

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank BTN Syariah Yogyakarta

A.1 Sejarah Bank BTN Syariah

Berdasarkan perubahan perundang – undangan perbankan oleh pemerintah dari UU No. 7 Tahun 1992 menjadi Perbankan No. 10 Tahun 1998, perbankan nasional marak dengan pembukaan Bank Syariah. Kemudian dengan dikeluarkannya PBI No. 4/1/PBI/2002 tentang perubahan kegiatan usaha Bank Umum Konvensional menjadi Bank Umum berdasarkan prinsip syariah oleh Bank Umum Konvensional, jumlah Bank Syariah semakin bertambah dengan mendirikan Unit Usaha Syariah (UUS). Oleh karena itu, untuk memberikan kebutuhan masyarakat akan proses transaksi perbankan dengan prinsip syariah, maka manajemen PT Bank Tabungan Negara Persero Tbk, melalui rapat komite pengarah tim implementasi restrukturisasi Bank BTN tanggal 12 Desember 2003, manajemen Bank BTN menyusun rencana kerja dan perubahan anggaran dasar untuk membuka UUS agar dapat bersaing di perbankan syariah. Kemudian pada tanggal 16 Januari 2004 PT Bank Tabungan Negara Persero Tbk. Pada rapat umum pemegang saham dan perubahan anggaran Dasar dengan akta No. 29 tanggal 27 Oktober 2004 oleh Emi Sulistyowati, SH Notaris wilayah Jakarta yang ditandai dengan terbentuknya divisi Syariah berdasarkan direksi No. 14/DIR/DSYA/2004. Pembentukan Unit Usaha Syariah ini juga memperkokoh tekad ajaran Bank BTN untuk menjadikan kerja sebagai ibadah yang tak

terpisahkan dengan ibadah – ibadah lainnya. Selanjutnya Unit Usaha Syariah disebut BTN Syariah dengan moto “Maju dan Sejahtera Bersama”.

Sedangkan untuk Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta selanjutnya disebut BTN KCS Yogyakarta merupakan UUS ke-4 yang dibuka oleh Bank BTN Konvensional pada tanggal 14 Februari 2005 yang beralamat di Jl. Bakri No. 01 Yogyakarta, sebelum direlokasi pada Tanggal 10 Juni 2010 sampai dengan sekarang dialamat Jl. Faridan M. Noto No. 10 Kotabaru Yogyakarta.

Tujuan dari pendirian BTN KCS Yogyakarta juga tidak terlepas untuk memenuhi kebutuhan Bank dalam memberikan layanan perbankan syariah, khususnya di wilayah provinsi D.I. Yogyakarta. Pada Tahun 2024 ini memiliki 2 (dua) Kantor Cabng Pembantu yaitu Kantor Cabang Pembantu Syariah Condongcatur di Jl. Bakri No. 01 Condongcatur Yogyakarta serta Jl. Bantul No. 08 Badegan Bantul Yogyakarta, memiliki 13 (tiga belas) Kantor Layanan Syariah.

Keunggulan Bank Syariah ialah perbankan yang menjalankan fungsi yang sama dengan perbankan Konvensional, namun Bank Syariah menggunakan beberapa skema yang bersesuaian dengan Syariah Islam, sehingga memiliki beberapa perbedaan didalam kegiatannya, yaitu :

- a. Berpedoman kepada prinsip syariah
- b. Penyaluran dana usaha yang halal dan menguntungkan
- c. Menggunakan prinsip akad
- d. Keuntungan dihitung berdasarkan sistem bagi hasil
- e. Jumlah angsuran tetap hingga akhir pembiayaan

Oleh karena itu, untuk memberikan kebutuhan nasabah dalam bertransaksi syariah, Bank BTN Syariah memiliki berbagai macam produk unggulan dengan penetapan strategi harga yang menarik dalam penyaluran dana pihak ketiga, seperti:

- b. KPR Subsidi: keunggulannya adalah khusus bagi masyarakat dengan penghasilan rendah, dengan memiliki biaya administrasi dan margin yang ringan, sehingga dapat terjangkau oleh masyarakat, harga rumah dengan ketentuan harga dan penyaluran subsidi sesuai kebijakan pemerintah.
- c. KPR Non- Subsidi : Keunggulannya memiliki margin yang kompetitif, proses cepat dan mudah karena memiliki *service level agreement* (SLA) lima hari kerja.

Selain memiliki produk pembiayaan unggulan, Bank BTN Syariah juga menghimpun dana masyarakat dengan produk – produk unggulan dengan strategi harga yang menarik, seperti :

- a. BTN Berkah iB: merupakan tabungan investasi dan transaksi bisnis maupun perorangan yang memiliki imbal hasil setara deposito berjangka, memiliki fasilitas kemudahan akses melalui *mobile banking*, sms notifikasi, dan atm yang dapat digunakan di luar negeri, dengan administrasi bulanan yang ringan, diambil dari imbal hasil setiap bulannya.
- b. Tabungan BTN Batara iB : merupakan tabungan transaksional yang memiliki administrasi ringan dengan bonus yang menarik setiap bulannya, memiliki

fasilitas kemudahan akses melalui mobile banking, sms notifikasi, dan atm yang dapat digunakan di luar negeri.

- c. Tabungan Ibadah yaitu: Tabungan BTN Haji dan Umroh iB dan Tabungan BTN Qurban iB, dengan setoran awal yang ringan sebesar Rp. 100.000,- untuk tabungan haji, serta Rp. 150.000,- untuk tabungan qurban. Keunggulan tabungan tersebut adalah bebas biaya administrasi bulanan, akan tetapi mendapatkan bagi hasil yang menarik setiap bulannya. Tabungan tersebut dapat digunakan oleh nasabah dalam mendukung proses dan persiapan ibadahnya.
- d. Deposito BTN iB: merupakan investasi berjangka bagi lembaga maupun perorangan dengan imbal hasil yang kompetitif, dan adil bagi nasabah, dengan biaya administrasi yang ringan.

Dalam melakukan distribusi layanannya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, pada tahun 2024 ini, Bank BTN Syariah memiliki jaringan outlet terdiri dari 33 Kantor Cabang Syariah, 67 KC Pembantu Syariah, dan 5 Kantor Kas Syariah. Selain itu untuk menguatkan posisi Bank BTN Syariah melakukan promosi, meliputi publisitas, periklanan, meningkatkan kegiatan humas, dan promosi penjualan yang meliputi:

- a. Tabungan BTN Haji Umroh iB dengan promo Berkah Haji Umroh yang berlangsung dari 1 Juli 2024 hingga 31 Januari 2025.
- b. Tabungan BTN Berkah iB dengan promo Program Berkah BTN Syariah yang berlangsung dari 31 Juli 2024 hingga 31 Desember 2024.

- c. Multimanfaat BTN iB dengan promo Biaya Non KPR yang berlangsung dari 1 Oktober 2024 hingga 25 Desember 2024.
- d. Pembiayaan Properti BTN iB dengan promo Pembiayaan Properti BTN iB dengan Skema Refinancing yang berlangsung dari 1 Oktober 2024 hingga 25 Desember 2024.

Salah satu strategi Bank BTN Syariah dalam menjaga kualitas layanan adalah dengan mengelola sumber daya manusia (SDM) atau orang, proses serta bukti fisik yang saling berkaitan sebagai berikut:

- a. Memiliki budaya kerja yang wajib dilaksanakan oleh seluruh SDM, yaitu budaya kerja yang dimiliki oleh BUMN AKHLAK
- b. Memberikan pelatihan dan pendidikan terkait fungsi dari setiap jabatan yang dimiliki oleh SDM, baik itu pengetahuan produk maupun SOP yang dimiliki, dan Bank BTN Syariah SDM mendapatkan pelatihan terkait ekonomi syariah, sehingga dapat memberikan solusi dari kebutuhan dan keinginan nasabah dalam melakukan transaksi syariah.
- c. Untuk menjaga proses kualitas layanan, Bank BTN Syariah memiliki *service level agreement* dalam setiap produk dan layanannya, seperti proses pembiayaan KPR memiliki SLA lima hari kerja, dan untuk setoran tunai di loket Teller memiliki SLA dua menit. Selain itu untuk menambah layanan lebih baik BTN Syariah memiliki fasilitas digital banking seperti pembukaan rekening online melalui website BTN Syariah, mesin ATM Tunai, pengajuan pembiayaan KPR secara online.

- d. Dengan tujuan memberikan kenyamanan dan keamanan bagi nasabah Bank BTN Syariah memiliki standar layanan yang akan di monitor dan evaluasi secara rutin setiap hari, karena memiliki divisi tersendiri untuk *service excellent*. Mulai dari kebersihan ruangan, fasilitas yang dibutuhkan nasabah seperti media informasi, fasilitas disabilitas, ruang ibu dan anak. Serta menjaga penampilan dari petugas *frontliner* seperti *Customer Service*, *Teller Service* dan *Financing Service* wajib menggunakan seragam khusus sesuai identitas *corporate*, kemudian perlengkapan dari petugas *frontliner* seperti *security* telah sesuai standar keamanan dan wajib memiliki kemampuan *navigator* bagi nasabah yang ingin bertransaksi di outlet Bank BTN Syariah.

B. Analisis Data

B.1 Uji Kualitas Instrumen dan Data

1. Uji Validitas

Langkah pertama sebelum memastikan bahwa semua indikator dalam pernyataan layak digunakan sebagai instrumen penelitian adalah dengan melakukan uji terhadap sampel besar, yaitu sebanyak 100 responden. Dengan tingkat signifikansi 0.05, sebuah pernyataan dianggap valid jika nilai $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} . Sebaliknya, jika $r_{hitung} <$ dari r_{tabel} , maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. Berikut adalah hasil uji validitas:

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas dari Item – Item Variabel Penelitian

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Produk	X1.1	0,968	0,194	Valid
	X1.2	0,968	0,194	Valid
	X1.3	0,917	0,194	Valid
	X1.4	0,929	0,194	Valid
Harga	X2.1	0,968	0,194	Valid
	X2.2	0,968	0,194	Valid
	X2.3	0,950	0,194	Valid
	X2.4	0,890	0,194	Valid
Tempat	X3.1	0,995	0,194	Valid
	X3.2	0,995	0,194	Valid
	X3.3	0,955	0,194	Valid
	X3.4	0,995	0,194	Valid
Promosi	X4.1	0,984	0,194	Valid
	X4.2	0,983	0,194	Valid
	X4.3	0,845	0,194	Valid
	X4.4	0,973	0,194	Valid
Orang	X5.1	0,985	0,194	Valid
	X5.2	0,988	0,194	Valid
	X5.3	0,908	0,194	Valid
	X5.4	0,978	0,194	Valid
Proses	X6.1	0,983	0,194	Valid
	X6.2	0,983	0,194	Valid
	X6.3	0,974	0,194	Valid
	X6.4	0,904	0,194	Valid
Bukti Fisik	X7.1	0,988	0,194	Valid
	X7.2	0,988	0,194	Valid
	X7.3	0,971	0,194	Valid
	X7.4	0,969	0,194	Valid
Keputusan Menggunakan Tabungan BTN Haji dan Umroh iB	Y1	0,914	0,194	Valid
	Y2	0,932	0,194	Valid
	Y3	0,925	0,194	Valid
	Y4	0,901	0,194	Valid

Sumber: Output SPSS Terlampir

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua pernyataan variabel yang diajukan kepada responden dinyatakan valid. Hal ini berdasarkan pada nilai r

$hitung >$ dari r tabel (0,194). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner tersebut layak digunakan sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Setelah memastikan bahwa semua variabel pernyataan layak digunakan sebagai instrumen penelitian, langkah selanjutnya adalah menguji reliabilitas. Sebuah pernyataan dianggap reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6.

Berikut merupakan hasil uji reliabilitas:

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Item – Item Variabel Penelitian

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Produk	0.960	Reliabel
Harga	0.959	Reliabel
Tempat	0.990	Reliabel
Promosi	0.962	Reliabel
Orang	0.975	Reliabel
Proses	0.972	Reliabel
Bukti Fisik	0.985	Reliabel
Keputusan Menggunakan Tabungan BTN Haji dan Umroh iB	0.937	Reliabel

Sumber: Output SPSS Terlampir

Berdasarkan tabel 4.2 hasil uji reliabilitas dapat diketahui bahwa semua variabel dalam pernyataan dinyatakan reliabel karena telah memenuhi nilai yang disyaratkan yaitu dengan nilai Cronbach Alpha $>$ 0,6.

B.2 Analisis Asumsi Klasik

1. Uji Asumsi Dasar

Uji Normalitas

Uji ini adalah untuk menguji apakah pengamatan berdistribusi secara normal atau tidak, uji ini menggunakan *kolmogorov smirnov*. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.3 Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,69399046
Most Extreme Differences	Absolute	,081
	Positive	,059
	Negative	-,081
Kolmogorov-Smirnov Z		,810
Asymp. Sig. (2-tailed)		,528

Sumber: Output SPSS Terlampir

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui nilai *asympt.sig* sebesar $0.528 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas dalam regresi linier terjadi ketika varians dari residual (*error term*) tidak seragam pada seluruh nilai variabel independen. Fenomena ini dapat mempengaruhi efisiensi model regresi, meskipun koefisien estimasi tidak menjadi bias. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa model regresi tidak melanggar asumsi dasar, penting untuk memeriksa keberadaan heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas yang tercantum pada tabel berikut:

Tabel 4.4 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,040	,686		2,975	,004
Produk	-,016	,050	-,054	-,324	,746
Harga	-,046	,058	-,146	-,801	,425
Tempat	,051	,036	,169	1,408	,162
Promosi	,025	,033	,086	,750	,455
Orang	-,047	,028	-,186	-1,662	,100
Proses	-,001	,051	-,002	-,011	,991
Bukti Fisik	-,024	,045	-,080	-,522	,603

Sumber: Output SPSS Dependent Variable: ABS_RES

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, dengan demikian variabel yang diajukan dalam penelitian tidak terjadi heterokedasitas.

b. Uji Multikolineartias

Pengujian multikolinieritas bertujuan untuk mendeteksi apakah dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang ideal seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi antar variabel bebas. Untuk menentukan keberadaan multikolinieritas, dapat dianalisis melalui nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai toleransi (α).

Tabel 4. 5 Uji Multikolineartias

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	,405	1,080		,375	,708		
Produk	,170	,079	,190	2,152	,034	,356	2,808
Harga	,188	,091	,199	2,064	,042	,300	3,335
Tempat	,133	,057	,147	2,320	,023	,692	1,444
Promosi	,122	,052	,140	2,334	,022	,766	1,306
Orang	,103	,044	,137	2,323	,022	,800	1,249
Proses	,182	,081	,205	2,256	,026	,336	2,978
Bukti Fisik	,159	,071	,182	2,240	,027	,421	2,378

Sumber: Output SPSS Terlampir

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa nilai *tolerance value* > 0,10 atau nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

B.3 Analisis Data

1. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)

Dalam analisis regresi linier berganda, pengujian yang dilakuka adalah uji F (*Goodness of fit*) dan uji t (parsial). Ketentuan untuk menentukan signifikansi pada uji F dan uji t adalah sebagai berikut: menerima H_a jika probabilitas (p) \leq 0,05, yang berarti variabel independen, baik secara *goodness of fit* maupun parsial, memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berikut adalah ringkasan hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan:

Tabel 4. 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	,405	1,080		,375	,708
	Produk	,170	,079	,190	2,152	,034
	Harga	,188	,091	,199	2,064	,042
	Tempat	,133	,057	,147	2,320	,023
	Promosi	,122	,052	,140	2,334	,022
	Orang	,103	,044	,137	2,323	,022
	Proses	,182	,081	,205	2,256	,026
	Bukti Fisik	,159	,071	,182	2,240	,027

Sumber: Output SPSS Terlampir

Berdasarkan tabel 4.7 diatas perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS versi 21.0 *for windows* didapat hasil sebagai berikut:

$$Y = 0.405 + 0.170 X_1 + 0.188 X_2 + 0.133 X_3 + 0.122 X_4 + 0.103 X_5 + 0.182 X_6 + 0.159 X_7 + e$$

Dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Hasil nilai konstanta pada tabel 4.7. adalah 0.405, yang menunjukkan nilai keputusan menggunakan Tabungan BTN Haji & Umroh iB ketika semua variabel independen bernilai nol (tidak ada pengaruh produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik). Dalam konteks nyata, ini jarang terjadi, tetapi konstanta tetap memberikan nilai dasar untuk model regresi.
2. Nilai koefisien regresi variabel produk (X_1), bernilai positif sebesar 0.170, artinya hubungan variabel X_1 dan Y adalah searah, jika variabel produk meningkat sebesar satu satuan maka Keputusan Menggunakan Tabungan BTN Haji dan Umroh iB akan meningkat sebesar 0.170 dengan anggapan variabel bebas lain tetap, begitu pula sebaliknya.

3. Nilai koefisien regresi variabel harga (X_2), bernilai positif sebesar 0.188, artinya hubungan variabel X_2 dan Y adalah searah, jika variabel harga meningkat sebesar satu satuan maka Keputusan Menggunakan Tabungan BTN Haji dan Umroh iB akan meningkat sebesar 0.188 dengan anggapan variabel bebas lain tetap, begitu pula sebaliknya.
4. Nilai koefisien regresi variabel tempat (X_3), bernilai positif sebesar 0.133, artinya hubungan variabel X_3 dan Y adalah searah, jika variabel jika variabel tempat meningkat sebesar satu satuan maka Keputusan Menggunakan Tabungan BTN Haji dan Umroh iB akan meningkat sebesar 0.133 dengan anggapan variabel bebas lain tetap, begitu pula sebaliknya.
5. Nilai koefisien regresi variabel promosi (X_4), bernilai positif sebesar 0.122, artinya hubungan variabel X_4 dan Y adalah searah, jika variabel promosi meningkat sebesar satu satuan maka Keputusan Menggunakan Tabungan BTN Haji dan Umroh iB akan meningkat sebesar 0.122 dengan anggapan variabel bebas lain tetap, begitu pula sebaliknya.
6. Nilai koefisien regresi variabel orang (X_5), bernilai positif sebesar 0.103, artinya hubungan variabel X_5 dan Y adalah searah, jika variabel Orang meningkat sebesar satu satuan maka repurchase intention akan meningkat sebesar 0.103 dengan anggapan variabel bebas lain tetap, begitu pula sebaliknya.
7. Nilai koefisien regresi variabel proses (X_6), bernilai positif sebesar 0.182, artinya hubungan variabel X_6 dan Y adalah searah, jika variabel Proses meningkat sebesar satu satuan maka Keputusan Menggunakan Tabungan

BTN Haji dan Umroh iB akan meningkat sebesar 0.182 dengan anggapan variabel bebas lain tetap, begitu pula sebaliknya.

8. Nilai koefisien regresi variabel bukti fisik (X_7), bernilai positif sebesar 0,159 artinya hubungan variabel X_7 dan Y adalah searah, jika variabel Bukti Fisik meningkat sebesar satu satuan maka Keputusan Menggunakan Tabungan BTN Haji dan Umroh iB akan meningkat sebesar 0.159 dengan anggapan variabel bebas lain tetap, begitu pula sebaliknya.

Setelah mengetahui besarnya konstanta serta koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas (produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik), analisis dilanjutkan dengan pengujian signifikansi model menggunakan uji t dan uji F untuk mengetahui kontribusi setiap variabel secara parsial maupun *goodness of fit* terhadap keputusan menggunakan Tabungan BTN Haji dan Umroh iB. Selain itu, pengujian nilai koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk melihat seberapa besar variasi dalam keputusan menggunakan tabungan dapat dijelaskan oleh variabel-variabel yang diuji dalam model ini, dengan pembahasan sebagai berikut:

a. Uji F (*Goodness of Fit*)

Hasil dari uji F yang tercantum pada tabel berikut :

Tabel 4.7 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	829,069	7	118,438	38,355	,000 ^b
	Residual	284,091	92	3,088		
	Total	1113,160	99			

Sumber : Output SPSS Terlampir

Berdasarkan tabel 4.8. menunjukkan nilai F hitung sebesar 38,355 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi ini lebih kecil dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang diterapkan memiliki signifikansi yang kuat dalam menjelaskan variabilitas pada variabel dependen, model regresi layak digunakan.

b. Uji t (parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel independen dengan variabel dependen.

1. Berdasarkan tabel 4.7, hasil pengujian signifikansi menunjukkan nilai signifikansi variabel produk sebesar $0,034 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa "Produk memiliki pengaruh positif terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan BTN Haji dan Umroh iB."
2. Berdasarkan tabel 4.7, hasil pengujian signifikansi menunjukkan nilai signifikansi variabel harga sebesar $0,042 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa "Harga memiliki pengaruh positif terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan BTN Haji dan Umroh iB."
3. Berdasarkan tabel 4.7, hasil pengujian signifikansi menunjukkan nilai signifikansi variabel tempat sebesar $0,023 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa "Tempat memiliki pengaruh positif terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan BTN Haji dan Umroh iB."
4. Berdasarkan tabel 4.7, hasil pengujian signifikansi menunjukkan nilai signifikansi promosi sebesar $0,022 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa

"Promosi memiliki pengaruh positif terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan BTN Haji dan Umroh iB."

5. Berdasarkan tabel 4.7, hasil pengujian signifikansi menunjukkan nilai signifikansi variabel orang sebesar $0,022 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa "Orang memiliki pengaruh positif terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan BTN Haji dan Umroh iB."
6. Berdasarkan tabel 4.7, hasil pengujian signifikansi menunjukkan nilai signifikansi variabel proses sebesar $0,026 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa "Proses memiliki pengaruh positif terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan BTN Haji dan Umroh iB."
7. Berdasarkan tabel 4.7, hasil pengujian signifikansi menunjukkan nilai signifikansi variabel bukti fisik sebesar $0,027 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa "Bukti Fisik memiliki pengaruh positif terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan BTN Haji dan Umroh iB."

c. Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Berikut adalah hasil penelitian untuk koefisien determinasi (*Adjusted R²*):

Tabel 4. 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,863 ^a	,745	,725	1,757

Sumber: SPSS Output Terlampir

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan besarnya koefisien determinasi (*Adjusted R²*) = 0.725, artinya variabel produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, bukti fisik secara bersama–sama mempengaruhi variabel keputusan menggunakan

Tabungan BTN Haji dan Umroh iB siswa sebesar 72.5% sisanya sebesar 27.5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

C. Pembahasan

Sebagai bagian dari upaya untuk mengkaji lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk Tabungan BTN Haji dan Umroh iB di Bank BTN Syariah Yogyakarta, penelitian ini dibuat untuk memberikan wawasan mengenai aspek-aspek penting dari bauran pemasaran yang relevan. Setiap elemen bauran pemasaran mulai dari produk, harga, lokasi, promosi, orang, proses, hingga bukti fisik memiliki peran yang signifikan dalam memengaruhi keputusan nasabah, sebagaimana didukung oleh berbagai temuan empiris dari studi sebelumnya.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pihak bank dalam meningkatkan daya saing produk perbankan syariah, khususnya Tabungan BTN Haji dan Umroh iB. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi pemasaran yang lebih efektif dan efisien, serta menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan untuk menarik dan mempertahankan loyalitas nasabah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, pembahasan berikut akan menjelaskan secara sistematis pengaruh masing-masing variabel pemasaran terhadap keputusan nasabah, berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh produk terhadap keputusan menggunakan Tabungan BTN Haji dan Umroh iB bagi Nasabah Bank BTN Syariah Yogyakarta

Koefisien regresi variabel produk sebesar +0,170, dengan nilai signifikansi sebesar $0,034 < 0,05$. Nilai tersebut dapat membuktikan H1 bahwa “produk berpengaruh positif terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan BTN Haji dan Umroh iB”. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Wulandari, S., Yunita, 2024), (Nashoha, 2024), (Nuriska, 2024), (Burhanudin, D. F., & Yasin, 2024), (Syamsidar, 2023), Intan, Fitri & Prihartono (2022), (Kameliah, 2024), serta (Amir, M., 2022). Namun, penelitian ini berbeda dengan temuan Gayatri (2022), yang menyatakan bahwa variabel produk tidak berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Perbedaan hasil tersebut dapat disebabkan oleh adanya variasi karakteristik nasabah, preferensi terhadap produk, atau perbedaan regional yang memengaruhi keputusan..

2. Pengaruh harga terhadap keputusan menggunakan Tabungan BTN Haji dan Umroh iB bagi Nasabah Bank BTN Syariah Yogyakarta

Koefisien regresi variabel harga sebesar +0,188, dengan nilai signifikansi sebesar $0,042 < 0,05$. Nilai tersebut dapat membuktikan H2 bahwa “harga berpengaruh positif terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan BTN Haji dan Umroh iB”. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Wulandari, S., Yunita, 2024), (Nashoha, 2024), (Nuriska, 2024), (Burhanudin, D. F., & Yasin, 2024), (Syamsidar, 2023), Intan, Fitri & Prihartono (2022), (Kameliah, 2024), serta Amir (2020). Namun, penelitian Gayatri (2022) menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan. Perbedaan ini mungkin

terjadi karena segmentasi pasar yang berbeda atau daya beli nasabah yang memengaruhi pertimbangan harga.

3. Pengaruh tempat terhadap keputusan menggunakan Tabungan BTN Haji dan Umroh iB bagi Nasabah Bank BTN Syariah Yogyakarta

Koefisien regresi variabel tempat sebesar +0,133 dan nilai signifikansi sebesar $0,023 < 0,05$. Nilai tersebut dapat membuktikan H3 bahwa “tempat berpengaruh positif terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan BTN Haji dan Umroh iB”. Hasil penelitian ini sejalan dengan peneliti sebelumnya, yaitu (Wulandari, S., Yunita, 2024), (Nashoha, 2024), (Burhanudin, D. F., & Yasin, 2024), (Syamsidar, 2023), (Kameliah, 2024), serta Amir (2020). Namun, penelitian yang dilakukan oleh Gayatri (2022), Nuriska (2024), dan Intan, Fitri & Prihartono (2022) menyatakan bahwa variabel tempat tidak berpengaruh signifikan. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh pergeseran preferensi konsumen yang lebih mengandalkan layanan digital daripada lokasi fisik.

4. Pengaruh promosi terhadap keputusan menggunakan Tabungan BTN Haji dan Umroh iB bagi Nasabah Bank BTN Syariah Yogyakarta

Koefisien regresi variabel promosi sebesar +0,122 dan nilai signifikansi sebesar $0,022 < 0,05$. Nilai tersebut dapat membuktikan H4 bahwa “Promosi berpengaruh positif terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan Haji dan Umroh iB”. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, yaitu (Wulandari, S., Yunita, 2024), (Nashoha, 2024), (Nuriska, 2024), (Burhanudin, D. F., & Yasin, 2024), (Syamsidar, 2023), (Kameliah, 2024), Amir (2020), serta Mawardi (2029). Namun, penelitian yang dilakukan oleh Nuriska (2024) dan Intan, Fitri &

Prihartono (2022) menyatakan bahwa promosi tidak berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian. Perbedaan ini mungkin terjadi karena kualitas pesan promosi atau media yang digunakan kurang efektif.

5. Pengaruh orang terhadap keputusan menggunakan Tabungan BTN Haji dan Umroh iB bagi Nasabah Bank BTN Syariah Yogyakarta

Koefisien regresi variabel orang sebesar +0,103 dan nilai signifikansi sebesar $0,022 < 0,05$. Nilai tersebut dapat membuktikan H5 bahwa “Orang berpengaruh positif terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan Haji dan Umroh iB”. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Wulandari, S., Yunita, 2024), (Nashoha, 2024), (Nuriska, 2024), (Burhanudin, D. F., & Yasin, 2024), (Syamsidar, 2023), serta Amir (2020). Namun, penelitian Intan, Fitri & Prihartono (2022) dan Kameliah (2024) menyatakan bahwa variabel orang tidak berpengaruh positif signifikan. Perbedaan ini dapat terjadi akibat variasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf atau interaksi yang kurang baik dengan nasabah.

6. Pengaruh proses terhadap keputusan menggunakan Tabungan BTN Haji dan Umroh iB bagi Nasabah Bank BTN Syariah Yogyakarta

Koefisien regresi variabel proses sebesar +0,182 dan nilai signifikansi sebesar $0,026 < 0,05$. Nilai tersebut dapat membuktikan H6 bahwa “Proses berpengaruh positif terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan Haji dan Umroh iB”. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian (Wulandari, S., Yunita, 2024), (Nashoha, 2024), (Nuriska, 2024), (Syamsidar, 2023), (Kameliah, 2024), serta (Amir, M., 2022). Namun, penelitian Burhanudin & Yasin (2024) dan Intan, Fitri & Prihartono (2022) menyatakan bahwa proses tidak berpengaruh positif

signifikan. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh perbedaan persepsi nasabah terhadap efisiensi proses pelayanan.

7. Pengaruh bukti fisik terhadap keputusan menggunakan Tabungan BTN Haji dan Umroh iB bagi Nasabah Bank BTN Syariah Yogyakarta

Koefisien regresi variabel bukti fisik sebesar +0,159 dan nilai signifikansi sebesar $0,027 < 0,05$. Nilai tersebut dapat membuktikan H7 bahwa “Bukti Fisik berpengaruh positif terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan Haji dan Umroh iB”. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan peneliti terdahulu yaitu (Wulandari, S., Yunita, 2024), (Nashoha, 2024), (Syamsidar, 2023), Intan, Fitri & Prihartono (2022), serta (Amir, M., 2022). Namun, penelitian yang dilakukan oleh Nuriska (2024), Burhanudin, D. F., & Yasin (2024), dan Kameliah (2024) menyatakan variabel bukti fisik tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh kurangnya daya tarik atau kesesuaian bukti fisik yang disediakan dengan ekspektasi nasabah.