

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu bank syariah terbesar yang ada di Indonesia, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang hadir di kota Palembang pada tahun 2005. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang menyediakan produk tabungan mudharabah, simple iB, berencana, investa cendikia, dollar, pensiun, tabunganku, mabrur, mabrur junior dan saham syariah. Tidak hanya itu Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang juga menyediakan produk pembiayaan seperti cicil emas dan gadai emas.

B. Karakteristik Responden

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner penelitian yang disebar tentang pengaruh Promosi, Gaya Hidup, dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang dapat diperoleh

karakteristik responden yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan sudah berapa lama menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang. Pengelompokan responden ini untuk membantu memberi gambaran karakteristik responden yang diteliti.

1. Karakteristik Responden Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen
Laki-laki	44 orang	44%
Perempuan	56 orang	56%
Total	100 orang	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 44 orang (44%) dan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 56 orang. Artinya responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan.

2. Karakteristik Responden Usia

Tabel 4.2
Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persen
16 – 25 tahun	67 orang	67%
26 – 35 tahun	15 orang	15%
36 – 45 tahun	10 orang	10%
>45 tahun	8 orang	8%
Total	100 orang	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden berusia 16-25 tahun berjumlah 67 orang (67%), 26-35 tahun berjumlah 15 orang (15%), 36-45 tahun berjumlah 10 orang (10%), dan >45 tahun berjumlah 8 orang (8%). Artinya responden terbanyak adalah responden yang memiliki usia 16-25 tahun.

3. Karakteristik Responden Pekerjaan

Tabel 4.3
Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Penghasilan/ uang saku	Frekuensi	Persen
BUMN	10 orang	10%
Pegawai Swasta	11 orang	11%
PNS	11 orang	11%
Wiraswasta	9 orang	9%
Lain-lainnya	59 orang	59%
Total	100 orang	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 dapat diketahui responden berdasarkan pekerjaan BUMN berjumlah 10 orang

(10%), pegawai swasta berjumlah 11 orang (11%), PNS berjumlah 11 orang (11%), wiraswasta berjumlah 9 orang (9%), dan lain-lainnya berjumlah 56 orang (59%). Artinya responden terbanyak adalah responden yang memiliki pekerjaan lain-lainnya yang terdiri dari ibu rumah tangga 15 orang (15%), mahasiswa 40 orang (40%), dan pelajar 4 orang (4%).

4. Karakteristik Responden Berapa lama menjadi nasabah

Tabel 4.4
Distribusi Responden Berdasarkan Berapa lama menjadi nasabah

Berapa lama	Frekuensi	Persen
1 tahun	42 orang	42%
2 tahun	27 orang	27%
3 tahun	18 orang	18%
>4 tahun	13 orang	13%
Total	100 orang	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 dapat diketahui responden berdasarkan berapa lama menjadi nasabah 1 tahun berjumlah 42 orang (42%), 2 tahun berjumlah 27 orang (27%), 3 tahun berjumlah 18 orang (18%), dan >4 tahun berjumlah 13 orang (13%). Artinya responden terbanyak adalah nasabah 1 tahun.

C. Deskripsi Data Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat variabel bebas yang terdiri dari promosi, gaya hidup, dan kualitas pelayanan sedangkan variabel terikat yaitu keputusan menjadi nasabah. Data variabel-variabel tersebut didapat dari hasil kuesioner yang disebar kepada responden yaitu nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang. Data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5
Distribusi Jawaban Variabel Promosi (X1)

Indikator	Item pertanyaan	Skor					Total skor
		STS	TS	N	S	SS	
Periklanan	Periklanan 1	1	3	17	40	39	100
		1%	3%	17%	40%	39%	100%
	Periklanan 2	1	2	11	58	28	100
		1%	2%	11%	58%	28%	100%
Promosi penjualan	Promosi penjualan 1	1	1	24	33	41	100
		1%	1%	24%	33%	41%	100%
	Promosi Penjualan 2	1	3	19	41	36	100
		1%	3%	19%	41%	36%	100%
Publisitas	Publisitas 1	0	3	18	37	42	100
		0%	3%	18%	37%	42%	100%
	Publisitas 2	0	3	20	48	29	100
		0%	3%	20%	48%	29%	100%
Penjualan pribadi	Penjualan Pribadi 1	1	1	13	30	55	100
		1%	1%	13%	30%	55%	100%
	Penjualan Pribadi 2	1	2	15	39	43	100
		1%	2%	15%	39%	43%	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

a. Periklanan

- 1) Pada pernyataan periklanan 1, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 79 orang (79%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 4 orang (4%) dan netral sebanyak 17 orang (17%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui tertarik menjadi nasabah setelah membaca brosur Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang.
- 2) Pada pernyataan periklanan 2, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 86 orang (86%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 3 orang (3%) dan netral sebanyak 11 orang (11%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui iklan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang di sosial media sangat menarik dan mudah di pahami.

b. Promosi penjualan

- 1) Pada pernyataan promosi penjualan 1, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 74 orang

(74%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 2 orang (2%) dan netral sebanyak 24 orang (24%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang sering memberikan hadiah kepada nasabah.

- 2) Pada pernyataan promosi penjualan 2, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 77 orang (77%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 4 orang (4%) dan netral sebanyak 19 orang (19%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui tertarik menjadi nasabah karena bonus dan potongan harga yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang

c. Publisitas

- 1) Pada pernyataan pelayanan transportasi 1, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 79 orang (79%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 3 orang (3%) dan netral sebanyak 18 orang (18%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui tertarik menjadi nasabah setelah

mengikuti kegiatan amal yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang.

- 2) Pada pernyataan publisitas 2, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 77 orang (77%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 3 orang (3%) dan netral sebanyak 20 orang (20%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui tertarik menjadi nasabah karena Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang menjadi *sponsorship* yang baik.

d. Penjualan pribadi

- 1) Pada pernyataan penjualan pribadi 1, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 85 orang (85%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 2 orang (2%) dan netral sebanyak 13 orang (13%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui tertarik menjadi nasabah karena pegawai Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang menjelaskan dengan detail tentang produknya.

2) Pada pernyataan penjualan pribadi 2, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 82 orang (82%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 3 orang (3%) dan netral sebanyak 15 orang (15%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui tertarik menjadi nasabah karena pegawai Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Iir menceritakan kebaikan dan keuntungan menabung di Bank Syariah Mandiri.

Tabel 4.6
Distribusi Jawaban Variabel Gaya Hidup (X2)

Indikator	Item pertanyaan	Skor					Total skor
		STS	TS	N	S	SS	
Aktivitas	Aktivitas 1	2	12	19	26	41	100
		2%	12%	19%	26%	41%	100%
	Aktivitas 2	5	2	28	39	26	100
		5%	2%	28%	39%	26%	100%
Minat	Minat 1	1	3	23	37	36	100
		1%	3%	23%	37%	36%	100%
	Minat 2	1	2	21	38	38	100
		1%	2%	21%	38%	38%	100%
Opini	Opini 1	2	4	13	42	39	100
		2%	4%	13%	42%	39%	100%
	Opini 2	1	1	10	42	46	100
		1%	1%	10%	42%	46%	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

a. Aktivitas

- 1) Pada pernyataan aktivitas 1, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 67 orang (67%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 14 orang (14%) dan netral sebanyak 19 orang (19%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui sering menggunakan kartu debit Bank Syariah Mandiri untuk bertransaksi sehari-hari.
- 2) Pada pernyataan aktivitas 2, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 65 orang (65%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 7 orang (7%) dan netral sebanyak 28 orang (28%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui sering menggunakan aplikasi MSM (*Mandiri Syariah Mobile*) untuk menunjang kegiatan sehari-hari (*Top up* pulsa, membeli paket data internet, dll).

b. Minat

- 1) Pada pernyataan minat 1, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 73 orang (73%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 4

orang (4%) dan netral sebanyak 23 orang (23%). Hal tersebut menunjukkan produk-produk Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang sangat diminati nasabah.

- 2) Pada pernyataan minat 2, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 76 orang (76%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 3 orang (3%) dan netral sebanyak 21 orang (21%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang memberikan ketertarikan sendiri dari bank lain.

c. Opini

- 1) Pada pernyataan opini 1, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 81 orang (81%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 6 orang (6%) dan netral sebanyak 13 orang (13%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang sangat sesuai dengan prinsip syariah.
- 2) Pada pernyataan opini 2, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 88 orang (88%), tidak

persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 2 orang (2%) dan netral sebanyak 10 orang (10%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang memberikan pelayanan yang sangat baik dan terpercaya.

Tabel 4.7
Distribusi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Indikator	Item pertanyaan	Skor					Total skor
		STS	TS	N	S	SS	
Bukti Fisik	Bukti fisik 1	1	3	8	33	55	100
		1%	3%	8%	33%	55%	100%
	Bukti fisik 2	3	3	15	47	32	100
		3%	3%	15%	47%	32%	100%
Kehandalan	Kehandalan 1	1	1	11	44	43	100
		1%	1%	11%	44%	43%	100%
	Kehandalan 2	1	1	11	45	42	100
		1%	1%	11%	45%	42%	100%
Ketanggapan	Ketanggapan 1	1	0	13	33	53	100
		1%	0%	13%	33%	53%	100%
	Ketanggapan 2	0	2	13	41	44	100
		0%	2%	13%	41%	44%	100%
Jaminan	Jaminan 1	1	2	9	35	53	100
		1%	2%	9%	35%	53%	100%
	Jaminan 2	1	2	10	44	43	100
		1%	2%	10%	44%	43%	100%
Empati	Empati 1	1	3	10	42	44	100
		1%	3%	10%	42%	44%	100%
	Empati 2	0	4	4	31	61	100
		0%	4%	4%	31%	61%	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

a. Bukti fisik

- 1) Pada pernyataan bukti fisik 1, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 88 orang (88%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 4 orang (4%) dan netral sebanyak 8 orang (8%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui Ruang tunggu di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang bersih dan nyaman.
- 2) Pada pernyataan bukti fisik 2, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 79 orang (79%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 6 orang (6%) dan netral sebanyak 15 orang (15%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang menyediakan tempat parkir yang luas dan aman.

b. Keandalan

- 1) Pada pernyataan keandalan 1, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 87 orang (87%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak

setuju) sebanyak 2 orang (2%) dan netral sebanyak 11 orang (11%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui pegawai Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang tepat dalam memberikan informasi kepada nasabah.

- 2) Pada pernyataan kehandalan 2, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 87 orang (87%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 2 orang (2%) dan netral sebanyak 11 orang (11%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui pegawai Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang memberikan solusi atas keluhan yang diberikan oleh nasabah.

c. Ketanggapan

- 1) Pada pernyataan ketanggapan 1, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 86 orang (86%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 1 orang (1%) dan netral sebanyak 13 orang (13%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui pegawai Bank Syariah Mandiri

Kantor Cabang 16 Ilir Palembang menyambut nasabah dengan berdiri memberikan senyum dan salam.

- 2) Pada pernyataan ketanggapan 2, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 85 orang (85%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 2 orang (2%) dan netral sebanyak 13 orang (13%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui pegawai Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang melayani nasabah dengan tepat waktu

d. Jaminan

- 1) Pada pernyataan jaminan 1, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 86 orang (86%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 4 orang (4%) dan netral sebanyak 10 orang (10%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui pegawai Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir memberikan interaksi yang baik dan peduli terhadap keluhan nasabah.

- 2) Pada pernyataan jaminan 2, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 87 orang (87%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 3 orang (3%) dan netral sebanyak 10 orang (10%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui pegawai Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang memberikan pelayanan yang nyaman, tepat, dan teliti.

e. Empati

- 1) Pada pernyataan empati 1, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 87 orang (87%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 3 orang (3%) dan netral sebanyak 10 orang (10%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui pegawai Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang memberikan pelayanan yang nyaman, tepat, dan teliti.
- 2) Pada pernyataan empati 2, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 92 orang (92%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 4

orang (4%) dan netral sebanyak 4 orang (4%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui pegawai Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir selalu mengucapkan salam dan terimakasih di akhir pelayanan.

Tabel 4.8
Distribusi Jawaban Variabel Keputusan menjadi nasabah (Y)

Indikator	Item pertanyaan	Skor					Total skor
		STS	TS	N	S	SS	
Pengenalan Kebutuhan	Pengenalan kebutuhan 1	3	1	13	33	50	100
		3%	1%	13%	33%	50%	100%
	Pengenalan kebutuhan 2	1	3	12	48	36	100
		1%	3%	12%	48%	36%	100%
Pencarian Informasi	Pencarian informasi 1	2	3	19	34	42	100
		2%	3%	19%	34%	42%	100%
	Pencarian informasi 2	1	5	20	37	37	100
		1%	5%	20%	37%	37%	100%
Evaluasi Alternative	Evaluasi alternatif 1	1	3	24	34	38	100
		1%	3%	24%	34%	38%	100%
	Evaluasi alternatif 2	1	4	12	40	43	100
		1%	4%	12%	40%	43%	100%
Keputusan Pembelian	Keputusan pembelian 1	0	3	12	41	44	100
		0%	3%	12%	41%	44%	100%
	Keputusan pembelian 2	0	3	14	41	42	100
		0%	3%	14%	41%	42%	100%
Konsumsi pasca pembelian dan evaluasi	Konsumsi pasca pembelian dan evaluasi 1	0	4	16	38	42	100
		0%	4%	16%	38%	42%	100%
	Konsumsi pasca pembelian dan evaluasi 2	0	4	12	34	50	100
		0%	4%	12%	34%	50%	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

a. Pengenalan kebutuhan

- 1) Pada pernyataan pengenalan kebutuhan 1, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 83 orang (83%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 4 orang (4%) dan netral sebanyak 13 orang (13%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui keputusan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang karena produk-produknya sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.
- 2) Pada pernyataan pengenalan kebutuhan 2, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 84 orang (84%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 4 orang (4%) dan netral sebanyak 12 orang (12%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui keputusan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang karena produk yang ditawarkan harganya terjangkau.

b. Pencarian informasi

- 1) Pada pernyataan pencarian informasi 1, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak

76 orang (76%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 5 orang (5%) dan netral sebanyak 19 orang (19%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui keputusan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang setelah mendapatkan informasi dan rekomendasi dari teman.

- 2) Pada pernyataan pencarian informasi 2, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 74 orang (74%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 6 orang (6,%) dan netral sebanyak 20 orang (20%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui keputusan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang setelah mencari tau tentang Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang di media sosial.

c. Evaluasi alternatif

- 1) Pada pernyataan pilihan saluran pembelian 1, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 72 orang (72%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 4 orang (4%) dan netral sebanyak 24

orang (24%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui keputusan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang karena lebih baik dari cabang yang lain

- 2) Pada pernyataan pilihan saluran pembelian 2, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 83 orang (83%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 5 orang (5%) dan netral sebanyak 12 orang (12%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui keputusan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang karena produknya berkualitas dan terpercaya

d. Keputusan pembelian

- 1) Pada pernyataan keputusan pembelian 1, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 85 orang (85%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 3 orang (3%) dan netral sebanyak 12 orang (12%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui keputusan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang karena Bank

Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang memiliki citra merek yang baik.

- 2) Pada pernyataan keputusan pembelian 2, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 83 orang (83%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 3 orang (3%) dan netral sebanyak 14 orang (14%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui keputusan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang karena tertarik dengan promosi-promosi yang dilakukan.

e. Konsumsi pasca pembelian dan evaluasi

- 1) Pada pernyataan konsumsi pasca pembelian dan evaluasi 1, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 80 orang (80%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 4 orang (4%) dan netral sebanyak 16 orang (16%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui keputusan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang karena setelah menjadi nasabah pelayanannya selalu memuaskan.

2) Pada pernyataan konsumsi pasca pembelian dan evaluasi 2, responden menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 84 orang (84%), tidak persetujuan (sangat tidak setuju dan tidak setuju) sebanyak 4 orang (4%) dan netral sebanyak 12 orang (12%). Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden menyetujui keputusan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang karena ingin mencoba produk-produk yang lain pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang.

D. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Untuk menguji valid dan tidaknya pernyataan yang akan diajukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Uji validitas dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan kuesioner dinyatakan valid, akan tetapi apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan kuisisioner dinyatakan tidak valid. Berdasarkan dengan *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n merupakan jumlah sampel. Pada penelitian ini jumlah sampel (n) sejumlah 100 orang. Maka (df) = $100-2= 98$. Adapun dengan tingkat signifikan

level 5% atau 0,05, sehingga r_{tabel} pada penelitian ini adalah 0,196. Berikut adalah hasil uji validitas.

Tabel 4.9
Hasil Uji Instrumen Validitas Variabel Promosi (X1)

Variabel	Item pertanyaan	<i>Correlated Item-Total Correlations</i>	r_{tabel}	Keterangan
Periklanan	Periklanan 1	0,548	0,196	Valid
	Periklanan 2	0,581	0,196	Valid
Promosi Penjualan	Promosi penjualan 1	0,628	0,196	Valid
	Promosi penjualan 2	0,608	0,196	Valid
Publisitas	Publisitas 1	0,646	0,196	Valid
	Publisitas 2	0,675	0,196	Valid
Penjualan Pribadi	Penjualan pribadi 1	0,588	0,196	Valid
	Penjualan pribadi 2	0,540	0,196	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.9 dapat diketahui bahwa setiap item pernyataan mempunyai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ (0,196) sehingga dinyatakan valid.

Tabel 4.10
Hasil Uji Instrumen Validitas Variabel Gaya hidup (X2)

Variabel	Item pertanyaan	<i>Correlated Item-Total Correlations</i>	r_{tabel}	Keterangan
Aktivitas	Aktivitas 1	0,571	0,196	Valid
	Aktivitas 2	0,614	0,196	Valid
Minat	Minat 1	0,761	0,196	Valid
	Minat 2	0,744	0,196	Valid
Opini	Opini 1	0,724	0,196	Valid
	Opini 2	0,616	0,196	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.10 dapat diketahui bahwa setiap item pernyataan mempunyai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,196) sehingga dinyatakan valid.

Tabel 4.11
Hasil Uji Instrumen Validitas Variabel Kualitas
Pelayanan (X3)

Variabel	Item pertanyaan	<i>Correlated Item-Total Correlations</i>	r_{tabel}	Keterangan
Bukti fisik	Bukti fisik 1	0,779	0,196	Valid
	Bukti fisik 2	0,586	0,196	Valid
Kehandalan	Kehandalan 1	0,759	0,196	Valid
	Kehandalan 2	0,720	0,196	Valid
Ketanggapan	Ketanggapan 1	0,688	0,196	Valid
	Ketanggapan 2	0,772	0,196	Valid
Jaminan	Jaminan 1	0,794	0,196	Valid
	Jaminan 2	0,793	0,196	Valid
Empati	Empati 1	0,767	0,196	Valid
	Empati 2	0,658	0,196	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.11 dapat diketahui bahwa setiap item pernyataan mempunyai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,196) sehingga dinyatakan valid.

Tabel 4.12
Hasil Uji Instrumen Validitas Variabel Keputusan
menjadi nasabah (Y)

Variabel	Item pertanyaan	<i>Correlated Item-Total Correlations</i>	r_{tabel}	Keterangan
Pengenalan Kebutuhan	Pengenalan kebutuhan 1	0,788	0,196	Valid
	Pengenalan kebutuhan 2	0,790	0,196	Valid
Pencarian Informasi	Pencarian informasi 1	0,661	0,196	Valid
	Pencarian informasi 2	0,751	0,196	Valid
Evaluasi Alternative	Evaluasi alternatif 1	0,806	0,196	Valid
	Evaluasi alternatif 2	0,798	0,196	Valid
Keputusan Pembelian	Keputusan pembelian 1	0,815	0,196	Valid
	Keputusan pembelian 2	0,805	0,196	Valid
Konsumsi pasca Pembelian dan Evaluasi	Konsumsi pasca pembelian dan evaluasi 1	0,769	0,196	Valid
	Konsumsi pasca pembelian dan evaluasi 2	0,753	0,196	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.12 dapat diketahui bahwa setiap item pernyataan mempunyai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ (0,196) sehingga dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen dapat dilihat dari besarnya nilai *Cronbach Alfa* $> 0,60$ pada masing-masing variabel. *Cronbach Alfa* digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsisten inter item. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika *Cronbach Alfa* lebih besar dari 0,60.

Tabel 4. 13
Hasil Uji Instrumen Reabilitas

Variabel	<i>N of Item</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Promosi (X1)	8 pernyataan	0,857	Reliabel
Gaya hidup (X2)	6 pernyataan	0,866	Reliabel
Kualitas pelayanan (X3)	10 pernyataan	0,931	Reliabel
Keputusan menjadi nasabah (Y)	10 pernyataan	0,945	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.13 dapat diketahui bahwa dari masing-masing variabel memiliki *Cronbach's Alpha* > 0,60, dengan demikian variabel promosi, gaya hidup, kualitas pelayanan dan keputusan menjadi nasabah dapat dikatakan reliabel.

E. Hasil Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas residual ini menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*.

Variabel dikatakan berdistribusi normal jika nilai $\rho > 0,05$ dan variabel dikatakan tidak berdistribusi normal jika $\rho < 0,0$

Tabel 4.14
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.29048343
Most Extreme Differences	Absolute	.116
	Positive	.058
	Negative	-.116
Kolmogorov-Smirnov Z		1.162
Asymp. Sig. (2-tailed)		.134

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan pada tabel 4.18 dengan melihat *Asymp.Sig (2-tailed)* sebesar $0,134 > 0,05$ dapat dikatakan bahwa uji normalitas tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang dianalisis berhubungan secara linier atau tidak. Uji linieritas dapat dilihat dari nilai *Sig* pada *Linearity*. Jika nilai *Sig* $< 0,05$ maka dapat dinyatakan linier tetapi apabila nilai *Sig* $> 0,05$ maka dapat dinyatakan tidak linier.

Tabel 4.15
Uji Linieritas Keputusan menjadi nasabah dan Promosi

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
RATA2_Y * RATA2_X1	Between Groups	(Combined)	37.895	17	2.229	14.762	.000
		Linearity	35.932	1	35.932	237.953	.000
		Deviation from Linearity	1.963	16	.123	.812	.668
	Within Groups		12.382	82	.151		
	Total		50.277	99			

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.15 nilai *Sig.* pada *Linearity* sebesar $0,000 < 0,05$, artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara variabel Promosi (X1) terhadap Keputusan menjadi nasabah (Y).

Tabel 4.16
Uji Linieritas Keputusan menjadi nasabah dan Gaya hidup

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
RATA2_Y * RATA2_X2	Between Groups	(Combined)	39.389	18	2.188	16.280	.000
		Linearity	34.729	1	34.729	258.366	.000
		Deviation from Linearity	4.661	17	.274	2.040	.018
	Within Groups		10.888	81	.134		
	Total		50.277	99			

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.16 nilai *Sig.* pada *Linearity* sebesar $0,000 < 0,05$, artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara variabel Gaya hidup (X2) terhadap keputusan menjadi nasabah (Y)

Tabel 4.17
Uji Linieritas Keputusan menjadi nasabah dan Kualitas pelayanan

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
RATA2_Y * RATA2_X3		(Combined)	37.941	20	1.897	12.149	.000
	Between Groups	Linearity	32.083	1	32.083	205.460	.000
		Deviation from Linearity	5.858	19	.308	1.974	.019
	Within Groups		12.336	79	.156		
	Total		50.277	99			

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.17 nilai Sig. pada *Linearity* sebesar $0,000 < 0,05$, artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara variabel Kualitas pelayanan (X3) terhadap keputusan menjadi nasabah (Y).

c. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya hubungan antar variabel independen. Pada model regresi yang baik seharusnya bebas dari multikolonieritas. Dikatakan bebas atau tidak terjadi multikolinieritas jika nilai tolarence lebih besar dari 0,1 serta nilai VIF (*Variance inflation factor*) lebih kecil dari 10. Adapun tabel hasil pengujian uji multikolinieritas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.18
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1	RATA2_X1	.430	2.323
	RATA2_X2	.315	3.177
	RATA2_X3	.357	2.804

a. Dependent Variable: RATA2_Y

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.18 diketahui bahwa nilai *tolerance* seluruh variabel independen $> 0,10$. Sedangkan nilai *Variabel Inflation Factor* (VIF) seluruh variabel independen < 10 , maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

d. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas diuji dengan melibatkan hasil diagnosa adanya ketidaksamaan heterokedastisitas yang dilakukan dengan cara membandingkan nilai *chi square* hitung dengan *chi square* tabel dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas apabila X^2 hitung $< X^2$ tabel. Untuk mengetahui X^2 hitung maka harus mencari hasil R^2 terlebih dahulu. Berikut tabel yang disajikan di bawah ini.

Tabel 4.19
Hasil Uji Heterokedastisitas (Metode White)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.222 ^a	.049	-.023	.16483

a. Predictors: (Constant), PERKALIAN_X, RATA2_X3, RATA2_X1, RATA2_X2, X3_KUADRAT, X2_KUADRAT, X1_KUADRAT

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.24 Hasil menunjukkan nilai R^2 sebesar 0.049.

Tabel 4.20
Hasil Uji Heterokedastisitas (Metode White)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.129	7	.018	.678	.690 ^b
	Residual	2.499	92	.027		
	Total	2.628	99			

a. Dependent Variable: RES_KUADRAT

b. Predictors: (Constant), PERKALIAN_X, RATA2_X3, RATA2_X1, RATA2_X2, X3_KUADRAT, X2_KUADRAT, X1_KUADRAT

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.20 digunakan untuk mengetahui jumlah observasi. Pada tabel terlihat bahwa df Total = 99. df total = $n - 1 = 99$
 $n = 99 + 1 = 100$.

Terjadi heterokedastisitas ditunjukkan jika nilai X^2 hitung < X^2 tabel.

Nilai X^2 hitung diperoleh dari persamaan X^2 hitung = $n \times R^2$

X^2 hitung = $n \times R^2 = 100 \times 0,049 = 4,9$ sedangkan nilai X^2 tabel dengan $df = 0,05$

92 = 115,38. Maka diketahui bahwa pada model regresi tidak terjadi heterokedastisitas. Hal ini karena X^2 hitung (4,9) < X^2 tabel (115,38).

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel independen (Promosi, Gaya hidup, dan Kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (keputusan menjadi nasabah). Hasil analisis regresi linier berganda pada tabel berikut.

Tabel 4.21
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.494	.227		-2.173	.032
	RATA2_X1	.544	.077	.450	7.090	.000
	RATA2_X2	.301	.073	.307	4.144	.000
	RATA2_X3	.279	.078	.248	3.565	.001

a. Dependent Variable: RATA2_Y

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.21 diperoleh koefisien regresi masing-masing variabel dengan bantuan SPSS versi 21 memperoleh persamaan regresi linier berganda dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = -0,494 + 0,544X_1 + 0,301X_2 + 0,279X_3$$

Analisis regresi linier berganda diatas dapat diartikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (α) adalah -0,494. Artinya jika Promosi (X1), Gaya hidup (X2), dan Kualitas pelayanan (X3) nilainya adalah 0 maka tingkat keputusan menjadi nasabah (Y) nilainya sebesar -0,494
2. Nilai koefisien variabel Promosi (b_1) bernilai sebesar 0,544. Artinya bahwa setiap peningkatan Promosi sebesar satu satuan maka tingkat keputusan menjadi nasabah juga akan meningkat sebesar 0,544 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
3. Nilai koefisien variabel Gaya hidup (b_2) bernilai sebesar 0,301. Artinya bahwa setiap peningkatan Gaya hidup (sebesar satu satuan maka tingkat keputusan menjadi nasabah akan meningkat sebesar 0,301 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
4. Nilai koefisien variabel Kualitas pelayanan (b_3) sebesar yaitu 0,279. Artinya bahwa setiap peningkatan Kualitas pelayanan sebesar satu satuan maka tingkat keputusan

menjadi nasabah akan meningkat sebesar 0,279 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Stastistik t)

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat dalam regresi linier berganda.

H_0 : tidak ada pengaruh antara variabel Promosi, Gaya hidup, dan Kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan menjadi nasabah.

H_a : ada pengaruh antara variabel Promosi, Gaya hidup, dan Kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan menjadi nasabah..

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima

Nilai t_{tabel} dalam penelitian ini dilihat dari $df = n - k$ dengan n berjumlah 100 dan $k = 4$ sehingga $100 - 4 = 96$ dan besarnya angka t_{tabel} dengan *sig* 0,05 sehingga diperoleh t_{tabel} 1,661.

Tabel 4.22
Hasil Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.494	.227		-2.173	.032
RATA2_X1	.544	.077	.450	7.090	.000
RATA2_X2	.301	.073	.307	4.144	.000
RATA2_X3	.279	.078	.248	3.565	.001

a. Dependent Variable: RATA2_Y

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.22 Hasil uji t adalah sebagai berikut:

- a. Pada variabel Promosi t_{hitung} memiliki nilai positif yaitu 7,090 $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,661 dengan nilai *sig* 0,000 < 0,05. Artinya H_a diterima dan H_0 ditolak, dapat disimpulkan variabel Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah.
- b. Pada variabel Gaya hidup t_{hitung} memiliki nilai positif yaitu 4,144 $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,661 dengan nilai *sig* 0,000 < 0,05. Artinya H_a diterima dan H_0 ditolak, dapat disimpulkan variabel Gaya hidup berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah.
- c. Pada variabel Kualitas pelayanan t_{hitung} memiliki nilai positif yaitu 3,565 $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,661 dengan nilai *sig* 0,001 < 0,05. Artinya H_a diterima dan H_0 ditolak, dapat disimpulkan variabel

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah.

b. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F (Uji F) digunakan untuk menunjukkan apakah variabel independen (X) secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Y).

H_0 : tidak ada pengaruh antara variabel Promosi, Gaya hidup, dan Kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan menjadi nasabah

H_a : ada pengaruh antara variabel Promosi, Gaya hidup, dan Kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan menjadi nasabah.

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima

F_{tabel} dapat dilihat dengan menggunakan rumus $df = n - k$.

Dari rumus tersebut diketahui F_{tabel} dengan nilai sebesar 2,70

Tabel 4.23
Hasil uji statistik (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	41.923	3	13.974	160.594	.000 ^b
	Residual	8.354	96	.087		
	Total	50.277	99			

a. Dependent Variable: RATA2_Y

b. Predictors: (Constant), RATA2_X3, RATA2_X1, RATA2_X2

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.23 Hasil uji statistik F (uji F) tersebut, maka dapat diketahui bahwa pengaruh antara variabel independen (Promosi, Gaya hidup dan Kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (Keputusan menjadi nasabah) menunjukkan hasil berpengaruh secara simultan. Hal tersebut dilihat dari uji F yang menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($160,594 > 2,70$) dengan nilai *sig* $0,000 < 0,05$. Artinya H_a diterima dan H_0 ditolak.

Hal tersebut menunjukkan bahwa Promosi, Gaya hidup, dan Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam

variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Hasil perhitungan *Adjusted R Square* dapat dilihat di *model summary*. Pada kolom *Adjusted R Square* dapat diketahui persentase yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Adapun tabel yang disajikan dibawah ini.

Tabel 4.24
Hasil uji R² (Koefisien Determinasi)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.913 ^a	.834	.829	.2950

a. Predictors: (Constant), RATA2_X3, RATA2_X1, RATA2_X2

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.24 dapat dilihat pada kolom *Adjusted R Square* diketahui jumlah persentase total variasi dalam variabel dependen yang diterangkan oleh variabel independen adalah sebesar 0,829 atau 82,9%. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel independen (Promosi, Gaya hidup, dan Kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (keputusan menjadi nasabah) adalah sebesar 82,9%, sedangkan sisanya ($100 - 82,9\% = 17,1\%$) dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

F. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Promosi, Gaya hidup, dan Kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang. Pembahasan dan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang

Hasil empiris uji t variabel Promosi (X1) terhadap keputusan menjadi nasabah (Y) diperoleh t_{hitung} yang memiliki nilai sebesar 7,090 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,090 > 1,661$) dengan nilai sig $0,000 < 0,05$. Artinya H_a diterima dan H_o ditolak, Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang yang artinya semakin baik promosi yang dilakukan untuk menarik nasabah oleh bank, maka akan membuat nasabah memutuskan untuk menjadi nasabah pada bank.

Promosi yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah. Hal ini di dukung dengan berbagai macam

sarana promosi yang telah dilakukan seperti periklanan dengan memberikan brosur kepada nasabah atau calon nasabahnya, promosi penjualan dengan memberikan potongan harga seperti *cashback* apabila melakukan pembayaran dengan debit mandiri syariah, publisitas dengan menjadi *sponsorship* pada kegiatan amal dan sosial kemudian penjualan pribadi yang dilakukan oleh karyawan-karyawan bank untuk membantu menawarkan produk-produk dan jasa yang ada pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya maka promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang .

Hasil penelitian ini juga di dukung oleh bukti empiris dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kurniati (2017) menunjukkan bahwa promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah.

2. Pengaruh Gaya hidup terhadap Keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang

Hasil empiris uji t variabel Gaya hidup (X2) terhadap Keputusan menjadi nasabah (Y) diperoleh t_{hitung} yang memiliki

nilai sebesar 4,144 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($4,144 > 1,661$) dengan nilai *sig* $0,000 < 0,05$. Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima, Gaya Hidup berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menjadi nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang yang artinya semakin baik bank memahami gaya hidup nasabah maka nasabah akan memutuskan untuk menjadi nasabah pada bank.

Gaya hidup cara hidup yang di identifikasikan oleh bagaimana seseorang menghabiskan waktu mereka (aktivitas), apa yang mereka anggap penting dalam lingkungannya (minat), dan apa yang mereka pikirkan tentang diri mereka sendiri dan juga dunia disekitarnya (opini). Hal ini di dukung dengan adanya gaya hidup yang dimiliki maka nasabah akan memilih bank mana dan produk bank apa yang akan digunakannya seperti nasabah yang memiliki gaya hidup yang hanya ingin menyimpan dana atau meminjam dana harus pada bank yang sesuai dengan prinsip syariah seperti bank mandiri syariah maka gaya hidup berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang .

Hasil penelitian ini juga didukung oleh bukti empiris dari Misna Febriana Wahidah (2018) yang menunjukkan bahwa gaya hidup berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah.

3. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang

Hasil empiris uji t variabel Kualitas pelayanan (X3) terhadap keputusan menjadi nasabah (Y) diperoleh t_{hitung} yang memiliki nilai sebesar 3,565 sedangkan t_{tabel} 1,661 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,565 > 1,661$) dengan nilai *sig* $0,001 < 0,05$ Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima, Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang yang artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank maka akan membuat nasabah memutuskan untuk menjadi nasabah pada bank.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Hal ini di dukung dengan

kualitas pelayanan yang baik dan prima yang diberikan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang dengan menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan bersih, memberikan informasi yang tepat dan memberikan solusi atas keluhan nasabah, melayani nasabahnya dengan tepat waktu, memberikan sistem keamanan bank yang sangat baik dan sangat menjaga privasi nasabah dan pegawai bank syariah mandiri kantor cabang 16 ilir Palembang selalu mengucapkan salam dan terimakasih di akhir pelayanan maka kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh bukti empiris dari penelitian Bagja Sumantri (2018) menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menjadi nasabah.

4. Pengaruh secara simultan Promosi, Gaya hidup, dan Kualitas pelayanan terhadap Keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang.

Promosi, Gaya hidup, dan Kualitas pelayanan merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah.

Jika Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang telah melakukan Promosi yang menarik seperti melakukan periklanan, promosi penjualan, publisitas dan penjualan pribadi, memahami gaya hidup yang ada pada nasabah dengan baik contohnya dengan adanya aplikasi *Mobile Syariah Mandiri* dapat melakukan transaksi *online* dengan mudah dan efisien, dan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan prima maka secara bersama-sama akan mempengaruhi keputusan menjadi nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang.

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan antara variabel Promosi (X1), Gaya hidup (X2), dan Kualitas pelayanan (X3) terhadap keputusan menjadi nasabah (Y), menunjukkan hasil penelitian bahwa variabel independen (Promosi, Gaya hidup, dan Kualitas pelayanan) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (keputusan menjadi nasabah). Hal tersebut dilihat dari hasil uji F yang menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($160,594 > 2,70$) dengan nilai sig $0,000 < 0,05$ yang artinya Promosi, Gaya hidup dan Kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang