

## **Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Pensiun Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang Ulak Karang**

**Febsri Susanti<sup>1)</sup>, Amalia Martha<sup>2)</sup>**  
<sup>1,2</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP  
[amaliamartha169@gmail.com](mailto:amaliamartha169@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to study and analyze the price and quality of services to spending decisions using financial products at Bank Syariah Mandiri, Padang Ulak Karang Branch Office. The research method used is descriptive quantitative. Based on the regression analysis, multiple linear price variables and service quality towards spending decisions using award financing products at PT. Bank Syariah Mandiri Branch Office of Padang Ulak Karang obtained  $Y = 16,284 + 0.472X_1 - 0.192 X_2 + 0.229 X_3 - 0.709 X_4 - 0.161 X_5 + 0.683 X_6 + e$ . The results of this study only determine the price and empathy that is positive and significant to real decisions, reliability, responsiveness, guarantees are negatively related and not significant to decision making.*

**Keywords:** price, service quality and expenditure decisions.

---

*Detail Artikel:*

*Diterima : 04 Desember 2019*

*Disetujui : 25 Februari 2020*

*DOI:10.31575/jp.v4i1.208*

---

### **PENDAHULUAN**

Keputusan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan pensiun tidak karena bank itu konvensional atau syariahnya melainkan apabila sebuah bank memiliki margin atau bunga yang rendah keputusan nasabah untuk mengambil pembiayaan itu lebih besar, ini dibuktikan oleh bank syariah mandiri 4 tahun belakang. Dengan peningkatan penjualan produk pembiayaan pensiun menunjukkan adanya pengaruh penurunan *price* yang cukup tinggi dalam meningkatkan portofolio bisnis pembiayaan pensiun dan memberikan kualitas pelayanan terhadap nasabah pensiun.

Harga adalah sesuatu nilai tukar yang diberikan kepada konsumen untuk mendapatkan keunggulan barang dan jasa yang ditawarkan oleh bauran pemasaran perusahaan.

Definisi Kualitas Pelayanan 1) *Tangible* (Fajar Fahrudin & Yulianti, 2015) Menyatakan bukti fisik adalah berpenampilan, kemampuan sarana prasarana dan kondisi lingkungan sekitar adalah bukti dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. 2) *Reability* adalah kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan nasabah. Menurut (Zulaicha & Irawati, 2016) keandalan merupakan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan sesegera mungkin, akurat dan memuaskan nasabah. 3) *Responsiveness*, adalah keahlian dalam menolong nasabah dan ketersediaan untuk

melayani nasabah dengan baik. Daya tanggap menumbuhkan persepsi yang sangat positif terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan. 4) *Assurance*, merupakan ilmu pengetahuan untuk membangun kepercayaan dan rasa yakin pada diri nasabah dalam menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. 5) *Empaty* adalah perasaan seseorang yang mampu merasakan kondisi emosional orang lain atau perasaan yang dimiliki orang lain (Kosasih, 2016b), *empaty* merupakan berusaha untuk mendalami perasaan yang dimiliki orang lain agar seseorang tersebut mampu merasakan apa yang dirasakan orang lain.

#### **Hipotesis**

- H<sub>1</sub> : harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah  
H<sub>2</sub> : *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah  
H<sub>3</sub> : *Reability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan  
H<sub>4</sub> : *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah  
H<sub>5</sub> : *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah  
H<sub>6</sub> : *empaty* (Haryetti, 2012) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif. Tujuan penelitian ini yaitu deskripsif yang berguna untuk memberikan gambaran karakteristik dari masing-masing variabel penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KC Padang Ulak Karang dari tahun 2015 yang berjumlah 254 orang nasabah yang dipilih secara acak.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik purposive sampling dimana pengambilan sampel penelitian dengan cara adanya ciri-ciri khusus atau nasabah yang memenuhi kriteria tertentu. Jumlah sampelnya adalah 72 orang responden.

#### **Jenis dan Sumber Data**

##### **1. Data Primer**

Data yang tidak dipublikasikan yang didapatkan langsung dari jawaban responden terhadap angket penelitian yang dilakukan dengan nasabah pensiun mengenai harga dan kualitas pelayanan yang terdapat pada PT. Bank Syariah Mandiri Kc Padang Ulak Karang.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan informasi yang didapat melalui studi pustaka dengan mempelajari berbagai tulisan dan berbagai macam buku, jurnal, dan internet yang ada kaitannya dengan penelitian ini. Data skunder berupa jumlah nasabah pensiun yang ada pada PT. Bank Syariah Mandiri Kc Padang Ulak Karang.

**Definisi Operasional**

**Tabel 1**  
**Definisi Operasional Variabel**

| Variabel  | Devenisi   | Indikator   | Sumber  |
|---|--|---|---|
| Keputusan nasabah (Y)                           | Keputusan adalah hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang dan jasa.                                | Adanya perilaku mengidentifikasi kebutuhan dan pencarian informasi dan alternatif.<br>Nasabah mengambil keputusan memilih bank yang dipercayanya.<br>Nasabah berminat menggunakan produk dan akan mengadakan ikatan baik dengan bank.<br>Nasabah melakukan evaluasi kembali pilihannya. | (Fajar Fahrudin & Yulianti, 2015)             |
| Harga (X1)                                      | Harga adalah sesuatu nilai yang diberikan kepada nasabah untuk mendapatkan keunggulan yang ditawarkan oleh bauran pemasaran sebuah perusahaan. | 1. Harga terjangkau<br>2. Harga bersaing.<br>3. Harga harus sesuai dengan kualitas.<br>4. Harga harus sesuai dengan manfaat.  | (Gede Marendra, 2018)                         |
| <i>Tangible</i> (bukti fisik) (X <sub>2</sub> ) | <i>Tangible</i> merupakan melayani nasabah dengan memberikan daya tarik fisik karyawan   | 1. Penampilan karyawan dalam melayani nasabah.<br>2. Tempat melakukan pelayanan yang nyaman.<br>3. Karyawan bekerja dengan disiplin saat melayani nasabah.<br>4. Proses layanan yang mudah.<br>5. Menggunakan alat bantu dalam melakukan pelayanan.                                     | (Ludvivyatus Sholeha1, Sutrisno Djaja1, 2018) |
| <i>Reability</i> (keandalan) (X <sub>3</sub> )  | <i>keandalan</i> adalah kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan nasabah.                                   | 1. Kecermatan karyawan dalam melayani nasabah<br>2. Bekerja sesuai SOP perusahaan<br>3. Kemampuan karyawan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan,<br>4. karyawan menggunakan alat bantu.  | (Haryetti, 2012)                              |
| <i>Responsiven</i>                              | Ketanggapan adalah   | 1. Memberikan respon  | (Kosasih,                                     |

|   |  |   |                  |
|---|--|---|------------------|
| <i>ess</i><br>(ketanggapan) (X <sub>4</sub> )   | keahlian dalam menolong nasabah dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik  | cepat kepada setiap nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan<br>2. Karyawan melakukan pelayanan yang cepat dan tepat<br>3. Melakukan pelayanan yang cermat<br>4. Semua keluhan nasabah durespon oleh karyawan | 2016b)           |
| <i>Assurance</i><br>(jaminan) (X <sub>5</sub> ) | Jaminan merupakan ilmu pengetahuan untuk membangun kepercayaan dan rasa yakin pada diri nasabah dalam menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan | 1. Karyawan memberikan jaminan tepat waktu pelayanan<br>2. Karyawan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.<br>3. memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan                                    | (Kosasih, 2016b) |
| <i>Empaty</i><br>(X <sub>6</sub> )              | Empati adalah kemampuan yang dimiliki seseorang untuk merasakan kondisi emosional atau perasaan yang dimiliki orang lain.                          | 1. Mendahulukan kepentingan nasabah<br>2. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.<br>3. melayani dengan sikap tidak membeda-bedakan atau deskriminatif.<br>4. Menghargai setiap nasabah.                | (Kosasih, 2016b) |

### Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner (Susanti, Aziz 2017). Suatu kuisisioner dikatakan valid:

1. Apabila  $r$  hitung  $> 0.3$  maka dapat nyatakan pertanyaan itu valid.
2. Apabila  $r$  hitung  $< 0.3$  maka dapat dinyatakan pertanyaan tidak valid(Haryetti, 2012).

Uji *reabilitas* merupakan uji kehandalan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh suatu alat ukur dapat dipercaya.

Koefisien alpha (*alphacronbach*). Perhitngan ini memanfaatkan bantuan SPSS dan memiliki batas kritis yang berguna untuk mengindikasikan kuesioner adalah 0,60. Jadi nilai koefisien alpha  $> 0,60$  merupakan indikator bahwa kuesioner tersebut *Reliabel*(Haryetti, 2012).

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Penulis menggunakan uji Jarque Bera, dimana  $\alpha = 0,05$  (5%) untuk melihat tingkat signifikannya. jika signifikan yang dihasilkan  $> 5\%$  maka data tersebut sudah terdistribusi normal. Namun jika signifikannya yang dihasilkan  $< 5\%$  maka data dikatakan belum terdistribusi normal (Yuliana, 2013).

### Uji Multikolinearitas

Nilai toleransi dapat mengukur variabel bebas tetapi tidak dapat menggambarkan variabel bebas lainnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* yang rendah bisa mengakibatkan nilai VIF yang tinggi (karena  $VIF = 1/tolerance$ ). Nilai *cut off* yang biasanya dipakai dalam penunjukan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance*  $< 0.10$  atau sama dengan nilai  $VIF > 10$  (Haryetti, 2012).

### Uji Heterokedastisitas

Dalam penelitian ini untuk mendeteksi adanya heterokedastisitas menggunakan uji *white*. Kriteria untuk pengujian *White* yaitu:

- a. Jika  $p\ value < 5\%$  disimpulkan adanya heterokedastisitas
- b. Jika  $p\ value > 5\%$  disimpulkan tidak adanya heterokedastisitas

### Teknik Analisis Data

1. Menghitung nilai TCR, (Haryetti, 2012) menyatakan total pencapaian responden merupakan suatu ukuran yang digunakan untuk menghitung masing-masing kategori jawaban dari deskriptif variabel, maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$TCR = \frac{Rs}{n} \times 100$$

Keterangan:

TCR = Tingkat Capaian Responden

Rs = Rata-rata skor jawaban responden (rerata)

n = Nilai skor jawaban

Untuk menginterpretasikan jawaban responden terhadap pernyataan yang diajukan, sebagai acuannya tabel kriteria pengklasifikasian rata-rata jawaban responden sebagai berikut:

1. 80 -100 % = sangat baik
2. 60 – 80 % = baik
3. 40 - 60 % = kurang baik
4. 20 - 40% = tidak baik
5. <20% = Sangat tidak baik

2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah pengukuran kemampuan penerangan variasi variabel terikat. Nol dan satu merupakan nilai dari koefisien determinasi. Keterbatasan kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat jika nilai  $R^2$  yang kecil. Begitu pula sebaliknya, kesanggupan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat jika nilai  $R$  mendekati satu.

3. Uji T

Digunakan angka probabilitas signifikan untuk mengambil keputusan, yakni sebagai berikut (Haryetti, 2012) :

1.  $H_0$  dapat diterima dengan  $H_a$  ditolak apabila probabilitas signifikan  $> 0.05$
2.  $H_0$  dinyatakan ditolak dengan  $H_a$  diterima apabila probabilitas signifikan  $< 0.05$ .

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Data Responden

#### Jenis Kelamin

**Tabel 2**  
**Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| Jenis Kelamin | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|---------------|-------------------|----------------|
| Laki-laki     | 47                | 65.3           |
| Wanita        | 25                | 34.7           |
| Total         | 72                | 100            |

Sumber: Olahan Data Primer Tahun 2019.

Berdasarkan tabel diatas, artinya responden paling banyak melakukan pembiayaan pensiun adalah berjenis kelamin laki-laki sebanyak 47 (65.3%).

#### Berdasarkan Status

**Tabel 3**  
**Deskriptif Berdasarkan Status**

| No | Status        | Jumlah Orang | Persentase (%) |
|----|---------------|--------------|----------------|
| 1  | Belum Menikah | 1            | 1.4            |
| 2  | Duda/janda    | 18           | 25.0           |
| 3  | Menikah       | 53           | 73.6           |
|    | <b>Total</b>  | <b>72</b>    | <b>100.0</b>   |

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas, artinya bahwa yang paling dominan nasabah yang melakukan pembiayaan pensiun adalah berstatus menikah.

#### Berdasarkan Pendidikan

**Tabel 4**  
**Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan**

| No | Pendidikan    | Jumlah Orang | Persentase (%) |
|----|---------------|--------------|----------------|
| 1  | Diploma       | 10           | 13.9           |
| 2  | pasca sarjana | 2            | 2.8            |
| 3  | Sarjana       | 56           | 77.8           |
| 4  | SLTP          | 1            | 1.4            |
| 5  | smk/sma       | 3            | 4.2            |
|    | <b>Total</b>  | <b>72</b>    | <b>100.0</b>   |

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas, artinya yang paling dominan nasabah yang melakukan pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri KC Padang Ulak Karang memiliki pendidikan sarjana.

#### Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 5**  
**Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

| No | Pekerjaan      | Jumlah Orang | Persentase   |
|----|----------------|--------------|--------------|
| 1  | BUMN           | 2            | 2.8          |
| 2  | Pegawai swasta | 1            | 1.4          |
| 3  | Pns            | 66           | 91.7         |
| 4  | TNI/POLRI      | 3            | 4.2          |
|    | <b>TOTAL</b>   | <b>72</b>    | <b>100,0</b> |

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Pengaruh Harga dan Kualitas ... (Susanti, Martha)

ISSN: 2556 - 2278

Berdasarkan tabel diatas, artinya bahwa mayoritas nasabah yang melakukan pembiayaan pensiun pad Bank Syariah Mandiri KC Padnag Ulak Karang memiliki pekerjaan PNS.

**Berdasarkan Pendapatan**

**Tabel 6**  
**Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan**

| No           | Pendapatan          | Jumlah Orang | Persentase (%) |
|--------------|---------------------|--------------|----------------|
| 1            | <1,500,000          | 3            | 4.2            |
| 2            | 1,500,000-2,500,000 | 9            | 12.5           |
| 3            | 2,600,000-3,500,000 | 36           | 50.0           |
| 4            | 3,600,000-4,500,000 | 24           | 33.3           |
| <b>Total</b> |                     | <b>72</b>    | <b>100,0</b>   |

Berdasarkan tabel diatas, artinya bahwa yang paling dominan nasabah yang melakukan pembiayaan pensiun memiliki pendapatan sebesar 2,600,000-3,500,000.

**Uji Validitas**

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Validitas**

| Variabel                   | Corrected Item-Total Correlation |
|----------------------------|----------------------------------|
| Harga                      | 0.712                            |
| <i>Tangible</i> (X1)       | 0.682                            |
| <i>Reliability</i> (X2)    | 0.530                            |
| <i>Responsiveness</i> (X3) | 0.428                            |
| <i>Assurance</i> (X4)      | 0.589                            |
| <i>Empathy</i> (X5)        | 0.730                            |
| Keputusan nasabah (Y)      | 0.622                            |

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa rata-rata semua pernyataan masing-masing pernyataan variabel berada > 0.3, maka data dinyatakan valid.

**Uji Reliabilitas**

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Reliabelitas**

| Variabel  | <i>Cronbach's Alpha</i> | <i>Cronbach's Alpha Standar</i> | N of Items | Keterangan      |
|---|-------------------------|---------------------------------|------------|-----------------|
| harga (X <sub>1</sub> )                               | 0.877                   | 0,600                           | 5          | <i>Reliable</i> |
| <i>Tangible</i> (bukti fisik)(X <sub>2</sub> )        | 0.822                   | 0,600                           | 3          | <i>Reliable</i> |
| <i>Reability</i> (keandalan)(X <sub>3</sub> )         | 0.699                   | 0,600                           | 3          | <i>Reliable</i> |
| <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)(X <sub>4</sub> ) | 0.617                   | 0,600                           | 3          | <i>Reliable</i> |
| <i>Assurance</i> (jaminan) (X <sub>5</sub> )          | 0.756                   | 0,600                           | 3          | <i>Reliable</i> |
| <i>Empaty</i> (empati) (X <sub>6</sub> )              | 0.888                   | 0,600                           | 5          | <i>Reliable</i> |
| Keputusan nasabah (Y)                                 | 0.857                   | 0,600                           | 7          | <i>Reliable</i> |

Dari tabel diatas semua variabel mempunyai *Cronbach Alpha* yang cukup tinggi yaitu di atas 0,60, maka data dinyatakan *reliable*.

**Uji Asumsi Klasik**  
**Uji Normalitas**

**Tabel 9**  
**Ringkasan Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|                                |                | <b>Unstandardized Residual</b> |
|--------------------------------|----------------|--------------------------------|
| N                              |                | 72                             |
| Normal Parameters <sup>a</sup> | Mean           | .0000000                       |
|                                | Std. Deviation | 1.74659673                     |
| Most Extreme Differences       | Absolute       | .115                           |
|                                | Positive       | .115                           |
|                                | Negative       | -.098                          |
| Kolmogorov-Smirnov Z           |                | .977                           |
| Asymp. Sig. (2-tailed)         |                | .296                           |

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan hasil tabel diatas, hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi *Asymp. Sig.*  $0,296 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

**Uji Multikolenearitas**

**Tabel 10**  
**Uji Multikolenearitas**

| <b>Model</b> | <b>Collinearity Statistics</b> |            |
|--------------|--------------------------------|------------|
|              | <b>Tolerance</b>               | <b>VIF</b> |
| (Constant)   |                                |            |
| x1           | .617                           | 1.621      |
| x2           | .584                           | 1.714      |
| x3           | .433                           | 2.307      |
| x4           | .376                           | 2.657      |
| x5           | .371                           | 2.698      |
| x6           | .699                           | 1.431      |

a. Dependent Variable: y

Dari hasil pengolahan melalui spss diatas dapat diketahui pada variabel independen memperoleh nilai tolerance besar dari 0.10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka dapat diartikan bawah tidak adanya multikolienaritas.



**Hasil Uji Heterokedastisitas**

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**

|       |            | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |        |      |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1     | (Constant) | 3.540                       | 2.575      |                           | 1.374  | .174 |
|       | x1         | -.073                       | .079       | -.137                     | -.921  | .360 |
|       | x2         | .056                        | .132       | .065                      | .425   | .673 |
|       | x3         | .294                        | .174       | .300                      | 1.692  | .095 |
|       | x4         | -.226                       | .248       | -.173                     | -.910  | .366 |
|       | x5         | .039                        | .264       | .028                      | .147   | .884 |
|       | x6         | -.118                       | .071       | -.232                     | -1.662 | .101 |

a. Dependent Variable: RES2

Dari hasil pengolahan melalui spss diatas melalui uji Glejser dapat dilihat bahwa sig. pada masing-masing variabel bernilai lebih dari 0.05. dan dapat dikatakan bahwa hal ini menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi pada penelitian ini, dan variabel-variabel independen dapat dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas.

**Teknik Analisis Data**

**Analisis Regresi Berganda**

**Tabel 19**  
**Hasil Regresi Linear Berganda**

|       |            | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |        |      |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1     | (Constant) | 16.284                      | 4.205      |                           | 3.873  | .000 |
|       | x1         | .472                        | .129       | .373                      | 3.664  | .001 |
|       | x2         | -.192                       | .215       | -.093                     | -.891  | .376 |
|       | x3         | .229                        | .283       | .098                      | .807   | .423 |
|       | x4         | -.709                       | .405       | -.228                     | -1.750 | .085 |
|       | x5         | -.161                       | .431       | -.049                     | -.374  | .709 |
|       | x6         | .683                        | .116       | .562                      | 5.885  | .000 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan program SPSS 16, maka dapat diperoleh hasil persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 16.284 + 0.472X_1 - 0.192 X_2 + 0.229 X_3 - 0.709 X_4 - 0.161 X_5 + 0.683 X_6 + e$$

dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Nilai *constant*a adalah 16.284, artinya tanpa adanya pengaruh variabel harga, *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty* ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$  adalah 0) maka keputusan nasabah

menggunakan produk pembiayaan pensiun pada Bank Syariah Mandiri KC Padang Ulak karang tetap sebesar 16.284 satuan.

2. Nilai koefisien regresi harga adalah 0.472 artinya setiap peningkatan distribusi 1 (satuan) dengan asumsi variabel *tangible* ( $X_2$ ), *reability* ( $X_3$ ), ( $X_4$ ), ( $X_5$ ), ( $X_6$ ) dan konstanta ( $a$ ) adalah 0 (nol) maka keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan pensiun pada Bank Syariah Mandiri KC Padang Ulak karang meningkat sebesar 0,472.
3. Nilai koefisien regresi *tangible* adalah -0.192 artinya setiap peningkatan *tangible* 1 (satuan) dengan asumsi variabel harga ( $X_1$ ), ( $X_3$ ), ( $X_4$ ), ( $X_5$ ), ( $X_6$ ) dan konstanta ( $a$ ) adalah 0 (nol) maka keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan pensiun pada Bank Syariah Mandiri KC Padang Ulak karang menurun sebesar - 0.192.
4. Nilai koefisien regresi *reability* adalah 0.229 artinya setiap peningkatan *reability* 1 (satuan) dengan asumsi variabel distribusi ( $X_1$ ), ( $X_2$ ), ( $X_4$ ), ( $X_5$ ), ( $X_6$ ) dan konstanta ( $a$ ) adalah 0 (nol) maka keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan pensiun pada Bank Syariah Mandiri KC Padang Ulak karang meningkat sebesar 0.229
5. Nilai koefisien regresi *responsiveness* adalah -0,709 artinya setiap peningkatan *responsiveness* 1 (satuan) dengan asumsi variabel distribusi ( $X_1$ ), ( $X_2$ ), ( $X_3$ ), ( $X_5$ ), ( $X_6$ ) dan konstanta ( $a$ ) adalah 0 (nol) maka keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan pensiun pada Bank Syariah Mandiri KC Padang Ulak karang menurun sebesar - 0,709.
6. Nilai koefisien regresi *assurance* adalah -0,161 artinya setiap peningkatan *assurance* 1 (satuan) dengan asumsi variabel distribusi ( $X_1$ ), ( $X_2$ ), ( $X_3$ ), ( $X_4$ ), ( $X_6$ ) dan konstanta ( $a$ ) adalah 0 (nol) maka keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan pensiun pada Bank Syariah Mandiri KC Padang Ulak karang menurun sebesar - 0,161.
7. Nilai koefisien regresi *empaty* adalah 0,683 artinya setiap peningkatan *empaty* 1 (satuan) dengan asumsi variabel distribusi ( $X_1$ ), ( $X_2$ ), ( $X_3$ ), ( $X_4$ ), ( $X_5$ ) dan konstanta ( $a$ ) adalah 0 (nol) maka keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan pensiun pada Bank Syariah Mandiri KC Padang Ulak karang meningkat sebesar 0,683.

#### Uji Hipotesis (*t-test*)

1. Hipotesis ( $H_1$ )  
Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.  
Hasil perhitungan uji t harga ( $X_1$ ) terhadap keputusan nasabah memiliki nilai t hitung sebesar 3.664. Hal ini terlihat dari signifikan  $0,001 < \text{Alpha } (\alpha) 0,05$  dan  $(3.664 > 1,6684)$ , maka dapat diperoleh bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.
2. Hipotesis ( $H_2$ )  
*tangible* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah.

Hasil perhitungan uji t *tangible* (X2) terhadap keputusan nasabah memiliki nilai t hitung sebesar -0.891. Hal ini terlihat dari signifikan  $0,376 > \text{Alpha } (\alpha) 0,05$  dan  $(-0,891 < 1,6684)$ , maka dapat diperoleh bahwa *tangible* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah.

3. Hipotesis (H3)

*Reability* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah.

Hasil perhitungan uji t *reability* (X3) terhadap keputusan nasabah memiliki nilai t hitung sebesar 0.807. Hal ini terlihat dari signifikan  $0,423 > \text{Alpha } (\alpha) 0,05$  dan  $(0,807 < 1,6684)$ , maka dapat diperoleh bahwa *reability* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah.

4. Hipotesis (H4)

*Responsiveness* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah.

Hasil perhitungan uji t *responsiveness* (X4) terhadap keputusan nasabah memiliki nilai t hitung sebesar -1.750. Hal ini terlihat dari signifikan  $0,085 > \text{Alpha } (\alpha) 0,05$  dan  $(-1,750 < 1,6684)$ , maka dapat diperoleh bahwa *responsiveness* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah.

5. Hipotesis (H5)

*Assurance* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah. Hasil perhitungan uji t *assurance* (X5) terhadap keputusan nasabah memiliki nilai t hitung sebesar 0.374. Hal ini terlihat dari signifikan  $0,709 > \text{Alpha } (\alpha) 0,05$  dan  $(0,374 < 1,6684)$ , maka dapat diperoleh bahwa *assurance* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah.

6. Hipotesis (H6)

*Empaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

Hasil perhitungan uji t *empaty* (X6) terhadap keputusan nasabah memiliki nilai t hitung sebesar 5.885. Hal ini terlihat dari signifikan  $0,000 < \text{Alpha } (\alpha) 0,05$  dan  $(5,885 > 1,6684)$ , maka dapat diperoleh bahwa *empaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

### Pembahasan

1. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Pensiun Pada Bank Syariah Mandiri KC Padang Ulak karang

Berdasarkan hasil penelitian yang menguji pengaruh harga (X1) terhadap keputusan nasabah memiliki nilai t hitung sebesar 3.664. Hal ini terlihat dari signifikan  $0,001 < \text{Alpha } (\alpha) 0,05$  dan  $(3,664 > 1,6684)$ , maka dapat diperoleh bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

2. Pengaruh *Tangible* terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Pensiun Pada Bank Syariah Mandiri KC Padang Ulak karang

Berdasarkan hasil penelitian yang menguji pengaruh *tangible* (X2) terhadap keputusan nasabah memiliki nilai t hitung sebesar -0.891. Hal ini

terlihat dari signifikan  $0,376 > \text{Alpha } (\alpha) 0,05$  dan  $(-0,891 < 1,6684)$ , maka dapat diperoleh bahwa *tangible* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan.

3. Pengaruh *Reability* terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Pensiun Pada Bank Syariah Mandiri KC Padang Ulak Karang

Berdasarkan hasil penelitian yang menguji pengaruh *reability* (X3) terhadap keputusan nasabah memiliki nilai t hitung sebesar 0.807. Hal ini terlihat dari signifikan  $0,423 > \text{Alpha } (\alpha) 0,05$  dan  $(0,807 < 1,6684)$ , maka dapat diperoleh bahwa *reability* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah.

4. Pengaruh *Responsiveness* terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Pensiun Pada Bank Syariah Mandiri KC Padang Ulak Karang

Berdasarkan hasil penelitian yang menguji *responsiveness* (X4) terhadap keputusan nasabah memiliki nilai t hitung sebesar -1.750. Hal ini terlihat dari signifikan  $0,085 > \text{Alpha } (\alpha) 0,05$  dan  $(-1,750 < 1,6684)$ , maka dapat diperoleh bahwa *responsiveness* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah.

5. Pengaruh *Assurance* terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Pensiun Pada Bank Syariah Mandiri KC Padang Ulak Karang

Berdasarkan hasil penelitian yang menguji *assurance* (X5) terhadap keputusan nasabah memiliki nilai t hitung sebesar 0.374. Hal ini terlihat dari signifikan  $0,709 > \text{Alpha } (\alpha) 0,05$  dan  $(0,374 < 1,6684)$ , maka dapat diperoleh bahwa *assurance* berpengaruh negatif dan tidak signifikan.

6. Pengaruh *Empaty* terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Pensiun Pada Bank Syariah Mandiri KC Padang Ulak Karang

Berdasarkan hasil penelitian yang menguji *empaty* (X6) terhadap keputusan nasabah memiliki nilai t hitung sebesar 5.885. Hal ini terlihat dari signifikan  $0,000 < \text{Alpha } (\alpha) 0,05$  dan  $(5,885 > 1,6684)$ , maka dapat diperoleh bahwa *empaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan dorongan dalam melakukan penelitian ini. Penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Bank Syariah Mandiri KC Padang Ulak Karang yang telah menyediakan akses ke dalam laporan pemasaran yaitu harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan pensiun pada BSM KC Padang Ulak Karang. Sehingga memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data sesuai dengan data yang peneliti butuhkan. Penghargaan dan terima kasih juga penulis ucapkan kepada Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi “Keuangan Perbankan dan Pembangunan”, terutama Program Studi Manajemen yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan penulisan jurnal ini.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *hargaberpengaruh* positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan pensiun pada BSM KC Padang Ulak Karang.
2. *tangible* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan pensiun pada BSM KC Padang Ulak Karang.
3. *reability* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan pensiun pada BSM KC Padang Ulak Karang.
4. *responsiveness* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan pensiun pada BSM KC Padang Ulak Karang.
5. *assurance* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan pensiun pada BSM KC Padang Ulak Karang.
6. *empaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan pensiun pada BSM KC Padang Ulak Karang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fajar Fahrudin, M., & Yulianti, E. (2015). *Pengaruh promosi, lokasi, dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian nasabah Bank Mandiri Surabaya*. *Journal of Business & Banking*, 5(1), 149. <https://doi.org/10.14414/jbb.v5i1.478>
- Gede Marendra. (2018). *Pengaruh Bauran Pemasaran (Produk, Harga, Lokasi Dan Promosi) Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Minimarket (Alfamart Atau Indomaret)*. 1(3), 2598–2823.
- Haryetti. (2012). *Analisis pengaruh kinerja keuangan terhadap*. *Jurnal Sosial Ekonomi Pembangunan*, (7), 88–102.
- Kosasih, M. P. P. (2016a). *Keandalan, daya tanggap dan empati pengaruhnya terhadap keputusan pembelian di princess cosmetic*. 1(November 2015).
- Kosasih, M. P. P. (2016b). *Terhadap keputusan pembelian di princess cosmetic*. 1(November 2015).
- Ludviyatus Sholeha<sup>1</sup>, Sutrisno Djaja<sup>1</sup>, J. W. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di ahass sumber jaya maha sakti kecamatan rogojampi kabupaten banyuwangi*. 12, 15–25. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>
- Marlius, D. (2018). *Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi Dilihat Dari Kualitas Pelayanan*. *Jurnal Pundi*. Volume 1. No. 3. Hal.12-22. <https://doi.org/10.31575/jp.v1i3.60>
- Marlius, D. (2018). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada STIE “KBP”*. *Jurnal Ipteks Terapan*. Volume 12. No. 2. Hal. 116-128. <http://doi.org/10.22216/jit.2018.v12i2.633>

- Marlius, D. (2017). Keputusan Pembelian Berdasarkan Faktor Psikologis Dan Bauran Pemasaran Pada PT. Intercom Mobilindo Padang. *Jurnal Pundi*. Volume 1. No. 1. Hal. 57-66. <https://doi.org/10.31575/jp.v1i1.9>
- Marlius, D. (2016). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Minat Nasabah Dalam Menabung Pada Bank Nagari Cabang Muaralabuh. <https://doi.org/10.31227/osf.io/vdqqx>
- Marlius, D. Putriani, I. (2019). Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat dari Kualitas Layanan Customer Service. *Jurnal Pundi*. Volume 3. No. 2. Hal.111-122. <https://doi.org/10.31575/jp.v3i2.151>
- Marlius, D. Ananda, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Minat Kuliah di AKBP Padang. *Jurnal Pundi*, Vol. 03, No. 03. Hal. 191-204. <https://doi.org/10.31575/jp.v3i3.190>
- Priyanti, Y. Susanti, F. Aziz, N. (2017). Minat Beli Konsumen Toko Sepatu Bata Dipasar Raya Padang Dilihat Dari Sikap Dan Iklan. *Jurnal Pundi*, Vol. 01, No. 02
- Susanti, F. A. Nazaruddin. (2017). *Kesenangan, dorongan dan Merk Terhadap ntensi Belanja Online Produk Fashion (Studi Pada Mahasiswi “STIE” KBP Padang)*. 37(1), 96–100.
- Yuliana, R. (2013). *Analisis strategi pemasaran pada produk sepeda motor matik berupa segmentasi, targeting, dan positioning serta pengaruhnya terhadap keputusan pembelian konsumen di semarang*. 5(2), 79–92.
- Zulaicha, S., & Irawati, R. (2016). *Pengaruh Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Morning Bakery Batam*. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 4(2), 123. <https://doi.org/10.35314/inovbiz.v4i2.76>