

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

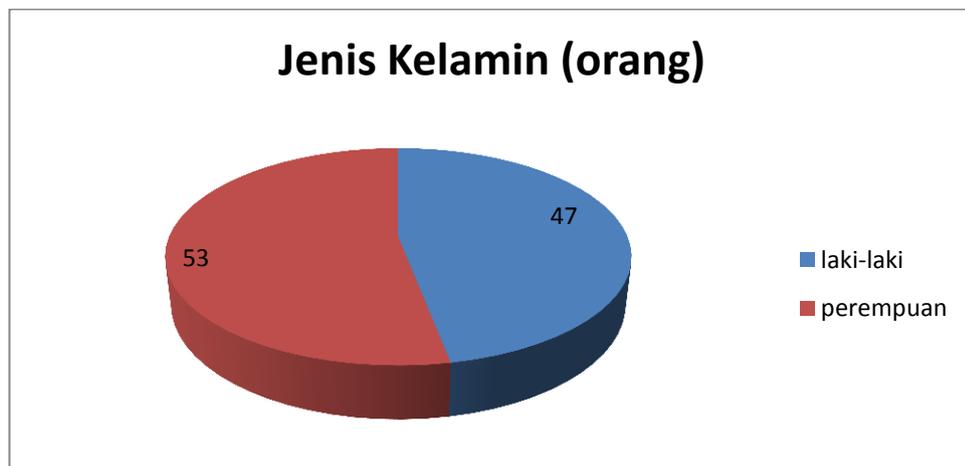
4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data yang merupakan gambaran yang akan digunakan untuk proses selanjutnya yaitu menguji hipotesis. Hal ini dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kondisi responden yang menjadi objek dalam penelitian ini dilihat dari jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendapatan.

4.1.1 Deskripsi Responden

Dalam penelitian ini untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, telah dilakukan penelitian terhadap nasabah perbankan BRI syariah di Kota Bandar Lampung berjumlah 100 orang. Untuk mengetahui data jenis kelamin responden, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

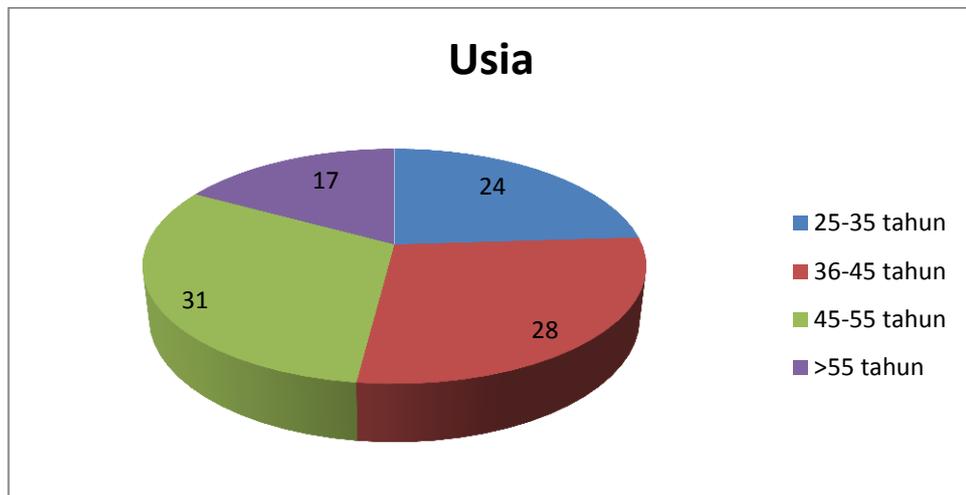
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : BRI Syariah Bandar Lampung,2020 (Data diolah).

Dari gambar 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa jumlah tertinggi yaitu perempuan artinya nasabah perbankan BRI syariah didominasi oleh jenis kelamin perempuan sebanyak 53 orang.

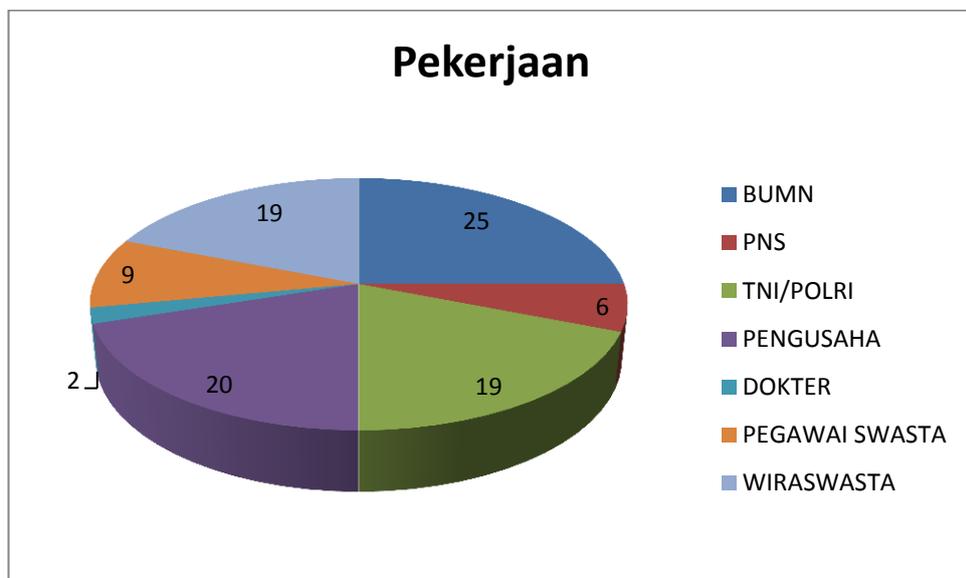
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Sumber : BRI Syariah Bandar Lampung,2020 (Data diolah).

Dari tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia diketahui bahwa jumlah tertinggi yaitu usia 46-55 tahun artinya nasabah perbankan BRI syariah di Kota Bandar Lampung didominasi oleh usia 46-55 tahun sebanyak 31 orang.

Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

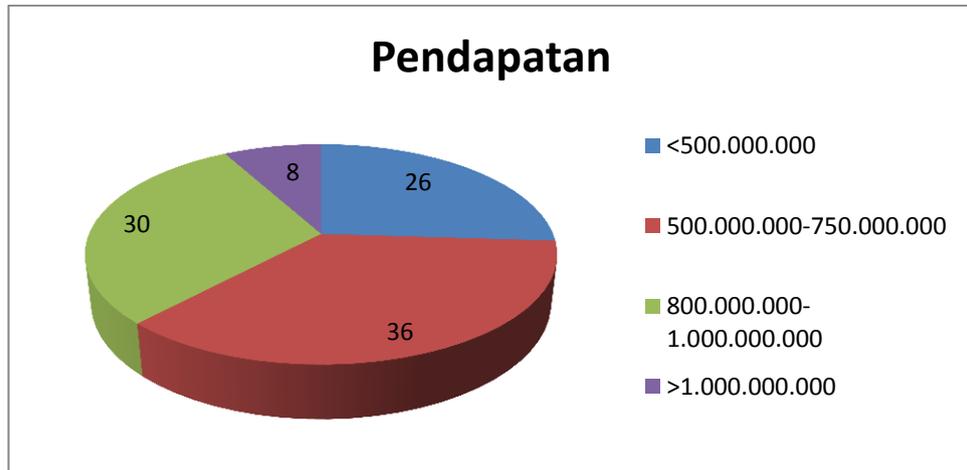


Sumber : BRI Syariah Bandar Lampung,2020 (Data diolah).

Dari gambar 4.3 karakteristik responden berdasarkan usia diketahui bahwa jumlah tertinggi yaitu pekerjaan BUMN artinya nasabah

perbankan BRI syariah di Kota Bandar Lampung didominasi oleh pekerjaan BUMN sebanyak 25 orang.

Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan



Sumber : BRI Syariah Bandar Lampung,2020 (Data diolah).

Dari gambar 4.4 karakteristik responden berdasarkan usia diketahui bahwa jumlah tertinggi yaitu penghasilan sebesar 500.000.000-750.000.000 artinya nasabah perbankan BRI syariah di Kota Bandar Lampung didominasi oleh pendapatan sebesar 500.000.000-750.000.000 sebanyak 36 orang.

4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Hasil jawaban mengenai kuesioner yang disebar kepada 100 responden sebagai berikut :

Tabel 4.1
Hasil Jawaban Responden Variabel Kontrol Diri (X1)

No	Pernyataan	Jawaban										Mean	St.dev	Keterangan
		SS		S		N		TS		STS				
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
1	KD1	18	18.0	56	56.0	21	21.0	3	3.0	2	2.0	3.85	0.821	Setuju
2	KD2	30	30.0	41	41.0	24	24.0	4	4.0	1	1.0	3.95	0.892	Setuju
3	KD3	24	24.0	39	39.0	31	31.0	6	6.0	0	0	3.81	0.873	Setuju
4	KD4	19	19.0	37	37.0	28	28.0	12	12.0	4	4.0	3.55	1.058	Setuju
5	KD5	26	26.0	31	31.0	34	34.0	8	8.0	1	1.0	3.73	0.973	Setuju
6	KD6	33	33.0	33	33.0	28	28.0	6	6.0	0	0	3.93	0.924	Setuju
7	KD7	18	18.0	30	30.0	37	37.0	11	11.0	4	4.0	3.47	1.039	Setuju
8	KD8	14	14.0	40	40.0	33	33.0	12	12.0	1	1.0	3.54	0.915	Setuju
9	KD9	17	17.0	41	41.0	36	36.0	6	6.0	0	0	3,69	0,825	Setuju
10	KD10	6	6.0	37	37.0	40	40.0	15	15.0	2	2.0	3.30	0.870	Setuju

Sumber : BRI Syariah Bandar Lampung,2020 (Data diolah)

Dari tabel 4.1 diperoleh jawaban atas beberapa pernyataan yang diajukan ke 100 responden pernyataan 1 mengenai “Meskipun sedang marah, saya tetap mempertimbangkan tindakan dengan hati-hati” mendapat respon tertinggi dengan menjawab sangat setuju yaitu 18 orang atau 18,0% dengan nilai mean sebesar 3,85 dan nilai standar deviasi sebesar 0,821. Pernyataan 2 mengenai “Saat tertekan, saya berusaha mengingat hal-hal yang dapat membuat saya tenang”

mendapat respon tertinggi dengan menjawab sangat setuju yaitu 30 orang atau 30,0% dengan nilai mean sebesar 3,95 dan nilai standar deviasi sebesar 0,892. Pernyataan 3 mengenai “Saya mengerjakan sesuatu yang bermanfaat untuk mengisi waktu luang” mendapat respon tertinggi dengan menjawab sangat setuju yaitu 24 orang atau 24,0% dengan nilai mean sebesar 3,81 dan nilai standar deviasi sebesar 0,873. Pernyataan 4 mengenai “Saya tidak akan marah jika ada orang yang menyinggung perasaan saya” mendapat respon tertinggi dengan menjawab sangat setuju yaitu 19 orang atau 19,0% dengan nilai mean sebesar 3,55 dan nilai standar deviasi sebesar 1,058. Pernyataan 5 mengenai “Saya berusaha mempersiapkan diri untuk menghadapi kemungkinan yang terjadi atas suatu peristiwa” mendapat respon tertinggi dengan menjawab sangat setuju yaitu 26 orang atau 26,0% dengan nilai mean sebesar 3,73 dan nilai standar deviasi sebesar 0,973. Pernyataan 6 mengenai “Meskipun terasa berat, saya tetap berusaha menyelesaikan pekerjaan yang saya kerjakan” mendapat respon tertinggi dengan menjawab sangat setuju yaitu 33 orang atau 33,0% dengan nilai mean sebesar 3,93 dan nilai standar deviasi sebesar 0,924. Pernyataan 7 mengenai “Ketika saya melakukan kesalahan dalam suatu tugas, maka saya tidak akan menyelesaikan tugas tersebut” mendapat respon tertinggi dengan menjawab sangat setuju yaitu 18 orang atau 18,0% dengan nilai mean sebesar 3,47 dan nilai standar deviasi sebesar 1,039. Pernyataan 8 mengenai “Saya berusaha untuk tidak menunjukkan kesedihan saya dihadapan orang lain, meskipun hati begitu sedih” mendapat respon tertinggi dengan menjawab sangat setuju yaitu 14 orang atau 14,0% dengan nilai mean sebesar 3,54 dan nilai standar deviasi sebesar 0,915. Pernyataan 9 mengenai “Saya marah bila tidak mendapatkan barang yang saya cari” mendapat respon tertinggi dengan menjawab sangat setuju yaitu 17 orang atau 17,0% dengan nilai mean sebesar 3,69 dan nilai standar deviasi sebesar 0,825. Pernyataan 10 mengenai “Saya akan menarik nafas beberapa kali saat marah agar terasa lebih tenang” mendapat respon tertinggi dengan menjawab sangat setuju yaitu 6 orang atau 6,0% dengan nilai mean sebesar 3,30 dan nilai standar deviasi sebesar 0,870.

Tabel 4.2
Hasil Jawaban Responden Variabel Kelompok Referensi (X2)

No	Pernyataan	Jawaban										Mean	St.dev	Keterangan
		SS		S		N		TS		STS				
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
1	KR1	20	20.0	38	38.0	31	31.0	10	10.0	1	1.0	3,66	0.945	Setuju
2	KR2	30	30.0	48	48.0	16	16.0	6	6.0	0	0	4,02	0.841	Setuju
3	KR3	12	12.0	44	44.0	39	39.0	4	4.0	1	1.0	3.62	0.789	Setuju
4	KR4	12	12.0	50	50.0	34	34.0	3	3.0	1	1.0	3.69	0.761	Setuju
5	KR5	29	29.0	44	44.0	20	20.0	6	6.0	1	1.0	3.94	0.908	Setuju
6	KR6	30	30.0	34	34.0	28	28.0	8	8.0	0	0	3.86	0.943	Setuju
7	KR7	19	19.0	30	30.0	34	34.0	13	13.0	4	4.0	3.47	1.068	Setuju
8	KR8	23	23.0	43	43.0	26	26.0	8	8.0	0	0	3.81	0.884	Setuju

Sumber : BRI Syariah Bandar Lampung,2020 (Data diolah).

Dari tabel 4.2 diperoleh jawaban atas beberapa pernyataan yang diajukan ke 100 responden pernyataan 1 mengenai “Saya memilih menabung di Bank Syariah karena tidak ingin mengecewakan pilihan teman-teman” mendapat respon tertinggi dengan menjawab sangat setuju yaitu 20 orang atau 20,0% dengan nilai mean sebesar 3,66 dan nilai standar deviasi sebesar 0,945. Pernyataan 2 mengenai “Saya menabung di Bank Syariah, demi menyesuaikan dengan teman-teman” mendapat respon tertinggi dengan menjawab sangat setuju yaitu 30 orang atau 30,0% dengan nilai mean sebesar 4,02 dan nilai standar deviasi sebesar 0,841. Pernyataan 3 mengenai “Saya tertarik memperhatikan alasan yang digunakan teman-teman untuk menabung di bank syariah” mendapat respon tertinggi dengan menjawab sangat setuju yaitu 12 orang atau 12,0% dengan nilai mean sebesar

3,62 dan nilai standar deviasi sebesar 0,789. Pernyataan 4 mengenai “Sangat penting bagi saya untuk ikut menabung bersama teman-teman saya” mendapat respon tertinggi dengan menjawab sangat setuju yaitu 12 orang atau 12,0% dengan nilai mean sebesar 3,69 dan nilai standar deviasi sebesar 0,761. Pernyataan 5 mengenai “Bagi saya, menabung di bank syariah atas saran teman-teman, dapat meningkatkan kepercayaan diri” mendapat respon tertinggi dengan menjawab sangat setuju yaitu 29 orang atau 29,0% dengan nilai mean sebesar 3,94 dan nilai standar deviasi sebesar 0,908. Pernyataan 6 mengenai “Saya meminta saran teman-teman mengenai produk tabungan yang akan saya pilih” mendapat respon tertinggi dengan menjawab sangat setuju yaitu 30 orang atau 30,0% dengan nilai mean sebesar 3,86 dan nilai standar deviasi sebesar 0,943. Pernyataan 7 mengenai “Informasi dari teman-teman mengenai produk bank syariah sangat penting” mendapat respon tertinggi dengan menjawab sangat setuju yaitu 19 orang atau 19,0% dengan nilai mean sebesar 3,47 dan nilai standar deviasi sebesar 1,068. Pernyataan 8 mengenai “Informasi dari teman-teman mengenai produk bank syariah sangat penting” mendapat respon tertinggi dengan menjawab sangat setuju yaitu 23 orang atau 23,0% dengan nilai mean sebesar 3,81 dan nilai standar deviasi sebesar 0,884.

Tabel 4.3 Hasil Jawaban Responden Variabel Pelayanan (X3)

No	Pernyataan	Jawaban										Mean	St.dev	Keterangan
		SS		S		N		TS		STS				
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
1	P1	16	16.0	46	46.0	35	35.0	3	3.0	0	0	3,75	0,757	Setuju
2	P2	11	11.0	38	38.0	46	46.0	5	5.0	0	0	3,55	0,757	Setuju
3	P3	18	18.0	41	41.0	37	37.0	4	4.0	0	0	3,73	0,802	Setuju
4	P4	26	26.0	51	51.0	21	21.0	2	2.0	0	0	4,01	0,745	Setuju

5	P5	26	26.0	36	36.0	30	30.0	7	7.0	1	1.0	3.79	0.946	Setuju
6	P6	23	23.0	31	31.0	33	33.0	12	12.0	1	1.0	3.63	1.002	Setuju
7	P7	21	21.0	41	41.0	32	32.0	6	6.0	0	0	3.77	0.851	Setuju
8	P8	27	27.0	38	38.0	31	31.0	3	3.0	1	1.0	3.87	0.884	Setuju
9	P9	28	28.0	36	36.0	30	30.0	5	5.0	1	1.0	3.85	0.925	Setuju
10	P10	24	24.0	33	33.0	27	27.0	15	15.0	1	1.0	3.64	1.040	Setuju

Sumber : BRI Syariah Bandar Lampung,2020 (Data diolah).

Dari tabel 4.3 diperoleh jawaban atas beberapa pernyataan yang diajukan ke 100 responden pernyataan 1 mengenai “Tata ruangan Bank BRI Syariah terlihat rapi” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 16 orang atau 16,0% dengan nilai mean sebesar 3,75 dan nilai standar deviasi sebesar 0,757. Pernyataan 2 mengenai “Penampilan karyawan bank yang rapi” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 11 orang atau 11,0% dengan nilai mean sebesar 3,55 dan nilai standar deviasi sebesar 0,757. Pernyataan 3 mengenai “Pegawai bank melayani nasabah dengan cepat” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 18 orang atau 18,0% dengan nilai mean sebesar 3,73 dan nilai standar deviasi sebesar 0,802. Pernyataan 4 mengenai “Pegawai bank menyelesaikan pelayanan tepat waktu yang dijanjikan” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 26 orang atau 26,0% dengan nilai mean sebesar 4,01 dan nilai standar deviasi sebesar 0,745. Pernyataan 5 mengenai “Nasabah prioritas yang berulang tahun akan mendapatkan hadiah khusus dari Bank BRI Syariah” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 26 orang atau 26,0% dengan nilai mean sebesar 3,79 dan nilai standar deviasi sebesar 0,946. Pernyataan 6 mengenai “Karyawan akan mendahulukan nasabah prioritas ketika datang ke bank” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 23

orang atau 23,0% dengan nilai mean sebesar 3,63 dan nilai standar deviasi sebesar 1,002. Pernyataan 7 mengenai “Karyawan bank mampu menjawab semua pertanyaan nasabah” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 21 orang atau 21,0% dengan nilai mean sebesar 3,77 dan nilai standar deviasi sebesar 0,851. Pernyataan 8 mengenai “Membuat nasabah merasa aman sewaktu melakukan transaksi” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 27 orang atau 27,0% dengan nilai mean sebesar 3,87 dan nilai standar deviasi sebesar 0,884. Pernyataan 9 mengenai “Memberikan perhatian secara individual kepada nasabah” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 28 orang atau 28,0% dengan nilai mean sebesar 3,85 dan nilai standar deviasi sebesar 0,925. Pernyataan 10 mengenai “Dalam memberi pelayanan pihak bank tidak lupa menyebutkan nama nasabah” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 24 orang atau 24,0% dengan nilai mean sebesar 3,64 dan nilai standar deviasi sebesar 1,040.

Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Variabel Perilaku Menabung (Y)

No	Pernyataan	Jawaban										Mean	St.dev	Keterangan
		SS		S		N		TS		STS				
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
1	PM1	20	20.0	42	42.0	36	36.0	2	2.0	0	0	3,80	0,778	Setuju
2	PM2	20	20.0	45	45.0	30	30.0	5	5.0	0	0	3,80	0,816	Setuju
3	PM3	26	26.0	48	48.0	23	23.0	3	3.0	0	0	3,97	0,784	Setuju
4	PM4	33	33.0	38	38.0	27	27.0	2	2.0	0	0	4,02	0,829	Setuju
5	PM5	21	21.0	39	39.0	30	30.0	9	9.0	1	1.0	3,70	0,937	Setuju
6	PM6	30	30.0	49	49.0	16	16.0	5	5.0	0	0	4,00	0,816	Setuju
7	PM7	12	12.0	43	43.0	40	40.0	4	4.0	1	1.0	3,61	0,790	Setuju

8	PM8	12	12.0	49	49.0	36	36.0	3	3.0	0	0	3.70	0.718	Setuju
9	PM9	28	28.0	45	45.0	21	21.0	5	5.0	1	1.0	3.94	0.886	Setuju
10	PM10	31	31.0	32	32.0	31	31.0	6	6.0	0	0	3.88	0.924	Setuju
11	PM11	21	21.0	31	31.0	35	35.0	10	10.0	3	3.0	3.57	1.027	Setuju
12	PM12	23	23.0	44	44.0	25	25.0	8	8.0	0	0	3.82	0.881	Setuju

Sumber : BRI Syariah Bandar Lampung,2020 (Data diolah).

Dari tabel 4.4 diperoleh jawaban atas beberapa pernyataan yang diajukan ke 100 responden pernyataan 1 mengenai “Bank Syari’ah Populer dikalangan masyarakat” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 20 orang atau 20,0% dengan nilai mean sebesar 3,80 dan nilai standar deviasi sebesar 0,778. Pernyataan 2 mengenai “Jaringan perusahaan yang dimiliki Bank Syari’ah sudah cukup banyak” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 20 orang atau 20,0% dengan nilai mean sebesar 3,80 dan nilai standar deviasi sebesar 0,816. Pernyataan 3 mengenai “Saya menabung di bank syariah karena produk tabungannya lebih unggul dari bank konvensional” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 26 orang atau 26,0% dengan nilai mean sebesar 3,97 dan nilai standar deviasi sebesar 0,784. Pernyataan 4 mengenai “Selama ini Bank Syari’ah memiliki citra yang baik” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 33 orang atau 33,0% dengan nilai mean sebesar 4,02 dan nilai standar deviasi sebesar 0,829. Pernyataan 5 mengenai “Bank Syari’ah memiliki fasilitas ATM di tiap kota sehingga memudahkan saya sebagai nasabah” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 21 orang atau 21,0% dengan nilai mean sebesar 3,70 dan nilai standar deviasi sebesar 0,937. Pernyataan 6 mengenai “Lokasi Bank Syari’ah strategis karena berada di dekat kantor saya” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 30 orang atau 30,0% dengan nilai mean sebesar 4,00 dan nilai standar deviasi sebesar 0,816.

Pernyataan 7 mengenai “Menabung di Bank Syari’ah saya dapat memperoleh keuntungan berupa suku bunga atau bagi hasil” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 12 orang atau 12,0% dengan nilai mean sebesar 3,61 dan nilai standar deviasi sebesar 0,790. Pernyataan 8 mengenai “Bank Syari’ah terletak didekat pusat perbelanjaan dan tempat rekreasi.” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 12 orang atau 12,0% dengan nilai mean sebesar 3,70 dan nilai standar deviasi sebesar 0,718. Pernyataan 9 mengenai “Produk yang ada pada Bank Syari’ah sudah sesuai dengan keinginan saya” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 28 orang atau 28,0% dengan nilai mean sebesar 3,94 dan nilai standar deviasi sebesar 0,886. Pernyataan 10 mengenai “Saya menggunakan Bank Syari’ah karena taat kepada Agama yang saya anut” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 31 orang atau 31,0% dengan nilai mean sebesar 3,88 dan nilai standar deviasi sebesar 0,924. Pernyataan 11 mengenai “Kinerja Bank Syari’ah sudah sesuai dengan prinsip-prinsip agama (syari’ah) yang ada” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 21 orang atau 21,0% dengan nilai mean sebesar 3,57 dan nilai standar deviasi sebesar 1,027. Pernyataan 12 mengenai “*Profit Sharing* bank syariah tidak mengandung riba atau bunga” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 23 orang atau 30,3% dengan nilai mean sebesar 3,82 dan nilai standar deviasi sebesar 0,881.

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan kolerasi *product moment*.

Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 20.0 .

Kriteria pengujian untuk uji validitas ini adalah :

Bila probabilitas (*sig*) < 0,05 maka instrument valid

Bila probabilitas (*sig*) > 0,05 maka instrument tidak valid

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kontrol Diri (X1)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,653	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,673	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,605	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,535	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,603	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,695	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 7	0,464	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 8	0,585	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 9	0,800	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 10	0,531	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : BRI Syariah Bandar Lampung,2020 (Data diolah).

Berdasarkan tabel 4.5 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kontrol diri. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,361). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai kontrol diri dinyatakan valid.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kelompok Referensi (X2)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,617	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,480	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,698	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,663	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,579	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,617	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 7	0,429	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 8	0,428	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : BRI Syariah Bandar Lampung,2020 (Data diolah).

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang mengenai kelompok referensi. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,361). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai kelompok referensi dinyatakan valid.

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Pelayanan (X3)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,636	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,508	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,532	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,577	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,544	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,473	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 7	0,558	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 8	0,642	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 9	0,648	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 10	0,532	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : BRI Syariah Bandar Lampung,2020 (Data diolah).

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang mengenai pelayanan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,361). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai pelayanan dinyatakan valid.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Perilaku Menabung (Y)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,480	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,623	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,691	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,722	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,722	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,623	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 7	0,643	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 8	0,709	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 9	0,691	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 10	0,478	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 11	0,709	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 12	0,478	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : BRI Syariah Bandar Lampung,2020 (Data diolah).

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang mengenai perilaku menabung. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,361). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai perilaku menabung dinyatakan valid.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 20.0 diperoleh hasil pengujian reliabilitas kuesioner digunakan dengan menggunakan *Alpha cronbach* Hasil uji reliabilitas dikonsultasikan dengan daftar nilai r alpha indeks korelasi :

Tabel 4.9 Interpretasi Nilai r Alpha Indeks Kolerasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Tinggi
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi

Sumber : Sugiyono (2016, 184)

Berdasarkan tabel 4.9 ketentuan reliable diatas, maka dapat dilihat hasil pengujian sebagai berikut :

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Alpha Cronbach	Keterangan
Kontrol Diri (X1)	0,818	Sedang
Kelompok Referensi (X2)	0,723	Tinggi
Pelayanan (X3)	0,763	Sedang
Perilaku Menabung (Y)	0,877	Tinggi

Sumber : BRI Syariah Bandar Lampung,2020 (Data diolah).

Berdasarkan tabel 4.10 nilai cronbach's alpha sebesar 0,818 untuk variabel kontrol diri dengan tingkat reliabel sedang. Nilai 0,723 untuk kelompok referensi dengan tingkat reliabel tinggi, nilai 0,763 variabel pelayanan dengan tingkat reliabel sedang dan nilai 0,877 untuk perilaku menabung dengan tingkat reliabel tinggi.

4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data

4.3.1 Uji Normalitas sampel

Menurut Willy Abdillah & Jogianto (2015:71), Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah jumlah sampel yang diambil sudah refresentatif atau belum, sehingga kesimpulan penelitian yang diambil dari sejumlah

sampel bisa dipertanggung jawabkan. Uji normalitas sampel dalam penelitian ini penulis menggunakan uji *non parametrik one sampel kolmogorof smirnov (KS)*. dengan menggunakan program **IBM SPSS 20**.

Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas

Variabel	Sig	Alpha	Keterangan
Kontrol Diri (X1)	0,235	0,05	Normalitas
Kelompok Referensi (X2)	0,504	0,05	Normalitas
Pelayanan (X3)	0,337	0,05	Normalitas
Perilaku Menabung (Y)	0,254	0,05	Normalitas

Sumber : BRI Syariah Bandar Lampung,2020 (Data diolah).

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa nilai Kolmogorov Smirnov (KS) untuk variabel kontrol diri (X1) dengan perolehan tingkat signifikan sebesar 0,235 maka data berasal dari populasi berdistribusi normal. Kelompok referensi (X2) dengan perolehan tingkat signifikan sebesar 0,504 maka data berasal dari populasi berdistribusi normal. Pelayanan (X3) dengan perolehan tingkat signifikan sebesar 0,337 maka data berasal dari populasi berdistribusi normal. Dan Perilaku menabung (Y) dengan perolehan tingkat signifikan sebesar 0,254 maka data berasal dari populasi berdistribusi normal. Nilai signifikan dari semua variabel adalah lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan seluruh variabel berdistribusi Normal.

4.3.2 Uji Linearitas

Uji Linearitas adalah untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan salah atau benar. Dalam penelitian ini pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS 20.0.

Tabel 4.12 Hasil Uji Linieritas

Variabel	Sig	Alpha	Simpulan	Keterangan
Kontrol Diri (X1)	0,864	0,05	Sig > Alpha	Linier
Kelompok Referensi (X2)	0,056	0,05	Sig > Alpha	Linier
Pelayanan (X3)	0,793	0,05	Sig > Alpha	Linier

Sumber : BRI Syariah Bandar Lampung,2020 (Data diolah).

Dari hasil perhitungan linieritas pada tabel 4.12 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel kontrol diri (X1) dan perilaku menabung (Y) sebesar 0,864. Variabel kelompok referensi (X2) dan perilaku menabung (Y) sebesar 0,056 dan pelayanan (X3) dan perilaku menabung (Y) sebesar 0,793. Hasil nilai signifikansi untuk keseluruhan variable, keseluruhan variable lebih besar dari nilai *Alpha* (0,05) yang berarti data dari populasi tersebut linier.

4.3.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independe). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal variabel. Hasil matriks korelasi antara variabel bebas dan perhitungan nilai tolerance serta *Variance Inflation faktor* (VIF) untuk model regresi adalah sebagai berikut :

Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kontrol Diri (X1)	0,990	1,010	tidak ada multikolinieritas
Kelompok Referensi (X2)	0,987	1,014	tidak ada multikolinieritas
Pelayanan (X3)	0,985	1,015	tidak ada multikolinieritas

Sumber : BRI Syariah Bandar Lampung,2020 (Data diolah).

Hasil perhitungan Tolerance menunjukkan tidak ada nilai variabel independen yang memiliki nilai Tolerance kurang dari 0,10 yang berarti tidak ada korelasi antara variabel independen yang nilainya lebih dari 95 persen. Hasil perhitungan nilai Variance Inflation Faktor (VIF) juga menunjukkan hal yang sama tidak ada satu variabel independen yang memiliki VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antara variabel independen dalam model regresi.

4.3.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau yang tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011). Adapun uji ini menggunakan model uji *Glejser* dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.14 Hasil Uji Glejser

Variabel	Sig	Alpha	Keterangan
Kontrol Diri (X1)	0,570	0,05	tidak ada heteroskedastisitas
Kelompok Referensi (X2)	0,362	0,05	tidak ada heteroskedastisitas
Pelayanan (X3)	0,207	0,05	tidak ada heteroskedastisitas

Sumber : BRI Syariah Bandar Lampung,2020 (Data diolah).

Dalam pengujian heteroskedasitas hasil dari tabel 4.14 menunjukkan dengan jelas bahwa tidak ada satupun variabel bebas yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel terikat nilai Absolut (AbsRes). Hal ini terlihat dari probabilitas signifikansinya di atas 5%, jadi dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

4.3 Uji Hipotesis

4.3.1 Model Regresi Linier Berganda

Pengujian dilakukan menggunakan uji regresi linier berganda dengan $\alpha=5\%$.

Hasil pengujian disajikan pada Tabel 4.15 berikut ini:

Tabel 4.15
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

	B	Std.Error	t_{hitung}	Sig
Constanta	7,756	6,371		
Kontrol Diri (X1)	0,291	0,105	2,778	0,007
Kelompok Referensi (X2)	0,264	0,126	2,092	0,039
Pelayanan (X3)	0,517	0,114	4,540	0,000
Uji F			12,632	0,000
R			0,532	
R Square			0,283	

Sumber : BRI Syariah Bandar Lampung,2020 (Data diolah).

Dari hasil tabel 4.15 Variabel dependen pada regresi ini adalah perilaku menabung (Y), sedangkan variabel independen adalah kontrol diri (X1), kelompok referensi (X2) dan pelayanan (X3). Model regresi berdasarkan hasil analisis di atas adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

$$Y = 7,756 + 0,291 X_1 + 0,264 X_2 + 0,517 X_3 + e$$

Adapun interpretasi dari persamaan tersebut yaitu, sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 7,756 artinya jika variabel kontrol diri, kelompok referensi, dan pelayanan bernilai 0, maka perilaku menabung sebesar 7,756.

2. Nilai koefisien kontrol diri adalah 0,291 artinya setiap kenaikan kontrol diri akan menaikkan perilaku menabung sebesar 0,291 dengan catatan kondisi lain dianggap tetap (*Ceteris Paribus*).
3. Nilai koefisien kelompok referensi adalah 0,264 artinya setiap kenaikan kelompok referensi akan menaikkan perilaku menabung sebesar 0,264 dengan catatan kondisi lain dianggap tetap (*Ceteris Paribus*).
4. Nilai koefisien pelayanan adalah 0,517 artinya setiap kenaikan pelayanan akan menaikkan perilaku menabung sebesar 0,517 dengan catatan kondisi lain dianggap tetap (*Ceteris Paribus*).

Berdasarkan tabel 4.18 menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,532 artinya tingkat hubungan antara variabel kontrol diri, kelompok referensi, dan pelayanan terhadap perilaku menabung (Y) adalah positif kuat. Koefisien determinan R^2 (R Square) sebesar 0,283 artinya bahwa kemampuan variabel kontrol diri, kelompok referensi, dan pelayanan untuk menjelaskan variabel perilaku menabung sebesar 0,283 atau 28,3% sedangkan sisanya sebesar 71,7% dipengaruhi oleh faktor/variabel lain diluar penelitian ini.

Hipotesis 1

H₀ : Kontrol diri tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku menabung nasabah bank BRI Syariah

H₁: Kontrol diri berpengaruh signifikan terhadap perilaku menabung nasabah bank BRI Syariah

Berdasarkan tabel 4.18 didapat perhitungan pada Kontrol diri (X₁) diperoleh nilai t hitung sebesar 2,778 sedangkan nilai t tabel dengan dk (dk=100-2=98) adalah 1,662 jadi t hitung (2,778) > t tabel (1,662), dan nilai sig (0,007) < 0,05. maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Artinya Kontrol diri berpengaruh signifikan terhadap perilaku menabung nasabah bank BRI Syariah.

Hipotesis 2

H₀ : Kelompok referensi tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku menabung nasabah bank BRI Syariah

H₂ : Kelompok referensi berpengaruh signifikan terhadap perilaku menabung nasabah bank BRI Syariah.

Berdasarkan tabel 4.18 didapat perhitungan pada Kelompok referensi (X₂) diperoleh nilai t hitung sebesar 2,092 sedangkan nilai t tabel dengan dk (dk=100-2=98) adalah 1,662 jadi t hitung (2,092) > t tabel (1,662), dan nilai sig (0,039) < 0,05. maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Artinya Kelompok referensi berpengaruh signifikan terhadap perilaku menabung nasabah bank BRI Syariah.

Hipotesis 3

H₀ : Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku menabung nasabah bank BRI Syariah

H₃: Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap perilaku menabung nasabah bank BRI Syariah

Berdasarkan tabel 4.18 didapat perhitungan pada Pelayanan (X₃) diperoleh nilai t hitung sebesar 4,540 sedangkan nilai t tabel dengan dk (dk=100-2=98) adalah 1,662 jadi t hitung (4,540) > t tabel (1,662), dan nilai sig (0,000) < 0,05. maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Artinya Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap perilaku menabung nasabah bank BRI Syariah.

Hipotesis 4

H₀ : Kontrol diri, Kelompok referensi dan Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku menabung nasabah bank BRI Syariah

H₄: Kontrol diri, Kelompok referensi dan Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap perilaku menabung nasabah bank BRI Syariah

Untuk menguji F dengan tingkat kepercayaan 95% atau alpha 5% dan derajat kebebasan pembilang sebesar $k - 1 = 2$ dan derajat kebebasan penyebut sebesar $n-k= 100-3=97$ sehingga diperoleh F tabel sebesar 3,09 dan F hitung 9,730. Dari tabel 4.18 terlihat bahwa nilai F hitung sebesar $12,632 > F$ tabel 3,28 dan nilai Sig $< 0,05$ yaitu $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan menerima H_a . Artinya Kontrol diri, Kelompok referensi dan Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap perilaku menabung nasabah bank BRI Syariah.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Pengaruh Kontrol Diri Terhadap Perilaku Menabung

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kontrol diri berpengaruh terhadap perilaku menabung nasabah Bank BRI syariah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa para nasabah bank syariah sudah memiliki kontrol diri yang kuat, karena mereka mampu membuat pertimbangan dengan memilih antara yang penting dan tidak penting sebelum membuat keputusan. Hal ini juga diperkuat dengan hasil jawaban responden dengan hasil secara keseluruhan sebesar 95,9% karena rata-rata hasil jawaban responden menjawab sangat setuju pada pernyataan kuisioner yang diberikan terkait kontrol diri para nasabah bank syariah. Hal ini menjelaskan bahwa secara keseluruhan responden sudah mampu mengontrol diri mereka sendiri karena meskipun terasa berat, responden tetap berusaha menyelesaikan pekerjaan yang mereka kerjakan.

Kontrol diri adalah kemampuan untuk mengidentifikasi dan mengatur emosi dan keinginan seseorang. Menurut Golfried dan Merbaum (Ghufron & Rini, 2017) kontrol diri sebagai suatu kemampuan menyusun, membimbing, mengatur, dan mengarahkan bentuk perilaku yang dapat membawa individu ke arah konsekuensi positif. Individu yang memiliki kontrol diri yang kuat, mereka mampu membuat pertimbangan dengan memilih antara yang penting dan tidak penting sebelum membuat keputusan. Pengendalian diri perlu dimiliki oleh seseorang ketika dihadapkan pada situasi dimana harus

menyimpan uangnya atau menghamburkan uang. Seseorang yang memiliki kontrol diri yang kuat akan memilih untuk menyimpan atau menabung uangnya karena hal tersebut bersifat positif dan memberikan manfaat. Selain itu hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kemampuan individu untuk mempertahankan kontrol diri dalam berhemat tergantung pada dua kekuatan yang berlawanan yang dikenal sebagai keinginan dan kemauan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa orang lebih cenderung untuk menabung jika mereka mampu mengendalikan diri melalui penerapan penganggaran dan penilaian biaya ekonomi.

Penelitian Resti Desi (2018) hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kontrol diri terhadap perilaku menabung. Hal ini dikarenakan orang lebih cenderung untuk menabung jika mereka mampu mengendalikan diri melalui penerapan penganggaran dan penilaian biaya ekonomi. Hani dan Dwi (2016) hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pengendalian diri terhadap perilaku menabung. Hal ini dikarenakan seseorang yang memiliki kontrol diri yang kuat akan mampu untuk berhemat. Hal ini disebabkan oleh pertentangan dalam diri atas kebutuhan dan keinginan.

4.4.2 Pengaruh Kelompok referensi Terhadap Perilaku Menabung

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kelompok referensi berpengaruh terhadap perilaku menabung nasabah Bank BRI syariah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman yang telah dirasakan oleh orang-orang disekitar nasabah yang memberikan masukan kepada responden untuk memilih bank syariah. Terutama mengenai pengalaman pelayanan *costumer service* pada bank syariah. Hasil ini juga diperkuat dengan jawaban tertinggi yang dijawab responden terkait kelompok referensi didapatkan bahwa hasil secara keseluruhan didapatkan hasil sebesar 94,75% karena rata-rata hasil jawaban responden menjawab sangat setuju. Hal ini menjelaskan bahwa secara keseluruhan responden mempertimbangkan kelompok referensi dalam pengambilan keputusan

karena sebagian besar nasabah tertarik memperhatikan rekomendasi dari teman-temannya untuk menabung di bank syariah sehingga kelompok referensi sangat tinggi. Sehingga nasabah akan lebih berhati-hati ketika dihadapkan dengan risiko yang ditanggung lebih besar, sehingga membutuhkan banyak referensi baik dari keluarga, teman maupun rekan kerja mereka sehingga dalam penerapannya di bank syariah sesuai dengan prinsipnya.

Dalam penelitian ini kelompok referensi mempengaruhi perilaku nasabah menabung di bank syariah berdasarkan jawaban terbanyak responden yang menjawab setuju pada item beberapa orang sekitar tempat tinggal menabung pada bank syariah. Dalam penelitian ini kelompok referensi mempengaruhi perilaku nasabah menabung di bank syariah berdasarkan jawaban terbanyak responden yang menjawab setuju pada item beberapa orang sekitar tempat tinggal menabung pada bank syariah. Sehingga tingkah laku manusia merupakan hasil interaksi timbal balik yang terus menerus antara faktor-faktor penentu: internal (kognisi, persepsi dan faktor lainnya yang mempengaruhi kegiatan manusia), dan eksternal (lingkungan).

Kelompok referensi merupakan orang atau kelompok yang dianggap sebagai rujukan bagi seseorang untuk membentuk perilaku dan sikap umum atau khusus, atau pedoman khusus bagi perilaku. Kelompok referensi biasa dalam bentuk organisasi formal yang besar, terstruktur dengan rapi, memiliki jadwal pertemuan rutin, dan karyawan-karyawan yang tetap. Kelompok referensi dapat juga berbentuk kelompok kecil dan informal.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wilna (2017) yang mengatakan ada pengaruh antara kelompok referensi terhadap keputusan menabung. Hal ini dikarenakan bahwa dalam melakukan sebuah pembelian terdapat beberapa tahapan pengambilan keputusan yang dilalui oleh konsumen. Tahap-tahap tersebut adalah pengenalan masalah; pencarian informasi; penilaian alternatif; keputusan membeli; dan perilaku pasca

pembelian. Lebih lanjut Kotler mengatakan bahwa Kelas sosial adalah sebuah kelompok yang relatif homogenya yang bertahan lama dalam sebuah masyarakat, yang tersusun secara hierarki dan yang keanggotannya mempunyai nilai minat dan perilaku yang sama.

Seorang nasabah juga harus memilah informasi yang didapatkan dari kelompok referensi sehingga nasabah dapat berhati-hati sebelum memutuskan untuk memilih suatu produk. Hendaknya nasabah mengetahui terlebih dahulu kebutuhan atau produk simpanan apa yang dibutuhkan selanjutnya apabila tidak memiliki pengetahuan yang banyak mengenai produk tersebut nasabah bisa mencari informasi sebanyak-banyaknya dari kelompok referensi atau *marketer* apabila telah memiliki pengetahuan tentang produk simpanan, nasabah dapat memutuskan untuk memilih produk simpanan, sehingga akan tercipta kepercayaan nasabah terhadap produk dan merek yang telah mereka pilih.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh M.Azhari (2018) menyatakan bahwa kelompok referensi berpengaruh terhadap perilaku menabung. Hal ini dikarenakan keputusan memilih bank syariah tidak terlepas dari adanya kelompok referensi sebagai rujukan bagi seseorang untuk membentuk perilaku dan sikap umum atau khusus, atau pedoman khusus bagi perilaku. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hani dan Dwi (2016) menyatakan bahwa kelompok referensi berpengaruh terhadap perilaku menabung. Hal ini dikarenakan perilaku menabung orang dewasa muda lebih berorientasi pada kelompok referensi atau rekan-rekan mereka serta dunia orang dewasa atau kurang bergantung pada orang tua.

4.4.3 Pengaruh Pelayanan Terhadap Perilaku Menabung

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh terhadap perilaku menabung nasabah Bank BRI syariah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil secara keseluruhan didapatkan hasil sebesar 95,9% karena rata-rata hasil jawaban responden menjawab

sangat setuju. Hal ini menjelaskan bahwa secara keseluruhan responden mempertimbangkan pegawai bank menyelesaikan pelayanan tepat waktu yang dijanjikan sehingga pelayanan yang diberikan sudah sangat tinggi. Pelayanan yang dirasakan para nasabah yaitu terletak dari cepat tanggapnya pegawai bank syariah dalam mengembangkan perilaku yang dapat dipercaya oleh nasabah dan percaya kepada nasabah. Segala informasi yang diberikan kepada nasabah *sifatnya up to date* sehingga nasabah bisa mempercayai untuk melakukan transaksi.

Pelayanan adalah perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank maka nasabah semakin puas terhadap layanan tersebut. Lupiyoadi dan Hamdani (2018) mengemukakan kualitas pelayanan adalah perbandingan persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya (*expected service*). Lebih lanjut mengemukakan indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari: Berwujud (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan/kepastian (*assurance*), dan Empati (*emphaty*).

Kualitas pelayanan, lebih sulit dievaluasi konsumen dibanding dengan mengevaluasi barang berwujud, dan kriteria untuk mengevaluasinya akan lebih sulit pula untuk ditentukan, konsumen tidak saja akan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan berdasarkan hasil akhirnya saja, melainkan juga akan menilai bagaimana proses penyampaian yang dilakukan dan kriteria dalam menentukan kualitas pelayanan tersebut akhirnya dikembalikan kepada konsumen sendiri. Pandangan terhadap suatu kualitas pelayanan, akan dimulai dari bagaimana pemberi pelayanan itu dapat memenuhi harapan konsumen, kemudian dilanjutkan dengan bagaimana seharusnya pemberi pelayanan tersebut menampilkan performanya (Mayangsari, 2018).

Semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan berdampak terhadap meningkatnya keputusan nasabah untuk menabung di bank syariah dan begitu pula sebaliknya. Untuk itu perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan kemampuan pihak perbankan untuk menyelesaikan transaksi dalam waktu singkat dan tepat (Aisyah Wardani, 2019).

Pandangan terhadap suatu kualitas pelayanan, akan dimulai dari bagaimana pemberi pelayanan itu dapat memenuhi harapan konsumen, kemudian dilanjutkan dengan bagaimana seharusnya pemberi pelayanan tersebut menampilkan performanya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh M.Azhari (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap perilaku menabung. Hal ini dikarenakan nasabah umumnya mempunyai perilaku bangga apabila dilayani secara baik oleh petugas bank, untuk itu harus menjadikan pelayanan sebagai alat untuk menarik nasabah, sehingga tugas bank adalah mempelajari apa yang diinginkan nasabah, bagaimana perilaku nasabah dan bagaimana cara melayani nasabah dengan baik.

4.4.4 Pengaruh Kontrol diri, Kelompok referensi dan Pelayanan Terhadap Perilaku Menabung

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kontrol diri, kelompok referensi dan pelayanan berpengaruh terhadap perilaku menabung nasabah Bank BRI syariah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil secara keseluruhan didapatkan bahwa jika semakin baik kontrol diri nasabah maka semakin baik juga perilaku menabungnya. Kontrol diri adalah kemampuan untuk mengidentifikasi dan mengatur emosi dan keinginan seseorang. Menurut Golfried dan Merbaum (Ghufroon & Rini, 2017) kontrol diri sebagai suatu kemampuan menyusun, membimbing, mengatur, dan mengarahkan bentuk perilaku yang dapat membawa individu ke arah konsekuensi positif. Individu yang memiliki kontrol diri yang kuat, mereka mampu membuat pertimbangan dengan memilih antara

yang penting dan tidak penting sebelum membuat keputusan. Pengendalian diri perlu dimiliki oleh seseorang ketika dihadapkan pada situasi dimana harus menyimpan uangnya atau menghamburkan uang. Seseorang yang memiliki kontrol diri yang kuat akan memilih untuk menyimpan atau menabung uangnya karena hal tersebut bersifat positif dan memberikan manfaat. Selain itu hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kemampuan individu untuk mempertahankan kontrol diri dalam berhemat tergantung pada dua kekuatan yang berlawanan yang dikenal sebagai keinginan dan kemauan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa orang lebih cenderung untuk menabung jika mereka mampu mengendalikan diri melalui penerapan penganggaran dan penilaian biaya ekonomi.

Begitu pula dengan kelompok referensi dan pelayanan. Semakin baik rekomendasi kelompok referensi tentang menabung dan semakin baik pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Syariah, maka semakin baik pula perilaku menabungnya. Dalam mempertimbangkan kelompok referensi dalam pengambilan keputusan karena sebagian besar nasabah tertarik memperhatikan rekomendasi dari teman-temannya untuk menabung di bank syariah sehingga kelompok referensi sangat tinggi. Sehingga nasabah akan lebih berhati-hati ketika dihadapkan dengan risiko yang ditanggung lebih besar, sehingga membutuhkan banyak referensi baik dari keluarga, teman maupun rekan kerja mereka sehingga dalam penerapannya di bank syariah sesuai dengan prinsipnya. Selain itu Semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah makan akan berdampak terhadap meningkatnya keputusan nasabah untuk menabung di bank syariah dan begitu pula sebaliknya. Untuk itu perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan kemampuan pihak perbankan untuk menyelesaikan transaksi dalam waktu singkat dan tepat (Aisya Wardani, 2019).