	,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
Y2b	Pearson Correlation	,204 [*]	1	,026	-,046	,184	,246 ^{**}	,203 [*]	,224 [*]	,438 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,031		,787	,634	,054	,009	,033	,018	,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
Y2c	Pearson Correlation	,373 ^{**}	,026	1	,290 ^{**}	-,011	,315 ^{**}	,460 ^{**}	,201 [*]	,569 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,787		,002	,910	,001	,000	,034	,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
Y2d	Pearson Correlation	,166	-,046	,290 ^{**}	1	,342 ^{**}	,373 ^{**}	,262 ^{**}	,503 ^{**}	,622 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,081	,634	,002		,000	,000	,005	,000	,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
Y2e	Pearson Correlation	,199 [*]	,184	-,011	,342 ^{**}	1	,183	,092	,263 ^{**}	,480 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,036	,054	,910	,000		,054	,335	,005	,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
Y2f	Pearson Correlation	,269 ^{**}	,246 ^{**}	,315 ^{**}	,373 ^{**}	,183	1	,289 ^{**}	,262 ^{**}	,630 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,004	,009	,001	,000	,054		,002	,006	,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
Y2g	Pearson Correlation	,551 ^{**}	,203 [*]	,460 ^{**}	,262 ^{**}	,092	,289 ^{**}	1	,110	,632 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,033	,000	,005	,335	,002		,249	,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
Y2h	Pearson Correlation	,276 ^{**}	,224 [*]	,201 [*]	,503 ^{**}	,263 ^{**}	,262 ^{**}	,110	1	,627 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,003	,018	,034	,000	,005	,006	,249		,000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111
Y2	Pearson Correlation	,650 ^{**}	,438 ^{**}	,569 ^{**}	,622 ^{**}	,480 ^{**}	,630 ^{**}	,632 ^{**}	,627 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	111	111	111	111	111	111	111	111	111

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 7: Uji Reliabilitas Sebelum Outlier

1. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1) Sebelum Outlier

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.699	.701	8

2. Uji Reliabilitas Prosedur Pembiayaan (X2) Sebelum Outlier

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.836	.836	8

3. Uji Reliabilitas Minat Nasabah (Y1) Sebelum Outlier

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.739	.738	8

4. Uji Reliabilitas Keputusan Pembiayaan (Y2) Sebelum Outlier

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.742	.741	8

Lampiran 8: Uji Reliabilitas Setelah Outlier

1. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1) Setelah Outlier

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,679	8

2. Uji Reliabilitas Prosedur Pembiayaan (X2) Setelah Outlier

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,834	8

3. Uji Reliabilitas Minat Nasabah (Y1) Setelah Outlier

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,731	8

4. Uji Reliabilitas Keputusan Pembiayaan (Y2) Setelah Outlier

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,720	8

Lampiran 9: Uji Normalitas Sebelum Outlier

1. Variabel X1 dan X2 Terhadap Y1 Sebelum Outlier

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		115
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.33462581
Most Extreme Differences	Absolute	.123
	Positive	.090
	Negative	-.123
Test Statistic		.123
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

2. Variabel X1 dan X2 Terhadap Y2 Sebelum Outlier

3. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		115
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.87008391
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.098
	Negative	-.066
Test Statistic		.098
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.009

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Lampiran 10: Uji Normalitas Setelah Outlier

1. Variabel X1 dan X2 Terhadap Y1 Setelah Outlier

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			111
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		1,20423648
Most Extreme Differences	Absolute		,124
	Positive		,081
	Negative		-,124
Test Statistic			,124
Asymp. Sig. (2-tailed)			,000 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		,059 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,052
		Upper Bound	,065

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

2. Variabel X1 dan X2 Terhadap Y2 Setelah Outlier

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			111
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		1,55273893
Most Extreme Differences	Absolute		,080
	Positive		,080
	Negative		-,062
Test Statistic			,080
Asymp. Sig. (2-tailed)			,081 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		,462 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,449
		Upper Bound	,474

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 299883525.

Lampiran 11: Uji Multikolinieritas Sebelum Outlier

1. Variabel X1 dan X2 Terhadap Y1 Sebelum Outlier

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.902	1.612		1.800	.075		
	Kualitas Pelayanan (X1)	.834	.065	.795	12.918	.000	.715	1.398
	Prosedur Pembiayaan (X2)	.056	.050	.069	1.124	.263	.715	1.398

a. Dependent Variable: Minat Nasabah (Y1)

2. Variabel X1 dan X2 Terhadap Y2 Sebelum Outlier

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.103	2.258		3.588	.000		
	Kualitas Pelayanan (X1)	.600	.090	.568	6.631	.000	.715	1.398
	Prosedur Pembiayaan (X2)	.098	.069	.121	1.411	.161	.715	1.398

a. Dependent Variable: Keputusan Pembiayaan (Y2)

Lampiran 11: Uji Multikolinieritas Setelah Outlier

1. Variabel X1 dan X2 Terhadap Y1 Setelah Outlier

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,237	1,511		1,480	,142		
	X1	,859	,060	,821	14,378	,000	,736	1,360
	X2	,057	,045	,072	1,263	,209	,736	1,360

a. Dependent Variable: Y1

2. Variabel X1 dan X2 Terhadap Y2 Setelah Outlier

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5,105	1,948		2,620	,010		
X1	,706	,077	,678	9,160	,000	,736	1,360
X2	,100	,058	,128	1,733	,086	,736	1,360

a. Dependent Variable: Y2

Lampiran 12: Uji Heteroskedastisitas Sebelum Outlier

1. Variabel X1 dan X2 Terhadap Y1 Sebelum Outlier

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.335	1.046		.321	.749
Kualitas Pelayanan (X1)	.093	.042	.240	2.210	.029
Prosedur Pembiayaan (X2)	-.070	.032	-.237	-2.182	.031

a. Dependent Variable: Abs_RES1

2. Variabel X1 dan X2 Terhadap Y2 Sebelum Outlier

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.430	1.455		-.296	.768
Kualitas Pelayanan (X1)	.108	.058	.203	1.844	.068
Prosedur Pembiayaan (X2)	-.043	.045	-.106	-.965	.337

a. Dependent Variable: Abs_RES2

Lampiran 13: Uji Heteroskedastisitas Setelah Outlier

1. Variabel X1 dan X2 Terhadap Y1 Setelah Outlier

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	,627	,996		,630
	X1	,034	,039	,095	,861
	X2	-,024	,028	-,093	-,843

a. Dependent Variable: Abs_RES1

2. Variabel X1 dan X2 Terhadap Y2 Setelah Outlier

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-1,082	1,317		-,822
	X1	,085	,052	,180	1,650
	X2	,003	,038	,007	,067

a. Dependent Variable: Abs_RES2

Lampiran 14: Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji T

1. Variabel X1 dan X2 Terhadap Y1

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	6,642	2,019		3,290
	X1	,608	,078	,601	7,801
	X2	,154	,061	,196	2,539

a. Dependent Variable: Y1

2. Variabel X1 dan X2 Terhadap Y2

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	7,653	2,123		,000
	X1	,560	,082	,557	,000
	X2	,157	,064	,200	,016

a. Dependent Variable: Y2

Lampiran 15: Uji F

1. Variabel X1 dan X2 Terhadap Y1

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	318,043	2	159,021	57,762	,000 ^b
	Residual	297,327	108	2,753		
	Total	615,369	110			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), X2, X1

2. Variabel X1 dan X2 Terhadap Y2

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	281,003	2	140,501	46,143	,000 ^b
	Residual	328,853	108	3,045		
	Total	609,856	110			

a. Dependent Variable: Y2

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Lampiran 16: Koefisien Determinasi (R²)

1. Variabel X1 dan X2 Terhadap Y1

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,719 ^a	,517	,508	1,659

a. Predictors: (Constant), X2, X1

2. Variabel X1 dan X2 Terhadap Y2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,679 ^a	,461	,451	1,745

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Lampiran 17: Kemasan penyimpanan emas



Lampiran 18: Contoh emas



Lampiran 19: Web untuk melakukan tagging

User Akses : BSI2196018500
Tanggal / Waktu Akses : 06-12-2023 / 12:17:56
Cabang Akses : ID0010100 / KC BOJONEGORO
No. Rekening Nama Mata Uang Saldo Belum Otorisasi Saldo GL
7183806078 AYUVIE NINDYA ANGGRAINI IDR 0.00 0.00

Penutupan Rekening 7094678409 MTS ISLAHYAH

Penutupan Rekening Audit
At Uang Rek IDR Indonesian Rupiah
Tgl Penutupan 06 DEC 2023 06 DEC 2023
Closing Reason 32
Berita Acara Penutupan Rekening Tidak digunakan

Jenis Biaya
Jml Biaya

Saldo GL Online	0
Sld Online Yg Bs Dgnkn	0
Saldo Yg Dibayarkan	-20,000.00
Total Nisbah Kredit	
Total Nisbah Debit	
Total Debit Yg Dipending	
Total Biaya	0
Tot Biaya Yg Dipending	
Total Pajak	0
Tot Pajak Yg Dipending	

Lampiran 20: Web kpatuhan BPKH

11:02 Kapatuhan BPKH

Aplikasi Kepatuhan BPKH

kepatuhan.bpkh.go.id/kepatuhan/index.php/auth

Silahkan login untuk masuk ke aplikasi

Email

Password

797

Captcha

Login

Aplikasi Kepatuhan v.1.0
2020 © Badan Pengelola Keuangan Haji

Lampiran 21: Formulir surat kepemilikan emas

[illegible]