

Pengaruh Citra Bank Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil
Pembiayaan Dengan Pelayanan Sebagai Variabel *Moderating*
Pada PT. BPRS al-wasliyah Medan Tahun 2021

¹Dini Syafitri Lubis, ²Muhammad Arif, ³Rahmi Syahriza

¹Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, dinisyafitrilubis@gmail.com

²Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, muhammadarif@uinsu.ac.id

³Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, rahmi.syahriza@uinsu.ac.id

Corresponding Mail Author : dinisyafitrilubis@gmail.com

Abstract

This research aims to determine (1) The influence of banking image on customer decisions in taking financing at PT. BPRS Al-Wasliyah Medan; (2) The Influence of Banking Image on Customer Decisions in Taking Financing with Services as a Moderating Variable at PT. BPRS Al-Wasliyah Medan. The method used in this research is a quantitative method. The results of the analysis of the influence of the Banking Image variable (X) on the Customer Decision variable in Taking Financing (Y) obtained a value of $t = 2.984$ ($df = 80-3 = 77$; $t_{table} = 1.99125$); ($t_{count} > t_{table}$), with a significant level of $0.001 < 0.05$. The results of this research indicate that banking image has a significant positive effect on customers' decisions in taking out financing at BPRS Al-Washliyah Medan by 32.8%. The results of the analysis of the influence of the banking image variable (X) on the customer decision variable in taking financing (Y) which is moderated by service, obtained a value of $t = 2.037$ ($df = 80-3 = 77$; $t_{table} = 1.99125$); ($t_{count} > t_{table}$), with a significant level of $0.005 < 0.05$, as a result hypothesis two (H2) is accepted. The results of this research provide an indication that service is able to moderate the influence of banking image on customer decisions in taking financing by 54.9%.

Keywords: Customer Decisions, Financing, Banking Image, Service.

Pendahuluan

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) akan menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah tetapi tidak memberikan layanan yang berkaitan dengan arus pembayaran. Perbankan syaria'ah tidak memakai sistemriba, karena hal ini sangat bertolak belakang dengan prinsip syari'ah. Dari semua kegiatan yang terkait dengan bank yang disebutkan di sini, yang menyebabkan konflik dalam penelitian ini adalah upaya untuk melaksanakan program reformasi pemungutan suara populasi atau nasabah-wide. Karena laba yang ditemukan di salah satu bank sebenarnya terbuat dari suku bunga dari pengambilan pembiayaan nasabah, sejumlah besar masyarakat yang memilih untuk melakukan pembiayaan di bank tertentu akan berdampak signifikan terhadap laba tersebut. di lembaga itu. Nantinya, prosedur satu Nasabah untuk melakukan pinjaman dilakukan segera setelah Nasabah tersebut disadap untuk melakukan pinjaman di bank tertentu. 'Keputusan' Nasabah saat melakukan pinjaman adalah satu-satunya prosedur yang ada dalam sistem perbankan; demikian, setelah

'mempertimbang', mereka memilih tindakan yang berbeda dari berbagai alternatif yang tersedia.

Bisa juga terdapat penulis tertarik untuk melakukan penelitian karena adanya variasi proporsi nasabah yang mendorong masyarakat untuk mengajukan pembiayaan pada bank di wilayah Kota Medan. Berikut data jumlah nasabah yang mengambil pembiayaan tahun 2019-2021:

Di antara unsur-unsur yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk memperoleh pembiayaan dari BPRS Al- wasiyah mungkin adalah tingkat pelayanan nasabah bank yang kurang baik seperti di beberapa kantor cabang BPRS ada beberapa petugas kantor seperti satpam, customer service, teller yang kurang ramah dalam melayani nasabah sehingga hal tersebut akan dapat berdampak signifikan terhadap keputusan nasabah untuk memperoleh pembiayaan. Di antara variabel studi moderating yang meningkatkan atau memperlemah hubungan antara reputasi industri perbankan dan keputusan konsumen untuk memperoleh pembiayaan adalah tingkat pelayanan yang diberikan oleh bank.

Hal ini penting untuk dilakukan penelitian guna meningkatkan strategi pemasaran pada BPRS Kota Medan dan tetap kompetitif. Kajian ini diperlukan untuk mengetahui sejauh mana kriteria yang telah dibahas penilaian tentang apakah nasabah akan menggunakan layanan bank, termasuk transaksi pembiayaan di BPRS Kota Medan.

Landasan Teori

Keputusan Nasabah

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memaknai keputusan nasabah sebagai preferensi, kecenderungan, pilihan, atau minat. Nasabah membuat pilihan tentang hal-hal yang mereka pilih untuk dibeli. Kemampuan pelanggan untuk membuat pilihan akan mempengaruhi barang apa yang mereka beli, berapa banyak uang yang harus mereka keluarkan, dan tingkat permintaan barang tersebut.

Proses Pengambilan Keputusan

Pertama-tama menyadari kebutuhan akan layanan perbankan, yang merupakan langkah pertama dalam proses pengambilan keputusan. Selanjutnya adalah pencarian data evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan evaluasi pasca pembelian.

1. Mengidentifikasi masalah
2. Mengidentifikasi kriteria keputusan
3. Memberi bobot pada kriteria
4. Mengembangkan alternatif-alternatif
5. Menganalisis alternatif
6. Memilih suatu alternatif
7. Melaksanakan alternatif tersebut
8. Mengevaluasi efektifitas keputusan

Pembiayaan

Maksud pembiayaan yakni penyediaan uang atau tagihan sebanding berdasarkan kesepakatan antara bank dan pihak lain yang menjamin pihak yang didanai akan membayar tagihan setelah waktu tertentu dengan imbalan bagi hasil, menurut Kamus besar bahasa Indonesia.

Citra Bank

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan citra sebagai persepsi umum yang dimiliki masyarakat terhadap individu, bisnis, kelompok, atau produk tertentu. Frank Jeffins menegaskan bahwa citra perusahaan adalah persepsi bisnis secara keseluruhan, bukan hanya barang dan jasanya. Citra bisnis ini dibentuk oleh berbagai faktor, Sejarah perusahaan yang luar biasa, kinerja sektor keuangan, dan keunggulan produk.

Perbankan Syariah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, bank syariah menawarkan kredit, aliran pembayaran, dan peredaran uang berdasarkan aturan syariah.

Pada tahun 1992, bank syariah Indonesia didirikan. Bank Muamalat Indonesia adalah bank syariah pertama di Indonesia. Pertumbuhan Bank Muamalat Indonesia sebagian besar statis antara tahun 1992 dan 1999. Sejak krisis moneter yang melanda Indonesia pada tahun 1997 dan 1998, Bank Muamalat Indonesia (BMI) belum terpengaruh secara signifikan. Satu-satunya bank syariah di Indonesia, BMI, diyakini oleh para bankir berada di tengah malapetaka keuangan. Bank Syariah Mandiri, konversi dari Bank Susila Bakti, didirikan pada tahun 1999. Bank syariah kedua di Indonesia, Bank Syariah Mandiri, didirikan setelah Bank Dagang Negara mengakuisisi bank konvensional, Bank Susila Bakti.

Citra Perbankan Dalam Islam

Citra perusahaan mengacu pada pendapat atau persepsi individu tentang bisnis atau barangnya yang dipengaruhi oleh elemen di luar kendali perusahaan. Menurut surat Al-Jatsiyah ayat 18 Al-Qur'an, citra adalah faktor lain yang harus diperhatikan oleh orang-orang beriman ketika mereka menabung, yang dapat diterima dalam Islam. Artinya : *Kemudian Kami jadikan engkau (Muhammad) mengikuti syariat (peraturan) dari agama itu, maka ikutilah (syariat itu) dan janganlah engkau ikuti keinginan orang-orang yang tidak mengetahui.*

Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain sekaligus memperoleh manfaat. Menurut Moenir, pelayanan adalah tindakan memuaskan kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Harapan dan persepsi layanan merupakan dua aspek yang mempengaruhi pelayanan. Pelayanan dianggap baik dan memuaskan jika sesuai dengan tingkat kualitas yang diharapkan. Persepsi layanan yang baik tergantung pada persepsi pelanggan, bukan kualitas penyedia. Kesan pelanggan terhadap layanan merupakan evaluasi mendalam tentang seberapa superior suatu layanan.

METODE

Setiap strategi atau metodologi yang digunakan untuk menghasilkan penelitian disebut sebagai pendekatan penelitian. Analisis regresi linier berganda adalah pendekatan kuantitatif yang digunakan untuk melakukan penelitian ini. Regresi linier berganda mengandung variabel bebas. Sebanyak 400 klien yang memperoleh pembiayaan di BPRS Al-Wasliyah Medan pada tahun 2021 merupakan populasi

penelitian. Peneliti memperoleh sampel sebanyak 80 responden. informasi yang dikumpulkan dari lokasi penelitian dan disusun dalam bentuk angka atau angka, merupakan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini. informasi yang dikumpulkan langsung dari sumber aslinya atau orang yang berwenang, merupakan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini. Sumbernya berasal dari eksekutif perusahaan atau karyawan yang telah setuju untuk menawarkan kepada penulis informasi yang dia butuhkan, serta dari tanggapan pelanggan terhadap survei.

Data primer didapat dengan kuesioner ialah berbentuk hasil jawaban responden dari kuesioner yang diberikan kepada nasabah yang mengambil kredit pada bank BPRS Al- Wasliyah medan. Sasarannya ialah untuk melihat pelayanan dan prosedur yang diberikan Bank BPRS Al-Wasliyah Medan kepada nasabah yang mengambil kredit.

Hasil dan Pembahasan

Analisa Deskriptif Data Penelitian

Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki- laki	50	62%
Perempuan	30	38%
total	80	100%

Dari data tersebut menunjukkan jumlah responden laki-laki sebanyak 50 responden (62%) lebih banyak daripada responden perempuan sebanyak 30 responden (38%).

Profil Responden Berdasarkan Usia

Tabel 2. Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
18-27	4	5%
28-37	10	12,5%
38-47	18	22,5%
48-57	23	29%
58-67	20	25%
68-77	5	6%
Total	80	100%

Dari data tersebut menunjukkan persentase umur nasabah pada BPRS Al-Wasliyah berumur 18-27 tahun sebanyak 4 responden (5%), nasabah berumur 28-37 tahun sebanyak 10 responden (12,5%), nasabah berumur 38-47 tahun sebanyak 18 responden (22,5%), nasabah berumur 48-57 tahun sebanyak 23 responden (29%), nasabah berumur 58-67 tahun sebanyak 20 responden (25%) dan mahasiswa berumur 68-77 tahun sebanyak 5 responden (6%).

Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Buruh (Wiraswasta)	32	40%
Karyawan	28	35%
PNS	15	19%
Pelajar	5	6%

Dari data tersebut menunjukkan pekerjaan responden sebagai buruh (wiraswasta) sebanyak 32 responden (40%), sebagai karyawan swasta 28 responden (35%), sebagai pelajar 5 responden (6%) dan sebagai PNS 15 responden (19%).

Deskriptif Statistik

Tabel 4. Analisa Deskriptif Variabel

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Z	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error
Citra Perbankan(X)	80	20,00	30,00	1974,00	24,6750	,27832
Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan(Y)	80	24,00	35,00	2414,00	30,1750	,30594
Pelayanan(Z)	80	17,00	24,00	1655,00	20,6875	,17210
Valid N (listwise)	80					

Sumber: Data Primer, diolah dengan IBM SPSS 25.0, 2022.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa:

1. Variabel citra perbankan dengan nilai minimum 20,00, nilai maksimum 30,00, nilai sum sebesar 1974,00, nilai mean sebesar 24,6750 dan standar deviasi sebesar 0,27832.
2. Variabel keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan dengan nilai minimum 24,00, nilai maksimum 35,00, nilai sum sebesar 2414,00, nilai mean sebesar 30,1750 dan standar deviasi sebesar 0,30594.
3. Variabel pelayanan dengan nilai minimum 17,00, nilai maksimum 24,00, nilai sum sebesar 1655,00, nilai mean sebesar 20,6875 dan standar deviasi sebesar 0,17210.

Tabel 5. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Perbankan (X)

No. Item pertanyaan	Skor Jawaban Responden									
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1	35	43,8	45	56,3	0	0	0	0	0	0
X2	20	25	54	67,5	6	7,5	0	0	0	0

X3	17	21,3	46	57,5	17	21,3	0	0	0	0
X4	13	16,3	32	40	35	43,8	0	0	0	0
X5	30	37,5	33	41,3	16	20	1	1,3	0	0
X6	24	30	48	60	7	8,8	1	1,3	0	0

Sumber: Data Primer, diolah penulis 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:

1. Butir pernyataan 1, PT. BPRS Al- Wasliyah Medan struktur bank membedakannya dari yang lain responden menjawab setuju dengan jumlah 45 orang (56,3%).
2. Butir pernyataan 2, PT. BPRS Al- Wasliyah Medan memiliki logo, warnadan slogan membedakannya dari bank lain Sebagian besar responden setuju dengan jumlah 54 orang (67,5%).
3. Butir pernyataan 3, PT. BPRS Al- Wasliya Medan memiliki produk- produk berkualitas Sebagian besar responden setuju dengan jumlah 46 orang (57,5%).
4. Butir pernyataan 4, PT. BPRS Al- Wasliyah Medan memiliki kinerja dan pelayanan yang memuaskan serta keamanan yang menjanjikan mayoritas responden menjawab kurang setuju dengan jumlah 35 orang (43,8%).
5. Butir pernyataan 5, PT. BPRS Al- Wasliyah Medan memiliki beberapa variasi produk sehingga nasabah dapat memilih produk yang di inginkan mayoritas responden menjawab setuju dengan jumlah 33 orang (41,3%).
6. Butir pernyataan 6, PT. BPRS Al- Wasliyah Medan memiliki nama besar yang positif di daerah Kota Medan mayoritas setuju dengan angka 48 orang (60%).

Tabel 6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan (Y)

No. Item pertanyaan	Skor Jawaban Responden									
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y1	23	28,7	57	71,4	0	0	0	0	0	0
Y2	41	51,2	39	48,8	0	0	0	0	0	0
Y3	31	38,8	39	48,8	10	12,5	0	0	0	0
Y4	29	36,3	37	46,3	14	17,5	0	0	0	0
Y5	35	43,8	35	43,8	8	10	2	2,5	0	0
Y6	36	45	42	52,5	2	2,5	0	0	0	0

Sumber: Data Primer, diolah penulis 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:

1. Butir pernyataan 1, kinerja karyawan pada PT. BPRS Al- Wasliyah Medan belum memenuhi standar yang ditetapkan mayoritas responden menjawab setuju dengan jumlah 57 orang (71,4%).
2. Butir pernyataan 2, pembiayaan yang ditawarkan oleh PT. BPRS Al- Wasliyah Medan memberikan kepuasan tersendiri bagi nasabah mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan jumlah 41 orang (51,2%).
3. Butir pernyataan 3, informasi yang dibutuhkan mengenai pembiayaan yang ditawarkan pada PT. BPRS Al- Wasliyah Medan masih minim mayoritas responden menjawab setuju dengan jumlah 39 orang (48,8%).

4. Butir pernyataan 4, dalam melayani nasabah karyawan PT. BPRS Al- Wasliyah Medan melayani dengan benar tanpa ada kesalahan n mayoritas responden menjawab setuju dengan jumlah 37 orang (46,3%).
5. Butir pernyataan 5, pelayanan yang diberikan PT. BPRS Al- Wasliyah Medan menjadi suatu alasan untuk mengambil pembiayaan mayoritas responden menjawab setuju dengan jumlah 36 orang (43,8%).
6. Butir pernyataan 6, penentuan angsuran pembiayaan yang ditawarkan oleh PT. BPRS Al- Wasliyah Medan memberikan kemudahan bagi nasabah mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan jumlah 36 orang (45%).

Tabel 7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan (Z)

No. Item pertanyaan	Skor Jawaban Responden									
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Z1	26	32,5	54	67,5	0	0	0	0	0	0
Z2	30	37,5	48	60	2	2,5	0	0	0	0
Z3	23	28,7	46	57,5	11	13,8	0	0	0	0
Z4	11	13,8	55	68,8	14	17,5	0	0	0	0
Z5	13	16,3	48	60	17	21,3	2	2,5	0	0

Sumber: Data Primer, diolah penulis 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:

1. Butir pernyataan 1, PT. BPRS Al- Wasliyah Medan menyediakan sarana dan prasarana seperti tempat parkir, tempat duduk, toilet dan prasarana lainnya mayoritas responden menjawab setuju dengan jumlah 54 orang (67,5%).
2. Butir pernyataan 2, petugas PT. BPRS Al- Wasliyah Medan mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat mayoritas responden menjawab setuju dengan jumlah 48 orang (60%).
3. Butir pernyataan 3, petugas PT. BPRS Al- Wasliyah Medan melakukan pelayanan dengan respon cepat, sopan dan ramah mayoritas responden menjawab setuju dengan jumlah 46 orang (57,5%).
4. Butir pernyataan 4, petugas PT. BPRS Al- Wasliyah Medan menjamin kerahasiaan transaksi dan data para nasabah mayoritas responden menjawab setuju dengan jumlah 55 orang (68,8%).
5. Butir pernyataan 5, petugas PT. BPRS Al- Wasliyah Medan mendahulukan kepentingan nasabah mayoritas responden menjawab setuju dengan jumlah 48 orang (60%).

Uji Validitas

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perbankan

Item	<i>r hitung</i>	<i>r tabel</i>	Hasil
X1	0,462	0,2199	Valid
X2	0,676	0,2199	Valid
X3	0,752	0,2199	Valid
X4	0,718	0,2199	Valid
X5	0,683	0,2199	Valid
X6	0,533	0,2199	Valid

Sumber: Data Primer, Diolah IBM SPSS 25.0, 2022.

Dari tabel 8 di atas dapat dilihat dari 6 (enam) pernyataan responden untuk variabel citra perbankan, semuanya pernyataan adalah valid. Hal ini dapat dibuktikan, oleh karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

Tabel 9. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Hasil
Y1	0,396	0,2199	Valid
Y2	0,743	0,2199	Valid
Y3	0,630	0,2199	Valid
Y4	0,703	0,2199	Valid
Y5	0,740	0,2199	Valid
Y6	0,704	0,2199	Valid

Sumber: Data Primer, Diolah dengan IBM SPSS 25.0, 2022

Dari tabel 9 di atas dapat dilihat dari 6 (enam) pernyataan responden untuk variabel keputusan nasabah dalam mengambil keputusan, semua pernyataan adalah valid. Hal ini dapat dibuktikan, oleh r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

Tabel 10. Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Hasil
Z1	0,281	0,2199	Valid
Z2	0,477	0,2199	Valid
Z3	0,679	0,2199	Valid
Z4	0,587	0,2199	Valid
Z5	0,569	0,2199	Valid

Sumber: Data Primer, Diolah dengan IBM SPSS 25.0, 2022

Dari tabel 10 di atas dapat dilihat dari 5 (lima) pernyataan responden untuk variabel pelayanan, semua pernyataan adalah valid. Hal ini dapat dibuktikan, oleh r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

Uji Reliabilitas

Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i> (α)	Keterangan
1.	Citra Perbankan	0,711	Reliabel
2.	Keputusan Nasabah dalam Mengambil Pembiayaan	0,770	Reliabel
3.	Pelayanan	0,755	Reliabel

Sumber: Data Primer, Diolah dengan IBM SPSS 25.0, 2022.

Dari tabel 11 Hasil Uji Reliabilitas di atas, dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan dari variabel, memiliki kehandalan variabel. Hal tersebut dapat ditunjukkan oleh nilai *Cronbach's Alpha* (α) \geq 0.7, sehingga dapat disimpulkan semua pernyataan variabel adalah reliabel.

Uji Asumsi Klasik
 Uji Normalitas

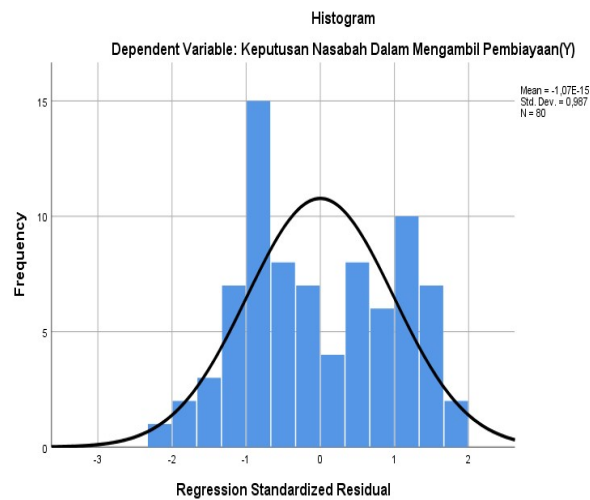
Tabel 12. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,72706100
Most Extreme Differences	Absolute	,110
	Positive	,110
	Negative	-,083
Test Statistic		,110
Asymp. Sig. (2-tailed)		,118 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data Primer, Hasil Olah Data IBM SPSS Ver. 25.0, Tahun 2022.

Pada tabel 12 di atas Nilai uji statistik adalah 0,120, dan variabel residual terstandarisasi adalah 0,118, yaitu di atas 0,05. Setiap variabel pengganggu (residual) terdistribusi secara teratur.

Grafik Histogram



Gambar 1. Hasil Uji Grafik Histogram

Sumber: Output olahan data SPSS V.25

Dari gambar 1 di atas ditemukan bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya. Sehingga dengan begitu dinyatakan bahwa variabel berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 13. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,358	2,370		,573	,568
	Citra Perbankan(X)	,022	,063	,040	,340	,734
	Pelayanan(Z)	,022	,102	,025	,218	,828

Sumber: Data Primer, Hasil Olah Data IBM SPSS Ver. 25.0, Tahun 2022.

Dari tabel 13 di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikan masing-masing variabel bebas lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

Uji Multikolinearitas

Tabel 14. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Citra Perbankan(X)	,960	1,042
	Pelayanan(Z)	,960	1,042

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber: Data Primer, Hasil Olah Data IBM SPSS Ver. 25.0, Tahun 2022.

Dari tabel 14 dapat disimpulkan bahwa variabel bebas dan variabel moderasi yaitu citra perbankan dan pelayanan dinyatakan bebas dari multikolinearitas karena kedua variabel tersebut mempunyai nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan VIF lebih kecil dari 10.

Analisis Regresi Linear Berganda

Besarnya pengaruh faktor-faktor *independen* terhadap variabel *dependen* dipastikan dengan menggunakan metodologi ini. Persamaan regresi berganda dapat digunakan untuk menentukan tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. berdasarkan perhitungan komputer dengan *software IBM SPSS for Windows Version 25.0*. Tabel berikut menunjukkan hasilnya:

Tabel 15. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	50,692	39,886		-1,271	,208
	Citra Perbankan(X)	,328	,677	,027	2,984	,001
	Citra Perbankan*Pelayanan(X*M)	,162	,080	,127	2,037	,005
	Pelayanan(Z)	,549	,899	,221	2,080	,001

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan(Y)

Sumber: Data Primer, Diolah dengan IBM SPSS 25.0 2022

Dari tabel 15 di atas maka bentuk model persamaan regresi untuk pengaruh citra perbankan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan dengan moderasi pelayanan adalah sebagai berikut:

$$Y = 50,692 + 0,328X + 0,549Z + e$$

Uji Statistik
 Uji t (parsial)

Tabel 16. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	50,692	39,886		-1,271	,208
	Citra Perbankan(X)	,328	,677	,027	2,984	,001
	Citra Perbankan*Pelayanan(X*M)	,162	,080	,127	2,037	,005
	Pelayanan(Z)	,549	,899	,221	2,080	,001

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan(Y)

Tabel 17. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis Parsial

Hipotesis	Pernyataan	Hasil Uji
H ₁	Terdapat pengaruh positif citra perbankan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada BPRS Al-Wasliyah Medan	Diterima
H ₂	Terdapat pengaruh positif citra perbankan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit dengan pelayanan sebagai variabel moderasi pada BPRS Al-Wasliyah Medan	Diterima

Sumber: Data Primer, Diolah Penulis Tahun 2022.

Uji F (simultan)

Tabel 18. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34,460	3	11,487	4,567	,004 ^b
	Residual	557,090	76	7,330		
	Total	591,550	79			
a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan(Y)						
b. Predictors: (Constant), Pelayanan(Z), Citra Perbankan(X), Citra Perbankan*Pelayanan(X*M)						

Hasil analisis pengaruh Citra Perbankan (X) dan Pelayanan(Z) secara simultan (bersama-sama) terhadap Keputusan Nasabah dalam mengambil Pembiayaan (Y), diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 4,567 dengan probabilitas signifikansi $0,004 < 0,05$. Dengan $df_1 = (k-1) = 2$, $df_2 = 80 - 3 = 77$, $F_{tabel} 3,12$, maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $4,567 > 3,12$, akibatnya Hipotesis diterima. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan (bersama-sama) terdapat pengaruh signifikan antara variabel citra perbankan dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan pada BPRS Al-Washliyah.

Analisis Moderated Regression Analysis (MRA)

Tabel 19. Moderate Regression Analysis

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	50,692	39,886		-1,271	,208
	Citra Perbankan(X)	,328	,677	,027	2,984	,001
	Citra Perbankan*Pelayanan(X*M)	,162	,080	,127	2,037	,005
	Pelayanan(Z)	,549	,899	,221	2,080	,001
a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan(Y)						

Kesimpulan

- Hasil penelitian ini memberikan indikasi bahwa citra perbankan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan pada BPRS Al-Washliyah Medan sebesar 32,8%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan pada BPRS Al-Washliyah Medan ditentukan oleh citra perbankan.
- Hasil penelitian ini memberikan indikasi bahwa pelayanan mampu memoderasi pengaruh antara citra perbankan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan sebesar 54,9%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan pada BPRS Al-Washliyah ditentukan oleh citra perbankan dan dimoderasi oleh pelayanan.

Daftar Pustaka

- Akbar, Rezky Muhammad. "Pengaruh Bauran Pemasaran, Kepercayaan Konsumen dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Survei Pada Jamaah Umrah Pt Barakallah Dunia Wisata", dalam *Jurnal Manajemen Pemasaran*, No. 1 2018.
- Al Arif, M. Nur Rianto. *Pengantar Ekonomi Syariah Teori Dan Praktik*, Bandung: Cv Pustaka Setia, 2015.
- Al Fatih, Rahman Pengertian Pelayanan, <https://kbbi.web.id/>. diakses pada 17 Juli 2021
- amiyani, Ima. "Pengaruh komunikasi pemasaran dan fasilitas kredit terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT. Bank Mandiri (persero) Tbk di Sampit", dalam *Jurnal Penerapan Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 5(1), 2020.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*, Jakarta: Gema insani, 2001.
- Anugrah, Dian. Pengertian Pembiayaan, [Https://Kbbi.Web.Id](https://Kbbi.Web.Id) Diunduh Pada Tanggal 14 Juni 2019.
- Arief, Mts. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*, Malang: Bayumedia Publishing, 2020.
- Ar-Rifai, Muhammad Nasib. *Kemudahan dari Allah Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir jilid 1*, Jakarta: Gema Insani Press, 1999.
- Asnaini, Sri Wahyuni, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Performing Financing (Npf) Pada Bank Umum Syariah di Indonesia", *Jurnal Tekun/Volume V*, No. 02, September 2014.
- Dapartemen Agama. *Al-Quran Dan Terjemahan : Waqaf Dari Muhsinin*, Jakarta: Sabaq, 2009.
- Dapartemen Pendidikan Dan Kebudayaan, "Kamus Besar Bahasa Indonesia" dalam Artikel, Jakarta : 26 januari 2017.
- Dokumentasi PT. BPRS Al-Washliyah Medan, Pada 23 Maret 2022.
- Fadillah, Isna. "Peran PT BPRS Al-Wasliyah Medan Dalam Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan menengah". Skripsi, Fakultas Syariah UINSU Medan, 2019.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011
- Hafidudin, Didin. *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2003
- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Hunaning, "Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Mudarabah Pada BMT Nurul Jannah Petro Kimia Gresik". Skripsi, Universitas Malang, 2018
- Husaeni, "Analisis pengaruh dana pihak ketiga dan non performing financing terhadap return on asset pada BPRS di Indonesia" dalam *Jurnal Ekonomi Syariah*, April 2017.
- Ibrahim, "Persepsi Masyarakat Muslim Paleteang Pinrang Terhadap eksistensi Bank Syariah", Disertasi, IAIN Prepare, 2020.
- Ikhsan, Arfan. *Metodelogi Penelitian Bisnis*, Medan: Madenatera, 2018.
- Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2011), h. 32.
- Kanal, "Statistika perbankan Indonesia- Januari 2002", <http://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/statistik-perbankan-indonesia-/pages/statistik-perbankan-indonesia---Januari-202.aspx>. Di unduh pada 12 April 2022.
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi 2014*. Jakarta: Company, 2014.
- Kholisoh & Priamsari, "Strategi Komunikasi untuk Meraih the Best Branch Service Excellent pada Bank Mandiri Jakarta Cikini". Dalam *Jurnal Warta Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 2018.

Kiki, Teller bank BPRS Al- Wasliyah, wawancara di Medan, tanggal 24 Maret 2022.