

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskriptif Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Bank Sumsel Babel Syariah**

PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Unit Usaha Syariah didirikan dan mulai operasional pada tanggal 2 Januari 2006 berdasarkan.

Surat Bank Indonesia No.7/110/DPIP/PRz/Pg tanggal 8 Agustus 2005 tentang Persetujuan Prinsip Pembukaan Kantor Cabang Syariah Bank Saudara, yang menyatakan hal-hal sebagai berikut :

- a. Persetujuan prinsip pembukaan Kantor Cabang Syariah Palembang
- b. Pengangkatan :
  - 1) Anggota Dewan Pengawas Syariah atas nama Sdr. Drs. H. Abd Muhaimin, LC, Sdr. Dr. H. Cholildi Zinuddin MA dan Sdr. Drs. H. Romli SA, M.Ag
  - 2) Pemimpin Unit Usaha Syariah atas nama Sdr. Oktiandi;
  - 3) Pemimpin Cabang Syariah Palembang atas nama Sdr. H. Saekan Noer, SH, MM.

##### **2. Sekilas Perubahan Nama Bank Sumsel Babel**

Berdasarkan Pernyataan Keputusan Pemegang Saham di Luar Rapat PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Nomor 2 tanggal 3 November 2009 dan Pengesahan Menteri Hukum dan Hak Azazi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-56914.AH.01.02. Tahun 2009 tanggal 20 November 2009, maka Bank Sumsel berubah menjadi Bank Sumsel Babel dan penyebutan Bank Sumsel Syariah

menjadi Bank Sumsel Babel Syariah.

Pada tanggal 10 Desember 2014 sesuai dengan updating Buku Pedoman Organisasi Kantor Pusat dengan Nomor Instruksi : 452/DIR/INS/2014 tanggal 10 Desember 2014 indeks 3.017 Bab Pendahuluan Hal. Vii menyatakan bahwa terdapat pengembangan struktur organisasi Bank Sumsel Babel, semula Satuan yang disebut Unit Usaha Syariah berubah menjadi Divisi Usaha Syariah yang merupakan kesungguhan komitmen Direksi untuk mengembangkan operasional bisnis berbasis syariah agar dapat tumbuh dan berkembang secara terencana, focus dan sesuai *roadmap* pengembangan bisnis syariah yang disarankan oleh pemegang saham dan regulator yang diharapkan dalam memberikan kontribusi optimal bagi pertumbuhan dan perkembangan pembangunan perekonomian daerah dan nasional dengan pencapaian (*achievement*) optimalisasi yang akan memberikan kontribusi positif bagi kemajuan dan perkembangan Bank Sumsel Babel Syariah. Sejalan dengan pengembangan organisasi tersebut dan berdasarkan surat penegasan OJK No.S-233/KO.5311/2014 tanggal 31 Desember 2014 tentang Rencana Pemindahan Alamat Kantor Induk UUS, dilakukan pemindahan alamat Kantor Induk UUS yang semula beralamatkan Jl. Letkol Iskandar No.537 Palembang 30129 menjadi Jl. Gubernur H. Ahmad Bastari No.7 Jakabaring Palembang.

### **3. Visi dan Misi Bank Sumsel Babel Syariah**

#### **a. VISI**

“Menjadi Bank Terkemuka dan Terpercaya dengan Kinerja Unggul”

b. MISI

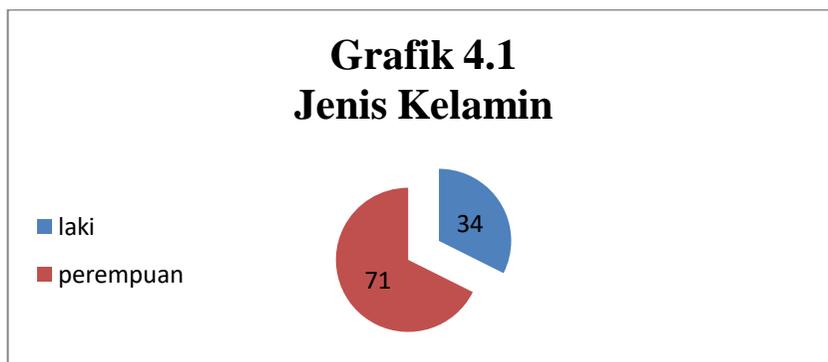
- 1) Membantu mengembangkan potensi daerah dan meningkatkan pertumbuhan perekonomian daerah.
- 2) Menumbuh kembangkan *Retail Banking*, *Corporate Banking*, dan *International Banking*.
- 3) Mengembangkan *Human Capital* yang profesional dan tata kelola perusahaan yang baik.

## B. Karakteristik Responden

### 1. Karakteristik Responden

Gambaran umum responden adalah menggambarkan kondisi dan keadaan responden. Berikut ini akan dikemukakan mengenai gambaran umum responden melalui bentuk tabel agar keadaan dan kondisi dari responden dapat terlihat dengan jelas serta keterangan-keterangan mengenai tabel. Dan karakteristik ini diperoleh dari kuesioner, dalam penelitian ini respondenya sebanyak 105 orang jika dilihat dari jenis kelamin,Usia, Lama Menabung,Pendidikan.

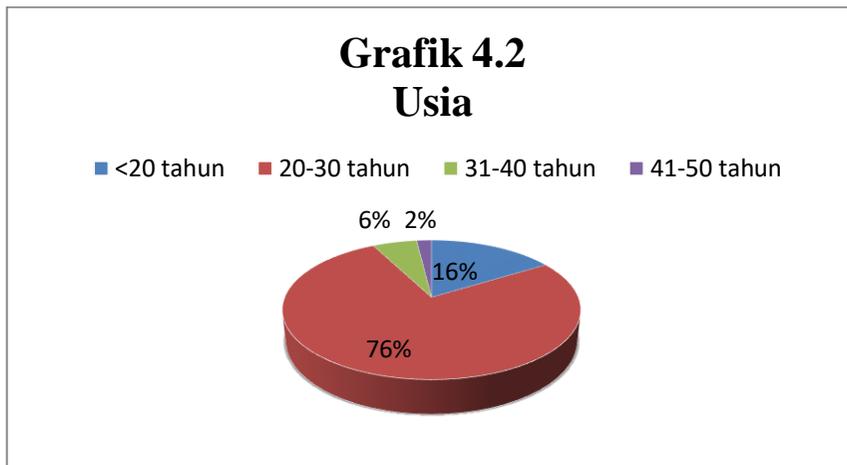
#### a. Jenis Kelamin Responden



Sumber: Data primer yang diolah.2021

Grafik 4.1 menunjukkan bahwa jumlah karakteristik responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 34 orang (32,4%) dan perempuan sebanyak 71 Orang (67,6%). Hal ini menunjukkan bahwa responden Bank Sumsel babel Syariah Kantor Cabang Palembang di didominasi oleh perempuan sebanyak 71 orang.

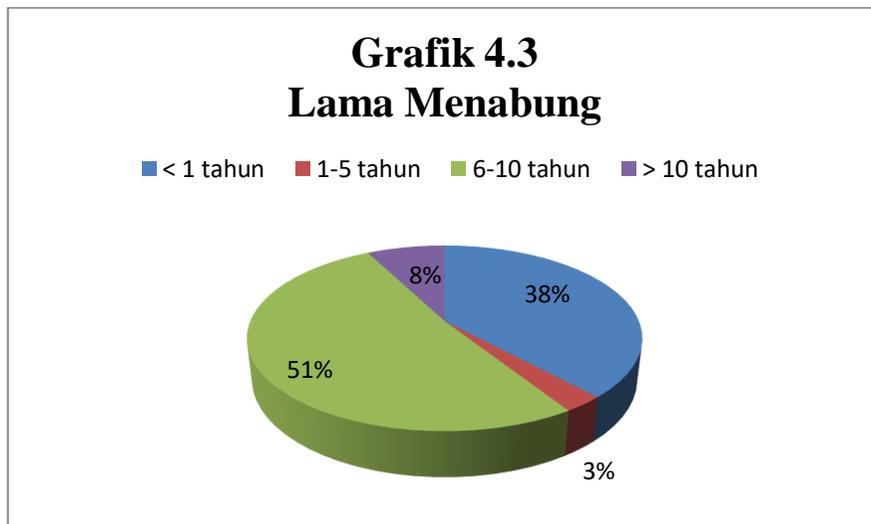
#### b. Usia Responden



*Sumber: Data primer yang diolah.2021*

Grafik 4.2 menunjukkan bahwa jumlah karakteristik responden berdasarkan usia < 20 tahun sebanyak 17 orang (16,2%), usia 20-30 tahun sebanyak 80 orang (76,2%), usia 31-40 tahun sebanyak 6 orang (5,7%), dan usia 41-50 tahun sebanyak 2 orang (1,9%). Hal ini menunjukkan bahwa responden Bank Sumsel babel Syariah Kantor Cabang Palembang paling banyak ada pada usia 20-30 tahun sebanyak 80 orang.

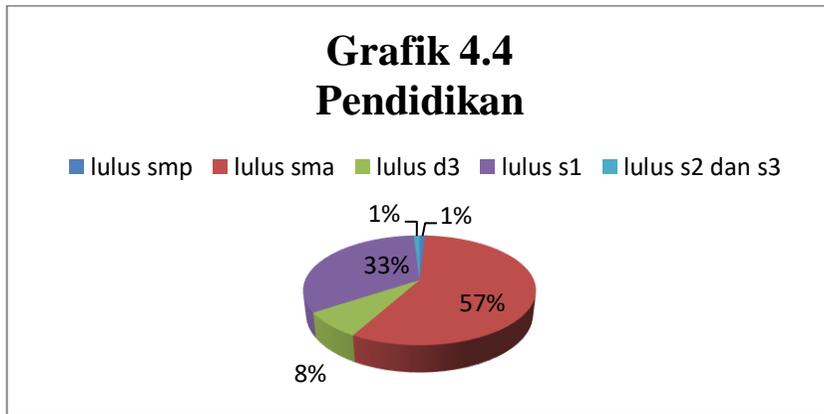
### c. Lama Menabung Responden



*Sumber: Data primer yang diolah.2021*

Grafik 4.3 menunjukkan bahwa jumlah karakteristik responden berdasarkan Lama Menabung < 1 tahun sebanyak 40 orang (38,1%), Lama Menabung > 10 tahun sebanyak 3 orang (2,9%), Lama Menabung 1-5 tahun sebanyak 54 orang (51,4%) dan Lama Menabung 6-10 tahun sebanyak 8 orang (7,6%). Hal ini menunjukkan bahwa responden Bank Sumsel babel Syariah Kantor Cabang Palembang paling banyak Lama Menabung 1-5 tahun.

#### d. Pendidikan Responden



*Sumber: Data primer yang diolah.2021*

Grafik 4.4 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Lulus D3 sebanyak 8 orang (7,6%), pendidikan Lulus S1 sebanyak 35 orang (33,3%), pendidikan lulus S2 dan S3 sebanyak 1 orang (1%), pendidikan lulus SMA sebanyak 60 orang (57,1%) dan pendidikan SMP sebanyak 1 orang (1%). Hal ini menunjukkan bahwa Pendidikan yang Lulus SMA menjadi Pendidikan terbanyak dari responden Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

### C. Hasil Analisis Data

#### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk menguji validitas dan reliabilitas, penulis menggunakan SPSS 21. Berikut ini adalah hasil yang telah diuji oleh penulis dengan menggunakan SPSS 21 adalah sebagai berikut:

##### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui hasil signifikan dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel dengan melihat  $r$

tabel pada  $df = n - 2$ . Adapun pada penelitian ini nilai  $df = 105 - 2 = 103$  atau  $df = 103$  dengan  $\alpha 0,05$ . Didapat  $r$  tabel senilai 0,1918. Jika hasil  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, maka butir pernyataan tersebut dapat dikatakan “valid”.

**Tabel 4.1**

**Uji Validitas Variabel *Shariah Compliance* (X1)**

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Shariah Compliance (X1)	Pernyataan 1	0,754	0,1918	Valid
	Pernyataan 2	0,746	0,1918	Valid
	Pernyataan 3	0,663	0,1918	Valid
	Pernyataan 4	0,715	0,1918	Valid
	Pernyataan 5	0,725	0,1918	Valid
	Pernyataan 6	0,724	0,1918	Valid
	Pernyataan 7	0,651	0,1918	Valid
	Pernyataan 8	0,694	0,1918	Valid
	Pernyataan 9	0,738	0,1918	Valid

*Sumber: output SPSS yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa hasil masing-masing item pernyataan variabel *Shariah Compliance* (X1) memiliki  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel 0,1918 dan bernilai positif, sehingga dapat dikatakan setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan “valid”.

**Tabel 4.2****Uji Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal (X2)**

<b>Variabel</b>	<b>Item Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Produk (X2)	Pernyataan 1	0,677	0,1918	Valid
	Pernyataan 2	0,652	0,1918	Valid
	Pernyataan 3	0,491	0,1918	Valid
	Pernyataan 4	0,523	0,1918	Valid
	Pernyataan 5	0,691	0,1918	Valid
	Pernyataan 6	0,726	0,1918	Valid
	Pernyataan 7	0,803	0,1918	Valid
	Pernyataan 8	0,777	0,1918	Valid
	Pernyataan 9	0,797	0,1918	Valid
	Pernyataan 10	0,552	0,1918	Valid
	Pernyataan 11	0,724	0,1918	Valid
	Pernyataan 12	0,764	0,1918	Valid
	Pernyataan 13	0,736	0,1918	Valid
	Pernyataan 14	0,740	0,1918	Valid
	Pernyataan 15	0,557	0,1918	Valid
	Pernyataan 16	0,630	0,1918	Valid

*Sumber: output SPSS yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa hasil masing-masing item pernyataan variabel Komunikasi Interpersonal (X2) memiliki r hitung

$> r$  tabel 0,1918 dan bernilai positif, sehingga dapat dikatakan setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan “valid”.

**Tabel 4.3**

**Uji Validitas Variabel Label Syariah (X3)**

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
Label Syariah (X3)	Pernyataan 1	0,673	0,1918	Valid
	Pernyataan 2	0,723	0,1918	Valid
	Pernyataan 3	0,712	0,1918	Valid
	Pernyataan 4	0,687	0,1918	Valid
	Pernyataan 5	0,791	0,1918	Valid
	Pernyataan 6	0,692	0,1918	Valid
	Pernyataan 7	0,684	0,1918	Valid
	Pernyataan 8	0,720	0,1918	Valid
	Pernyataan 9	0,660	0,1918	Valid

*Sumber: output SPSS yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa hasil masing-masing item pernyataan variabel Label Syariah (X3) memiliki r hitung  $> r$  tabel 0,1918 dan bernilai positif, sehingga dapat dikatakan setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan “valid”.

Tabel 4.4

## Uji Validitas Variabel Keputusan menjadi Nasabah (Y)

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Keputusan menjadi Nasabah (Y)	Pernyataan 1	0,784	0,1918	Valid
	Pernyataan 2	0,771	0,1918	Valid
	Pernyataan 3	0,740	0,1918	Valid
	Pernyataan 4	0,735	0,1918	Valid
	Pernyataan 5	0,746	0,1918	Valid
	Pernyataan 6	0,751	0,1918	Valid
	Pernyataan 7	0,803	0,1918	Valid
	Pernyataan 8	0,781	0,1918	Valid
	Pernyataan 9	0,788	0,1918	Valid
	Pernyataan 10	0,752	0,1918	Valid

*Sumber: output SPSS yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa hasil masing-masing item pernyataan variabel Keputusan menjadi Nasabah (Y) memiliki  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel 0,1918 dan bernilai positif, sehingga dapat dikatakan setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan “valid”.

#### b. Uji Reabilitas

Uji Reliabilitas bertujuan untuk melihat sejauh mana pengukuran terhadap variabel dependen dan independen tidak rentan terhadap pengaruh yang ada dan konsisten dari variabel tersebut dan dapat dikatakan reliabel. Program SPSS 21 memberikan alat untuk

mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach's Alpha*. Uji Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus alpha. Reliabilitas kurang dari 0,6, artinya tidak reliabel, sedangkan nilai *cronbach's alpha* > 0,6, maka dapat dikatakan “reliabel“. Maka ditunjukkan dengan hasil pengujian reliabilitas untuk seluruh variabel adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5**

**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach</i> <i>' Alpha</i>	Batasan	Keterangan
X1 ( <i>Shariah Compliance</i> )	0,918	0,60	Reliabel
X2 (Komunikasi Interpersonal)	0,939	0,60	Reliabel
X3 (Label Syariah)	0,915	0,60	Reliabel
Y (Keputusan menjadi Nasabah)	0,942	0,60	Reliabel

*Sumber: output SPSS yang diolah, 2021*

Jadi dari Tabel 4.5. yaitu uji reliabilitas bahwa masing-masing nilai *cronbach's alpha* dari semua variabel mempunyai nilai diatas 0,60. Maka dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel tersebut reliabel, sehingga layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengujian statistik.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah data terdistribusi secara normal. Penelitian ini menggunakan *Jarque Bera Test*. Normal tidaknya residual bisa dilihat dengan menggunakan

metode yang dikembangkan oleh *Jarque Bera* (JB).

**Tabel 4.6**  
**Uji Normalitas**

Descriptive Statistics					
	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Standardized Residual	105	-1.540	.236	4.086	.467
Valid N (listwise)	105				

*Sumber : Diolah SPSS 21, 2021*

Perhitungan *Jarque Bera*

$$JB = N \frac{(s^2 + \frac{(k-3)^2}{24})}{6}$$

$$JB = 105 \frac{((-1,540)^2 + \frac{(4,086-3)^2}{24})}{6}$$

$$JB = 105 (0,40 + 0,05)$$

$$JB = 105 (0,45)$$

$$JB = 47,25$$

Pada persamaan diatas nilai *Jaque Bera* sebesar 47,25, nilai ini ketika dibandingkan dengan  $c^2$  tabel dengan df hitung = (n-k). Df = (105-4) = 101 dan tingkat signifikansi 0,05 maka nilai  $c^2$  tabel 141,030. Nilai JB = 47,25 ( $c^2$  hitung < 141,030 ( $c^2$  tabel), yang berarti bahwa nilai residual yang terstandarisasi di nyatakan berdistribusi normal.

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui dan menunjukkan apakah pada model regresi ini ditemukan adanya indikasi korelasi antar variabel independen (bebas). Dalam regresi berganda, suatu model regresi haruslah bebas dari gejala multikolinieritas dengan melihat jika nilai VIF < 10 dan nilai

$tolerance > 0,1$ , maka model regresi tersebut dapat dinyatakan terbebas dari gejala multikolinieritas.

**Tabel 4.7**  
**Uji Multikolinieritas**  
**Tolerance dan VIF**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.077	.328		.234	.815		
1 shariah compliance	.181	.118	.159	1.541	.127	.351	2.847
1 komunikasi interpersonal	.335	.124	.288	2.713	.008	.335	2.987
1 label syariah	.447	.111	.409	4.033	.000	.366	2.731

a. Dependent Variable: keputusan menjadi nasabah

*Sumber: output SPSS yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 4.7. diatas, dengan melihat nilai *tolerance* X1 (0,351), X2 (0,335), dan X3 (0,366)  $> 0,1$  dan nilai VIF X1 (2,847), X2 (2,987), dan X3 (2,731)  $< 10$ , maka dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini dapat dinyatakan “ tidak mengandung gejala multikolinieritas.

### c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah

Metode *Glejser*.<sup>1</sup> Model regresi yang baik harus terbebas dari gejala *Heteroskedastisitas*, yang artinya varians dari residual harus konstan dengan melihat nilai *sig.* > 0,05.

**Tabel 4.8**

**Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.476	.224		2.129	.036
1 shariah compliance	-.053	.080	-.109	-.653	.515
komunikasi interpersonal	.057	.084	.115	.674	.502
label syariah	-.051	.076	-.109	-.671	.504

a. Dependent Variable: absresid

*Sumber: Diolah SPSS 21, 2021*

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dilihat bahwa sig. Shariah Compliance, Komunikasi Interpersonal dan Label Syariah > 0,05 maka berdasarkan uji heterokedastisitas menggunakan metode *Glejser*, pada model regresi yang terbentuk dinyatakan tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

**d. Uji Linearitas**

Uji LM-Test merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur linieritas yang dikembangkan oleh Engle (1982). Prinsip metode ini adalah membandingkan nilai  $X^2$  hitung ( $n \times R^2$ )

<sup>1</sup> Duwi Priyatno, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*. (Yogyakarta : Mediacom, 2010). hal 81

dengan nilai  $X^2$  tabel dengan  $df = (n, \alpha)$ .<sup>2</sup>

**Tabel 4.9**

**Uji Linieritas**

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.029 <sup>a</sup>	.001	-.028	1.89256343

a. Predictors: (Constant), X3Sqr, X1Sqr, X2Sqr

*Sumber : Diolah SPSS 21, 2021*

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas maka diperoleh Koefesien determinasi ( $R^2$ ) persamaan regresi yang baru sebesar 0,000 sehingga nilai  $X^2$  sebesar  $105 \times 0,000 = 0,000$  sehingga nilai  $X^2$  tabel dengan  $df$ : 0,05 , 105 adalah 141,030. Karena nilai  $X^2$  hitung (0,000) < nilai  $X^2$  tabel (141,030) maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang benar adalah linier

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi (Adj R<sup>2</sup>) pada dasarnya bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (terikat).

**Tabel 4.10.**

**Koefisien Determinasi**

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.787 <sup>a</sup>	.620	.609	.39571

a. Predictors: (Constant), label syariah, syariah compliance, komunikasi interpersonal

b. Dependent Variable: keputusan menjadi nasabah

*Sumber: output SPSS yang diolah, 2021*

---

<sup>2</sup> Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi Dengan SPSS* (Yogyakarta: Andi Offset, 2011) hal 163.

Berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Determinasi pada Tabel 4.10, nilai Koefisien Determinasi (R Square) sebesar 0,620 yang artinya hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi variabel bebas (*independent*) yaitu variabel *Shariah Compliance* (X1), Komunikasi Interpersonal (X2), dan Label Syariah (X3) terhadap variabel terikat (*dependent*) yaitu Keputusan menjadi Nasabah Di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang sebesar 62%, sedangkan sisanya 38% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang belum diteliti atau tidak termasuk dalam regresi pada penelitian ini.

**b. Uji Parsial (Uji t)**

Uji t digunakan untuk menguji variabel independen (bebas) secara parsial terhadap variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel *Shariah Compliance* (X1), Komunikasi Interpersonal (X2), dan Label Syariah (X3) terhadap Keputusan menjadi Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang secara parsial. Untuk melihat hasil perhitungan uji t pada penelitian ini, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.11****Uji t**Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.077	.328		.234	.815
1 shariah compliance	.181	.118	.159	1.541	.127
komunikasi interpersonal	.335	.124	.288	2.713	.008
label syariah	.447	.111	.409	4.033	.000

a. Dependent Variable: keputusan menjadi nasabah

*Sumber: output SPSS yang diolah, 2021*

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel 4.11. diatas, diperoleh besarnya angka t tabel dengan ketentuan  $\alpha = 0,05$  dan  $df = (n-2)$  atau  $(105-2) = 103$ , sehingga diperoleh nilai t tabel = 1,659 maka dapat diketahui masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 21.0 seperti pada tabel diatas, variabel *Shariah Compliance* (X1) memiliki t hitung senilai 1,541 dengan nilai sig. 0,127. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak, didasarkan dengan nilai t hitung > t tabel, atau jika signifikansi  $\leq 0,05$ , maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis diterima. Hasil penelitian pada penelitian ini, memperoleh nilai t hitung < t tabel ( $1,541 < 1,659$ ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,127 > 0,05$ . maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis menyatakan hasil variabel “*Shariah Compliance* (X1)“ tidak berpengaruh terhadap Keputusan

menjadi Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

2. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 21.0 seperti pada tabel diatas, variabel Komunikasi Interpersonal (X2) memiliki t hitung senilai 2,713 dengan nilai sig. 0,008. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak, didasarkan dengan nilai t hitung  $\geq$  t tabel, atau jika signifikansi  $\leq$  0,05, maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis diterima. Hasil penelitian pada penelitian ini, memperoleh nilai t hitung  $\geq$  t tabel ( $2,713 \geq 1,659$ ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,008 \leq 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis menyatakan hasil variabel “Komunikasi Interpersonal (X2)” berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menjadi Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang .
3. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 21.0 seperti pada tabel diatas, variabel Label Syariah (X3) memiliki t hitung senilai 4,033 dengan nilai sig. 0,000. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak, didasarkan dengan nilai t hitung  $\geq$  t tabel, atau jika signifikansi  $\leq$  0,05, maka dapat diambil kesimpulan Hasil penelitian pada penelitian ini, memperoleh nilai t hitung  $\geq$  t tabel ( $4,033 \geq 1,659$ ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis menyatakan hasil variabel “ Label Syariah (X3)” berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menjadi Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

### c. Uji F (Simultan)

Uji F hitung pada penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel *Shariah Compliance* (X1), Komunikasi Interpersonal (X2), dan Label Syariah (X3) terhadap Keputusan menjadi Nasabah Di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang. Suatu variabel dianggap berpengaruh, apabila F hitung  $\geq$  F tabel, dan dinyatakan signifikan apabila nilai sig.  $\leq$  0,05. Untuk hasil pengujian F hitung pada penelitian ini, bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.12**

#### Uji F

##### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.795	3	8.598	54.910	.000 <sup>b</sup>
	Residual	15.816	101	.157		
	Total	41.610	104			

a. Dependent Variable: keputusan menjadi nasabah

b. Predictors: (Constant), label syariah, syariah compliance, komunikasi interpersonal  
*Sumber: output SPSS yang diolah, 2021*

Berdasarkan hasil perhitungan uji F Tabel 4.12. diatas, diperoleh nilai F hitung  $54,910 > F$  tabel  $2,69$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara simultan *Shariah Compliance* (X1), Komunikasi Interpersonal (X2), dan Label Syariah (X3) berpengaruh dan signifikansi terhadap Keputusan menjadi Nasabah Di Bank Sumsel babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

#### **D. Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Shariah Compliance*, Komunikasi Interpersonal dan Label Syariah terhadap Keputusan menjadi Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

##### **1. *Shariah Compliance* (X1) Tidak berpengaruh terhadap Keputusan menjadi Nasabah**

Berdasarkan Uji t bahwa jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai Sig.  $> 0,05$  maka variabel *Shariah Compliance* (X1) tidak berpengaruh terhadap variabel Keputusan menjadi Nasabah (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  sebesar  $1,541 < 1,659$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,127$  lebih besar dari  $0,05$  ( $0,127 > 0,05$ ). Berarti tidak terdapat pengaruh variabel *Shariah Compliance* terhadap variabel Keputusan menjadi Nasabah. Maka hipotesis (H1) yang berbunyi “*Shariah Compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menjadi Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang” ditolak

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel *Shariah Compliance* tidak berpengaruh terhadap Keputusan menjadi Nasabah. Maksudnya ada atau tidaknya *Shariah Compliance* tidak menjadikan nasabah untuk memutuskan menjadi nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

Jika dilihat dari teori keagenan hal ini karena nasabah lebih melihat dari faktor label syariah yang ada di Bank Sumsel Babel itu sendiri dan juga nasabah memandang keputusan mereka

bukan karena *Shariah Compliance* tetapi karena Bank Sumsel merupakan bank daerah yang mereka yakini bisa memberikan keamanan bagi mereka ketika mereka menabung disana dan juga karena untuk wilayah Palembang sebagian besar instansi mewajibkan pegawainya menggunakan bank Sumsel sebagai bank daerah.

Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Rifki Diana<sup>3</sup> dan Alfi Ayu Tantriyani<sup>4</sup> yang menyatakan bahwa *Shariah Compliance* tidak berpengaruh terhadap Keputusan menjadi Nasabah.

## **2. Komunikasi Interpersonal (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menjadi Nasabah**

Berdasarkan Uji t bahwa jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai  $Sig. < 0,05$  maka variabel Komunikasi Interpersonal (X2) berpengaruh positif terhadap variabel Keputusan menjadi Nasabah (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $2,713 > 1,659$  dengan nilai signifikansi sebesar 0,008 lebih kecil dari 0,05 ( $0,008 < 0,05$ ). Berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel Komunikasi Interpersonal terhadap variabel Keputusan menjadi Nasabah. Maka hipotesis (H2) yang berbunyi “Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif dan signifikan

---

<sup>3</sup> Wahyu Rifki Diana, skripsi : Analisis Pengaruh Tingkat Religiusitas dan Persepsi pada *Sharia Compliance* terhadap Keputusan Nasabah menggunakan Jasa Lembaga Keuangan Syariah dengan *Customer Trust* sebagai Variabel Intervening, (Magelang : IAIN SALATIGA, 2020), hal. Xiii .

<sup>4</sup> Alfi Ayu Tantriyani, skripsi : Pengaruh Strategi Marketing Mix (Product, Price, Promotion, Place, People, Process, Physical Evidence) Dan *Shariah Compliance* Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah, (Salatiga : IAIN SALATIGA, 2019), hal. X .

terhadap Keputusan menjadi Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang” diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan jika semakin meningkat Komunikasi Interpersonal maka akan meningkatkan Keputusan dari Nasabah. Jika dilihat dari teori keagenan yang menyatakan hubungan agen dengan masyarakat maka komunikasi interpersonal yang dibangun dengan nasabah akan membuat nasabah lebih mengerti tentang apa yang bisa mereka dapatkan dari Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang. Karena adanya keterbukaan dari bank terhadap nasabah, dan juga rasa empati dari nasabah itu sendiri sehingga komunikasi interpersonal bisa mempengaruhi nasabah untuk memutuskan menjadi nasabah di bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang, serta adanya kejujuran, pernyataan positif dari karyawan yang juga menjadi faktor paling penting dalam mempengaruhi nasabah.

Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Abd Rahmin<sup>5</sup> dan Bram Putra Dermawan<sup>6</sup> yang menyatakan bahwa Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menjadi Nasabah.

---

<sup>5</sup> Abd Rahmin, skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Sikap Terhadap Keputusan Berwirausaha Di Kota Makassar, (Makassar : UIN Alauddin Makassar, 2018), hal. Xii .

<sup>6</sup> Bram Putra Darmawan, skripsi : Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal Distributor Pt Bwl Indonesia Terhadap Keputusan Bergabung Menjadi Anggota, (Tangerang : Universitas Multimedia Nusantara Tangerang, 2018), hal. Vii .

### **3. Label Syariah (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menjadi Nasabah**

Berdasarkan Uji t bahwa jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai  $Sig. < 0,05$  maka variabel Label Syariah (X3) dikatakan berpengaruh positif terhadap variabel Keputusan menjadi Nasabah (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $4,033 > 1,659$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000$  lebih kecil dari  $0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Berarti terdapat berpengaruh positif dan signifikan antara variabel Label Syariah terhadap variabel Keputusan menjadi Nasabah. Maka hipotesis (H3) yang berbunyi “Label Syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menjadi Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang” diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel Label Syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menjadi Nasabah. Maksudnya semakin kuat variabel Label Syariah akan membuat nasabah semakin percaya untuk menabung di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang. Jika melihat dari teori keagenan, hubungan nasabah dengan bank sumsel babel syariah dapat terjalin karena bank tidak menerapkan praktik ribawi sehingga bank sumsel babel syariah bebas dari riba dan nasabah bisa melakukan transaksi secara halal, selain itu juga dekorasi kantor dari Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang sangat menjaga kebersihan seperti yang dianjurkan Nabi Muhammad SAW, selain itu penampilan karyawan yang sangat islami membuat nasabah tertarik untuk menabung di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitriyani<sup>7</sup> dan Tutik Khoirotn Naviah<sup>8</sup> yang menyatakan bahwa Label Syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menjadi Nasabah.

---

<sup>7</sup> Fitriyani, skripsi : Pengaruh Label Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada Pt. BankBrisyariah Cabang Kota Jambi, (Jambi : UIN Sulthan Thaha Saifudin, 2018), hal. Vii .

<sup>8</sup> Tutik Khoirotn Naviah, skripsi: Pengaruh Label Syari'ah, Lokasi, Dan Kebutuhan Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Murabahah Di Unit Layanan Modal Mikro (Ulamm) Syariah Pt. Permodalan Nasional Madani (Persero) Demak, (Semarang : UIN Walisongo Semarang,2019), hal . ix .