

## BAB IV

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam Bab ini akan dibahas mengenai penganalisaan data yang diperoleh melalui kuisisioner. Penelitian ini menggunakan dua pendekatan analisis, yaitu analisis deskriptif dan analisis statistik. Kedua analisis ini digunakan agar saling melengkapi, sehingga dapat menghasilkan suatu analisis yang baik agar dapat memberikan jawaban atas hipotesis yang telah diajukan.

#### 4.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan uraian analisis data berdasarkan hasil jawaban yang diperoleh melalui kuisisioner yang telah dibagikan kepada responden, dan tidak disajikan secara statistik melainkan dengan merinci dan menjelaskan secara panjang lebar keterkaitan data penelitian dalam bentuk kalimat.

Data tersebut biasanya tercantum dalam bentuk tabel dan analisis yang didasarkan pada data yang terdapat dalam tabel tersebut. Dalam penelitian ini dilakukan penyebaran kuisisioner sebanyak 100 kuisisioner, hal ini dimaksudkan untuk mendapatkan data yang akurat, selain itu untuk menghindari terdapatnya sejumlah angket yang dinilai cacat.

#### 4.1.1 Analisis Tingkat Kepentingan Faktor Penelitian pada Bank Syariah Mandiri

Uji kepentingan faktor penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor – faktor yang mempunyai pengaruh besar terhadap motivasi konsumen menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri.

Dari hasil penelitian yang dilakukan melalui penyebaran angket berupa kuesioner kepada setiap nasabah Bank Syariah Mandiri dihasilkan data bahwa terdapat lima faktor yang mempunyai pengaruh besar terhadap keputusan konsumen untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri. Faktor – faktor tersebut meliputi faktor fasilitas yang dimiliki Bank Syariah Mandiri, faktor pelayanan yang diberikan bank, faktor persyaratan menabung yang mudah di Bank Syariah Mandiri, faktor sistem bagi hasil yang ditawarkan pihak bank, dan yang terakhir faktor agama yang dianut oleh nasabah Bank Syariah Mandiri itu sendiri.

#### 4.1.2 Karakteristik Konsumen

##### 4.1.2.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi individu dalam menyikapi suatu produk, hal ini berkaitan dengan tingkat kepentingan masing-masing jenis kelamin. Dari hasil angket yang telah disebarkan diperoleh hasil seperti terlihat pada tabel 4.1

Tabel 4.1

Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin

JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE
PRIA	56	56%
WANITA	44	44%

Sumber: Data primer

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa 56 responden berjenis kelamin pria yang prosentasinya sebesar 56%, sedangkan responden berjenis kelamin wanita berjumlah 44 responden dengan prosentase sebesar 44%. Kenyataan ini menunjukkan bahwa pemilihan menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri hampir seimbang antara pria maupun wanita. Artinya baik pria maupun wanita mempunyai motivasi yang tinggi dalam keputusannya menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri.

#### 4.1.2.2 Karakteristik responden berdasarkan tingkat usia

Perbedaan tingkat usia setiap nasabah merupakan faktor yang dapat menentukan motivasi konsumen dalam keputusannya menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri. Berikut hasil yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan seperti terlihat pada tabel 4.2

Tabel 4.2

## Klasifikasi responden berdasarkan tingkat usia

Tingkat usia	Jumlah	Prosentase
<16 tahun	2	2%
16 tahun – 25 tahun	59	59%
26 tahun – 35 tahun	25	25%
36 tahun - 45 tahun	9	9%
>45 tahun	5	5%

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas nasabah Bank Syariah Mandiri yang menjadi responden dalam penelitian ini yang berusia dibawah 16 tahun sebanyak 2 orang dengan prosentase sebesar 2%, yang berusia diantara 16 tahun – 25 tahun sebanyak 59 orang dengan prosentase sebesar 59%, yang berusia diantara 26 tahun – 35 tahun sebanyak 25 orang dengan prosentase 25%, yang berusia diantara 36 tahun – 45 tahun sebanyak 9 orang dengan prosentase 9%, dan yang berusia diatas 45 tahun sebanyak 5 orang dengan prosentase 5%. Dan dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berusia antara 16 tahun – 25 tahun.

#### 4.1.2.3 Berdasarkan tingkat pendidikan

Pada bagian ini akan dibahas tentang faktor motivasi nasabah dengan karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan yang terbagi menjadi tidak tamat SD, tamat SD, tamat SLTP, tamat SMU, dan akademi/sarjana. Berikut hasil yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan seperti terlihat pada tabel 4.3

Tabel 4.3

Klasifikasi responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tingkat pendidikan	Jumlah	Prosentase
Tidak tamat SD	0	0%
Tamat SD	1	1%
Tamat SLTP	5	5%
Tamat SMU	53	53%
Akademi/Sarjana	41	41%

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas nasabah Bank Syariah Mandiri yang menjadi responden dalam penelitian ini tidak ada yang tidak tamat SD, sedangkan yang mempunyai tingkat pendidikan tamat SD adalah sebanyak 1 orang dengan prosentase sebesar 1%, tamat SLTP sebanyak 5 orang dengan prosentase sebesar 5%, tamat SMU sebanyak 53 orang dengan prosentase sebesar 53%, dan akademi/sarjana adalah sebanyak 41 orang dengan prosentase sebesar 41%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan nasabah Bank Syariah Mandiri sudah cukup baik dan dapat dibuktikan dengan tidak adanya responden yang tidak tamat SD.

#### 4.1.2.4 Berdasarkan jenis pekerjaan

Pada bagian ini akan dibahas tentang faktor motivasi nasabah dengan karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan yang terbagi menjadi pegawai negeri, dosen, wiraswasta/pegawai swasta, pelajar/mahasiswa, dan lain – lain. Berikut hasil yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan seperti terlihat pada tabel 4.4

Tabel 4.4

Klasifikasi responden berdasarkan jenis pekerjaan

Jenis pekerjaan	Jumlah	Prosentase
Pegawai Negeri	9	9%
Dosen	1	1%
Wiraswasta/Pegawai Swasta	33	33%
Pelajar/Mahasiswa	48	48%
Lain – lain	9	9%

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas nasabah Bank Syariah Mandiri yang menjadi responden dalam penelitian ini yang mempunyai pekerjaan sebagai pegawai negeri sebanyak 9 orang dengan prosentase sebesar 9%, sebagai dosen sebanyak 1 orang dengan prosentase sebesar 1%, sebagai wiraswasta/pegawai swasta sebanyak 33 orang dengan prosentase sebesar 33%, sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 48 orang dengan prosentase sebesar 48%, dan yang mempunyai pekerjaan selain yang sudah disebutkan diatas sebanyak 9 orang dengan prosentase sebesar 9%. Sehingga dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah pelajar/mahasiswa.

#### 4.1.3. Analisis Motivasi menurut Karakteristik Konsumen

##### 4.1.3.1 Analisis motivasi konsumen menurut karakteristik usia setiap konsumen.

Pada bagian ini akan dibahas mengenai faktor yang memotivasi nasabah berdasarkan karakteristik tingkat usia responden yang terbagi menjadi lima bagian antara lain usia kurang dari 16 tahun, antara 16 tahun hingga 25 tahun, antara 26

tahun hingga 35 tahun, antara 36 tahun hingga 45 tahun, dan yang terakhir usia diatas 45 tahun. Pembahasan secara rinci dapat dilihat dalam tabel 4.5.

Pada tabel 4.5 dapat diketahui bahwa pada karakteristik tingkat usia responden secara keseluruhan dapat dijelaskan bahwa faktor yang paling memotivasi nasabah adalah faktor agama yang dianut oleh setiap responden berdasarkan tingkat usia antara 36 tahun hingga 45 tahun dengan jumlah relatif skor sebesar 4,89. Faktor kedua adalah faktor persyaratan menabung yang mudah yang ditetapkan oleh pihak bank berdasarkan tingkat usia antara 26 tahun hingga 35 tahun dengan jumlah relatif skor 4,48. Faktor ketiga adalah faktor agama berdasarkan tingkat usia antara 26 tahun hingga 35 tahun dengan jumlah relatif skor 4,4. Faktor keempat adalah sistem bagi hasil yang ditawarkan pihak bank berdasarkan tingkat usia antara 36 tahun hingga 45 tahun dengan jumlah relatif skor 4,2. Faktor kelima adalah faktor agama berdasarkan tingkat usia antara 16 tahun hingga 25 tahun dengan jumlah relatif skor 4,19. Faktor keenam adalah faktor pelayanan yang diberikan bank kepada setiap nasabah berdasarkan tingkat usia antara 16 tahun hingga 25 tahun dengan jumlah relatif skor 4,02. Faktor ketujuh adalah faktor sistem bagi hasil yang ditawarkan bank berdasarkan tingkat usia 26 tahun hingga 35 tahun dengan jumlah relatif skor 4. Faktor kedelapan adalah faktor persyaratan menabung yang mudah yang ditetapkan bank berdasarkan tingkat usia 16 tahun hingga 25 tahun dengan jumlah relatif skor 3,98. Faktor kesembilan adalah faktor sistem bagi hasil yang ditawarkan bank berdasarkan tingkat usia antara 16 tahun hingga 25 tahun dengan jumlah relatif skor

3,95. Faktor kesepuluh adalah faktor fasilitas yang dimiliki bank berdasarkan tingkat usia 26 tahun hingga 35 tahun dengan jumlah relatif skor 3,92. Faktor kesebelas adalah faktor fasilitas yang dimiliki bank berdasarkan tingkat usia antara 36 tahun hingga 45 tahun dengan jumlah relatif skor 3,67. Faktor kedubelas adalah faktor persyaratan menabung yang mudah berdasarkan tingkat usia lebih dari 45 tahun dengan jumlah relatif skor 3,6. Faktor ketigabelas adalah faktor fasilitas yang dimiliki bank berdasarkan tingkat usia antara 16 tahun hingga 25 tahun dengan jumlah relatif skor 3,58. Faktor keempatbelas adalah faktor pelayanan yang diberikan pihak bank berdasarkan tingkat usia lebih dari 45 tahun dengan jumlah relatif skor 3,4.

Jika motivasi dilihat berdasarkan masing – masing karakteristik tingkat usia responden kurang dari 16 tahun, tidak ada perbedaan motivasi dari nasabah hal ini dapat dilihat pada tabel 4.6 dimana masing – masing faktor mempunyai jumlah relatif skor yang sama sebesar 4. Sedangkan apabila motivasi di lihat berdasarkan masing – masing karakteristik tingkat usia antara 16 tahun hingga 25 tahun, maka Faktor tertinggi nasabah adalah faktor agama dengan relatif skor sebesar 4,19. Faktor kedua adalah faktor pelayanan yang diberikan bank dengan relatif skor 4,02. Faktor ketiga adalah faktor persyaratan menabung yang mudah dengan relatif skor 3,98. Faktor keempat adalah faktor sistem bagi hasil yang ditawarkan dengan relatif skor 3,95. Faktor kelima adalah faktor fasilitas yang dimiliki bank dengan relatif skor 3,58. Jika motivasi dilihat berdasarkan masing – masing karakteristik tingkat usia

antara 26 tahun hingga 35 tahun, maka Faktor tertinggi yang memotivasi nasabah adalah faktor persyaratan menabung yang mudah dengan relatif skor sebesar 4,48. Faktor kedua adalah faktor agama dengan relatif skor 4,4. Faktor ketiga adalah faktor pelayanan yang diberikan bank dengan relatif skor 4,2. Faktor keempat adalah faktor sistem bagi hasil yang ditawarkan bank dengan relatif skor 4. Faktor kelima adalah faktor fasilitas yang dimiliki bank dengan relatif skor 3,92. Jika motivasi dilihat berdasarkan masing – masing karakteristik tingkat usia antara 36 tahun hingga 45 tahun, maka Faktor tertinggi yang memotivasi nasabah adalah faktor agama dengan relatif skor 4,89. Faktor kedua adalah faktor sistem bagi hasil yang ditawarkan bank dengan relatif skor 4,2. Faktor ketiga adalah faktor pelayanan yang diberikan bank dan persyaratan menabung yang mudah yang memiliki relatif skor yang sama yaitu sebesar 4. Faktor keempat adalah faktor fasilitas yang dimiliki bank dengan relatif skor sebesar 3,67. Jika motivasi dilihat berdasarkan masing – masing karakteristik tingkat usia lebih dari 45 tahun, maka Faktor tertinggi adalah faktor agama dengan relatif skor 4. Faktor kedua adalah faktor persyaratan menabung yang mudah dengan relatif skor 3,6. Faktor terendah adalah faktor fasilitas yang dimiliki, pelayanan yang diberikan, dan yang terakhir sistem bagi hasil yang ditawarkan bank dimana masing – masing memiliki relatif skor yang sama yaitu sebesar 3,4.

**Tabel 4.5**  
**ANALISIS MOTIVASI KONSUMEN BERDASARKAN TINGKAT USIA**

FAKTOR MOTIVASI	< 16 TAHUN			16 TAHUN - 25 TAHUN			26 TAHUN - 35 TAHUN			36 TAHUN - 45 TAHUN			> 45 TAHUN			
	SKOR	JUMLAH RESP	TOTAL SKOR	RELATIF SKOR	SKOR	JUMLAH RESP	TOTAL SKOR	RELATIF SKOR	SKOR	JUMLAH RESP	TOTAL SKOR	RELATIF SKOR	SKOR	JUMLAH RESP	TOTAL SKOR	RELATIF SKOR
Fasilitas yang dimiliki	5	0	0	4	5	2	10	3,58	5	2	10	3,67	5	0	0	3,4
	4	2	8		4	18	72		4	3	12					
	3	0	0		3	3	9		3	3	9					
	2	0	0		2	1	2		2	1	2					
	1	0	0		1	0	0		1	0	0					
JUMLAH		2	8		25	98		9	33		5	17		5	17	
Pelayanan yang diberikan	5	0	0	4	5	7	35	4,02	5	1	5	4	5	0	0	3,4
	4	2	8		4	16	64		4	7	28					
	3	0	0		3	2	6		3	1	3					
	2	0	0		2	0	0		2	0	0					
	1	0	0		1	0	0		1	0	0					
JUMLAH		2	8		25	105		9	36		5	17		5	17	
Persyaratan menabung yang mudah	5	0	0	4	5	9	45	3,98	5	17	85	4,48	5	2	10	4
	4	2	8		4	43	172		4	5	20					
	3	0	0		3	5	15		3	2	6					
	2	0	0		2	1	2		2	0	0					
	1	0	0		1	1	1		1	1	1					
JUMLAH		2	8		59	237		25	112		9	36		5	18	
Sistem bagi hasil yang ditawarkan	5	0	0	4	5	11	55	3,95	5	7	35	4,2	5	3	15	4,2
	4	2	8		4	35	140		4	5	20					
	3	0	0		3	12	36		3	1	3					
	2	0	0		2	1	2		2	0	0					
	1	0	0		1	0	0		1	0	0					
JUMLAH		2	8		59	233		25	100		9	38		5	17	
Agama yang diyakini	5	0	0	4	5	26	130	4,19	5	16	80	4,89	5	1	5	4
	4	2	8		4	23	92		4	1	4					
	3	0	0		3	7	21		3	0	0					
	2	0	0		2	1	2		2	0	0					
	1	0	0		1	2	2		1	1	1					
JUMLAH		2	8		59	247		25	110		9	44		5	20	

#### 4.1.3.2. Analisa motivasi konsumen menurut karakteristik tingkat pendidikan.

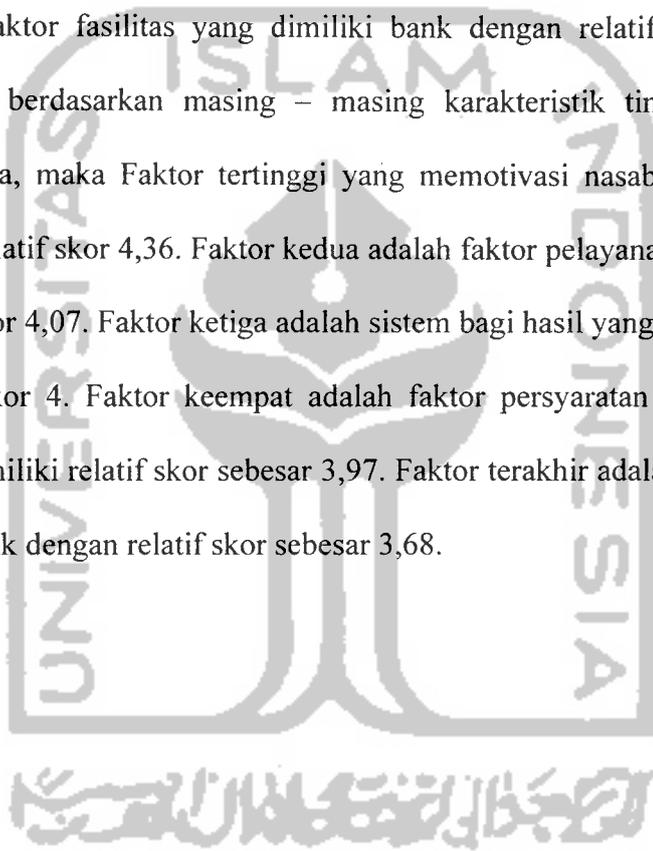
Pada bagian ini akan dibahas mengenai faktor yang memotivasi nasabah berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan responden yang terbagi menjadi lima bagian antara lain tidak tamat SD, tamat SD, tamat SLTP, tamat SMU, dan yang terakhir Akademia/Sarjana. Pembahasan secara rinci dapat dilihat dalam tabel 4.6.

Pada tabel 4.6 dapat diketahui bahwa pada karakteristik tingkat pendidikan responden secara keseluruhan dapat dijelaskan bahwa faktor yang paling memotivasi nasabah adalah faktor agama yang dianut oleh setiap responden berdasarkan tingkat pendidikan tamat SLTP dengan jumlah relatif skor sebesar 4,4. Faktor kedua juga berkaitan dengan agama berdasarkan tingkat pendidikan Akademia/Sarjana dengan jumlah relatif skor 4,36. Faktor ketiga adalah faktor agama berdasarkan tingkat pendidikan tamat SMU dengan jumlah relatif skor 4,26. Faktor keempat adalah faktor pelayanan yang diberikan bank berdasarkan tingkat pendidikan Akademia/Sarjana dengan jumlah relatif skor 4,07. Faktor kelima juga faktor pelayanan berdasarkan tingkat pendidikan tamat SMU dengan jumlah relatif skor 4,04. Faktor keenam adalah faktor sistem bagi hasil yang ditawarkan berdasarkan tingkat pendidikan tamat SLTP dengan jumlah relatif skor 4. Faktor ketujuh dan kedelapan adalah faktor persyaratan menabung yang mudah yang ditetapkan bank masing – masing berdasarkan tingkat pendidikan tamat SMU dengan jumlah relatif skor 3,98 dan Akademia/Sarjana dengan jumlah relatif skor 3,97. Faktor kesembilan adalah faktor sistem bagi hasil yang ditawarkan bank berdasarkan tingkat pendidikan

tamat SMU dengan jumlah relatif skor 3,96. Faktor kesepuluh dan kesebelas adalah faktor fasilitas yang dimiliki bank masing – masing berdasarkan tingkat pendidikan Akademia/Sarjana dengan jumlah relatif skor 3,68 dan tamat SMU dengan jumlah relatif skor 3,66. Faktor duabelas adalah faktor persyaratan menabung yang mudah berdasarkan tingkat pendidikan tamat SD dengan jumlah relatif skor 3. Faktor ketigabelas adalah faktor fasilitas yang dimiliki bank berdasarkan tingkat pendidikan tamat SD dengan jumlah relatif skor 2.

Jika motivasi dilihat berdasarkan masing – masing karakteristik tingkat pendidikan responden maka untuk responden yang tidak tamat SD tidak dapat dilihat karena tidak terdapat nasabah yang tidak tamat SD pada Bank Syariah Mandiri. Jika motivasi dilihat berdasarkan masing – masing karakteristik tingkat pendidikan tamat SD, maka Faktor tertinggi adalah faktor agama dan persyaratan menabung yang mudah dimana masing – masing memiliki relatif skor yang sama yaitu sebesar 3. Faktor kedua adalah faktor fasilitas, pelayanan yang diberikan, dan sistem bagi hasil yang ditawarkan dimana masing – masing juga memiliki relatif skor yang sama yaitu sebesar 2. Sedangkan apabila motivasi di lihat berdasarkan masing – masing karakteristik tingkat pendidikan tamat SLTP, maka Faktor tertinggi nasabah adalah faktor agama dengan relatif skor sebesar 4,4. Faktor kedua adalah faktor fasilitas, pelayanan yang diberikan bank, faktor persyaratan menabung yang mudah, dan yang terakhir faktor sistem bagi hasil yang ditawarkan dengan relatif skor masing – masing sama yaitu sebesar 4. Jika motivasi dilihat berdasarkan masing – masing

karakteristik tingkat pendidikan tamat SMU, maka Faktor tertinggi yang memotivasi nasabah adalah faktor agama dengan relatif skor sebesar 4,26. Faktor kedua adalah faktor pelayanan yang diberikan dengan relatif skor 4,04. Faktor ketiga adalah faktor persyaratan menabung yang mudah dengan relatif skor 3,98. Faktor keempat adalah faktor sistem bagi hasil yang ditawarkan bank dengan relatif skor 3,96. Faktor kelima adalah faktor fasilitas yang dimiliki bank dengan relatif skor 3,66. Jika motivasi dilihat berdasarkan masing – masing karakteristik tingkat pendidikan Akademia/Sarjana, maka Faktor tertinggi yang memotivasi nasabah adalah faktor agama dengan relatif skor 4,36. Faktor kedua adalah faktor pelayanan yang diberikan dengan relatif skor 4,07. Faktor ketiga adalah sistem bagi hasil yang ditawarkan bank dengan relatif skor 4. Faktor keempat adalah faktor persyaratan menabung yang mudah yang memiliki relatif skor sebesar 3,97. Faktor terakhir adalah faktor fasilitas yang dimiliki bank dengan relatif skor sebesar 3,68.



**Tabel 4.6**  
**ANALISIS MOTIVASI KONSUMEN BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN**

FAKTOR MOTIVASI	Tidak tamat SD			Tamat SD			Tamat SLTP			Tamat SMU			Akademi/Sarjana			
	SKOR	JUMLAH RESP	TOTAL SKOR	RELATIF SKOR	SKOR	JUMLAH RESP	TOTAL SKOR	RELATIF SKOR	SKOR	JUMLAH RESP	TOTAL SKOR	RELATIF SKOR	SKOR	JUMLAH RESP	TOTAL SKOR	RELATIF SKOR
Fasilitas yang dimiliki	5	0	0		5	0	0		5	3	15		5	4	20	
	4	0	0		4	0	0		4	34	136		4	25	100	
	3	0	0	0	3	0	0	4	3	11	33	3.66	3	7	21	3.68
	2	0	0		2	1	2		2	5	10		2	5	10	
	1	0	0		1	0	0		1	0	0		1	0	0	
JUMLAH	0	0	0		1	1	2		5	53	194		41	41	151	
Pelayanan yang diberikan	5	0	0		5	0	0		5	9	45		5	8	40	
	4	0	0		4	0	0		4	37	148		4	29	116	
	3	0	0	0	3	0	0	4	3	7	21	4.04	3	3	9	4.07
	2	0	0		2	1	2		2	0	0		2	1	2	
	1	0	0		1	0	0		1	0	0		1	0	0	
JUMLAH	0	0	0		1	1	2		5	53	214		41	41	167	
Persyaratan menabung yang mudah	5	0	0		5	0	0		5	9	45		5	7	35	
	4	0	0		4	0	0		4	37	148		4	28	112	
	3	0	0	0	3	1	3	3	3	5	15	3.98	3	5	15	3.97
	2	0	0		2	0	0		2	1	2		2	0	0	
	1	0	0		1	0	0		1	1	1		1	1	1	
JUMLAH	0	0	0		1	1	3		5	53	211		41	41	163	
Sistem bagi hasil yang ditawarkan	5	0	0		5	0	0		5	11	55		5	10	50	
	4	0	0		4	0	0		4	30	120		4	21	84	
	3	0	0	0	3	0	0	4	3	11	33	3.96	3	10	30	4
	2	0	0		2	1	2		2	1	2		2	0	0	
	1	0	0		1	0	0		1	0	0		1	0	0	
JUMLAH	0	0	0		1	1	2		5	53	210		41	41	164	
Agama yang diyakini	5	0	0		5	0	0		5	24	120		5	26	130	
	4	0	0		4	0	0		4	22	88		4	9	36	
	3	0	0	0	3	1	3	3	3	5	15	4.26	3	3	9	4.36
	2	0	0		2	0	0		2	1	2		2	1	2	
	1	0	0		1	0	0		1	1	1		1	2	2	
JUMLAH	0	0	0		1	1	3		5	53	226		41	41	179	

#### 4.1.3.3. Analisis motivasi konsumen menurut karakteristik jenis pekerjaan.

Pada bagian ini akan dibahas mengenai faktor yang memotivasi nasabah berdasarkan karakteristik jenis pekerjaan responden yang terbagi menjadi lima bagian antara lain Pegawai Negeri, Dosen, Wiraswasta/Pegawai Swasta, Pelajar/Mahasiswa, dan lain-lain. Pembahasan secara rinci dapat dilihat dalam tabel 4.7.

Pada tabel 4.7 dapat diketahui bahwa pada karakteristik jenis pekerjaan responden secara keseluruhan dapat dijelaskan bahwa faktor yang paling memotivasi nasabah adalah faktor agama yang dianut oleh setiap responden berdasarkan jenis pekerjaan dosen dengan jumlah relatif skor sebesar 5. Faktor kedua adalah faktor pelayanan yang diberikan bank berdasarkan jenis pekerjaan Pegawai Negeri dengan jumlah relatif skor 4,78. Faktor ketiga adalah faktor agama berdasarkan jenis pekerjaan Pegawai Negeri dengan jumlah relatif skor 4,67. Faktor keempat adalah faktor agama berdasarkan jenis pekerjaan Wiraswasta/Pegawai Swasta dengan jumlah relatif skor 4,51. Faktor kelima adalah faktor pelayanan berdasarkan jenis pekerjaan Wiraswasta/Pegawai Swasta dengan jumlah relatif skor 4,15. Faktor keenam adalah faktor sistem bagi hasil yang ditawarkan berdasarkan jenis pekerjaan Wiraswasta/Pegawai Swasta dengan jumlah relatif skor 4,06. Faktor ketujuh adalah faktor pelayanan yang diberikan berdasarkan jenis pekerjaan Pelajar/Mahasiswa dengan jumlah relatif skor 4,04. Faktor kedelapan adalah faktor persyaratan menabung yang mudah yang ditetapkan bank berdasarkan jenis pekerjaan

Pelajar/Mahasiswa dengan jumlah relatif skor 4. Faktor kesembilan adalah faktor sistem bagi hasil yang ditawarkan bank berdasarkan jenis pekerjaan dengan jumlah relatif skor 3,89. Faktor kesepuluh adalah faktor fasilitas yang dimiliki bank berdasarkan jenis pekerjaan Wiraswasta/Pegawai Swasta dengan jumlah relatif skor 3,85. Faktor kesebelas adalah sistem bagi hasil yang ditawarkan berdasarkan jenis pekerjaan Pelajar/Mahasiswa dengan jumlah relatif skor 3,81. Faktor keduabelas adalah faktor pelayanan yang diberikan bank berdasarkan jenis pekerjaan lain – lain dengan jumlah relatif skor 3,78. Faktor ketigabelas dan keempatbelas adalah faktor fasilitas yang dimiliki bank masing – masing berdasarkan jenis pekerjaan Pelajar/Mahasiswa dengan relatif skor 3,6 dan lain – lain dengan jumlah relatif skor 3,56. Dan Faktor kelimabelas adalah sistem bagi hasil yang ditawarkan dengan jenis pekerjaan lain – lain dengan jumlah relatif skor 4,44.

Jika motivasi dilihat berdasarkan masing – masing karakteristik jenis pekerjaan responden sebagai Pegawai Negeri, maka Faktor tertinggi adalah faktor pelayanan yang diberikan bank dengan relatif skor 4,78. Faktor kedua adalah faktor agama dengan relatif skor 4,67. Faktor ketiga adalah sistem bagi hasil yang ditawarkan bank dengan relatif skor 3,89. Faktor keempat adalah persyaratan menabung yang mudah dengan relatif skor 3,78. Faktor kelima adalah faktor fasilitas yang dimiliki bank dengan relatif skor sebesar 3,44. Sedangkan apabila motivasi di lihat berdasarkan masing – masing karakteristik jenis pekerjaan sebagai Dosen, maka Faktor tertinggi nasabah adalah faktor agama dengan relatif skor sebesar 5. Faktor

yang lain seperti faktor fasilitas, pelayanan yang diberikan bank, faktor persyaratan menabung yang mudah, dan yang terakhir faktor sistem bagi hasil yang ditawarkan memiliki relatif skor masing – masing sama yaitu sebesar 4. Jika motivasi dilihat berdasarkan masing – masing karakteristik jenis pekerjaan sebagai Wiraswasta/Pegawai Swasta, maka Faktor tertinggi yang memotivasi nasabah adalah faktor agama dengan relatif skor sebesar 4,51. Faktor kedua adalah faktor pelayanan yang diberikan dengan relatif skor 4,15. Faktor ketiga adalah faktor sistem bagi hasil dengan relatif skor 4,06. Faktor keempat adalah faktor persyaratan menabung dengan relatif skor 4. Faktor kelima adalah faktor fasilitas dengan relatif skor 3,85. Jika motivasi dilihat berdasarkan masing – masing karakteristik jenis pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa, maka Faktor tertinggi yang memotivasi nasabah adalah faktor pelayanan dengan relatif skor 4,04. Faktor kedua adalah faktor agama dan persyaratan menabung dengan relatif skor yang sama yaitu sebesar 4. Faktor ketiga adalah sistem bagi hasil yang ditawarkan bank dengan relatif skor 3,81. Faktor terakhir adalah faktor fasilitas yang dimiliki bank dengan relatif skor sebesar 3,6. Jika motivasi dilihat berdasarkan masing – masing karakteristik jenis pekerjaan lain - lain, maka Faktor tertinggi adalah faktor agama dengan relatif skor 4. Faktor kedua adalah faktor persyaratan menabung yang mudah dengan relatif skor 3,89. Faktor ketiga adalah pelayanan yang diberikan bank dengan relatif skor 3,78. Faktor keempat adalah fasilitas yang dimiliki bank dengan relatif skor 3,56. Faktor kelima adalah sistem bagi hasil yang ditawarkan bank dengan relatif skor 3,78.



## 4.2 Analisis Statistika

Analisis statistika yaitu analisis yang didasarkan atas perhitungan angka – angka dengan analisis statistik. Dalam analisis ini menggunakan metode analisis Uji Anova dan analisis Chi Square.

### 4.2.1 Kai kuadrat atau Chi square ( $X^2$ )

Analisis Kai kuadrat atau Chi Square merupakan analisa statistik yang digunakan untuk menguji apakah antara frekuensi observasi ( $f_o$ ) dengan frekuensi diharapkan ( $f_h$ ) dari observasi yang terbatas merupakan perbedaan yang signifikan atau tidak. Perbedaan antaran  $F_o$  dan  $F_h$  dikatakan meyakinkan jika harga kai kuadrat ( $X^2$ ) sama atau lebih besar dari suatu harga kritik yang ditetapkan dalam taraf signifikan tertentu. Sebaliknya perbedaan antara  $f_o$  dan  $f_h$  dikatakan tidak meyakinkan jika harga  $X^2$  lebih kecil dibandingkan dengan harga kritiknya. Dengan kata lain  **$H_o$  akan ditolak jika  $X^2$  hitung  $\geq X^2$  dalam tabel, dan  $H_o$  diterima jika harga  $X^2$  hitung  $< X^2$  dalam tabel.**

### 4.2.2 Analisis Chi Square dan Koefisien Kontingensi Untuk Mengetahui Perbedaan Motivasi Konsumen Berdasarkan Karakteristiknya Terhadap Faktor – Faktor Motivasi Pada Bank Syariah Mandiri

#### 4.2.2.1 Analisis Perbedaan Penilaian Konsumen Berdasarkan Usia terhadap Faktor Fasilitas

a. Menentukan formulasi hipotesa nol dan hipotesa alternatif.

$H_0$  = Tidak terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat usia dengan faktor fasilitas.

$H_a$  = Terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat usia dengan faktor fasilitas.

b. Menentukan taraf signifikan ( $\alpha$ )

Taraf signifikan yang digunakan adalah 5% atau 0,05 dengan derajat

kebebasan  $df = (r - 1)(c - 1)$

$$= (5 - 1)(4 - 1)$$

= 12 (Tabel 4.8), maka didapat  $X^2$  tabel sebesar 21.0261

c. Menentukan Chi Square ( $X^2$ )

Tabel 4.8

Perhitungan  $X^2$  Berdasarkan Usia Terhadap Faktor Fasilitas

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11,566 <sup>a</sup>	12	,481
Likelihood Ratio	11,948	12	,450
Linear-by-Linear Association	,049	1	,825
N of Valid Cases	100		

a. 15 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,14.

d. Menentukan Kriteria Pengujian

Hubungan signifikan dan  $H_0$  ditolak jika  $X^2$  hitung  $\geq X^2$  tabel.

Hubungan tidak signifikan dan  $H_0$  diterima jika  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel

e. Kesimpulan

Dari perhitungan output diatas dapat diketahui hasil  $X^2$  hitung = 11,566 dan  $X^2$  tabel = 21,0261 maka setelah dibandingkan ternyata  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel yaitu  $11,566 < 21,0261$  sehingga berarti  $H_0$  diterima. Dengan demikian berarti tidak terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat usia dengan faktor fasilitas. Maka tidak terdapat hubungan yang signifikan antara usia responden dengan penilaiannya terhadap faktor fasilitas yang terdapat pada Bank Syariah Mandiri.

4.2.2.2 Analisis Perbedaan Penilaian Konsumen Berdasarkan Usia terhadap Faktor Pelayanan

a. Menentukan formulasi hipotesa nol dan hipotesa alternatif.

$H_0$  = Tidak terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat usia dengan faktor pelayanan.

$H_a$  = Terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat usia dengan faktor pelayanan.

b. Menentukan taraf signifikan ( $\alpha$ )

Taraf signifikan yang digunakan adalah 5% atau 0,05 dengan derajat

kebebasan  $df = (r - 1)(c - 1)$

$$= (5 - 1)(4 - 1)$$

= 12 (Tabel 4.9), maka didapat  $X^2$  tabel sebesar 21.0261

c. Menentukan Chi Square ( $X^2$ )

Tabel 4.9

Perhitungan  $X^2$  Berdasarkan Usia Terhadap Faktor Pelayanan

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13,501 <sup>a</sup>	12	,334
Likelihood Ratio	9,929	12	,622
Linear-by-Linear Association	1,194	1	,275
N of Valid Cases	100		

a. 15 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,04.

d. Menentukan Kriteria Pengujian

Hubungan signifikan dan  $H_0$  ditolak jika  $X^2$  hitung  $\geq X^2$  tabel.

Hubungan tidak signifikan dan  $H_0$  diterima jika  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel

e. Kesimpulan

Dari perhitungan output diatas dapat diketahui hasil  $X^2$  hitung = 13,501

dan  $X^2$  tabel = 21,0261 maka setelah dibandingkan ternyata  $X^2$  hitung  $<$

$X^2$  tabel yaitu  $13,501 < 21,0261$  sehingga berarti  $H_0$  diterima. Dengan

demikian berarti tidak terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat usia dengan faktor pelayanan. Maka tidak terdapat hubungan yang signifikan antara usia responden dengan penilaiannya terhadap faktor pelayanan yang terdapat pada Bank Syariah Mandiri.

#### 4.2.2.3 Analisis Perbedaan Penilaian Konsumen Berdasarkan Usia terhadap Faktor Persyaratan

- a. Menentukan formulasi hipotesa nol dan hipotesa alternatif.

$H_0$  = Tidak terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat usia dengan faktor persyaratan.

$H_a$  = Terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat usia dengan faktor persyaratan.

- b. Menentukan taraf signifikan ( $\alpha$ )

Taraf signifikan yang digunakan adalah 5% atau 0,05 dengan derajat kebebasan  $df = (r - 1)(c - 1)$

$$= (5 - 1)(5 - 1)$$

= 16 (Tabel 4.10), maka didapat  $X^2$  tabel sebesar 26.2962

c. Menentukan Chi Square ( $X^2$ )

Tabel 4.10

Perhitungan  $X^2$  Berdasarkan Usia Terhadap Faktor Persyaratan Menabung

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,452 <sup>a</sup>	16	,894
Likelihood Ratio	9,566	16	,888
Linear-by-Linear Association	,493	1	,483
N of Valid Cases	100		

a. 20 cells (80,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.

## d. Menentukan Kriteria Pengujian

Hubungan signifikan dan  $H_0$  ditolak jika  $X^2$  hitung  $\geq X^2$  tabel.

Hubungan tidak signifikan dan  $H_0$  diterima jika  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel

## e. Kesimpulan

Dari perhitungan output diatas dapat diketahui hasil  $X^2$  hitung = 9,452 dan  $X^2$  tabel = 26,2962 maka setelah dibandingkan ternyata  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel yaitu  $9,452 < 26,2962$  sehingga berarti  $H_0$  diterima. Dengan demikian berarti tidak terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat usia dengan faktor persyaratan menabung. Maka tidak terdapat hubungan yang signifikan antara usia responden dengan penilaiannya terhadap faktor persyaratan menabung yang terdapat pada Bank Syariah Mandiri.

#### 4.2.2.4 Analisis Perbedaan Penilaian Konsumen Berdasarkan Usia terhadap Faktor Sistem Bagi Hasil

- a. Menentukan formulasi hipotesa nol dan hipotesa alternatif.

Ho = Tidak terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat usia dengan faktor sistem bagi hasil.

Ha = Terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat usia dengan faktor sistem bagi hasil.

- b. Menentukan taraf signifikan ( $\alpha$ )

Taraf signifikan yang digunakan adalah 5% atau 0,05 dengan derajat

kebebasan  $df = (r - 1)(c - 1)$

$$= (5 - 1)(4 - 1)$$

= 12 (Tabel 4.11), maka didapat  $X^2$  tabel sebesar 21.0261

- c. Menentukan Chi Square ( $X^2$ )

Tabel 4.11

Perhitungan  $X^2$  Berdasarkan Usia Terhadap Faktor Sistem Bagi Hasil

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,611 <sup>a</sup>	12	,263
Likelihood Ratio	11,727	12	,468
Linear-by-Linear Association	,197	1	,657
N of Valid Cases	100		

a. 13 cells (35,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,04.

d. Menentukan Kriteria Pengujian

Hubungan signifikan dan  $H_0$  ditolak jika  $X^2$  hitung  $\geq X^2$  tabel.

Hubungan tidak signifikan dan  $H_0$  diterima jika  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel

e. Kesimpulan

Dari perhitungan output diatas dapat diketahui hasil  $X^2$  hitung = 14,611 dan  $X^2$  tabel = 21,0261 maka setelah dibandingkan ternyata  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel yaitu  $14,611 < 21,0261$  sehingga berarti  $H_0$  diterima. Dengan demikian berarti tidak terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat usia dengan faktor sistem bagi hasil. Maka tidak terdapat hubungan yang signifikan antara usia responden dengan penilaiannya terhadap faktor sistem bagi hasil yang terdapat pada Bank Syariah Mandiri.

4.2.2.5 Analisis Perbedaan Penilaian Konsumen Berdasarkan Usia terhadap Faktor Agama

a. Menentukan formulasi hipotesa nol dan hipotesa alternatif.

$H_0$  = Tidak terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat usia dengan faktor agama.

$H_a$  = Terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat usia dengan faktor agama.

b. Menentukan taraf signifikan ( $\alpha$ )

Taraf signifikan yang digunakan adalah 5% atau 0,05 dengan derajat

kebebasan:  $df = (r - 1)(c - 1)$

$$= (5 - 1)(5 - 1)$$

$$= 16 \text{ (Tabel 4.12), maka didapat } X^2 \text{ tabel sebesar } 26.2962$$

c. Menentukan Chi Square ( $X^2$ )

Tabel 4.12

Perhitungan  $X^2$  Berdasarkan Usia Terhadap Faktor Agama

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17,475 <sup>a</sup>	16	,356
Likelihood Ratio	19,616	16	,238
Linear-by-Linear Association	1,545	1	,214
N of Valid Cases	100		

a. 20 cells (80,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,04.

d. Menentukan Kriteria Pengujian

Hubungan signifikan dan  $H_0$  ditolak jika  $X^2$  hitung  $\geq X^2$  tabel.

Hubungan tidak signifikan dan  $H_0$  diterima jika  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel

e. Kesimpulan

Dari perhitungan output diatas dapat diketahui hasil  $X^2$  hitung = 17,475 dan  $X^2$  tabel = 26,2962 maka setelah dibandingkan ternyata  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel yaitu  $17,475 < 26,2962$  sehingga berarti  $H_0$  diterima. Dengan

demikian berarti tidak terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat usia dengan faktor agama. Maka tidak terdapat hubungan yang signifikan antara usia responden dengan penilaiannya terhadap faktor agama yang terdapat pada Bank Syariah Mandiri.

#### 4.2.2.6 Analisis Perbedaan Penilaian Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan terhadap Faktor Fasilitas

- a. Menentukan formulasi hipotesa nol dan hipotesa alternatif.

$H_0$  = Tidak terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan dengan faktor fasilitas.

$H_a$  = Terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan dengan faktor fasilitas.

- b. Menentukan taraf signifikan ( $\alpha$ )

Taraf signifikan yang digunakan adalah 5% atau 0,05 dengan derajat

kebebasan  $df = (r - 1)(c - 1)$

$$= (4 - 1)(4 - 1)$$

= 9 (Tabel 4.13), maka didapat  $X^2$  tabel sebesar 16.9190

c. Menentukan Chi Square ( $X^2$ )

Tabel 4.13

Perhitungan  $X^2$  Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terhadap Faktor Fasilitas

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11,957 <sup>a</sup>	9	,216
Likelihood Ratio	9,887	9	,360
Linear-by-Linear Association	,218	1	,640
N of Valid Cases	100		

a. 11 cells (68,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,07.

## d. Menentukan Kriteria Pengujian

Hubungan signifikan dan  $H_0$  ditolak jika  $X^2$  hitung  $\geq X^2$  tabel.

Hubungan tidak signifikan dan  $H_0$  diterima jika  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel

## e. Kesimpulan

Dari perhitungan output diatas dapat diketahui hasil  $X^2$  hitung = 11,957 dan  $X^2$  tabel = 16,9190 maka setelah dibandingkan ternyata  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel yaitu  $11,957 < 16,9190$  sehingga berarti  $H_0$  diterima. Dengan demikian berarti tidak terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan dengan faktor fasilitas. Maka tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan responden dengan penilaiannya terhadap faktor fasilitas yang terdapat pada Bank Syariah Mandiri.

#### 4.2.2.7 Analisis Perbedaan Penilaian Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan terhadap Faktor Pelayanan

- a. Menentukan formulasi hipotesa nol dan hipotesa alternatif.

$H_0$  = Tidak terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan dengan faktor pelayanan.

$H_a$  = Terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan dengan faktor pelayanan.

- b. Menentukan taraf signifikan ( $\alpha$ )

Taraf signifikan yang digunakan adalah 5% atau 0,05 dengan derajat kebebasan  $df = (r - 1)(c - 1)$

$$= (4 - 1)(4 - 1)$$

$$= 9 \text{ (Tabel 4.14), maka didapat } X^2 \text{ tabel sebesar } 16.9190$$

- c. Menentukan Chi Square ( $X^2$ )

Tabel 4.14

Perhitungan  $X^2$  Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terhadap Faktor Pelayanan

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	53,145 <sup>a</sup>	9	,000
Likelihood Ratio	14,383	9	,109
Linear-by-Linear Association	2,638	1	,104
N of Valid Cases	100		

a. 11 cells (68,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.

Tabel 4.15

## Perhitungan Koefisien Kontingensi

## Symmetric Measures

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal Contingency Coefficient	,589	,000
N of Valid Cases	100	

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

d. Menentukan Kriteria Pengujian

Hubungan signifikan dan  $H_0$  ditolak jika  $X^2$  hitung  $\geq X^2$  tabel.

Hubungan tidak signifikan dan  $H_0$  diterima jika  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel

e. Kesimpulan

Dari perhitungan output diatas dapat diketahui hasil  $X^2$  hitung = 53,145 dan  $X^2$  tabel = 16,9190 maka setelah dibandingkan ternyata  $X^2$  hitung  $\geq X^2$  tabel yaitu  $53,145 \geq 16,9190$  sehingga berarti  $H_0$  ditolak. Dengan demikian berarti terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan dengan faktor pelayanan. Dan terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan responden dengan penilaiannya terhadap faktor pelayanan yang terdapat pada Bank Syariah Mandiri.

f. Menentukan Koefisien Kontingensi (KK) dengan Koefisien Kontingensi Maksimum ( $KK_{maks}$ )

Untuk mengetahui erat atau tidaknya hubungan antara tingkat pendidikan dengan faktor pelayanan digunakan koefisien kontingensi yaitu sebesar 0,589 (lihat tabel 4.15).

Agar kontingensi dapat digunakan untuk menilai kuat tidaknya hubungan tersebut, harga KK perlu dibandingkan dengan  $KK_{maks}$  maka semakin kuat pula hubungan kedua faktor tersebut. Dan rumus yang digunakan adalah:

$$KK_{maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$KK_{maks} = \sqrt{\frac{4-1}{4}}$$

$$KK_{maks} = \sqrt{0.75}$$

$$KK_{maks} = 0.866$$

Dari hasil perhitungan di atas tampak bahwa harga KK mendekati harga  $KK_{maks}$  yaitu  $KK = 0.589$  dan  $KK_{maks} = 0.866$ , sehingga dapat dikatakan bahwa hubungan antara tingkat pendidikan dengan faktor pelayanan adalah erat.

#### 4.2.2.8 Analisis Perbedaan Penilaian Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan terhadap Faktor Persyaratan

- a. Menentukan formulasi hipotesa nol dan hipotesa alternatif.

$H_0$  = Tidak terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan dengan faktor persyaratan.

$H_a$  = Terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan dengan faktor persyaratan.

b. Menentukan taraf signifikan ( $\alpha$ )

Taraf signifikan yang digunakan adalah 5% atau 0,05 dengan derajat

kebebasan  $df = (r - 1)(c - 1)$

$$= (5 - 1)(4 - 1)$$

$$= 12 \text{ (Tabel 4.16), maka didapat } X^2 \text{ tabel sebesar } 21.0261$$

c. Menentukan Chi Square ( $X^2$ )

Tabel 4.16

Perhitungan  $X^2$  Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terhadap Faktor  
Persyaratan Menabung

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11,354 <sup>a</sup>	12	,499
Likelihood Ratio	9,425	12	,666
Linear-by-Linear Association	,215	1	,643
N of Valid Cases	100		

a. 15 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01.

d. Menentukan Kriteria Pengujian

Hubungan signifikan dan  $H_0$  ditolak jika  $X^2$  hitung  $\geq X^2$  tabel.

Hubungan tidak signifikan dan  $H_0$  diterima jika  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel

e. Kesimpulan

Dari perhitungan output diatas dapat diketahui hasil  $X^2$  hitung = 11,354 dan  $X^2$  tabel = 21,0261 maka setelah dibandingkan ternyata  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel yaitu  $11,354 < 21,0261$  sehingga berarti  $H_0$  diterima. Dengan demikian berarti tidak terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan dengan faktor persyaratan. Maka tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan responden dengan penilaiannya terhadap faktor persyaratan menabung yang terdapat pada Bank Syariah Mandiri.

4.2.2.9 Analisis Perbedaan Penilaian Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan terhadap Faktor Sistem Bagi Hasil

a. Menentukan formulasi hipotesa nol dan hipotesa alternatif.

$H_0$  = Tidak terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan dengan faktor sistem bagi hasil.

$H_a$  = Terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan dengan faktor sistem bagi hasil.

b. Menentukan taraf signifikan ( $\alpha$ )

Taraf signifikan yang digunakan adalah 5% atau 0,05 dengan derajat

kebebasan  $df = (r - 1)(c - 1)$

$$= (4 - 1)(4 - 1)$$

= 9 (Tabel 4.17), maka didapat  $X^2$  tabel sebesar 16.9190

c. Menentukan Chi Square ( $X^2$ )

Tabel 4.17

Perhitungan  $X^2$  Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terhadap Sistem Bagi Hasil

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	54,375 <sup>a</sup>	9	,000
Likelihood Ratio	15,871	9	,070
Linear-by-Linear Association	1,485	1	,223
N of Valid Cases	100		

a. 10 cells (62,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.

Tabel 4.18

Perhitungan Koefisien Kontingensi

**Symmetric Measures**

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal Contingency Coefficient	,593	,000
N of Valid Cases	100	

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

d. Menentukan Kriteria Pengujian

Hubungan signifikan dan  $H_0$  ditolak jika  $X^2$  hitung  $\geq X^2$  tabel.

Hubungan tidak signifikan dan  $H_0$  diterima jika  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel

e. Kesimpulan

Dari perhitungan output diatas dapat diketahui hasil  $X^2$  hitung = 54,375 dan  $X^2$  tabel = 16,9190 maka setelah dibandingkan ternyata  $X^2$  hitung  $\geq X^2$  tabel yaitu  $54,375 \geq 16,9190$  sehingga berarti  $H_0$  ditolak. Dengan demikian berarti terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan dengan faktor sistem bagi hasil. Maka terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan responden dengan penilaiannya terhadap faktor sistem bagi hasil yang terdapat pada Bank Syariah Mandiri.

f. Menentukan Koefisien Kontingensi (KK) dengan Koefisien Kontingensi Maksimum ( $KK_{maks}$ )

Untuk mengetahui erat atau tidaknya hubungan antara tingkat pendidikan dengan faktor pelayanan digunakan koefisien kontingensi yaitu sebesar 0,593 (lihat tabel 4.18).

Agar kontingensi dapat digunakan untuk menilai kuat tidaknya hubungan tersebut, harga KK perlu dibandingkan dengan  $KK_{maks}$  maka semakin kuat pula hubungan kedua faktor tersebut. Dan rumus yang digunakan adalah:

$$KK_{maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$KK_{maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}}$$

$$KK_{\text{maks}} = \sqrt{0.667}$$

$$KK_{\text{maks}} = 0.8167$$

Dari hasil perhitungan di atas tampak bahwa harga KK mendekati harga  $KK_{\text{maks}}$  yaitu  $KK = 0.593$  dan  $KK_{\text{maks}} = 0.8167$  sehingga dapat dikatakan bahwa hubungan antara tingkat pendidikan dengan faktor sistem bagi hasil adalah erat.

#### 4.2.2.10 Analisis Perbedaan Penilaian Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan terhadap Faktor Agama

- a. Menentukan formulasi hipotesa nol dan hipotesa alternatif.

$H_0$  = Tidak terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan dengan faktor agama.

$H_a$  = Terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan dengan faktor agama.

- b. Menentukan taraf signifikan ( $\alpha$ )

Taraf signifikan yang digunakan adalah 5% atau 0,05 dengan derajat kebebasan  $df = (r - 1)(c - 1)$

$$= (5 - 1)(4 - 1)$$

$$= 12 \text{ (Tabel 4.19), maka didapat } X^2 \text{ tabel sebesar } 21.0261$$

- c. Menentukan Chi Square ( $X^2$ )

Tabel 4.19

Perhitungan  $X^2$  Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terhadap Faktor Agama

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16,945 <sup>a</sup>	12	,152
Likelihood Ratio	12,286	12	,423
Linear-by-Linear Association	,682	1	,409
N of Valid Cases	100		

a. 16 cells (80,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.

## d. Menentukan Kriteria Pengujian

Hubungan signifikan dan  $H_0$  ditolak jika  $X^2$  hitung  $\geq X^2$  tabel.

Hubungan tidak signifikan dan  $H_0$  diterima jika  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel

## e. Kesimpulan

Dari perhitungan output diatas dapat diketahui hasil  $X^2$  hitung = 16,945 dan  $X^2$  tabel = 21,0261 maka setelah dibandingkan ternyata  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel yaitu  $16,945 < 21,0261$  sehingga berarti  $H_0$  diterima. Dengan demikian berarti tidak terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan dengan faktor agama. Maka tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan responden dengan penilaiannya terhadap faktor agama pada Bank Syariah Mandiri.

#### 4.2.2.11 Analisis Perbedaan Penilaian Konsumen Berdasarkan Jenis Pekerjaan terhadap Faktor Fasilitas

- a. Menentukan formulasi hipotesa nol dan hipotesa alternatif.

Ho = Tidak terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik jenis pekerjaan dengan faktor fasilitas.

Ha = Terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik jenis pekerjaan dengan faktor fasilitas.

- b. Menentukan taraf signifikan ( $\alpha$ )

Taraf signifikan yang digunakan adalah 5% atau 0,05 dengan derajat

kebebasan  $df = (r - 1)(c - 1)$

$$= (5 - 1)(4 - 1)$$

= 12 (Tabel 4.20), maka didapat  $X^2$  tabel sebesar 21.0261

- c. Menentukan Chi Square ( $X^2$ )

Tabel 4.20

Perhitungan  $X^2$  Berdasarkan Jenis Pekerjaan Terhadap Faktor Fasilitas

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,815 <sup>a</sup>	12	,632
Likelihood Ratio	9,423	12	,666
Linear-by-Linear Association	,038	1	,845
N of Valid Cases	100		

a. 13 cells (65,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,07.

d. Menentukan Kriteria Pengujian

Hubungan signifikan dan  $H_0$  ditolak jika  $X^2$  hitung  $\geq X^2$  tabel.

Hubungan tidak signifikan dan  $H_0$  diterima jika  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel

e. Kesimpulan

Dari perhitungan output diatas dapat diketahui hasil  $X^2$  hitung = 9,815 dan  $X^2$  tabel = 21,0261 maka setelah dibandingkan ternyata  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel yaitu  $9,815 < 21,0261$  sehingga berarti  $H_0$  diterima. Dengan demikian berarti tidak terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik jenis pekerjaan dengan faktor fasilitas. Maka tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis pekerjaan responden dengan penilaiannya terhadap faktor fasilitas pada Bank Syariah Mandiri.

4.2.2.12 Analisis Perbedaan Penilaian Konsumen Berdasarkan Jenis Pekerjaan terhadap Faktor Pelayanan

a. Menentukan formulasi hipotesa nol dan hipotesa alternatif.

$H_0$  = Tidak terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik jenis pekerjaan dengan faktor pelayanan.

$H_a$  = Terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik jenis pekerjaan dengan faktor pelayanan.

b. Menentukan taraf signifikan ( $\alpha$ )

Taraf signifikan yang digunakan adalah 5% atau 0,05 dengan derajat

$$\text{kebebasan } df = (r - 1)(c - 1)$$

$$= (5 - 1)(4 - 1)$$

$$= 12 \text{ (Tabel 4.21), maka didapat } X^2 \text{ tabel sebesar } 21.0261$$

c. Menentukan Chi Square ( $X^2$ )

Tabel 4.21

Perhitungan  $X^2$  Berdasarkan Jenis Pekerjaan Terhadap Faktor Pelayanan

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13,614 <sup>a</sup>	12	,326
Likelihood Ratio	16,067	12	,188
Linear-by-Linear Association	,010	1	,920
N of Valid Cases	100		

a. 14 cells (70,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.

d. Menentukan Kriteria Pengujian

Hubungan signifikan dan  $H_0$  ditolak jika  $X^2$  hitung  $\geq X^2$  tabel.

Hubungan tidak signifikan dan  $H_0$  diterima jika  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel

e. Kesimpulan

Dari perhitungan output diatas dapat diketahui hasil  $X^2$  hitung = 13,614

dan  $X^2$  tabel = 21,0261 maka setelah dibandingkan ternyata  $X^2$  hitung  $<$

$X^2$  tabel yaitu  $13,614 < 21,0261$  sehingga berarti  $H_0$  diterima. Dengan

demikian berarti tidak terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik jenis pekerjaan dengan faktor pelayanan. Maka tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis pekerjaan responden dengan penilaiannya terhadap faktor pelayanan pada Bank Syariah Mandiri.

#### 4.2.2.13 Analisis Perbedaan Penilaian Konsumen Berdasarkan Jenis Pekerjaan terhadap Faktor Persyaratan Menabung

- a. Menentukan formulasi hipotesa nol dan hipotesa alternatif.

$H_0$  = Tidak terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik jenis pekerjaan dengan faktor persyaratan menabung.

$H_a$  = Terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik jenis pekerjaan dengan faktor persyaratan menabung.

- b. Menentukan taraf signifikan ( $\alpha$ )

Taraf signifikan yang digunakan adalah 5% atau 0,05 dengan derajat

$$\text{kebebasan } df = (r - 1)(c - 1)$$

$$= (5 - 1)(5 - 1)$$

= 16 (Tabel 4.22), maka didapat  $X^2$  tabel sebesar 26.2962

- c. Menentukan Chi Square ( $X^2$ )

Tabel 4.22

Perhitungan  $X^2$  Berdasarkan Jenis Pekerjaan Terhadap Faktor Persyaratan Menabung

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10,746 <sup>a</sup>	16	,825
Likelihood Ratio	11,627	16	,769
Linear-by-Linear Association	,238	1	,626
N of Valid Cases	100		

a. 18 cells (72,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01.

d. Menentukan Kriteria Pengujian

Hubungan signifikan dan  $H_0$  ditolak jika  $X^2$  hitung  $\geq X^2$  tabel.

Hubungan tidak signifikan dan  $H_0$  diterima jika  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel

e. Kesimpulan

Dari perhitungan output diatas dapat diketahui hasil  $X^2$  hitung = 10,746 dan  $X^2$  tabel = 26,2962 maka setelah dibandingkan ternyata  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel yaitu  $10,746 < 26,2962$  sehingga berarti  $H_0$  diterima. Dengan demikian berarti tidak terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik jenis pekerjaan dengan faktor persyaratan menabung. Maka tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis pekerjaan responden dengan penilaiannya terhadap faktor persyaratan menabung pada Bank Syariah Mandiri.

#### 4.2.2.14 Analisis Perbedaan Penilaian Konsumen Berdasarkan Jenis Pekerjaan terhadap Faktor Sistem Bagi Hasil

- a. Menentukan formulasi hipotesa nol dan hipotesa alternatif.

$H_0$  = Tidak terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik jenis pekerjaan dengan faktor sistem bagi hasil.

$H_a$  = Terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik jenis pekerjaan dengan faktor sistem bagi hasil.

- b. Menentukan taraf signifikan ( $\alpha$ )

Taraf signifikan yang digunakan adalah 5% atau 0,05 dengan derajat

$$\text{kebebasan } df = (r - 1)(c - 1)$$

$$= (5 - 1)(4 - 1)$$

$$= 12 \text{ (Tabel 4.23), maka didapat } X^2 \text{ tabel sebesar } 21.0261$$

- c. Menentukan Chi Square ( $X^2$ )

Tabel 4.23

Perhitungan  $X^2$  Berdasarkan Jenis Pekerjaan Terhadap Faktor Sistem Bagi Hasil

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11,663 <sup>a</sup>	12	,473
Likelihood Ratio	12,766	12	,386
Linear-by-Linear Association	,752	1	,386
N of Valid Cases	100		

a. 12 cells (60,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.

d. Menentukan Kriteria Pengujian

Hubungan signifikan dan  $H_0$  ditolak jika  $X^2$  hitung  $\geq X^2$  tabel.

Hubungan tidak signifikan dan  $H_0$  diterima jika  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel

e. Kesimpulan

Dari perhitungan output diatas dapat diketahui hasil  $X^2$  hitung = 11,663 dan  $X^2$  tabel = 21,0261 maka setelah dibandingkan ternyata  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel yaitu  $11,663 < 21,0261$  sehingga berarti  $H_0$  diterima. Dengan demikian berarti tidak terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik jenis pekerjaan dengan faktor sistem bagi hasil. Maka tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis pekerjaan responden dengan penilaiannya terhadap faktor sistem bagi hasil pada Bank Syariah Mandiri.

4.2.2.15 Analisis Perbedaan Penilaian Konsumen Berdasarkan Jenis Pekerjaan terhadap Faktor Agama

a. Menentukan formulasi hipotesa nol dan hipotesa alternatif.

$H_0$  = Tidak terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik jenis pekerjaan dengan faktor agama.

$H_a$  = Terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik jenis pekerjaan dengan faktor agama.

b. Menentukan taraf signifikan ( $\alpha$ )

Taraf signifikan yang digunakan adalah 5% atau 0,05 dengan derajat

$$\text{kebebasan } df = (r - 1)(c - 1)$$

$$= (5 - 1)(5 - 1)$$

$$= 16 \text{ (Tabel 4.24), maka didapat } X^2 \text{ tabel sebesar } 26.2962$$

c. Menentukan Chi Square ( $X^2$ )

Tabel 4.24

Perhitungan  $X^2$  Berdasarkan Jenis Pekerjaan Terhadap Faktor Agama

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	19,047 <sup>a</sup>	16	,266
Likelihood Ratio	21,280	16	,168
Linear-by-Linear Association	5,122	1	,024
N of Valid Cases	100		

a. 21 cells (84,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.

d. Menentukan Kriteria Pengujian

Hubungan signifikan dan  $H_0$  ditolak jika  $X^2$  hitung  $\geq X^2$  tabel.

Hubungan tidak signifikan dan  $H_0$  diterima jika  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel

e. Kesimpulan

Dari perhitungan output diatas dapat diketahui hasil  $X^2$  hitung = 19,047

dan  $X^2$  tabel = 26,2962 maka setelah dibandingkan ternyata  $X^2$  hitung  $<$

$X^2$  tabel yaitu  $19,047 < 26,2962$  sehingga berarti  $H_0$  diterima. Dengan

demikian berarti tidak terdapat perbedaan motivasi nasabah ditinjau berdasarkan karakteristik jenis pekerjaan dengan faktor agama. Maka tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis pekerjaan responden dengan penilaiannya terhadap faktor agama pada Bank Syariah Mandiri.

#### 4.2.3 Analisis Uji Varian (Anova)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah ada perbedaan rata – rata nilai skor dari setiap faktor motivasi, yang kemudian dapat digunakan untuk mengetahui faktor yang paling dominan dalam membentuk motivasi nasabah. Dengan  $\alpha = 5\%$  atau 0,05 maka dapat diasumsikan bahwa  $H_0$  akan ditolak jika  $\text{asyp. sig} \leq 0,05$  dan  $H_0$  diterima jika  $\text{asyp. sig} > 0,05$ .

Tabel 4.25

#### NPar Tests

Test Statistics<sup>a,b</sup>

	Skor
Chi-Square	129.540
df	4
Asymp. Sig.	.000

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Minat

Dari data diatas dapat dilihat nilai asymp. sig yang didapat dalam perhitungan sebesar 0,000 maka setelah dibandingkan ternyata  $\text{sig } 0,000 \leq 0,05$  sehingga berarti  $H_0$  ditolak. Dengan demikian berarti terdapat perbedaan rata – rata nilai skor minat nasabah terhadap faktor motivasi.

Tabel 4.26

## Perhitungan Uji Anova

## ANOVA

Skor	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	259.600	4	64.900	43.389	.000
Within Groups	740.400	495	1.496		
Total	1000.000	499			

Tabel 4.27

## Perhitungan Homogeneous Subsets

## Skor

Duncan<sup>a</sup>

Minat	N	Subset for alpha = .05	
		1	2
fasilitas	100	2.49	
pelayanan	100	2.65	
persyaratan	100	2.66	
bagi hasil	100	2.77	
Agama	100		4.43
Sig.		.142	1.000

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 100.000.

Dari data diatas dapat dilihat nilai asymp. sig yang didapat dalam perhitungan sebesar 0,000 maka setelah dibandingkan ternyata sig  $0,000 \leq 0,05$  sehingga berarti  $H_0$  ditolak. Dengan demikian berarti perbedaan rata – rata nilai skor minat nasabah terhadap faktor motivasi berbeda nyata. Diketahui bahwa faktor yang paling dominan dalam membentuk motivasi nasabah adalah faktor agama dengan skor sebesar 4,43.