

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini, memaparkan tentang analisis data dan pembahasan yang telah diperoleh dari kuisisioner akan digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis.

Analisa dilakukan dengan dua bagian:

1. Bagian pertama adalah uji validitas data dan uji reliabilitas untuk menguji ketepatan dan kehandalan terhadap alat pengumpul data berupa daftar pertanyaan.
2. Bagian kedua adalah analisis deskriptif yang dilakukan untuk mengetahui profil dari responden, dan
3. Bagian ketiga adalah analisis kuantitatif yang dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan motivasi dari masing-masing nasabah dalam memilih Bank Tabungan Negara Syariah. Pengujian ini dilakukan dengan melakukan analisis One Way ANOVA.

4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Pengumpul Data

Untuk menguji ketepatan (validitas) dan kehandalan (reliabilitas) terhadap instrumen/alat pengumpul data yang berupa daftar pertanyaan, maka diuji terlebih dahulu dengan menggunakan SPSS 13.00 for windows. Adapun hasil pengujian validitas dan reliabilitas dapat dijelaskan sebagai berikut:

4.1.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan proses pengukuran untuk menguji kecermatan butir-butir dalam daftar pertanyaan untuk melakukan fungsi ukurnya, pengujian dilakukan dengan mengkorelasikan skor pada masing-masing item dengan skor totalnya kemudian diolah

dengan bantuan program SPSS 13.00 for windows. Suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut mampu mengungkapkan apa yang ingin diungkapkan. Semakin tinggi validitas suatu alat pengukur, semakin tepat alat pengukur mengenai sasarannya. Prosedur untuk melakukan uji validitas instrumen terdiri atas:

1. Menghitung skor variabel dari skor butir pertanyaan, dimana jumlah dari skor butir merupakan skor variabel.
2. Menghitung koefisien korelasi sederhana antara skor butir (X) dengan skor butir (Y).

Perhitungan koefisien korelasi ini menggunakan rumus koefisien korelasi sederhana Pearson:

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

dimana,

r_{xy} : koefisien korelasi sederhana antara skor butir (X) dengan skor butir (Y)

N : jumlah responden uji coba

ΣX : jumlah skor butir (X)

ΣY : jumlah skor variabel (Y)

ΣX^2 : jumlah skor butir (X) kuadrat

ΣY^2 : jumlah skor variabel (Y) kuadrat

ΣYX : jumlah perkalian skor butir (X) dan skor variabel (Y)

Jika koefisien validitas butir (r_{xy}) > 0,3 maka butir yang diujikan dinyatakan valid atau sah. Besarnya nilai r tabel distribusi r dengan menggunakan tingkat kesalahan 5 % (Hadi, 1991).

4.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas dan hanya untuk pertanyaan yang valid yang dapat dilakukan pengujian. Reliabilitas merupakan suatu proses pengukuran yang mengacu pada derajat ketepatan, ketelitian, dan akurasi yang ditunjukkan oleh instrumen penelitian. Tujuan dari uji ini adalah untuk menguji apakah kuesioner yang dibagikan kepada responden benar-benar dapat diandalkan sebagai pengukur. Suatu kuisisioner dikatakan dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Secara teoritis besarnya koefisien reliabilitas berkisar 0 sampai 1. akan tetapi pada kenyataannya koefisien sebesar 1 dan sekecil 0 tidak pernah dijumpai. Koefisien reliabilitas sama dengan 1 berarti adanya konsistensi yang sempurna pada hasil ukur yang digunakan. Koefisien reliabilitas yang semakin mendekati 1 berarti semakin reliabel. Namun demikian biasanya koefisien yang besarnya berkisar 0.90 baru dapat dianggap cukup memuaskan (Azwar, 1997). Dalam melakukan uji reliabilitas ini digunakan rumus Alpha Cronbach sebagai berikut:

$$r_1 = \frac{k}{(k - 1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_i^2} \right\}$$

dimana,

k : mean kuadrat antara subjek

$\sum S_i^2$: mean kuadrat kesalahan

S_i^2 : jumlah kuadrat interaksi, $JK_t - JK_s - JK_b$

Pengujian terhadap signifikansi koefisien keandalan dilakukan dengan cara melihat nilai Cronbach's Alpha yang terdapat dalam output uji reliabilitas yang dilakukan dengan program SPSS 13.00 for windows. Suatu pertanyaan dinyatakan reliabel atau andal jika nilai Cronbach's Alphanya $\geq 0,6$ (Nunnally, 1967).

Berikut adalah tabel hasil uji validitas dan reliabilitas :

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

VARIABEL	VALIDITAS			RELIABILITAS		
	r ²	Nilai kritis	Status	α	Nilai kritis	Status
Keyakinan yg berhubungan dgn agama	-	-	-	0,829	0,6	Reliabel
- K 1	0,736	0,3	Valid	-	-	-
- K 2	0,806	0,3	Valid	-	-	-
- K 3	0,573	0,3	Valid	-	-	-
Kemudahan – kemudahan bagi nasabah	-	-	-	0,628	0,6	Reliabel
- M 1	0,563	0,3	Valid	-	-	-
- M 2	0,478	0,3	Valid	-	-	-
- M 3	0,304	0,3	Valid	-	-	-
Kualitas Pelayanan	-	-	-	0,866	0,6	Reliabel
- L 1	0,592	0,3	Valid	-	-	-
- L 2	0,602	0,3	Valid	-	-	-
- L 3	0,749	0,3	Valid	-	-	-
- L 4	0,596	0,3	Valid	-	-	-
- L 5	0,555	0,3	Valid	-	-	-
- L 6	0,671	0,3	Valid	-	-	-
- L 7	0,712	0,3	Valid	-	-	-
- L 8	0,599	0,3	Valid	-	-	-
- L 9	0,651	0,3	Valid	-	-	-
- L 10	0,580	0,3	Valid	-	-	-
- L 11	0,675	0,3	Valid	-	-	-

4.2 Analisis Deskriptif

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	54	54%
Wanita	46	46%
Jumlah	100	100%

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan jenis kelamin responden, dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 54 orang atau sebesar 54% dari total jumlah responden; dan responden yang berjenis kelamin wanita sebanyak 46 atau sebesar 46% dari total jumlah responden. Dengan demikian jumlah nasabah Bank Tabungan Negara Syariah lebih banyak didominasi oleh kelompok nasabah berjenis kelamin laki-laki, tetapi bila jumlah responden laki-laki dibandingkan dengan jumlah responden wanita jumlahnya hanya terpaut sangat kecil meskipun demikian kegiatan promosi Bank Tabungan Negara harus tetap dilakukan dengan lebih menanamkan pemikiran akan pentingnya menabung di bank syariah.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Keterangan	Jumlah	Persentase
< 25 th	2	2%
25 th – 35 th	24	24%
> 35 th	74	74%
Jumlah	100	100%

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan usia responden, dapat diketahui bahwa responden dengan usia kurang dari 25 tahun sebanyak 2 orang atau sebesar 2% dari total jumlah responden; responden dengan usia 25 tahun sampai dengan 35 tahun sebanyak 24 orang atau sebesar 24% dari total jumlah responden; responden dengan usia lebih dari 35 tahun sebanyak 74 orang atau sebesar 74% dari total jumlah responden. Dengan demikian jumlah nasabah Bank Tabungan Negara Syariah lebih didominasi oleh nasabah yang berusia lebih dari 35 tahun, maka kegiatan promosi Bank Tabungan Negara Syariah lebih ditujukan kepada kelompok calon nasabah yang berusia kurang dari 25 tahun dan kelompok calon nasabah yang berusia 25 tahun sampai dengan 35 tahun. Dalam kegiatan promosi Bank Tabungan Negara Syariah harus lebih berupaya menanamkan kesadaran untuk menabung di bank dan pentingnya memilih bank yang berorientasi Syariah.

4.2.3 Karakteristik responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Keterangan	Jumlah	Persentase
SMU	5	5%
Diploma	13	13%
Sarjana	82	82%
Jumlah	100	100%

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tingkat pendidikan responden, dapat diketahui bahwa responden yang berlatar belakang pendidikan SMU sebanyak 5 orang atau sebesar 5% dari total jumlah responden; responden yang berlatar belakang pendidikan Diploma sebanyak 13 orang atau sebesar 13% dari total jumlah responden; dan responden yang berlatar belakang pendidikan Sarjana sebanyak 82 orang atau sebanyak 82% dari total jumlah responden. Dengan demikian jumlah nasabah Bank Tabungan Negara Syariah lebih didominasi oleh kelompok nasabah yang mempunyai latar belakang pendidikan setingkat sarjana (S1, S2, dan S3). Kegiatan promosi Bank Tabungan Negara Syariah harus lebih diarahkan kepada kelompok calon nasabah yang berlatar belakang tingkat pendidikan SMU dan Diploma, hal ini dapat dilakukan dengan membagikan brosur kepada target nasabah atau dengan ikut mendukung sebuah kegiatan yang diikuti oleh kebanyakan target nasabah.

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan

Keterangan	Jumlah	Persentase
< Rp 500.000	0	0%
Rp 500.000-Rp 1.000.000	9	9%
> Rp 1.000.000	91	91%
Jumlah	100	100%

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tingkat penghasilan responden, dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang memiliki penghasilan kurang dari Rp. 500.000 atau sebesar 0% dari total jumlah responden; responden yang memiliki penghasilan antara Rp. 500.000 sampai dengan Rp. 1.000.000 sebanyak 9 orang atau sebesar 9% dari total jumlah responden; dan responden yang memiliki penghasilan lebih dari Rp. 1.000.000 sebanyak 91 orang atau sebesar 91% dari total jumlah responden. Dengan demikian dapat diketahui bahwa jumlah responden Bank Tabungan Negara Syariah lebih didominasi oleh kelompok nasabah dengan tingkat penghasilan diatas Rp.1.000.000. kegiatan promosi perlu lebih ditekankan untuk meningkatkan jumlah nasabah atau seminimal mungkin mempertahankan jumlah nasabah yang mempunyai tingkat penghasilan kurang dari Rp. 1.000.000, hal ini dapat dilakukan dengan menambah pilihan produk Bank Tabungan Negara Syariah yang disertai dengan kemudahan-kemudahan akses lainnya.

4.3 Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif menggambarkan motivasi nasabah dalam memilih Bank Tabungan Negara Syariah. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel 100 responden.

Data dan hasil perhitungan terhadap masing-masing faktor yang mempengaruhi motivasi terdiri dari Keyakinan yang berhubungan dengan agama, meliputi: tidak bertentangan dengan agama, terhindar dari unsur riba, ada kontribusi bank terhadap kesejahteraan masyarakat dengan adanya sistem bagi hasil yang diterapkan; Kemudahan-kemudahan bagi nasabah, meliputi: kemudahan mengakses informasi, memiliki banyak varian jenis tabungan, memiliki kantor cabang yang tersebar dan mudah dijangkau; dan Kualitas pelayanan, meliputi: jaminan, kepercayaan, ketersediaan infrastruktur, empati, responsif yang dibedakan berdasarkan karakteristik-karakteristik sebagai berikut:

4.3.1 Analisis Rata-rata Motivasi Nasabah

Dengan mengukur nilai rata-rata setiap motivasi konsumen, kita dapat mengetahui motivasi apa saja yang memiliki pengaruh yang tinggi, sedang, dan rendah dalam mendorong nasabah memilih Bank Tabungan Negara Syariah. Berikut adalah pembagian skor untuk melihat tinggi rendahnya motivasi nasabah dalam memutuskan untuk memilih Bank Tabungan Negara Syariah:

Skor 1,00 – 2,49 = Motivasi Rendah

Skor 2,50 – 4,00 = Motivasi Tinggi

Tabel 4.7
Analisis Rata-Rata Motivasi Nasabah

Motivasi		Skor	Frekuensi	Total Skor	Rata2 Total Skor	Rata2 Variabel
Keyakinan yg berhubungan dgn agama	Tidak bertentangan dgn agama	1	0	0		
		2	0	0		
		3	16	48		
		4	84	336		
	Jumlah Skor		100	384	3.84	
Terhindar dari riba		1	0	0		
		2	0	0		
		3	21	63		
		4	79	316		
	Jumlah Skor		100	379	3.79	
Kontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat		1	0	0		
		2	0	0		
		3	43	129		
		4	57	228		
	Jumlah Skor		100	357	3.57	3.73
Kemudahan bagi nasabah	Kemudahan mengakses informasi	1	0	0		
		2	8	16		
		3	59	177		
		4	33	132		
	Jumlah Skor		100	325	3.25	
Memiliki varian jenis tabungan		1	0	0		
		2	17	34		
		3	66	198		
		4	17	68		
	Jumlah Skor		100	300	3.00	
Memiliki kantor cabang yang tersebar		1	1	1		
		2	83	166		
		3	15	45		
		4	1	4		
	Jumlah Skor		100	216	2.16	2.80
Kualitas pelayanan * Jaminan	Sopan santun karyawan	1	0	0		
		2	0	0		
		3	27	81		
		4	73	292		
	Jumlah Skor		100	373	3.73	
Kejujuran Karyawan		1	0	0		
		2	0	0		
		3	18	54		
		4	82	328		
	Jumlah Skor		100	382	3.82	
Kenyamanan nasabah		1	0	0		
		2	0	0		
		3	25	75		
		4	75	300		
	Jumlah Skor		100	375	3.75	

Tabel 4.7 (lanjutan)
Analisis Rata-Rata Motivasi Nasabah

* Kepercayaan	Karyawan bekerja secara professional	1	0	0	
		2	0	0	
		3	42	126	
		4	58	232	
		Jumlah Skor		100	358
	Kehati-hatian mengelola dana	1	0	0	
		2	10	20	
		3	57	171	
		4	33	132	
		Jumlah Skor		100	323
*Ketersediaan Infrastruktur		1	0	0	
		2	67	134	
		3	23	69	
		4	10	40	
		Jumlah Skor		100	243
* Empati	Kemampuan berkomunikasi	1	0	0	
		2	0	0	
		3	32	96	
		4	68	272	
		Jumlah Skor		100	368
	Keramahan Karyawan	1	0	0	
		2	0	0	
		3	19	57	
		4	81	324	
		Jumlah Skor		100	381
	Perhatian Karyawan	1	0	0	
		2	1	2	
		3	39	117	
		4	60	240	
		Jumlah Skor		100	359
* Responsif	Kesigapan membantu nasabah	1	0	0	
		2	1	2	
		3	49	147	
		4	50	200	
		Jumlah Skor		100	349
	Kecepatan dalam pelayanan	1	0	0	
		2	0	0	
		3	38	114	
		4	62	248	
		Jumlah Skor		100	362
				3.52	

Sumber: Data Primer Diolah

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa motivasi yang paling besar pengaruhnya dalam memotivasi nasabah untuk memilih Bank Tabungan Negara Syariah adalah Keyakinan yang berhubungan dengan agama dengan rata-rata variabel sebesar 3.73, diikuti oleh Kualitas pelayanan dengan rata-rata variabel sebesar 3.52 dan motivasi yang terakhir adalah Kemudahan-kemudahan bagi nasabah dengan rata-rata variabel sebesar 2.80.

Secara lebih rinci dorongan yang paling besar dalam memotivasi nasabah adalah dorongan untuk tidak bertentangan dengan agama dengan rata-rata total skor sebesar 3.84, dorongan terbesar kedua adalah dorongan keramahan karyawan dengan rata-rata total skor sebesar 3.81, dorongan terbesar ketiga adalah kejujuran karyawan dengan rata-rata total skor sebesar 3.82, dorongan untuk terhindar dari unsur riba dengan rata-rata total skor 3.79, dorongan kenyamanan dengan rata-rata total skor sebesar 3.75, dorongan kesopanan santunan karyawan dengan rata-rata total skor sebesar 3.73, dorongan kemampuan berkomunikasi karyawan dengan rata-rata total skor sebesar 3.68, dorongan kesigapan karyawan dengan rata-rata total skor sebesar 3.62, dorongan perhatian yang besar dari karyawan terhadap nasabah dengan rata-rata total skor sebesar 3.59, dorongan karyawan bekerja secara profesional dengan rata-rata total skor sebesar 3.58, dorongan akan adanya kontribusi bank terhadap kesejahteraan masyarakat dengan sistem bagi hasil yang diterapkan dalam membantu nasabah dengan rata-rata total skor sebesar 3.57.

Motivasi yang kecil pengaruhnya dalam memotivasi nasabah adalah dorongan akan kesigapan karyawan dengan rata-rata total skor sebesar 3.49, dorongan akan kemudahan mengakses informasi dengan rata-rata total skor sebesar 3.25, dorongan

kehati-hatian dalam mengelola dana dengan rata-rata total skor sebesar 3.23, dorongan bahwa bank memiliki varian jenis tabungan dengan rata-rata total skor sebesar 3.00, dorongan ketersediaan infrastruktur dengan rata-rata total skor sebesar 2.43, dan dorongan bank memiliki kantor cabang yang tersebar dan mudah dijangkau dengan rata-rata total skor sebesar 2.16.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nasabah memutuskan untuk memilih Bank Tabungan Negara Syariah lebih disebabkan karena oleh dorongan untuk tidak bertentangan dengan agama dan nasabah tidak terlalu termotivasi oleh dorongan bahwa bank memiliki ketersediaan infrastruktur maupun oleh dorongan bahwa bank memiliki kantor cabang yang tersebar dan mudah dijangkau.

4.3.1.1 Analisis Rata-Rata Motivasi Nasabah Menurut Gender

Dengan analisis ini dapat diketahui motivasi apa yang paling besar pengaruhnya dalam mendorong motivasi nasabah dalam memilih Bank Tabungan Negara Syariah berdasarkan karakteristik gender.

Tabel 4.8
Analisis Motivasi Nasabah Menurut Gender

Motivasi	Skor	Gen der				Total Skor	Rata2 Total Skor
		Pria Freku ensi	Skor	Wanita Freku ensi	Skor		
Keyakinan yang Berhubungan dgn agama	Tdk bertentangan dgn agama	1	0	0	0	0	
		2	0	0	0	0	
		3	8	24	8	24	48
		4	46	184	38	152	336
	Jumlah skor		54	208	46	176	384
Rata-rata skor			3.85		3.83	7.68	3.84

Tabel 4.8 (lanjutan)
Analisis Motivasi Nasabah Menurut Gender

	Terhindar dari riba	1	0	0	0	0	0	
		2	0	0	0	0	0	
		3	12	36	9	27	63	
		4	42	168	37	148	316	
	Jumlah skor		54	204	46	175	379	189.5
	Rata-rata skor			3.78		3.80	7.58	3.79
	Kontribusi thdp kesejahteraan masyarakat	1	0	0	0	0	0	
		2	0	0	0	0	0	
		3	24	72	19	57	129	
		4	30	120	27	108	228	
Jumlah skor		54	192	46	165	357	178.5	
Rata-rata skor			3.56		3.59	7.15	3.57	
Kemudahan bagi Nasabah	Kemudahan akses informasi	1	0	0	0	0	0	
		2	6	12	2	4	16	
		3	32	96	27	81	177	
		4	16	64	17	68	132	
	Jumlah skor		54	172	46	153	325	162.5
	Rata-rata skor			3.19		3.33	6.52	3.26
	Memiliki banyak varian jenis tabungan	1	0	0	0	0	0	
		2	11	22	6	12	34	
		3	33	99	33	99	198	
		4	10	40	7	28	68	
Jumlah skor		54	161	46	139	300	150	
Rata-rata skor			2.98		3.02	6	3	
Memiliki kantor cabang yang tersebar & mudah dijangkau	1	1	1	0	0	1		
	2	44	88	39	78	166		
	3	8	24	7	21	45		
	4	1	4	0	0	4		
Jumlah skor		54	117	46	99	216	108	
Rata-rata skor			2.17		2.15	4.32	2.16	
Kualitas pelayanan *Jaminan	Kesopan Santunan karyawan	1	0	0	0	0	0	
		2	0	0	0	0	0	
		3	17	51	10	30	81	
		4	37	148	36	144	292	
	Jumlah skor		54	199	46	174	373	186
Rata-rata skor			3.69		3.78	7.47	3.73	

Tabel 4.8 (lanjutan)
Analisis Motivasi Nasabah Menurut Gender

	Kejujuran karyawan	1	0	0	0	0	0	
		2	0	0	0	0	0	
		3	12	36	6	18	54	
		4	42	168	40	160	328	
	Jumlah skor		54	204	46	178	382	191
	Rata-rata skor			3.78		3.87	7.65	3.82
	Kenyamanan		1	0	0	0	0	0
2			0	0	0	0	0	
3			17	51	8	24	75	
4			37	148	38	152	300	
Jumlah skor			54	199	46	176	375	187.5
Rata-rata skor				3.69		3.83	7.52	3.76
*Kepercayaan		Karyawan bekerja profesional	1	0	0	0	0	0
	2		0	0	0	0	0	
	3		25	75	17	51	126	
	4		29	116	29	116	232	
	Jumlah skor		54	191	46	167	358	179
	Rata-rata skor			3.54		3.63	7.17	3.58
	Kehati-hatian mengelola dana	1	0	0	0	0	0	
2		8	16	2	4	20		
3		30	90	27	81	171		
4		16	64	17	68	132		
Jumlah skor		54	170	46	153	323	161.5	
Rata-rata skor			3.15		3.33	6.48	3.24	
*Ketersediaan infrastruktur		1	0	0	0	0	0	
		2	38	76	29	58	134	
		3	13	39	10	30	69	
		4	3	12	7	28	40	
	Jumlah skor		54	127	46	116	243	212.5
	Rata-rata skor			2.35		2.52	4.87	2.43
*Empati	Kemampuan berkomunikasi Karyawan	1	0	0	0	0	0	
		2	0	0	0	0	0	
		3	17	51	15	45	96	
		4	37	148	31	124	272	
	Jumlah skor		54	199	46	169	368	184
	Rata-rata skor			3.85		3.67	7.52	3.76
	Keramahan karyawan	1	0	0	0	0	0	
		2	0	0	0	0	0	
3		10	30	9	27	57		
4		44	176	37	148	324		
Jumlah skor		54	206	46	175	381	190.5	
Rata-rata skor			3.82		3.80	7.62	3.81	

Tabel 4.8 (lanjutan)
Analisis Motivasi Nasabah Menurut Gender

	Perhatian karyawan	1	0	0	0	0	0	
		2	1	2	0	0	2	
		3	19	57	20	60	117	
		4	34	136	26	104	240	
	Jumlah skor		54	195	46	164	359	179.5
	Rata-rata skor			3.61		3.57	7.18	3.59
*Responsif	Kesigapan membantu nasabah	1	0	0	0	0	0	
		2	1	2	0	0	2	
		3	24	72	25	75	147	
		4	29	116	21	84	200	
	Jumlah skor		54	190	46	159	349	174.5
	Rata-rata skor			3.52		3.46	6.98	3.49
	Kecepatan dalam pelayanan	1	0	0	0	0	0	
		2	0	0	0	0	0	
		3	20	60	18	54	114	
		4	34	136	28	112	248	
	Jumlah skor		54	196	46	166	362	181
	Rata-rata skor			3.63		3.61	7.24	3.62
Jumlah skor total				3130		2704	5834	3007.5
Rata-rata skor total				58.16		58.79	116.95	58.45

Sumber :Data primer diolah

Berdasarkan data yang terdapat pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa nasabah dalam kelompok karakteristik gender secara umum lebih termotivasi untuk tidak bertentangan dengan agama dengan rata-rata total skor sebesar 3.84, kemudian oleh dorongan keramahan karyawan dengan rata-rata total skor sebesar 3.81, dorongan kejujuran karyawan dengan rata-rata total skor sebesar 3.82, dorongan untuk terhindar dari unsur riba dengan rata-rata total skor sebesar 3.79, dorongan akan kenyamanan dengan rata-rata total skor sebesar 3.76, dorongan kemampuan berkomunikasi karyawan dengan rata-rata total skor sebesar 3.76, dorongan akan kesopanan santunan karyawan dengan rata-rata total skor sebesar 3.73, dorongan akan kecepatan dalam pelayanan dengan rata-rata total skor sebesar 3.62, dorongan akan perhatian yang besar dari

karyawan dengan rata-rata total skor sebesar 3.59, dorongan bahwa karyawan mampu bekerja secara profesional dengan rata-rata total skor sebesar 3.58, dorongan akan adanya kontribusi bank terhadap kesejahteraan masyarakat dengan sistem bagi hasil yang diterapkan dengan rata-rata total skor sebesar 3.57, dorongan akan kesigapan karyawan dalam membantu nasabah dengan rata-rata total skor sebesar 3.49.

Dorongan yang kecil pengaruhnya dalam memotivasi nasabah adalah dorongan akan kemudahan dalam mengakses informasi dengan rata-rata total skor sebesar 3.26, dorongan akan kehati-hatian karyawan dalam mengelola dana dengan rata-rata total skor sebesar 3.24, dorongan bahwa bank memiliki banyak varian jenis tabungan dengan rata-rata total skor sebesar 3, dorongan akan ketersediaan infrastruktur dengan rata-rata total skor sebesar 2.43, dan yang terakhir adalah dorongan bahwa bank memiliki kantor cabang yang tersebar dan mudah dijangkau dengan rata-rata total skor sebesar 2.16.

Bagi nasabah pria dalam memilih Bank Tabungan Negara Syariah lebih termotivasi untuk tidak bertentangan dengan agama dengan rata-rata skor sebesar 3.85 dan dorongan kemampuan karyawan berkomunikasi dengan karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.85, dorongan akan keramahan karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.82, dorongan untuk terhindar dari unsur riba dengan rata-rata skor sebesar 3.78 dan dorongan akan kejujuran karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.78, dorongan akan kesopanan santunan karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.69 dan dorongan akan kenyamanan dengan rata-rata skor sebesar 3.69, dorongan akan kecepatan dalam pelayanan dengan rata-rata skor sebesar 3.63, dorongan perhatian karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.61, dorongan akan adanya kontribusi bank terhadap kesejahteraan masyarakat dalam sistem bagi hasil yang diterapkan dengan rata-rata skor sebesar 3.56, dorongan bahwa karyawan

mampu bekerja secara profesional dengan rata-rata skor sebesar 3.54, dorongan akan kesigapan karyawan dalam membantu nasabah dengan rata-rata skor sebesar 3.52.

Dorongan yang paling kecil adalah dorongan akan kemudahan mengakses informasi dengan rata-rata sebesar 3.19, dorongan akan kehati-hatian karyawan dalam mengelola dana dengan rata-rata skor sebesar 3.15, dorongan bahwa bank memiliki banyak varian jenis tabungan dengan rata-rata skor sebesar 2.98, dorongan akan ketersediaan infrastruktur dengan rata-rata skor sebesar 2.35, dan terakhir adalah dorongan bahwa bank memiliki banyak kantor cabang dan mudah dijangkau dengan rata-rata skor sebesar 2.17.

Bagi nasabah wanita faktor pendorong utama yang memotivasi dalam memilih Bank Tabungan Negara Syariah adalah kejujuran karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.87, kemudian diikuti oleh dorongan untuk tidak bertentangan dengan agama dengan rata-rata skor sebesar 3.83 dan dorongan akan kenyamanan dengan rata-rata skor sebesar 3.83, dorongan untuk terhindar dari riba dengan rata-rata skor sebesar 3.80 dan dorongan akan keramahan karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.80, dorongan akan kesopn santunan karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.78, dorongan kemampuan berkomunikasi karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.67, dorongan bahwa karyawan mampu bekerja secara profesional dengan rata-rata skor sebesar 3.63, dorongan akan kecepatan dalam pelayanan dengan rata-rata skor sebesar 3.61, dorongan akan adanya kontribusi bank terhadap kesejahteraan masyarakat dengan adanya sistem bagi hasil dengan rata-rata skor sebesar 3.59, dorongan perhatian karyawan terhadap nasabah dengan rata-rata skor sebesar 3.57, dorongan akan kesigapan karyawan dalam membantu nasabah dengan rata-rata skor sebesar 3.46.

Dorongan yang paling kecil pengaruhnya adalah dorongan akan kemudahan dalam mengakses informasi dengan rata-rata skor sebesar 3.33 dan dorongan kehati-hatian karyawan dalam mengelola dana dengan rata-rata skor sebesar 3.33, dorongan bahwa bank memiliki banyak varian jenis tabungan dengan rata-rata skor sebesar 3.02, dorongan akan ketersediaan infrastruktur dengan rata-rata skor sebesar 2.52, dan dorongan bank memiliki kantor cabang yang tersebar dan mudah dijangkau dengan rata-rata skor sebesar 2.15.

Dengan demikian, kegiatan promosi Bank Tabungan Negara Syariah berdasarkan kelompok nasabah berdasarkan gender harus tetap menekankan bahwa menabung pada Bank Syariah memiliki keuntungan ganda yaitu selain segi keamanan dapat juga menghindarkan nasabah dari riba sehingga tidak bertentangan dengan agama. Untuk kelompok nasabah pria kegiatan promosi lebih dititik beratkan pada banyaknya keuntungan dan kemudahan-kemudahan baik dari segi keuntungan yang berkaitan dengan agama serta kemudahan prosedur kegiatan operasional Bank Tabungan Negara Syariah. Bagi kelompok nasabah wanita kegiatan promosi lebih ditekankan bahwa Bank Tabungan Negara Syariah memiliki kualitas pelayanan berstandar tinggi dan berkelanjutan baik dari sisi sumber daya karyawan maupun fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh Bank Tabungan Negara Syariah.

4.3.1.2 Analisis Rata-Rata Motivasi Nasabah Menurut Usia

Dengan analisis ini kita dapat mengetahui motivasi yang paling besar pengaruhnya dalam mendorong motivasi nasabah dalam memilih Bank Tabungan Negara Syariah berdasarkan karakteristik usia.

Tabel 4.9
Analisis Motivasi Nasabah Menurut Usia

Motivasi	Skor	Usia						Total	Rata2	
		<25		25-35		>35				
		Frekuensi	Skor	Frekuensi	Skor	Frekuensi	Skor			
Keyakinan yang berhubungan dengan agama	Tidak bertentangan dgn agama	1	0	0	0	0	0	0		
		2	0	0	0	0	0	0		
		3	0	0	4	12	12	36	48	
		4	2	8	20	80	62	248	336	
	Jumlah skor		2	8	24	92	74	284	384	128
	Rata-rata skor			4		3.83		3.84	11.67	3.89
	Terhindar dari riba	1	0	0	0	0	0	0	0	
		2	0	0	0	0	0	0	0	
		3	0	0	5	15	16	48	63	
		4	2	8	19	76	58	232	316	
Jumlah skor		2	8	24	91	74	280	379	126.33	
Rata-rata skor			4		3.79		3.78	11.57	3.86	
Kontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat	1	0	0	0	0	0	0	0		
	2	0	0	0	0	0	0	0		
	3	0	0	14	42	29	87	129		
	4	2	8	10	40	45	180	228		
	Jumlah skor		2	8	24	82	74	267	357	119
	Rata-rata skor			4		3.42		3.61	11.03	3.68
Kemudahan Bagi nasabah	Kemudahan akses informasi	1	0	0	0	0	0	0	0	
		2	0	0	3	6	5	10	16	
		3	1	3	17	51	41	123	177	
		4	1	4	4	16	28	112	132	
	Jumlah skor		2	7	24	73	74	245	325	108.33
	Rata-rata skor			3.5		3.04		3.31	9.85	3.28
	Memiliki banyak varian jenis tabungan	1	0	0	0	0	0	0	0	
		2	0	0	5	10	12	24	34	
		3	2	6	16	48	48	144	198	
		4	0	0	3	12	14	56	68	
Jumlah skor		2	6	24	70	74	224	300	100	
Rata-rata skor			3		2.92		3.03	8.95	2.98	
Memiliki kantor cabang yang tersebar	1	0	0	1	1	0	0	1		
	2	2	4	18	36	63	126	166		
	3	0	0	4	12	11	33	45		
	4	0	0	1	4	0	0	4		
	Jumlah skor		2	4	24	53	74	159	216	72
Rata-rata skor			2		2.21		2.15	6.36	2.12	

Tabel 4.9 (lanjutan)
Analisis Motivasi Nasabah Menurut Usia

Kualitas pelayanan *Jaminan	Kesopnan	1	0	0	0	0	0	0	0	
	santunan	2	0	0	0	0	0	0	0	
	karyawan	3	0	0	8	24	19	57	81	
		4	2	8	16	64	55	220	292	
	Jumlah skor		2	8	24	88	74	277	373	124.33
	Rata-rata skor			4		3.67		3.74	11.41	3.8
	Kejujuran	1	0	0	0	0	0	0	0	
	karyawan	2	0	0	0	0	0	0	0	
		3	0	0	4	12	14	42	54	
		4	2	6	20	80	60	240	328	
Jumlah skor		2	8	24	92	74	282	382	127.33	
Rata-rata skor			4		3.83		3.81	11.64	3.88	
*Kepercayaan	Kenyamanan	1	0	0	0	0	0	0	0	
		2	0	0	0	0	0	0	0	
		3	0	0	7	21	18	54	75	
		4	2	8	17	68	56	224	300	
	Jumlah skor		2	8	24	89	74	278	375	125
	Rata-rata skor			4		3.71		3.76	11.47	3.82
	Karyawan	1	0	0	0	0	0	0	0	
	bekerja	2	0	0	0	0	0	0	0	
	profesional	3	1	3	17	51	24	72	126	
		4	1	4	7	28	50	200	232	
Jumlah skor		2	7	24	79	74	272	358	119.33	
Rata-rata skor			3.5		3.29		3.68	10.47	3.49	
Ketersediaan infrastruktur	Kehati-hatian	1	0	0	0	0	0	0	0	
	mengelola	2	0	0	3	6	7	14	20	
	dana	3	1	3	17	51	39	117	171	
		4	1	4	4	16	28	112	132	
	Jumlah skor		2	7	24	73	74	243	323	107.67
	Rata-rata skor			3.5		3.04		3.28	9.82	3.27
		1	0	0	0	0	0	0	0	
		2	1	2	13	26	53	106	134	
		3	1	3	7	21	15	45	69	
		4	0	0	4	16	6	24	40	
Jumlah skor		2	5	24	63	74	175	243	81	
Rata-rata skor			2.5		2.63		2.36	7.49	2.5	
*Empati	Kemampuan	1	0	0	0	0	0	0	0	
	berkomunikasi	2	0	0	0	0	0	0	0	
	Karyawan	3	0	0	7	21	25	75	96	
		4	2	8	17	68	49	169	272	
	Jumlah skor		2	8	24	89	74	271	368	122.67
Rata-rata skor			4		3.71		3.66	11.37	3.79	

Tabel 4.9 (lanjutan)
Analisis Motivasi Nasabah Menurut Usia

	Keramahan karyawan	1	0	0	0	0	0	0	0	
		2	0	0	0	0	0	0	0	
		3	0	0	4	12	15	45	57	
		4	2	8	20	80	59	236	324	
	Jumlah skor		2	8	24	92	74	281	381	127
	Rata-rata skor			4		3.83		3.8	11.63	3.88
	Perhatian karyawan	1	0	0	0	0	0	0	0	
		2	0	0	0	0	1	2	2	
		3	0	0	12	36	27	81	117	
		4	2	8	12	48	46	184	240	
	Jumlah skor		2	8	24	84	74	267	359	119.67
	Rata-rata skor			4		3.5		3.61	11.11	3.7
*Responsif	Kesigapan membantu nasabah	1	0	0	0	0	0	0	0	
		2	0	0	0	0	1	2	2	
		3	0	0	12	36	37	111	147	
		4	2	8	12	48	36	144	200	
	Jumlah skor		2	8	24	84	74	257	349	116.33
	Rata-rata skor			4		3.5		3.47	10.97	3.66
	Kecepatan dalam pelayanan	1	0	0	0	0	0	0	0	
		2	0	0	0	0	0	0	0	
		3	1	32	10	30	27	81	114	
		4	1	4	14	56	47	188	248	
	Jumlah skor		2	7	24	86	74	269	362	120.67
	Rata-rata skor			3.5		3.58		3.64	10.72	3.57
Jumlah skor total			123		1380		4331	5834	1945	
Rata2 skor total			53.5		57.5		58.53	177.53	59.17	
total										

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan data dari tabel diatas dapat diketahui motivasi utama yang mendorong nasabah untuk memilih Bank Tabungan Negara Syariah berdasarkan karakteristik usia. Kelompok nasabah berdasarkan karakteristik usia secara umum lebih termotivasi oleh dorongan untuk tidak bertentangan dengan agama dengan rata-rata total skor sebesar 3.89, kemudian dorongan akan kejujuran karyawan dengan rata-rata total skor sebesar 3.88 dan dorongan keramahan karyawan dengan rata-rata total skor sebesar 3.88, diikuti oleh dorongan untuk terhindar dari riba dengan rata-rata total skor sebesar 3.86, dorongan akan kenyamanan dengan rata-rata total skor sebesar 3.82, dorongan kesopan santunan

karyawan dengan rata-rata total skor sebesar 3.80, dorongan kemampuan berkomunikasi karyawan dengan rata-rata total skor sebesar 3.79, dorongan akan perhatian yang besar dari karyawan dengan rata-rata total skor sebesar 3.70, dorongan adanya kontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat dengan rata-rata total skor sebesar 3.68, dorongan akan ksigapan karyawan dalam membantu nasabah dengan rata-rata total skor sebesar 3.66, dorongan akan kecepatan dalam pelayanan dengan rata-rata total skor sebesar 3.57, dorongan bahwa karyawan mampu bekerja secara profesional dengan rata-rata total skor sebesar 3.49.

Dorongan dengan nilai paling kecil adalah dorongan akan kemudahan dalam mengakses informasi dengan rata-rata total skor sebesar 3.28, dorongan akan kehati-hatian karyawan dalam mengelola dana dengan rata-rata total skor sebesar 3.27, dorongan bahwa bank memiliki banyak varian jenis tabungan dengan rata-rata total skor 2.98, dorongan akan ketersediaan infrastruktur dengan rata-rata total skor sebesar 2.50, dan dorongan bahwa bank memiliki kantor cabang yang tersebar dan mudah dijangkau dengan rata-rata total skor sebesar 2.12.

Nasabah dengan kelompok usia <25 th dalam memilih Bank Tabungan Negara Syariah memiliki beberapa motivasi dengan rata-rata skor yang sama yaitu 4, motivasi tersebut adalah dorongan untuk tidak bertentangan dengan agama, terhindar dari riba, kesopan santunan karyawan, kejujuran karyawan, kenyamanan, kemampuan berkomunikasi karyawan, keramahan karyawan, perhatian yang besar dari karyawan dan kesigapan karyawan dalam membantu nasabah. Kemudian motivasi dengan rata-rata skor yang sama sebesar 3.5 adalah dorongan kemudahan dalam mengakses informasi,

karyawan yang mampu bekerja secara profesional, kehati-hatian karyawan dalam mengelola dana dan dorongan akan kecepatan dalam pelayanan.

Diikuti oleh motivasi yang mempunyai nilai terkecil adalah dorongan bahwa bank memiliki banyak varian jenis tabungan dengan rata-rata skor sebesar 3, dorongan ketersediaan infrastruktur dengan rata-rata skor sebesar 2.5, dan dorongan bahwa bank memiliki kantor cabang yang tersebar dan mudah dijangkau dengan rata-rata skor sebesar 2.

Nasabah dengan kelompok usia 25-35 th lebih termotivasi oleh dorongan untuk tidak bertentangan dengan agama dengan rata-rata skor sebesar 3.83, dorongan kejujuran karyawan dan dorongan keramahan karyawan dengan rata-rata skor yang sama yaitu 3.83, kemudian dorongan untuk terhindar dari riba dengan rata-rata skor sebesar 3.79, dorongan akan kenyamanan dan dorongan kemampuan berkomunikasi karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.71, dorongan kesopan santunan karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.67, dorongan akan kecepatan dalam pelayanan dengan rata-rata skor sebesar 3.58, dorongan akan perhatian yang besar dari karyawan dan dorongan kesigapan karyawan dalam membantu nasabah dengan rata-rata skor sebesar 3.50, dorongan akan adanya kontribusi bank terhadap kesejahteraan masyarakat dengan rata-rata skor sebesar 3.42.

Diikuti lima dorongan dengan nilai paling kecil adalah dorongan bahwa karyawan mampu bekerja secara profesional dengan rata-rata skor sebesar 3.29, dorongan kemudahan dalam mengakses informasi dan dorongan kehati-hatian karyawan dalam mengelola dana dengan rata-rata skor sebesar 3.04, dorongan bahwa bank memiliki banyak varian jenis tabungan dengan rata-rata skor sebesar 2.92, dorongan ketersediaan

infrastruktur dengan rata-rata skor sebesar 2.63, dan dorongan bank memiliki kantor cabang yang tersebar dan mudah dijangkau dengan rata-rata skor sebesar 2.21.

Nasabah dengan kelompok usia >35 th lebih termotivasi untuk tidak bertentangan dengan agama dengan rata-rata skor sebesar 3.84, kemudian dorongan akan kejujuran karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.81, diikuti dorongan keramahan karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.80, dorongan untuk terhindar dari riba dengan rata-rata skor sebesar 3.78, dorongan akan kenyamanan dengan rata-rata skor sebesar 3.76, dorongan kesopanan santunan karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.74, dorongan bahwa karyawan mampu bekerja secara profesional dengan rata-rata skor sebesar 3.68, dorongan kemampuan berkomunikasi karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.66, dorongan akan kecepatan dalam pelayanan dengan rata-rata skor sebesar 3.64, dorongan akan adanya kontribusi bank terhadap kesejahteraan masyarakat dan dorongan perhatian karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.61, dorongan akan kesigapan karyawan dalam membantu nasabah dengan rata-rata skor sebesar 3.47.

Dorongan dengan nilai terkecil adalah dorongan akan kemudahan mengakses informasi dengan rata-rata skor sebesar 3.31, dorongan kehati-hatian karyawan dalam mengelola dana dengan rata-rata skor sebesar 3.28, dorongan bahwa bank memiliki banyak varian jenis tabungan dengan rata-rata skor sebesar 3.03, dorongan ketersediaan infrastruktur dengan rata-rata skor sebesar 2.36, dan dorongan bank memiliki kantor cabang yang tersebar dan mudah dijangkau dengan rata-rata skor sebesar 2.15.

Dengan demikian kegiatan promosi Bank Tabungan Negara Syariah kualitas pelayanan, terutama pada tingginya kualitas sumber daya karyawannya sehingga nasabah dapat melihat keprofesionalan karyawan dalam menjalankan sistem bagi hasil. Penitik

beratan pada kegiatan promosi diatas dapat juga diterapkan dari kelompok usia <25th hingga >35th, dengan keprofesionalan karyawan tersebut nasabah menjadi yakin bahwa dengan menabung di Bank Syariah memang benar-benar menjauhkan diri dari riba dan tidak bertentangan dengan agama.

4.3.1.3 Analisis Motivasi Nasabah Menurut Tingkat Pendidikan

Dengan analisis ini dapat diketahui motivasi yang paling besar pengaruhnya dalam mendorong nasabah memilih Bank Tabungan Negara Syariah berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan.

Tabel 4.10
Analisis Motivasi Nasabah Menurut Tingkat Pendidikan

Motivasi	Skor	Tingkat Pendidikan						Total Skor	Rata2 Total Skor	
		SM U		Diplo ma		Sarjana				
		Freku ensi	Skor	Freku ensi	Skor	Freku ensi	Skor			
Keyakinan yang Berhubungan Dengan agama	Tdk bertentangan dgn agama	1	0	0	0	0	0	0	0	
		2	0	0	0	0	0	0	0	
		3	5	15	2	6	9	27	48	
		4	0	0	11	44	73	292	336	
	Jumlah skor		5	15	13	50	82	319	384	128
	Rata-rata skor			3		3.85		3.89	10.74	3.58
	Terhindar dari riba	1	0	0	0	0	0	0	0	
		2	0	0	0	0	0	0	0	
		3	5	15	3	9	13	39	63	
		4	0	0	10	40	69	276	316	
Jumlah skor		5	15	13	49	82	315	379	126.33	
Rata-rata skor			3		3.77		3.84	10.61	3.54	
Kontribusi thdp kesejahteraan masyarakat		1	0	0	0	0	0	0	0	
		2	0	0	0	0	0	0	0	
		3	5	15	7	21	31	93	129	
		4	0	0	6	24	51	204	228	
	Jumlah skor		5	15	13	45	82	297	357	119
	Rata-rata skor			3		3.46		3.62	10.08	3.36

Tabel 4.10 (lanjutan)
Analisis Motivasi Nasabah Menurut Tingkat Pendidikan

Kemudahan bagi nasabah	Kemudahan akses informasi	1	0	0	0	0	0	0	0	
		2	3	6	0	0	5	10	16	
		3	2	6	9	27	48	144	177	
		4	0	0	4	16	29	116	132	
	Jumlah skor		5	12	13	43	82	270	325	108.33
	Rata-rata skor			2.4		3.31		3.29	9	3
	Memiliki banyak varian jenis tabungan	1	0	0	0	0	0	0	0	
		2	4	8	4	8	9	18	34	
		3	1	3	6	18	59	177	198	
		4	0	0	3	12	14	56	69	
	Jumlah skor		5	11	13	38	82	251	300	100
	Rata-rata skor			2.2		2.92		3.06	8.18	2.73
Memiliki kantor cabang yang tersebar	1	0	0	1	1	0	0	1		
	2	5	10	11	22	67	134	166		
	3	0	0	0	0	15	45	45		
	4	0	0	1	4	0	0	4		
Jumlah skor		5	10	13	27	82	179	216	72	
Rata-rata skor			2		2.18		2.18	6.36	2.12	
Kualitas pelayanan *Jaminan	Kesopanan santunan karyawan	1	0	0	0	0	0	0	0	
		2	0	0	0	0	0	0	0	
		3	4	12	3	18	17	51	81	
		4	1	4	7	28	65	260	292	
	Jumlah skor		5	16	13	46	82	311	373	124.33
	Rata-rata skor			3.2		3.54		3.79	10.53	3.51
	Kejujuran karyawan	1	0	0	0	0	0	0	0	
		2	0	0	0	0	0	0	0	
		3	5	15	1	3	12	36	54	
		4	0	0	12	48	70	280	328	
	Jumlah skor		5	15	13	51	82	316	382	127.33
	Rata-rata skor			3		3.92		3.85	10.77	3.59
Kenyamanan nasabah	1	0	0	0	0	0	0	0		
	2	0	0	0	0	0	0	0		
	3	5	15	5	15	15	45	75		
	4	0	0	8	32	67	268	300		
Jumlah skor		5	15	13	47	82	313	375	125	
Rata-rata skor			3		3.62		3.82	10.44	3.48	
*Kepercayaan	Karyawan bekerja secara profesional	1	0	0	0	0	0	0	0	
		2	0	0	0	0	0	0	0	
		3	5	15	8	24	29	87	126	
		4	0	0	5	20	53	212	232	
Jumlah skor		5	15	13	44	82	299	358	119.33	
Rata-rata skor			3		3.38		3.65	10.03	3.43	

Tabel 4.10 (lanjutan)
Analisis Motivasi Nasabah Menurut Tingkat Pendidikan

	Kehati-hatian mengelola dana	1	0	0	0	0	0	0	0		
		2	3	6	1	2	6	12	20		
		3	2	6	8	24	47	141	171		
		4	0	0	4	16	29	116	132		
	Jumlah skor		5	12	13	42	82	269	323	107.67	
	Rata-rata skor			2.4		3.23		3.28	8.91	2.97	
Ketersediaan Infrastruktur		1	0	0	0	0	0	0	0		
		2	3	10	9	18	53	106	134		
		3	2	0	1	3	22	66	69		
		4	0	0	3	12	7	28	40		
	Jumlah skor		5	10	13	33	82	200	243	81	
	Rata-rata skor			2		2.54		2.44	6.98	2.33	
*Empati	Kemampuan berkomunikasi Karyawan	1	0	0	0	0	0	0	0		
		2	0	0	0	0	0	0	0		
		3	5	15	5	15	22	66	96		
		4	0	0	8	32	60	240	272		
	Jumlah skor		5	15	13	47	82	306	368	122.67	
		Rata-rata skor			3		3.62		3.73	10.35	3.45
	Keramahan karyawan	1	0	0	0	0	0	0	0		
		2	0	0	0	0	0	0	0		
		3	3	9	3	9	13	39	57		
		4	2	8	10	40	69	276	324		
	Jumlah skor		5	17	13	49	82	315	381	127	
		Rata-rata skor			3.4		3.77		3.84	11.01	3.67
	Perhatian karyawan	1	0	0	0	0	0	0	0		
2		0	0	0	0	1	2	2			
3		5	15	6	18	28	84	117			
4		0	0	7	28	53	212	240			
Jumlah skor		5	15	13	46	82	298	359	119.67		
	Rata-rata skor			3		3.54		3.63	10.17	3.39	
*Responsif	Kesigapan membantu nasabah	1	0	0	0	0	0	0	0		
		2	0	0	0	0	1	2	2		
		3	5	15	5	15	39	117	147		
		4	0	0	8	32	42	168	200		
	Jumlah skor		5	15	13	47	82	287	349	116.33	
	Rata-rata skor			3		3.62		3.5	10.12	3.37	

Tabel 4.10 (lanjutan)
Analisis Motivasi Nasabah Menurut Tingkat Pendidikan

	Kecepatan dalam pelayanan	1	0	0	0	0	0	0	0	
		2	0	0	0	0	0	0	0	
		3	5	15	5	15	28	84	114	
		4	0	0	8	32	54	216	248	
	Jumlah skor		5	15	13	47	82	300	362	120.67
	Rata-rata skor			3		3.62		3.66	10.28	3.43
Jumlah skor total				238		751		4845	5834	155.65
Rata2 skor total				44.6		57.89		59.07	164.56	54.95

Berdasarkan data dari tabel diatas, dapat diketahui motivasi utama yang mendorong nasabah dalam memilih Bank Tabungan Negara Syariah berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan. Nasabah dengan karakteristik tingkat pendidikan secara umum lebih termotivasi oleh dorongan keramahan karyawan dengan rata-rata total skor sebesar 3.67, kemudian dorongan akan kejujuran karyawan dengan rata-rata total skor sebesar 3.59, diikuti oleh dorongan untuk tidak bertentangan dengan agama dengan rata-rata total skor sebesar 3.58, dorongan untuk terhindar dari riba dengan rata-rata total skor sebesar 3.54, dorongan kesopan santunan karyawan dengan rata-rata total skor sebesar 3.51, dorongan kenyamanan dengan rata-rata total skor sebesar 3.48, dorongan kemampuan berkomunikasi karyawan dengan rata-rata total skor sebesar 3.45, dorongan bahwa karyawan mampu bekerja secara profesional dan dorongan akan kecepatan dalam pelayanan dengan rata-rata total skor sebesar 3.43, dorongan akan perhatian yang besar dari karyawan dengan rata-rata total skor sebesar 3.39, dorongan akan kesigapan karyawan dalam membantu nasabah dengan rata-rata total skor sebesar 3.37, dorongan akan adanya kontribusi bank terhadap kesejahteraan masyarakat dengan rata-rata total skor sebesar 3.36.

Diikuti lima motivasi dengan nilai terkecil adalah dorongan akan kemudahan dalam mengakses informasi dengan rata-rata total skor sebesar 3, dorongan akan kehati-hatian karyawan dalam mengelola dana dengan rata-rata total skor sebesar 2.97, dorongan bahwa bank memiliki banyak varian jenis tabungan dengan rata-rata total skor sebesar 2.73, dorongan akan ketersediaan infrastruktur dengan rata-rata total skor sebesar 2.33, yang terakhir dorongan bahwa bank memiliki kantor cabang yang tersebar dan mudah dijangkau dengan rata-rata total skor sebesar 2.16.

Nasabah dalam kelompok yang berlatar belakang pendidikan SMU lebih termotivasi untuk memilih Bank Tabungan Negara Syariah disebabkan oleh dorongan keramahan karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.4, diikuti dorongan kesopanan santunan karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.2, kemudian dorongan untuk tidak bertentangan dengan agama, terhindar dari riba, kejujuran karyawan, kenyamanan, karyawan mampu bekerja secara profesional, kemampuan berkomunikasi karyawan, perhatian karyawan, kesigapan dalam membantu nasabah, dan kecepatan dalam pelayanan memiliki rata-rata skor yang sama sebesar 3, dorongan kemudahan mengakses informasi dan kehati-hatian dalam mengelola dana dengan rata-rata skor sebesar 2.4, dorongan bahwa bank memiliki banyak varian jenis tabungan dengan rata-rata skor sebesar 2.2, yang terakhir adalah dorongan bahwa bank memiliki kantor cabang yang tersebar dan ketersediaan infrastruktur dengan rata-rata skor sebesar 2.

Nasabah dalam kelompok yang berlatar belakang pendidikan Diploma lebih termotivasi untuk memilih Bank Tabungan Negara Syariah disebabkan oleh dorongan kejujuran karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.92, dorongan untuk tidak bertentangan dengan agama dengan rata-rata skor sebesar 3.85, dorongan untuk terhindar

dari riba dan dorongan keramahan karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.77, dorongan kenyamanan, kemampuan berkomunikasi karyawan, kesigapan dalam membantu nasabah, dan kecepatan dalam pelayanan dengan rata-rata skor sebesar 3.62, dorongan kesopanan santunan karyawan dan dorongan perhatian karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.54, dorongan akan adanya kontribusi bank terhadap kesejahteraan masyarakat dengan rata-rata skor sebesar 3.46, dorongan karyawan mampu bekerja secara profesional dengan rata-rata skor sebesar 3.38, dorongan kemudahan dalam mengakses informasi dengan rata-rata skor sebesar 3.31, dorongan kehati-hatian dalam mengelola dana dengan rata-rata skor sebesar 3.23, dorongan bank memiliki banyak varian jenis tabungan dengan rata-rata skor sebesar 2.92, dorongan ketersediaan infrastruktur dengan rata-rata skor sebesar 2.54, dan dorongan bank memiliki kantor cabang yang tersebar dan mudah dijangkau dengan rata-rata skor sebesar 2.18.

Nasabah dalam kelompok yang berlatar belakang pendidikan sarjana lebih termotivasi untuk memilih Bank Tabungan Negara Syariah disebabkan oleh dorongan untuk tidak bertentangan dengan agama dengan rata-rata skor sebesar 3.89, dorongan kejujuran karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.85, dorongan untuk terhindar dari riba dan dorongan keramahan karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.84, dorongan kenyamanan dengan rata-rata skor sebesar 3.82, dorongan kesopanan santunan karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.79, dorongan kemampuan berkomunikasi karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.73, dorongan kecepatan dalam pelayanan dengan rata-rata skor sebesar 3.66, dorongan karyawan mampu bekerja secara profesional dengan rata-rata skor sebesar 3.65, dorongan perhatian karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.63, dorongan akan adanya kontribusi bank terhadap kesejahteraan masyarakat dengan rata-

rata skor sebesar 3.62, dorongan kesigapan dalam membantu nasabah dengan rata-rata skor sebesar 3.50, dorongan kemudahan dalam mengakses informasi dengan rata-rata skor sebesar 3.29, dorongan kehati-hatian karyawan dalam mengelola dana dengan rata-rata skor sebesar 3.28, dorongan bank memiliki banyak varian jenis tabungan dengan rata-rata skor sebesar 3.06, dorongan ketersediaan infrastruktur dengan rata-rata skor sebesar 2.44, dan dorongan bank memiliki kantor cabang yang tersebar dan mudah dijangkau dengan rata-rata skor sebesar 2.18

Nasabah yang dikelompokkan dalam karakteristik tingkat pendidikan secara umum lebih mengutamakan kualitas pelayanan dari karyawan bank, sehingga kegiatan promosinya lebih dititik beratkan pada pelayanan bank yang dapat memuaskan nasabah dengan standar kualitas sumber daya manusia yang tinggi. Demikian pula kegiatan promosi pada nasabah dengan karakteristik tingkat pendidikan SMU dan Diploma juga sebaiknya ditekankan pada upaya memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan, sedangkan pada nasabah dengan karakteristik tingkat pendidikan Sarjana lebih baik ditekankan pada upaya bahwa bank konsisten pada sistem bagi hasilnya agar mereka yakin sepenuhnya untuk menabung pada Bank Tabungan Negara Syariah.

4.3.1.4 Analisis Rata-Rata Motivasi Nasabah Menurut Tingkat Penghasilan

Dengan analisis inidapat diketahui motivasi yang paling besar pengaruhnya dalam mendorong nasabah untuk memilih Bank Tabungan Negara Syariah berdasarkan karakteristik tingkat penghasilan.

Tabel 4.11
Analisis Motivasi Nasabah Menurut Tingkat Penghasilan

Motivasi	Skor	Penghasilan				Total Skor	Rata2 total skor	
		500- 1 juta		> 1 Juta				
		Frekuensi	Skor	Frekuensi	Skor			
Keyakinan yang berhubungan dengan agama	Tdk bertentangan dgn agama	1	0	0	0	0		
		2	0	0	0	0		
		3	3	9	13	39	48	
		4	6	24	78	312	336	
	Jumlah skor		9	33	91	351	384	192
	Rata-rata skor			3.67		3.86	7.53	3.77
	Terhindar dari riba	1	0	0	0	0	0	
		2	0	0	0	0	0	
		3	3	9	18	54	63	
		4	6	24	73	292	316	
	Jumlah skor		9	33	91	346	379	189.5
	Rata-rata skor			3.67		3.8	7.47	3.74
	Kontribusi thdp kesejahteraan masyarakat	1	0	0	0	0	0	
		2	0	0	0	0	0	
3		5	15	38	114	129		
4		4	16	53	212	228		
Jumlah skor		9	31	91	326	357	178.5	
Rata-rata skor			3.44		3.58	7.02	3.51	
Kemudahan bagi nasabah	Kemudahan akses informasi	1	0	0	0	0	0	
		2	1	2	7	14	16	
		3	7	21	52	156	177	
		4	1	4	32	128	132	
	Jumlah skor		9	27	91	298	325	162.5
	Rata-rata skor			3		3.27	6.27	3.14
	Memiliki banyak varian jenis tabungan	1	0	0	0	0	0	
		2	4	8	13	26	34	
		3	4	12	62	186	198	
		4	1	4	16	64	68	
	Jumlah skor		9	24	91	276	300	150
	Rata-rata skor			2.67		3.03	5.7	2.85
	Memiliki kantor cabang yang tersebar	1	0	0	1	1	1	
		2	8	16	75	150	166	
3		0	0	15	45	45		
4		1	4	0	0	4		
Jumlah skor		9	20	91	196	216	108	
Rata-rata skor			2.22		2.15	4.37	2.19	

Tabel 4.11 (lanjutan)

Analisis Motivasi Nasabah Menurut Tingkat Penghasilan

Kualitas pelayanan *Jaminan	Kesopan	1	0	0	0	0	0	
	santunan	2	0	0	0	0	0	
	karyawan	3	4	12	23	69	81	
		4	5	20	68	272	292	
	Jumlah skor		9	32	91	341	373	186.5
	Rata-rata skor			3.56		3.75	7.31	3.66
	Kejujuran	1	0	0	0	0	0	
	karyawan	2	0	0	0	0	0	
		3	1	3	17	51	54	
		4	8	32	74	296	328	
Jumlah skor		9	35	91	347	382	191	
Rata-rata skor			3.89		3.81	7.7	3.85	
*Kepercayaan	Kenyamanan	1	0	0	0	0	0	
		2	0	0	0	0	0	
		3	4	12	21	63	75	
		4	5	20	70	280	300	
	Jumlah skor		9	32	91	343	375	187.5
	Rata-rata skor			3.56		3.77	7.33	3.67
	Karyawan	1	0	0	0	0	0	
	bekerja	2	0	0	0	0	0	
	profesional	3	6	18	36	108	126	
		4	3	12	55	220	232	
Jumlah skor		9	30	91	328	358	179	
Rata-rata skor			3.33		3.6	6.93	3.47	
* Ketersediaan Infrastruktur	Kehati-hatian	1	0	0	0	0	0	
	mengelola dana	2	1	2	9	18	20	
		3	7	21	50	150	171	
		4	1	4	32	128	132	
	Jumlah skor		9	27	91	296	323	161.5
	Rata-rata skor			3		3.25	6.25	3.13
*Empati	Kemampuan	1	0	0	0	0	0	
	berkomunikasi	2	0	0	0	0	0	
	Karyawan	3	4	12	28	84	96	
		4	5	20	63	252	272	
	Jumlah skor		9	32	91	336	368	184
	Rata-rata skor			3.56		3.69	7.25	3.63

Tabel 4.11 (lanjutan)
Analisis Motivasi Nasabah Menurut Tingkat Penghasilan

	Keramahan	1	0	0	0	0	0	
	karyawan	2	0	0	0	0	0	
		3	2	6	17	51	57	
		4	7	28	74	296	324	
	Jumlah skor		9	34	91	347	381	190.5
	Rata-rata skor			3.78		3.81	7.59	3.8
	Perhatian	1	0	0	0	0	0	
	karyawan	2	0	0	1	2	2	
		3	5	15	34	102	117	
		4	4	16	56	224	240	
	Jumlah skor		9	31	91	328	359	179.5
	Rata-rata skor			3.44		3.6	7.04	3.52
*Responsif	Kesigapan	1	0	0	0	0	0	
	membantu	2	0	0	1	2	2	
	nasabah	3	4	12	45	135	147	
		4	5	20	45	180	200	
	Jumlah skor		9	32	91	317	349	174.5
	Rata-rata skor			3.56		3.48	7.04	3.52
	Kecepatan dalam	1	0	0	0	0	0	
	pelayanan	2	0	0	0	0	0	
		3	4	12	34	102	114	
		4	5	20	57	228	248	
	Jumlah skor		9	32	91	330	362	181
	Rata-rata skor			3.56		3.63	7.19	3.6
Jumlah skor total				505		5329	5834	114.66
Rata2 skor total				56.13		58.53	2917	57.39

Sumber : Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui motivasi utama yang mendorong nasabah dalam memilih Bank Tabungan Negara Syariah berdasarkan karakteristik tingkat penghasilan. Nasabah dalam kelompok berdasarkan karakteristik tingkat penghasilan secara umum lebih termotivasi oleh dorongan kejujuran karyawan dengan rata-rata total skor sebesar 3.85, kemudian dorongan keramahan karyawan dengan rata-rata total skor sebesar 3.80, dorongan untuk tidak bertentangan dengan agama dengan rata-rata total skor sebesar 3.77, dorongan untuk terhindar dari riba dengan rata-rata total skor sebesar

3.74, dorongan kenyamanan dengan rata-rata total skor sebesar 3.67, dorongan kesopanan santunan karyawan dengan rata-rata total skor sebesar 3.66, dorongan akan kemampuan berkomunikasi karyawan dengan rata-rata total skor sebesar 3.63, dorongan kecepatan dalam pelayanan dengan rata-rata total skor sebesar 3.60, dorongan perhatian karyawan dan dorongan kesigapan karyawan dalam membantu nasabah dengan rata-rata total skor sebesar 3.52, dorongan adanya kontribusi bank terhadap kesejahteraan masyarakat dengan rata-rata total skor sebesar 3.51, dorongan bahwa karyawan mampu bekerja secara profesional dengan rata-rata total skor sebesar 3.47.

Motivasi dengan nilai terkecil adalah dorongan kemudahan mengakses informasi dengan rata-rata total skor sebesar 3.14, dorongan kehati-hatian dalam mengelola dana dengan rata-rata total skor sebesar 3.13, dorongan bahwa bank memiliki banyak varian jenis tabungan dengan rata-rata total skor sebesar 2.85, dorongan ketersediaan infrastruktur dengan rata-rata total skor sebesar 2.34, dan terakhir adalah dorongan bank memiliki kantor cabang yang tersebar dan mudah dijangkau dengan rata-rata total skor sebesar 2.19.

Untuk nasabah dengan tingkat penghasilan antara Rp. 500.000-Rp. 1.000.000 lebih termotivasi oleh dorongan kejujuran karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.89, diikuti dorongan keramahan karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.78, dorongan untuk tidak bertentangan dengan agama dan dorongan untuk terhindar dari riba dengan rata-rata skor sebesar 3.67, dorongan kesopanan santunan karyawan, dorongan kenyamanan, dorongan kemampuan berkomunikasi karyawan, dorongan kesigapan dalam membantu nasabah, dorongan kecepatan dalam pelayanan dengan rata-rata skor sebesar 3.56, dorongan adanya kontribusi bank terhadap kesejahteraan masyarakat dan dorongan perhatian

karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.44, dorongan karyawan mampu bekerja secara profesional dengan rata-rata skor sebesar 3.33, dorongan kemudahan mengakses informasi dan dorongan kehati-hatian dalam mengelola dana dengan rata-rata skor sebesar 3, dorongan bank memiliki banyak varian jenis tabungan dengan rata-rata skor sebesar 2.67, yang terakhir adalah dorongan bank memiliki kantor cabang yang tersebar dan dorongan ketersediaan infrastruktur dengan rata-rata skor sebesar 2.22.

Untuk nasabah dengan tingkat penghasilan lebih dari atau sama dengan Rp. 1.000.000 lebih termotivasi oleh dorongan untuk tidak bertentangan dengan agama dengan rata-rata skor sebesar 3.86, dorongan kejujuran karyawan dan dorongan keramahan karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.81, dorongan untuk terhindar dari riba dengan rata-rata skor sebesar 3.80, dorongan kenyamanan dengan rata-rata skor sebesar 3.77, dorongan kesopanan santunan karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.75, dorongan kemampuan berkomunikasi karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.69, dorongan kecepatan dalam pelayanan dengan rata-rata skor sebesar 3.63, dorongan karyawan mampu bekerja secara profesional dan dorongan perhatian karyawan dengan rata-rata skor sebesar 3.60, dorongan adanya kontribusi bank terhadap kesejahteraan masyarakat dengan rata-rata skor sebesar 3.58, dorongan kesigapan dalam membantu nasabah dengan rata-rata skor sebesar 3.48, dorongan kemudahan mengakses informasi dengan rata-rata skor sebesar 3.27, dorongan kehati-hatian dalam mengelola dana dengan rata-rata skor sebesar 3.25, dorongan bank memiliki banyak varian jenis tabungan dengan rata-rata skor sebesar 3.03, dorongan ketersediaan infrastruktur dengan rata-rata skor sebesar 2.45, dorongan bank memiliki kantor cabang yang tersebar dan mudah dijangkau dengan rata-rata skor sebesar 2.15.

Dengan demikian, kegiatan promosi untuk kelompok nasabah berdasarkan karakteristik tingkat penghasilan secara umum ditekankan pada kualitas pelayanan bank terutama dari sisi kualitas sumber daya karyawan bank yang harus selalu ditingkatkan sesuai kemajuan teknologi perbankan. Strategi promosi tersebut dapat juga diterapkan pada kelompok nasabah yang memiliki tingkat penghasilan antara Rp. 500.000-Rp. 1.000.000, sedangkan untuk kelompok nasabah dengan tingkat penghasilan lebih dari atau sama dengan Rp. 1.000.000 kegiatan promosi lebih diutamakan untuk meyakinkan pada nasabah bahwa Bank Tabungan Negara Syariah konsisten pada penerapan sistem bagi hasil secara murni.

4.3.2 Uji One Way ANOVA

One way ANOVA digunakan untuk membandingkan lebih dari dua rata-rata. Dalam penelitian ini akan membandingkan rata-rata dari setiap faktor yang mempengaruhi motivasi dari nasabah dalam memilih Bank Tabungan Negara Syariah. Sebelum melakukan pengolahan data mentah dengan uji ANOVA menggunakan program SPSS 13.00 for windows, harus menentukan H_0 dan H_1 terlebih dahulu.

Setelah melakukan pengujian akan diketahui apakah terdapat perbedaan motivasi nasabah dalam memutuskan menjadi nasabah Bank Tabungan Negara Syariah.

4.2.3.1 Uji One Way ANOVA Motivasi Nasabah

Sebelum melakukan pengolahan data mentah dengan uji ANOVA menggunakan program SPSS 13.00 for windows, harus menentukan H_0 dan H_1 terlebih dahulu.

H_0 = Tidak ada perbedaan motivasi nasabah dalam memilih Bank Tabungan Negara Syariah.

H_1 = Ada perbedaan motivasi nasabah dalam memilih Bank Tabungan Negara Syariah.

Taraf signifikansi yang digunakan adalah $\alpha = 0.05$, maka:

- jika nilai probabilitas >0.05 berarti tidak signifikan dan H_0 diterima.
- jika nilai probabilitas <0.05 berarti signifikan dan H_0 ditolak.

Berikut adalah pembagian skor untuk melihat tinggi rendahnya motivasi nasabah dalam memutuskan untuk memilih Bank Tabungan Negara Syariah:

Skor 1,00 – 2,49 = Motivasi Rendah

Skor 2,50 – 4,00 = Motivasi Tinggi

Setelah dilakukan uji ANOVA diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji One Way ANOVA

Variabel Motivasi	Rata-rata	F Hitung	Sig	Ket
Keyakinan yg berhubungan dgn agama	3,7333	173,460	0,00<0,05	Signifikan
Kemudahan-kemudahan bagi nasabah	2,8033			
Kualitas pelayanan	3,5209			

Sumber: Lampiran

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata variabel untuk motivasi Keyakinan yang berhubungan dengan agama yang terdiri dari Tidak bertentangan dengan agama, Terhindar dari riba dan Memiliki kontribusi terhadap masyarakat diperoleh skor sebesar 3,7333 dan merupakan motivasi yang paling besar nilainya dalam mendorong nasabah untuk memilih Bank Tabungan Negara Syariah. Diikuti oleh motivasi Kualitas pelayanan yang terdiri dari Jaminan, Kepercayaan, Ketersediaan infrastruktur dan Empati diperoleh skor sebesar 3,5209. Motivasi yang paling rendah nilainya dalam mendorong nasabah memilih Bank Tabungan Negara Syariah adalah motivasi Kemudahan-kemudahan bagi nasabah yang terdiri dari Kemudahan mengakses informasi, Memiliki banyak varian jenis tabungan dan Memiliki kantor cabang yang tersebar diperoleh skor sebesar 2,8033.

Setelah dilakukan Uji One Way ANOVA untuk variabel motivasi Keyakinan yang berhubungan dengan agama, Kemudahan-kemudahan bagi nasabah dan Kualitas pelayanan diperoleh F hitung sebesar 173,460 dan signifikan pada 0,000 dimana ($p < 0,05$) sehingga H_0 ditolak, yang berarti ada perbedaan motivasi nasabah dalam memilih menjadi nasabah Bank Tabungan Negara Syariah.