

## **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Produk Pembiayaan (Studi Kasus Pada Kb Bukopin Syariah Kc Yogyakarta)**

Huda Aulia<sup>1</sup>, Indah Shofiyah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi Bisnis, Ahmad Dahlan, Indonesia

### **Abstrak**

Pembiayaan merupakan solusi bagi seseorang untuk dapat memenuhi segala kebutuhan konsumtif dan kebutuhan ekonomi lainnya. PT KB Bukopin Syariah Yogyakarta merupakan salah satu bank syariah yang menyediakan produk pembiayaan sehingga harus bersaing dengan bank lain khususnya bank konvensional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang melatarbelakangi nasabah KB Bukopin Syariah Yogyakarta dalam mengajukan pembiayaan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini melibatkan sumber data primer. Sumber data primer berupa kuesioner yang diisi oleh nasabah pembiayaan KB Bukopin Syariah Yogyakarta. Alat analisis data melalui tahapan Uji Deskriptif, Uji Validitas, dan Uji Reliabilitas dan Uji Asumsi Klasik. Hasil penelitian menunjukkan faktor-faktor yang dapat mendasari keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan di KB Bukopin Syariah Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pengetahuan, produk dan pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan di KB Bukopin Syariah Yogyakarta.

**Kata Kunci:** Pengetahuan, Layanan, Produk, Perbankan Syariah

### **Abstract**

*Financing is a solution for someone to be able to meet all consumptive needs and other economic needs. PT KB Bukopin Syariah Yogyakarta is one of the sharia banks that provides financing products, so they have to compete with other banks, especially conventional banks. This study aims to find out what factors are behind KB Bukopin Syariah Yogyakarta KB customers in applying for financing. The research method used is quantitative research. Sources of data in this study involve primary data sources. The primary data source is in the form of a questionnaire filled out by the Yogyakarta Bukopin Syariah KB financing customer. The data analysis tool goes through the stages of Descriptive Test, Validity Test, and Reliability Test and Classical Assumption Test. The results of the study show that the factors that can underlie customer decisions in taking financing at KB Bukopin Syariah Yogyakarta. The results show that factors such as knowledge, products and services have a positive effect on customer decisions in choosing financing at KB Bukopin Syariah Yogyakarta.*

**Keywords:** Knowledge, Servis, Product, and Syariah Banking

Copyright (c) 2023 Huda Aulia1

---

✉ Corresponding author :

Email Address : [Huda1900012058@webmail.uad.ac.id](mailto:Huda1900012058@webmail.uad.ac.id), [indah.shofiyah@act.uad.ac.id](mailto:indah.shofiyah@act.uad.ac.id)

## PENDAHULUAN

Pemerintah berupaya meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan melakukan pembangunan untuk meningkatkan kehidupan masyarakat Indonesia pada sektor ekonomi. Upaya ini berdampak pada bidang industri keuangan dengan munculnya lembaga keuangan (Zulkifli Zainuddin, 2016). Terdapat dua jenis lembaga keuangan yaitu, bank konvensional dan syariah. Perbedaannya terlihat bank konvensional berbasis kredit dan bank syariah berprinsip bagi hasil (Karim, 2008). Pembiayaan memiliki fungsi untuk membantu kebutuhan masyarakat di Indonesia.

Bank syariah adalah lembaga keuangan memberikan pembiayaan dan jasa lainnya dalam pembayaran dan pengedaran uang yang kegiatannya disesuaikan dengan prinsip syariah islam berdasarkan Al-quran dan Hadist Nabi SAW. Bank syariah fokus pada pendanaan, pembiayaan dan jasa (Kbbukopinsyariah, 2022). Menurut Kasmir, 2008 pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan dengan persetujuan antara pihak bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang setelah jangka waktu tertentu dengan bagi hasil. Pembiayaan di KBBS (Kookmin Bank Bukopin Syariah) Yogyakarta terdapat beberapa pembiayaan yaitu, pembiayaan mudharabah, pembiayaan murabahah, dan pembiayaan musyarakah.

Pengetahuan menjadi salah satu faktor keputusan nasabah memilih produk pembiayaan. Pengetahuan berpengaruh positif pada keputusan nasabah. Sehingga, semakin banyak masyarakat sadar dan paham pembiayaan syariah maka hal itu menjadi salah satu faktor yang menyebabkan masyarakat memilih produk bank syariah (Septifani, 2017).

Layanan di dalam perbankan sering menjadi masalah karena nasabah terkadang merasa tidak puas dengan pelayanan bank.

Faktor lain yang dapat memengaruhi keputusan nasabah adalah produk (Intan Dewi Sa'adah, Nur Hidayati, 2018). Produk pada perbankan syariah yang menawarkannya kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan ekonominya. Hal ini menjadikan masyarakat cenderung memilih produk pembiayaan (Mahbubah, 2021). Setelah nasabah mengetahui produk di perbankan syariah biasanya perbankan melakukan pendekatan nasabah dengan memahami perilaku nasabah (Fahmi, 2016). Keputusan konsumen merupakan tindakan konsumen dalam memutuskan sebuah produk yang dianggap menjadi solusi dari kebutuhan dan keinginan konsumen.

Penelitian ini replikasi dari (Intan Dewi Sa'adah, Nur Hidayati, 2018), adapun perbedaan adalah terletak pada objek penelitian. Penelitian (Intan Dewi Sa'adah, Nur Hidayati, 2018) menggunakan nasabah yang berada pada PT BPR Artha Kanjuruhan, sedangkan objek penelitian ini adalah nasabah KBBS Yogyakarta. Oleh karena itu tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor keputusan nasabah meliputi pengetahuan, layanan, dan produk terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan di KBBS Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan di KBBS Yogyakarta karena memiliki potensi pasar yang baik, KBBS Yogyakarta memiliki banyak cabang pembantu di berbagai daerah, KBBS Yogyakarta memiliki pelayanan pembiayaan secara cepat dan karyawan yang kompeten serta memiliki berbagai prestasi pada acara awards perbankan syariah (Kbbukopinsyariah, 2022).

## TELAAH LITERATUR DAN HIPOTESIS

### 1. Produk Pembiayaan

Pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai dengan imbalan atau bagi hasil. Menurut ketentuan Bank Indonesia adalah penanaman dana bank syariah baik dalam rupiah maupun valuta asing dalam bentuk pembiayaan, piutang, qardh, surat berharga syariah, penempatan, penyertaan modal, penyertaan modal sementara, komitmen dan kontinjensi pada rekening administrasi serta Sertifikat Wadiah Bank Indonesia (SWBI).

#### a. Pembiayaan dengan Akad Mudharabah

Mudharabah dari kata dharb artinya memukul atau berjalan. Secara umum, mudharabah adalah akad pembiayaan antara bank syariah sebagai shahibul maal dan nasabah sebagai mudharab untuk melaksanakan kegiatan usaha, dimana bank syariah memberikan modal sebanyak 100% kepada nasabah dan nasabah menjalankan usahanya (Ismail,2014:168).

#### b. Pembiayaan dengan Akad Murabahah

Pembiayaan murabahah adalah pembiayaan yang menggunakan akad jual beli suatu barang antara bank dengan nasabah yang harga pembelian ditambah dengan margin sesuai kesepakatan (Ikit, 2018). "Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah mendefinisikan murabahah sebagai akad pembiayaan suatu barang dengan menegaskan harga pembelinya kepada pembeli dan pembelinya membayar dengan harga yang lebih sebagai keuntungan yang disepakati".

#### c. Pembiayaan dengan Akad Musyarakah

Musyarakah adalah kerjasama dua orang atau lebih dengan pembagian keuntungan bagi hasil. Menurut Dewan Syariah Nasional MUI dan PSAK No. 106 mendefinisikan musyarakah sebagai akad kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk usaha tertentu, dimana pemberi modal dan pengelola menentukan jika keuntungan yang didapatkan akan dibagi berdasarkan kesepakatan dan apabila mengalami rugi akan dibagi berdasarkan porsi kontribusi dana.

### 2. Keputusan Nasabah

Menurut (Kotler, P., & Armstrong, 2009) "keputusan nasabah adalah tahapan dari proses pengambilan keputusan dimana nasabah benar-benar membeli produk". Proses pengambilan keputusan nasabah terdiri dari lima tahap :

#### a. Mengenal Nasabah

Biasanya proses pembelian produk dimulai dengan mengenal nasabah sesuai kebutuhan. Jika diketahui maka pihak perbankan akan memahami kebutuhan yang belum terpenuhi.

#### b. Mencari Informasi

Nasabah yang sudah mengetahui kebutuhannya mungkin atau tidak mungkin mencari informasi lebih lanjut jika dorongan kebutuhan itu kuat. Nasabah mungkin melakukan pencarian lebih banyak atau langsung aktif mencari informasi yang mendasari kebutuhan ini.

#### c. Evaluasi Alternatif

Evaluasi alternative adalah proses dimana nasabah memilih produk sesuai keinginannya. Setelah mencari informasi sebanyak mungkin, nasabah menggunakan informasi untuk mengevaluasi atau membandingkan beberapa merek alternatif dalam satu susunan pilihan.

d. Keputusan Pembeli

Jika nasabah memutuskan untuk membeli, maka nasabah akan menghadapi serangkaian keputusan mengenai jenis pembelian, kapan dan cara membeli. Pada tahap ini nasabah membeli produk sesuai dengan keinginannya.

e. Perilaku Pasca Pembelian

Pasca nasabah membeli produk, nasabah akan mengetahui tingkatan kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan, ada kemungkinan nasabah memiliki rasa tidakpuas setelah melakukan pembelian karena tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

### 3. Pengetahuan

Menurut Ujang Sumarwan pengetahuan adalah modifikasi dalam perilaku individu yang tumbuh dari pengalaman pribadi. Jika konsumen memiliki pengetahuan yang lebih banyak, maka konsumen akan lebih baik dan lebih tepat mengolah informasi dalam mengambil keputusan.

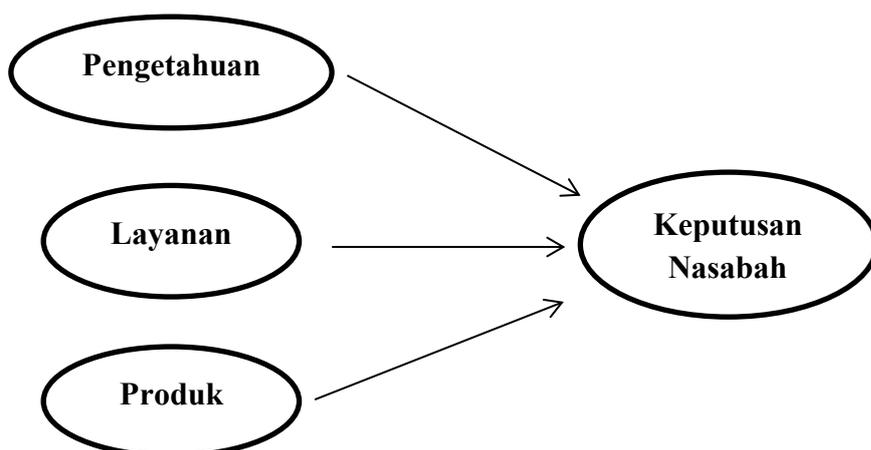
Pengetahuan terhadap oprasioanl dalam perbankan syariah belum dikenal banyak oleh masyarakat. Masyarakat hanya mengetahui perbankan syariah sebatas bank yang menggunakan prinsip syariah tanpa bunga. Dengan begitu disimpulkan bahwasannya pengetahuan nasabah masih relevan minim. Masyarakat belum mengetahui secara keseluruhan mengenai produk yang diberikan oleh bank syariah sehingga terjadinya sosialisasi agar calon nasabah dapat memahami dan mengetahui produk yang ada di perbankan syariah (*Islam, 2019*).

### 4. Layanan

Menurut Groonros dalam Ratminto dan Atik pelayanan merupakan interaksi antara konsumen dengan karyawan yang disediakan oleh perusahaan untuk memberi pelayanan yang terbaik. Menurut KBBI pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan oleh konsumen. Sehingga di dalam KBBS Yogyakarta memberikan kualitas pelayanan kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah yang berfungsi untuk memberikan kepuasan secara maksimal dan akan berdampak positif bagi perusahaan.

### 5. Produk

Menurut Kotler dan Armstrong pengertian produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan perhatian nasabah agar dibeli atau dikonsumsi yang dapat memuaskan kebutuhan. Produk adalah kegiatan pemasaran yang menjadi titik pusat karena produk adalah hasil dari suatu perusahaan yang dapat ditawarkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Produk harus memiliki keunggulan yang lebih baik mulai dari kualitas, dan pelayanan agar dapat menarik konsumen untuk membeli dan memakai produk.



Gambar 1. Model Penelitian

## METODE DAN ANALISIS DATA

### Populasi, Sampel, Teknik, dan Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah sebagai pelaku selaku yang melakukan pembiayaan di KBBS Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *convenience sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah yang pernah melakukan pembiayaan di KBBS Yogyakarta.

### Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini kuantitatif. Peneliti ingin menguji pengaruh pengetahuan terhadap keputusan nasabah, pengaruh layanan terhadap keputusan nasabah, pengaruh produk terhadap keputusan nasabah.

### Penelitian

#### 1. Variabel Dependen

Penelitian ini terdiri dari satu variabel dependen yaitu keputusan nasabah. Menurut (Kotler, P., & Armstrong, 2009) keputusan nasabah adalah tahapan dari proses pengambilan keputusan dimana nasabah benar-benar membeli produk.

#### 2. Variabel Independen

##### 1. Pengetahuan

Banyak masyarakat belum mengetahui produk perbankan syariah oleh karena itu dapat dilakukan sosialisasi agar masyarakat memahami bahwa produk perbankan syariah memiliki kualitas yang baik dan mampu bersaing dengan produk perbankan konvensional. Masyarakat pun belum banyak mengetahui hukum tentang riba yang ada di dalam surat Al-Baqarah ayat 275. Jadi perbankan syariah secara Islam diperbolehkan karena tidak mengandung riba melainkan menggunakan metode bagi hasil. Maka diperoleh hipotesis sebagai berikut:

**H1** : Pengetahuan berpengaruh terhadap produk pembiayaan di KB Bukopin Syariah KC Yogyakarta.

##### 2. Layanan

Salah satu upaya perbankan mengantisipasi persaingan yang semakin ketat saat ini perbankan harus menerapkan kualitas layanan. Layanan yang baik adalah layanan yang dilakukan secara ramah, adil, cepat dan tepat sehingga layanan berpengaruh pada kebutuhan dan kepuasan bagi para nasabah. Maka peneliti memperoleh hipotesis:

**H2** : Layanan berpengaruh terhadap produk pembiayaan di KB Bukopin Syariah KC Yogyakarta.

##### 3. Produk

Menurut Kotler dan Amstrong (2009:266) produk dapat ditawarkan kepada pasar agar menarik perhatian dan dikonsumsi oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen. Adapun produk yang dikeluarkan oleh bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Jadi produk harus memiliki keunggulan yang baik mulai dari kualitasnya agar dapat menarik konsumen untuk membeli produk dan memakai produk tersebut. Maka peneliti memperoleh hipotesis:

**H3** : Produk berpengaruh terhadap faktor nasabah dalam memilih produk pembiayaan di KB Bukopin Syariah KC Yogyakarta.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Data yang dipakai dalam penelitian adalah data primer. Teknik pengumpulan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan bantuan *Google Form*. Kuesioner dibantu oleh pihak karyawan KBBS Yogyakarta untuk menyebarkan kuesioner kepada nasabah.

### **Teknik Analisis Data**

#### **1. Uji Deskriptif**

Uji deskriptif adalah data yang dikumpulkan, disusun, dan diimplementasikan serta dianalisa sehingga memberikan keterangan yang lengkap bagi pemecahan masalah yang dihadapi.

#### **2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawabannya seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

#### **3. Uji Validasi**

Uji validasi digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Validasi ini mengukur apakah pertanyaan dalam kuisisioner yang sudah kita buat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak peneliti ukur.

#### **4. Uji Asumsi Klasik**

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik yang terdiri dari Uji multikolonieritas, Uji Normalitas, Uji heterokedastisitas:

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Uji Deskriptif**

Pengukuran statistik deskriptif variabel ini perlu dilakukan untuk melihat gambaran data secara umum seperti nilai rata-rata (Mean), tertinggi (Max) terendah (Min), dan standar deviasi masing-masing variabel yaitu Pengetahuan (X1), Produk (X2), Layanan (X3), dan Keputusan Nasabah (Y). mengenai hasil Uji Statistik Deskriptif penelitian dapat dilihat pada tabel 1, sebagai berikut :

**Tabel 1.** Hasil Uji Statistitk Deskriptif

	<b>N</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>
X1	60	30.00	39.00	32.9167	2.15730
X2	60	19.00	30.00	24.9667	2.47678
X3	60	22.00	29.00	24.9167	1.90709
Y	60	10.00	25.00	20.2500	2.80209

Valid 60

Sumber: Output SPSS 26

Berdasarkan Hasil Uji Deskriptif diatas, dapat disimpulkan oleh peneliti adalah

:

1. Variabel Pengetahuan (X1) dari data tersebut bisa di deskripsikan bahwa nilai maksimum 39 sedangkan nilai minimum sebesar 30 dan rata-rata Pengetahuan sebesar 32.9167. standar deviasi data Pengetahuan adalah 2.15730.
2. Variabel Produk (X2) dari data tersebut dapat dideskripsikan bahwa nilai maksimum 30 sedangkan nilai minimum sebesar 19, nilai rata-rata Produk sebesar 24.9667. Standar deviasi data Produk adalah 2.47678.
3. Variabel Layanan (X3) dari data tersebut dapat dideskripsikan bahwa nilai maksimum 29 sedangkan nilai minimum sebesar 22, nilai rata-rata Produk sebesar 24.9167 dan Standar deviasi data Layanan adalah 1.90709.
4. Variabel dependen Keputusan Nasabah (Y) dari data tersebut dapat dideskripsikan bahwa nilai maksimum 25 sedangkan nilai minimum sebesar 10, nilai rata-rata Produk sebesar 20.25 dan Standar deviasi data Layanan adalah 2.80209.

### Uji Validitas

Pengujian uji validitas dengan menggunakan software IBM SPSS Statistic 26 dengan menggunakan taraf signifikansi 5% dengan jumlah data 60 responden yang diketahui nilai r tabel 0,1966. Jika r hitung > r tabel maka kesimpulan yang dapat diambil adalah butir pertanyaan yang dinyatakan valid dan jika r hitung < r tabel sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa butir pertanyaan dinyatakan tidak valid maka perlu mengeliminasi pertanyaan yang tidak valid tersebut.

Rincian tersebut dapat dilihat pada tabel 2 dan tabel 3 berikut ini :

**Tabel 2.** Hasil Uji Validitas X

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Ket
Pengetahuan (X1)	X1.1	0,292	0,1966	Valid
	X1.2	0,538	0,1966	Valid
	X1.3	0,404	0,1966	Valid
	X1.4	0,486	0,1966	Valid
	X1.5	0,440	0,1966	Valid
	X1.6	0,609	0,1966	Valid
	X1.7	0,308	0,1966	Valid
	X1.8	0,287	0,1966	Valid
Produk (X2)	X2.1	0,621	0,1966	Valid
	X2.2	0,682	0,1966	Valid
	X2.3	0,673	0,1966	Valid
	X2.4	0,694	0,1966	Valid
	X2.5	0,524	0,1966	Valid
	X2.6	0,272	0,1966	Valid
Layanan (X3)	X3.1	0,425	0,1966	Valid
	X3.2	0,408	0,1966	Valid
	X3.3	0,517	0,1966	Valid
	X3.4	0,484	0,1966	Valid
	X3.5	0,527	0,1966	Valid
	X3.6	0,277	0,1966	Valid

**Tabel 3.** Hasil Uji Validitas Y

Variabel	Koefisien Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
----------	-----------------	--------------	------------

Y1	0,641	0,600	Reliabel
Y2	0,624	0,600	Reliabel
Y3	0,673	0,600	Reliabel
Y4	0,709	0,600	Reliabel
Y5	0,626	0,600	Reliabel

**Uji Reliabilitas**

Dalam uji validitas didapatkan hasil dimana semua butir pernyataan dinyatakan valid sehingga dapat masuk ke tahap selanjutnya yakni uji reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat apakah kuesioner-kuesioner ketika dilakukan pengukuran ulang. Pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan *software IBM SPSS Statistic 26* dengan metode *cronbach's Alpha > 0,60*. Berikut hasil rincian hasil uji reliabilitas dengan menggunakan *software IBM SPSS Statistic 26*.

Berikut ini hasil uji reliabilitas daya kenyataan dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini:

**Tabel 4.** Hasil Uji Reliabilitas

	Scale Mean if Item Deleted	Sacle Variance if item Delete	Corrected Item-	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	78.0833	28.281	.213	.744
X1.2	78.2000	26.875	.469	.729
X1.3	78.0333	27.829	.335	.738
X1.4	78.5500	27.404	.421	.733
X1.5	78.5833	27.705	.375	.736
X1.6	78.3167	26.254	.541	.723
X1.7	78.6333	27.897	.206	.744
X1.8	81.0833	27.298	.086	.772
X2.1	78.5000	25.576	.540	.719
X2.2	78.1333	26.219	.631	.720
X2.3	78.3333	25.887	.614	.718
X2.4	78.3667	25.999	.642	.718
X2.5	78.2667	26.131	.424	.728
X2.6	80.2333	27.402	.048	.784
X3.1	78.0667	27.656	.355	.736
X3.2	78.2500	27.547	.327	.737
X3.3	78.5000	26.424	.426	.729
X3.4	78.4333	27.199	.411	.732
X3.5	78.2167	26.918	.456	.729
X3.6	80.4167	27.400	.073	.774

**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	60	100.0
Exluded	0	.0
Total	60	100.0

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner sebanyak 60 orang menyatakan reliabilitas berada pada angka 0,747. Hal ini terlihat pada tabel di bawah ini bahwa *Cronbach's Alpha* berada pada angka 0,747.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

.747	20
------	----

Berdasarkan dari tabel diatas, menyatakan keseluruhan dari 20 butir pernyataan yang disebarakan melalui kuesioner diperoleh Cronbach's Alpha sebesar  $0,747 > 0,60$  sehingga dinyatakan bahwa pernyataan sudah reliable

Tabel 5. Hasil Reliabilitas Y

Case Processing Summary		
	N	%
Cases Valid	60	100.0
Excludedd	0	0
Total	60	100.0

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner sebanyak 60 orang menyatakan reliabilitas berada pada angka 0,615. Hal ini terlihat pada tabel di bawah ini bahwa Cronbach's Alpha berada pada angka 0,615.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of items
.615	5

Berdasarkan dari tabel diatas, menyatakan keseluruhan dari 5 butir pernyataan yang disebarakan melalui kuesioner diperoleh Cronbach's Alpha sebesar  $0,615 > 0,60$  sehingga dinyatakan bahwa pernyataan sudah reliable.

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Total Correlation	Item-Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	15.9167	5.671	.429	.537
Y2	15.8500	5.723	.402	.548
Y3	15.9833	5.305	.437	.526
Y4	15.8167	5.847	.577	.505
Y5	17.4333	4.995	.212	.708

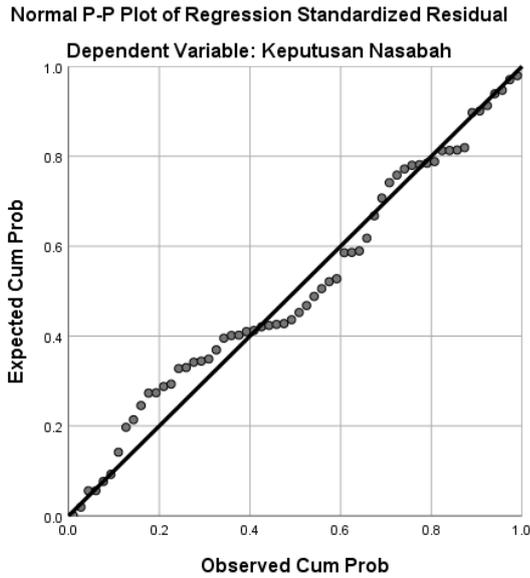
### Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini dilakukan uji asumsi klasik dimana yang terdiri atas uji normalitas, uji multikolineatitas, dan uji heteroskedasitas. Pada tahap pertama dilakukan uji normalitas untuk mengetahui apakah data terdistribusi secara normal atau tidak.

Gambar menunjukkan bahwa titik-titik pada grafik dengan sumbu diagonal atau membentuk sudut 45 derajat dengan garis mendatar. Interpretasinya adalah bahwa nilai residual pada model penelitian telah terdistribusi secara normal. Untuk memperkuat hasil pengujian tersebut dipergunakan uji Kolmogorov-Smirnov yang memperoleh nilai 0,882 dengan tingkat signifikansi jauh diatas 0.05 yaitu 0.419. dengan kata lain bahwa nilai Kolmogorov-Smirnov tidak signifikan, berarti residual terdistribusi secara normal.

Uji multikolineatitas dilakukan dengan menggunakan Variance Inflation Factor (VIF). Model dinyatakan terbebas dari gangguan multikolineatitas jika mempunyai nilai VIF dibawah 10 atau tolerance di atas 0,1. Tabel 1 merupakan uji multikolineatitas.

**Normal P.P Plot of Regression Standardized Residual**  
**Dependent Variable: Keputusan Nasabah**



**Uji Multikolonieritas**

Jika VIF dibawah atau  $< 10$  dan tolerance value diatas  $> 0.1$  maka tidak terjadinya Multikolinieritas.

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
Constant	-4.419	5.149			
Pengetahuan	.384	.184	.296	.623	1.604
Produk	.005	.160	.005	.625	1.599
Layanan	.478	.205	.325	.644	1.553

Berdasarkan dari tabel 6 diketahui bahwa VIF variabel Pengetahuan (X1) 1.604, Produk (X2) 1.599, dan Layanan (X3) 1.553 maka data tersebut tidak terjadi multikolonieritas.

**Uji Normalitas**

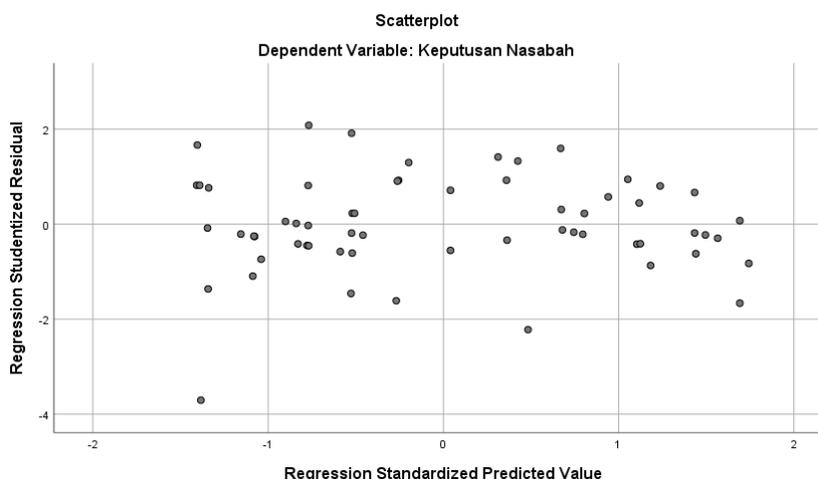
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandarlized Reidual
N		60
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.41229938
Most Extreme Differences	Absolute	.115
	Positive	.062
	Negative	-.115
Test Statistic		.115
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.147
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.	.043
	99% Confidence Interval	Lower Bound .038
		Upper Bound .049

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa uji normalitas dengan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* signifikan pada  $0,43 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa metode regresi pada penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas.

## Uji Heteroskedasitas

Jika titik-titik menyebar maka dikatakan tidak terjadinya heteroskedasitas.



Berdasarkan gambar diatas bahwa variabel Pengetahuan (X1), Produk (X2), dan Layanan (X3). Semua variabel bebas tersebut memiliki nilai uji  $t > 0.05$  yang menunjukkan bahwa tidak ada satu pun variabel yang mengalami heteroskedasitas.

## SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil produk pembiayaan di KBBS Yogyakarta. Produk (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan di KBBS Yogyakarta. Kualitas (X3) layanan sangat berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan di KBBS Yogyakarta.

## Referensi :

- Akbar, A. B. (2021). Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (Kspps). *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 5(02), 463782.
- Ascarya. (2011). *Akad dan Produk Bank Syariah*. PT Raja Grafindo Persada.
- Bachmid, S., Musyawarah, I., Hidayah, N. R., & Pratamasyari, D. A. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 2(1), 70-86.
- Fahmi, I. (2016). Perilaku Konsumen Teori dan Aplikasi. *Perilaku Konsumen Teori Dan Aplikasi*, 56.
- Fakhrurradhi, F. (2021). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Pembiayaan Rahn Di Pegadaian Syariah Cabang Pembantu Sigli. *SINTESA: Jurnal Kajian Islam Dan Sosial Keagamaan*, 2(1), 78-100.
- Intan Dewi Sa'adah, Nur Hidayati, M. C. M. (2018). Analisis Variabel Kualitas Pelayanan, Promosi dan Produk yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menabung di PT BPR ARTHA KANJURAHAN.
- Islam, J. E. (2019). *No Title*. 2, 16-22.
- Jatun, R., & RIZAL, H. M. (2015). *Analisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk mengambil pembiayaan pada kospin jasa layanan syariah pekalongan* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Karim, A. (2008). *Islamic Banking Fiqh and Financial Analysis* (Grafindo). PT Raja Persada.
- Kbbukopinsyariah. (2022). *No Title*. Kbbukopinsyariah.Com. kbbukopinsyariah

- Kbbukopinsyariah. (2022). *No Title*. Penghargaan.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2009). *Dasar-Dasar Pemasaran*. PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Laili, R. (2016). Analisis Faktor-Faktor Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Murabahah Di BPRS Central Syariah Utama Surakarta. *Surakarta: IAIN Surakarta*.
- Liza, I. (2018). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK PEMBIAYAAN MUSYARAKAH (Studi Pada BMT Syariah Makmur Sukabumi Indah Bandar Lampung)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Mahbubah, S. (2021). *Fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negeri sumatera utara medan 1442 h / 2021*. 32.
- Nisa, K., & Hutagalung, M. A. K. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Murabahah. *JURNAL AL-QASD ISLAMIC ECONOMIC ALTERNATIVE*, 4(2), 150-160.
- Nuryani, I., Kosim, A. M., & Yono, Y. (2023). Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk KPR Syariah: Studi kasus Bank BTN Syariah KCU Kota Bogor. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(4), 991-1008.
- Rahayu, N. P. (2019). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Muslim Dalam Memilih Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Melalui Bank Syariah* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Santoso, S. (2006). *No Title*.
- Septifani, R., Achmadi, F., & Santoso, I. (n.d.). *Pengaruh Green Marketing , Pengetahuan dan Minat Membeli terhadap Keputusan Pembelian*. 13(2), 201–218.
- Sufitrayati, S., & Nailufar, F. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syari'ah di Kota Banda Aceh. *Ihtiyath: Jurnal Manajemen Keuangan Syariah*, 2(1).
- Susilawati, A. (2022). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Pembiayaan Rahn pada Cabang Pegadaian Syariah Pangkajene* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Tanjung, M. A., & Arafah, S. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Musyarakah Pada PT. Bank Sumut Syariah Kc Medan. *Jurnal Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), 681-690.
- Umar, H. (2013). In *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*.
- Zulkifli Zainuddin. (2016). *ANALISIS FAKTOR DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PRODUK PEMBIAYAAN PERBANKAN SYARIAH (STUDI KASUS PADA PT BANK SYARIAH MANDIRI CABANG CIPUTAT)*.