

BAB IV

DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan

a. Sejarah BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan

Berdirinya NU pada tahun 1926 salah satunya adalah didasari oleh semangat mengembangkan ekonomi kerakyatan. Hal ini dapat terlihat sebelum secara formal NU berdiri, terlebih dahulu ada kelompok yang bernama *nahdlatut tujar* (kebangkitan ekonomi). Hal ini tidak lepas dari keinginan untuk mengembangkan perekonomian, agar umat Islam, khususnya warga NU, terlepas dari kemiskinan. Karena Warga Nahdliyin mayoritas dari mereka berada digaris kemiskinan.¹

Ironisnya, Pada usianya yang ke-84, NU masih seringkali melupakan ekonomi warganya dan masih belum terbebas dari godaan politik praktis. Secara kasat mata NU telah terlibat dalam politik praktis, bukan politik kebangsaan sebagaimana diamanatkan dalam Khittah 1926 dan ditegaskan kembali dalam Mukhtamar 1984. Hal tersebut bukanlah tanpa sebab, melainkan akibat dari ketidak mandirian NU sebagai kelompok masyarakat sipil. Seolah-olah ada kaidah yang mengatakan, jika tidak bermain mata dengan kekuasaan, NU akan terpuruk dalam lumpur kegagalan. Padahal untuk meningkatkan kemandirian NU dapat dilakukan dengan jalan yang lebih terhormat salah satunya melalui Gerakan ekonomi Kerakyatan yang diyakini mampu mengantarkan NU secara kelembagaan menyentuh wilayah kemandirian serta kesejahteraan warganya.

¹[Http://www.bmtnujawatimur.com/](http://www.bmtnujawatimur.com/) diakses pada tanggal 18 maret 2020

Sejatinya NU dapat menaungkan kembali semangat *nahdlatut tujar*; Warga NU mempunyai potensi yang sangat besar dalam bidang ekonomi. Tetapi mengapa kita masih berada di "pinggiran" dalam peta perekonomian? Salah satu penyebabnya adalah belum adanya kesadaran bersama untuk melakukan gerakan ekonomi secara berjama'ah untuk memaksimalkan potensi warga NU yang besar itu. Usaha yang selama ini digeluti oleh masyarakat kecil yang notaben warga Nahdliyin telah tercabik - cabik dengan kekuatan para pemodal besar yang senantiasa menghadang langkah mereka. Mereka tertatih melangkah, mempertahankan hidup dan akhirnya kehabisan tenaga saat merengkuh cita-cita.

Oleh saat itu, sudah saatnya NU bangun dari tidur panjangnya yang telah lama melupakan gerakan ekonomi kerakyatan dan terlena dengan politik praktis. NU Sebagai *jama'iyah* yang memiliki anggota sangat besar, memiliki potensi untuk mengembangkan perekonomian yang memungkinkan terwujudnya *collective efficiency* sebuah pola pengembangan ekonomi warga dengan model mengembangkan efisiensi bersama mulai dari kegiatan-kegiatan ekonomi yang bercorak jasa keuangan, produksi, perdagangan, sampai konsumsi. Dalam literatur islam kita mengenal dengan istilah *Mudlarabah Taa'awuniyah*.

Model ini dapat dilakukan oleh NU dengan mempertemukan komunitas usaha kecil dan menengah milik warga NU untuk membetuk usaha bersama baik berbentuk Koperasi, Lembaga Usaha, joint venture dan semacamnya. Dengan format ini diharapkan tercipta sebuah sharing dibidang permodalan, teknologi dan pemasaran. Dengan model semacam tersebut, maka modal yang kecil akan terkumpul menjadi satu modal yang besar dalam sebuah wadah bersama yang akan mampu mengalahkan modal besar yang hanya dimiliki oleh satu orang.

Sukses pengalaman NU dalam mengembangkan ekonomi warganya, dapat kita simpulkan bahwa perjuangan dibidang ekonomi benar-benar sangat urgen untuk kita kembangkan secara bersama-sama sebagai sebuah gerakan berjamaah dalam upaya

menyelamatkan umat NU dari jeratan rentener dan mengangkat perekonomian mereka menuju terciptanya kesejahteraan umat yang mardhatillah. Dengan demikian lahan perjuangan Nahdlatul ulama tidak hanya berkuat pada bidang sosial keagamaan akan tetapi juga merambah wilayah sosial ekonomi.

b. Badan Hukum

Dari segi legalitas, koperasi syariah belum tercantum dalam UU No 25/1992 tentang Perkoperasian. Untuk sementara, keberadaan koperasi syariah saat ini didasarkan pada Keputusan Menteri (Kepmen) Koperasi dan UKM Republik Indonesia No 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tanggal 10 September 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS). Kemudian, selanjutnya diterbitkan instrument pedoman standar operasional manajemen KJKS/UJKS Koperasi, pedoman penilaian kesehatan KJKS/UJKS koperasi, dan pedoman pengawasan KJKS/ UJKS koperasi.

Pendirian lembaga koperasi cukup sederhana, yaitu cukup dengan minimal 20 orang yang membuat kesepakatan akte notaris, kemudian didaftarkan di Kanwil Depertemen kopreasi setempat untuk mendapatkan pengesahannya.²

c. Visi dan Misi BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan

1) Visi

Terwujudnya BMT NU yang Jujur, Amanah, dan Profesional sehingga Anggun dalam Layanan, Unggul dalam Kinerja menuju terbentuknya 100 Kantor Cabang Pada Tahun 2026 untuk Kemandirian dan Kesejahteraan Anggota.

2) Misi

² . Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada 2012), hlm. 258

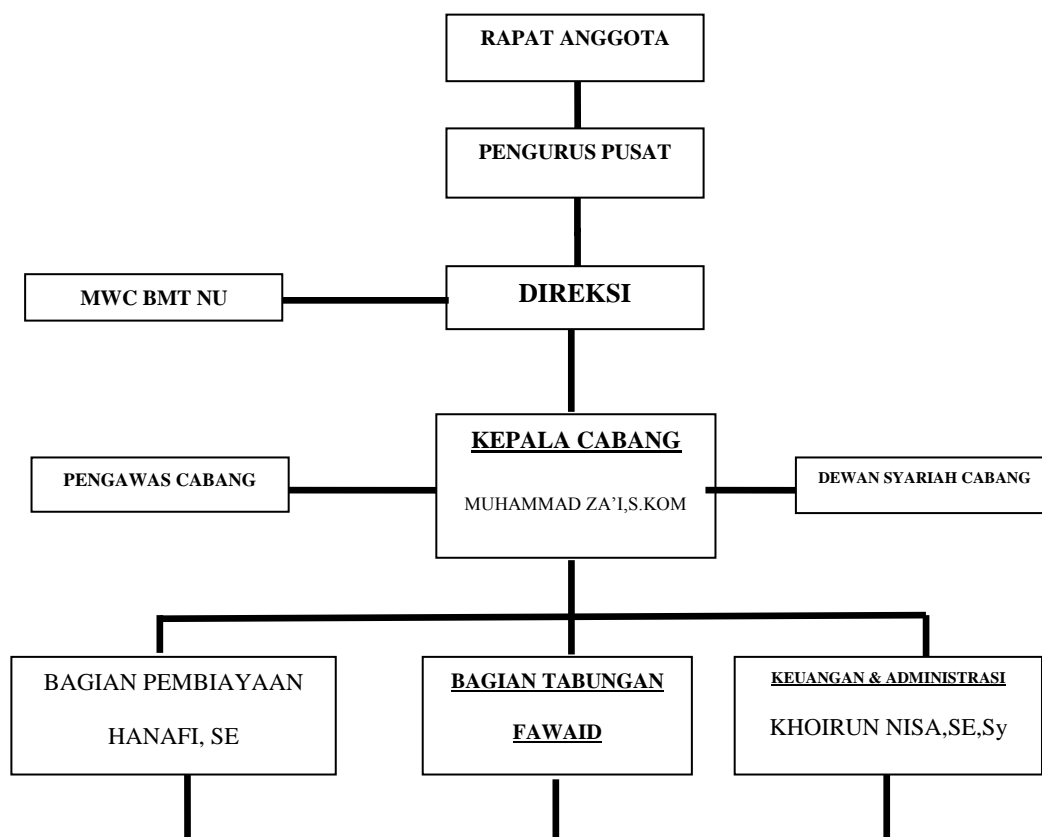
- a) Memberikan layanan prima, bina usaha dan solusi kepada anggota sebagai pilihan utama Menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai
- b) Syariah secara murni dan konsekuen sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang profesional dan amanah.
- c) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan menuju berdirinya 100 kantor cabang pada tahun 2026.
- d) Mengutamakan penghimpunan dana atas dasar ta'awun dan penyaluran pembiayaan pada segment UMKM baik secara Perseorangan maupun berbasis jamaah.
- e) Mewujudkan penghimpunan dan penyaluran zakat, infaq, shodaqah, dan waqaf.
- f) Menyiapkan dan mengembangkan SDI yang berkualitas, profesional, dan memiliki integritas tinggi.
- g) Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan sehat serta management yang sesuai prinsip kehati-hatian.
- h) Menciptakan kondisi terbaik bagi SDI sebagai tempat kebanggaan dalam mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah.
- i) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan jamaah.

a. Produk-Produk Tabungan di BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan

- 1) Simpanan Anggota (SIAGA)
- 2) Tabungan Mudhlarabah (TABAH)
- 3) Simpanan Berjangka Wadi'ah Berhadiah (SAJADAH)
- 4) Simpanan Pendidikan Fathonah (SIDIK Fathonah)
- 5) Simpanan Haji dan Umrah (SAHARA)
- 6) Tabungan Ukhrawi (TARAWI)
- 7) Simpanan Berjangka Mudhlarabah (SIBERKAH)
- 8) Simpanan Lebaran (SABAR)

e. Struktur Organisasi

Bagan 4.1
Struktur Pengelola KSPP.Syariah BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan



Sumber: Dokumen BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan

2. Gambaran Umum Responden

Kualitas layanan, kepercayaan dan komunikasi merupakan bentuk kinerja yang ada di BMT NU untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap anggotanya. Semua itu bertujuan untuk menciptakan kepuasan serta loyalitas anggota dari BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan itu sendiri

Tabel 4.1
Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuesioner

Kuesioner	Jumlah
Kuesioner yang disebar	110
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	110
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	110
Tingkat pengambilan	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Sumber: Data primer yang diolah,2020

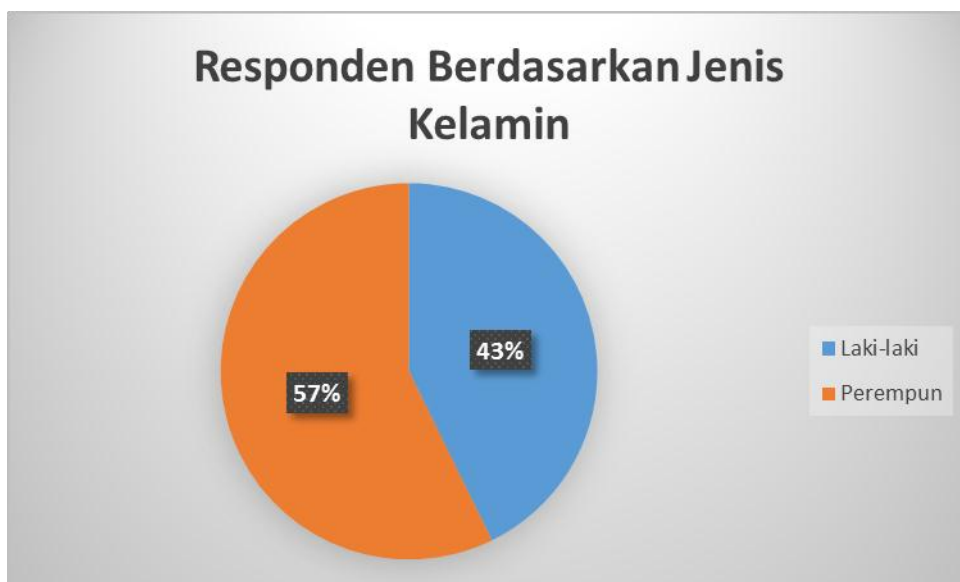
Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah kuesioner yang disebarakan adalah 110, kuesioner yang digunakan juga berjumlah 110. Jadi, tingkat pengembalian yang digunakan 100%.

Selanjutnya mengenai profil responden berdasarkan jenis kelamin, umur dan pendidikan terakhir dapat dijelaskan dibawah ini.

a. Karakteristik Responden Gender

Karakteristik Responden berdasarkan gender dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 4.2
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



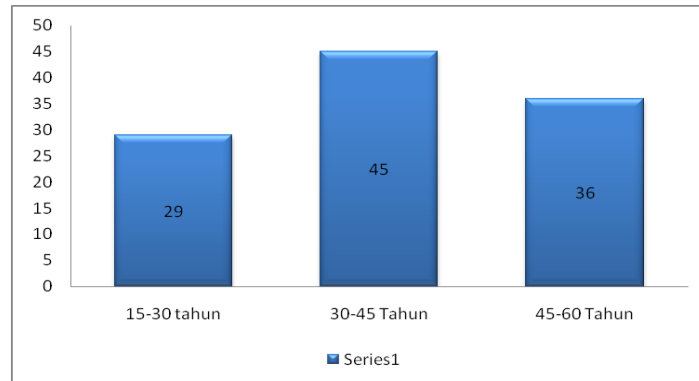
Sumber: Data primer diolah peneliti, 2020

Gambar 4.2 diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu sebanyak 63 anggota perempuan, dan sebanyak 47 anggota laki-laki. Total seluruh responden 110 anggota.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik Responden berdasarkan Umur dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 4.3
Responden Berdasarkan Usia



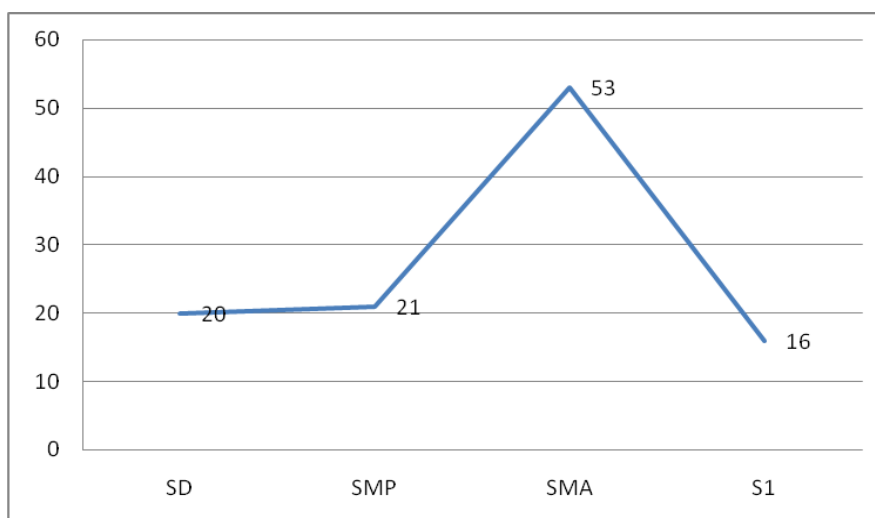
Sumber: data diolah peneliti, 2020

Gambar 4.2 diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia yaitu sebanyak 29 anggota adalah usia 15-30 tahun, 45 anggota adalah usia 30-45 tahun, dan 36 anggota adalah usia 45-60 tahun.

c. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 4.4
Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Sumber: Data diolah peneliti, 2019

Gambar 4.3 diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir yaitu sebanyak 16 anggota adalah S-1, 53 anggota adalah SMA, 21 anggota SMP, dan 20 anggota adalah berpendidikan terakhir SD.

3. Analisis Deskriptif

Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan menggunakan skala likert, jumlah pernyataan berupa 10 butir pernyataan untuk variabel Kualitas Layanan (X1), 6 butir pernyataan untuk variabel Kepercayaan (X2), 6 butir Komunikasi (X3), dan 6 butir untuk variabel Kepuasan Anggota (Y) sehingga jumlah keseluruhan pernyataan adalah sebanyak 28 butir.

Tabel 4.2
Daftar Pernyataan Variabel X dan Y

No	Butir Pernyataan	Ket.
1	BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan memiliki fasilitas yang nyaman dan ruang tunggu yang baik.	X _{1.1}
2	Penampilan karyawan BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan bersih dan rapi.	X _{1.2}
3	Karyawan BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan melayani dengan andal dan akurat.	X _{1.3}
4	Karyawan BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan cakap dalam memberikan sosialisasi pengenalan produk yang dipromosikan kepada nasabah.	X _{1.4}
5	Apabila terdapat keluhan dari anggota, karyawan BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan bersedia membantu dan menanggapi dengan cepat dan tepat.	X _{1.5}
6	Karyawan bekerja profesional sesuai keahlian dan kemampuan.	X _{1.6}
7	Karyawan BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan sopan dan santun.	X _{1.7}
8	Karyawan mempunyai rasa respek terhadap anggota.	X _{1.8}
9	Karyawan sigap membantu kesulitan anggota.	X _{1.9}
10	Karyawan memberikan informasi yang tepat.	X _{1.10}
11	Karyawan BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan memiliki moral yang bagus. Baik dalam sikap, ucapan, maupun tindakan terhadap anggotanya.	X _{2.1}
12	Karyawan BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan memberi kepercayaan anggotanya dengan kejujuran.	X _{2.2}
13	BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan berkompeten dalam pengetahuan dan keterampilan teknis.	X _{2.3}

14	Karyawan BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan dalam memberikan pelayanan jasa dapat konsisten antara yang dikatakan dengantindakan yang dilakukan.	X _{2.4}
15	BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan memberikan rasa aman dan siap melindungi anggota jika terjadi kendala teknis dalam kinerja pelayanan.	X _{2.5}
16	BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan mengelola jasa dengan amanah sesuai azas syariah karena adanya keterbukaan antara kedua belah pihak saat melakukan transaksi.	X _{2.6}
17	Karyawan memberi petunjuk kerja dengan jelas.	X _{3.1}
18	Informasi dari pihak BMT NU Tlanakan dapat saya pahami	X _{3.2}
19	Bahasa yang digunakan Karyawan di BMT NU Cabang Tlanakan dalam percakapan cukup jelas.	X _{3.3}
20	Karyawan dan anggota sudah melakukan komunikasi dengan baik.	X _{3.4}
21	Karyawan memahami informasi yang akan disampaikan kepada anggota.	X _{3.5}
22	Karyawan menyampaikan pesan secara langsung dalam menjalankan tugas	X _{3.6}
23	Anda merekomendasikan produk dan layanan kepada orang lain.	Y _{.1}
24	Anggota bersedia mendorong atau merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa di BMT NU Cabang Tlanakan.	Y _{.2}
25	Anda akan kembali membeli ulang produk.	Y _{.3}
26	Anda akan melakukan transaksi lagi di BMT NU Cabang Tlanakan	Y _{.4}
27	Produk yang digunakan merupakan pilihan yang tepat	Y _{.5}
28	Kesesuaian antara harapan anggota dengan kinerja.	Y.

a. Variabel Atribut Produk (X1)

Tabel 4.3
Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Layanan

No. Item	STS:1		TS:2		N:3		S:4		SS:5		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.1	0	0%	0	0%	0	0%	44	40%	66	60%	110
X1.2	0	0%	0	0%	5	5%	27	25%	78	70%	110
X1.3	0	0%	0	0%	0	0%	22	20%	88	80%	110
X1.4	0	0%	0	0%	5	5%	19	17%	86	78%	110
X1.5	0	0%	0	0%	0	0%	20	18%	90	82%	110
X1.6	0	0%	0	0%	0	0%	26	24%	84	76%	110
X1.7	0	0%	0	0%	11	10%	24	22%	75	68%	110
X1.8	0	0%	0	0%	0	0%	47	43%	63	57%	110
X1.9	0	0%	0	0%	0	0%	34	31%	76	69%	110

X1.10	0	0%	0	0%	0	0%	26	24%	84	76%	110
-------	---	----	---	----	---	----	----	-----	----	-----	-----

Sumber: data primer, diolah dengan SPSS, 2020

Tanggapan responden sebagai mana pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan terdapat 10 butir pernyataan yang dibagikan kepada 100 responden, pada pernyataan satu yaitu “*BMT NU Cabang Tlanakan pamekasan memiliki fasilitas yang nyaman dan ruang tunggu yang baik*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon anggota yang *sangat setuju* sebanyak 66 orang, dan adapun anggota yang *setuju* sebanyak 4 orang.

Pada pernyataan ke 2, yaitu “*Penampilan karyawan BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan bersih dan rapi.*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon anggota yang *sangat setuju* sebanyak 78 orang, anggota yang *setuju* sebanyak 27 orang, dan yang *netral* sebanyak 5 orang.

Pada pernyataan ke 3, yaitu “*Karyawan BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan melayani dengan andal dan akurat*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon anggota yang *sangat setuju* sebanyak 88 orang, dan adapun anggota yang *setuju* sebanyak 22 orang.

Pada pernyataan ke 4, yaitu “*Karyawan BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan cakap dalam memberikan sosialisasi pengenalan produk yang dipromosikan kepada nasabah.*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon anggota yang *sangat setuju* sebanyak 86 orang, anggota yang *setuju* sebanyak 19 orang dan anggota yang memilih *netral* 5 orang.

Pada pernyataan ke 5, yaitu “*Apabila terdapat keluhan dari anggota, karyawan BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan bersedia membantu dan menanggapi dengan cepat dan tepat.*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon anggota yang *sangat setuju* sebanyak 90 orang, dan adapun anggota yang *setuju* sebanyak 20 orang.

Pada pernyataan ke 6, yaitu *“karyawan bekerja profesional sesuai keahlian dan kemampuan.”*. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon anggota yang *sangat setuju* sebanyak 84 orang, dan adapun anggota yang *setuju* sebanyak 26 orang.

Pada pernyataan ke 7, yaitu *“Karyawan BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan sopan dan santun.”*. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon anggota yang *sangat setuju* sebanyak 75 orang, adapun anggota yang *setuju* sebanyak 24 orang dan yang *netral* sebanyak 11 orang .

Pada pernyataan ke 8, yaitu *“Karyawan mempunyai rasa respek terhadap anggota”*. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon anggota yang *sangat setuju* sebanyak 63 orang, dan adapun anggota yang *setuju* sebanyak 47 orang.

Pada pernyataan ke 9, yaitu *“Karyawan sigap membantu kesulitan anggota”*. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon anggota yang *sangat setuju* sebanyak 76 orang, dan anggota yang *setuju* sebanyak 34 orang.

Pada pernyataan ke 10, yaitu *“Karyawan memberikan informasi yang tepat”*. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon anggota yang *sangat setuju* sebanyak 84 orang, dan anggota yang *setuju* sebanyak 26 orang.

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dan sangat baik terhadap item-item kualitas layanan.

$$\begin{aligned}\text{Skor} &= \{(\sum N \times 3) + (\sum S \times 4) + (\sum SS \times 5)\} : (n \times 10 \times 5) \\ &= \{(21 \times 3) + (289 \times 4) + (790 \times 5)\} : (110 \times 10 \times 5) \\ &= \{(63) + (1156) + (3950)\} : (5500) \\ &= 5169 : 5500 \\ &= 0,939 \times 100\% \\ &= 93,98\% = 94\%\end{aligned}$$

Dari nilai menunjukkan bahwa tanggapan responden baik terhadap item kualitas layanan.

b. Variabel Kepercayaan (X2)

Tabel 4.4
Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepercayaan

No. Item	STS:1		TS:2		N:3		S:4		SS:5		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X2.1	0	0%	0	0%	1	1%	35	32%	74	67%	110
X2.2	0	0%	0	0%	5	4%	26	24%	79	72%	110
X2.3	0	0%	0	0%	1	1%	26	24%	83	75%	110
X2.4	0	0%	0	0%	0	0%	31	28%	79	72%	110
X2.5	0	0%	0	0%	0	0%	37	34%	73	66%	110
X2.6	0	0%	0	0%	5	4%	26	24%	79	72%	110

Sumber: data primer, diolah dengan SPSS, 2020

Tanggapan responden sebagai mana pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa variabel kepercayaan terdapat 6 butir pernyataan yang dibagikan kepada 100 responden, pada pernyataan ke 1 yaitu “*Karyawan BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan memiliki moral yang bagus, baik dalam sikap, ucapan, maupun tindakan terhadap anggotanya.*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon anggota yang *sangat setuju* sebanyak 74 orang, adapun anggota yang *setuju* sebanyak 35 orang, dan yang memilih *netral* sebanyak 1 orang.

Pada pernyataan ke 2, yaitu “*Karyawan BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan memberi kepercayaan anggotanya dengan kejujuran*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon anggota yang *sangat setuju* sebanyak 79 orang, adapun anggota yang *setuju* sebanyak 26 orang dan yang memilih *netral* sebanyak 5 orang.

Pada pernyataan ke 3, yaitu “*BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan berkompeten dalam pengetahuan dan keterampilan teknis.*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon anggota yang *sangat setuju* sebanyak 83 orang, adapun anggota yang *setuju* sebanyak 26 orang dan yang memilih *netral* sebanyak 1 orang .

Pada pernyataan ke 4, yaitu “*Karyawan BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan dalam memberikan pelayanan jasa dapat konsisten antara yang dikatakan dengan tindakan yang dilakukan.*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon anggota yang *sangat setuju* sebanyak 79 orang, dan anggota yang *setuju* sebanyak 31 orang.

Pada pernyataan ke 5, yaitu “*BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan memberikan rasa aman dan siap melindungi anggota jika terjadi kendala teknis dalam kinerja pelayanan.*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon anggota yang *sangat setuju* sebanyak 73 orang, adapun anggota yang *setuju* sebanyak 37 orang.

Pada pernyataan ke 6, yaitu “*BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan mengelola jasa dengan amanah sesuai azas syariah karena adanya keterbukaan antara kedua belah pihak saat melakukan transaksi.*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon anggota yang *sangat setuju* sebanyak 79 orang, adapun anggota yang *setuju* sebanyak 26 orang dan yang memilih *netral* sebanyak 5 orang.

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dan sangat baik terhadap item-item kualitas layanan.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \{(\sum N \times 3) + (\sum S \times 4) + (\sum SS \times 5)\} : (n \times 6 \times 5) \\
 &= \{(12 \times 3) + (181 \times 4) + (467 \times 5)\} : (110 \times 6 \times 5) \\
 &= \{(36) + (724) + (2335)\} : (3300) \\
 &= 3095 : 3300 \\
 &= 0,937 \times 100\% \\
 &= 93,7\% = 94\%
 \end{aligned}$$

Dari nilai menunjukkan bahwa tanggapan responden baik terhadap item kepercayaan.

c. Variabel Komunikasi (X3)

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Tentang Variabel Komunikasi

No. Item	STS:1		TS:2		N:3		S:4		SS:5		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	

X3.1	0	0%	0	0%	1	1%	35	32%	74	67%	110
X3.2	0	0%	0	0%	5	4%	26	24%	79	72%	110
X3.3	0	0%	0	0%	1	1%	26	24%	83	75%	110
X3.4	0	0%	0	0%	0	0%	31	28%	79	72%	110
X3.5	0	0%	0	0%	0	0%	37	34%	73	66%	110
X3.6	0	0%	0	0%	0	0%	37	34%	73	66%	110

Sumber: data primer, diolah dengan SPSS, 2020

Tanggapan responden sebagai mana pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa variabel Komunikasi terdapat 6 butir pernyataan yang dibagikan kepada 100 responden, pada pernyataan ke 1 yaitu “*karyawan memberi petunjuk kerja dengan jelas*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon anggota yang *sangat setuju* sebanyak 74 orang, adapun anggota yang *setuju* sebanyak 35 orang, dan yang menjawab *netral* sebanyak 1 orang.

Pada pernyataan ke 2, yaitu “*informasi dari pihak BMT NU Cabang Tlanakan dapat saya pahami*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon anggota yang *sangat setuju* sebanyak 79 orang, adapun anggota yang *setuju* sebanyak 26 orang dan yang memilih *netral* sebanyak 5 orang.

Pada pernyataan ke 3, yaitu “*bahasa yang digunakan karyawan BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan dalam percakapan cukup jelas*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon anggota yang *sangat setuju* sebanyak 83 orang, adapun anggota yang *setuju* sebanyak 26 orang dan yang memilih *netral* sebanyak 1 orang.

Pada pernyataan ke 4, yaitu “*Karyawan dan anggota sudah melakukan komunikasi dengan baik*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon anggota yang *sangat setuju* sebanyak 79 orang, adapun anggota yang *setuju* sebanyak 31 orang.

Pada pernyataan ke 5, yaitu “*Karyawan memahami informasi yang akan disampaikan kepada anggota*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon anggota yang *sangat setuju* sebanyak 73 orang, adapun anggota yang *setuju* sebanyak 37 orang.

Pada pernyataan ke 6, yaitu “Karyawan menyampaikan pesan secara langsung dalam menjalankan tugas.”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon anggota yang *sangat setuju* sebanyak 73 orang, adapun anggota yang *setuju* sebanyak 37 orang.

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dan sangat baik terhadap item-item kualitas layanan.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \{(\sum N \times 3) + (\sum S \times 4) + (\sum SS \times 5)\} : (n \times 6 \times 5) \\
 &= \{(7 \times 3) + (192 \times 4) + (461 \times 5)\} : (110 \times 6 \times 5) \\
 &= \{(21) + (768) + (2305)\} : (3300) \\
 &= 3094 : 3300 \\
 &= 0,937 \times 100\% \\
 &= 93,7\% = 94\%
 \end{aligned}$$

Dari nilai menunjukkan bahwa tanggapan responden baik terhadap item komunikasi.

d. Variabel Kepuasan Anggota (Y)

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Anggota

No. Item	STS:1		TS:2		N:3		S:4		SS:5		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y.1	0	0%	0	0%	6	5%	21	19%	83	76%	110
Y.2	0	0%	0	0%	0	0%	48	44%	62	56%	110
Y.3	0	0%	0	0%	0	0%	36	33%	74	67%	110
Y.4	0	0%	0	0%	0	0%	48	44%	62	56%	110
Y.5	0	0%	0	0%	0	0%	23	21%	87	79%	110
Y.6	0	0%	0	0%	0	0%	20	18%	90	82%	110

Sumber: data primer, diolah dengan SPSS, 2020

Tanggapan responden sebagai mana pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa variabel kepuasan anggota terdapat 4 butir pernyataan yang dibagikan kepada 100 responden, pada pernyataan ke 1 yaitu “Anda merekomendasikan produk dan layanan kepada orang lain.”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon anggota yang *sangat setuju* sebanyak 83

orang, adapun anggota yang *setuju* sebanyak 21 orang, dan yang menjawab *netral* sebanyak 6 orang.

Pada pernyataan ke 2, yaitu "*Anggota bersedia mendorong atau merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa di BMT NU Cabang Tlanakan*". Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon anggota yang *sangat setuju* sebanyak 62 orang, dan anggota yang *setuju* sebanyak 48 orang.

Pada pernyataan ke 3, yaitu "*anda akan kembali membeli ulang produk.*" Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon anggota yang *sangat setuju* sebanyak 74 orang, adapun anggota yang *setuju* sebanyak 36 orang.

Pada pernyataan ke 4, yaitu "*Anda akan melakukan transaksi lagi di BMT NU Cabang Tlanakan*". Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon anggota yang *sangat setuju* sebanyak 62 orang, adapun anggota yang *setuju* sebanyak 48 orang.

Pada pernyataan ke 5, yaitu "*Produk yang digunakan merupakan pilihan yang tepat*". Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon anggota yang *sangat setuju* sebanyak 87 orang, anggota yang *setuju* sebanyak 23 orang.

Pada pernyataan ke 6, yaitu "*Kesesuaian antara harapan anggota dengan kinerja*". Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon anggota yang *sangat setuju* sebanyak 90 orang, adapun anggota yang *setuju* sebanyak 20 orang.

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dan sangat baik terhadap item-item kualitas layanan.

$$\begin{aligned} \text{Skor} &= \{(\sum N \times 3) + (\sum S \times 4) + (\sum SS \times 5)\} : (n \times 6 \times 5) \\ &= \{(6 \times 3) + (196 \times 4) + (458 \times 5)\} : (110 \times 6 \times 5) \\ &= \{(18) + (784) + (2290)\} : (3300) \\ &= 3092 : 3300 \\ &= 0,936 \times 100\% \end{aligned}$$

$$=93,6\% = 94\%$$

Dari nilai menunjukkan bahwa tanggapan responden baik terhadap item kepuasan anggota.

4. Uji Kualitas Data

Pada tahap ini, kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi melalui uji Validitas dan uji Reliabilitas. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini layak atau tidak untuk di pakai.

Peneliti mengajukan kusioner yang berisi 31 butir pernyataan, 13 butir pernyataan untuk variabel Kualitas Layanan, 6 butir pernyataan untuk variabel Kepercayaan, 6 butir pernyataan untuk variabel Komunikasi, dan 6 butir pernyataan untuk variabel Kepuasan Anggota dengan interval jawaban 1 sampai 5.

a. Uji Validitas

Uji validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor butir pernyataan dengan total skor konstruk. Hal ini dapat dilakukan dengan uji signifikansi yaitu dengan membandingkan nilai r_{tabel} dengan r_{hitung} untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dimana n adalah jumlah sampel dan *alpha* ($\alpha = 5\%$). Apabila r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pernyataan tersebut dapat dikatakan valid, begitupun sebaliknya. Dalam penelitian ini besarnya df yakni $110-2$ atau $df = 108$ dengan nilai *alpha* ($\alpha = 5\%$). Hasil r_{tabel} diperoleh 0,1576.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X1)

No. Item	Koefisien Korelasi	r Tabel	Keterangan
1	0,638	0,1576	Valid
2	0,631	0,1576	Valid

3	0,716	0,1576	Valid
4	0,657	0,1576	Valid
5	0,713	0,1576	Valid
6	0,647	0,1576	Valid
7	0,693	0,1576	Valid
8	0,637	0,1576	Valid
9	0,562	0,1576	Valid
10	0,502	0,1576	Valid

Sumber: Data Primer Diolah Dengan SPSS, 2020

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X2)

No. Item	Koefisien Korelasi	r Tabel	Keterangan
1	0,553	0,1576	Valid
2	0,742	0,1576	Valid
3	0,654	0,1576	Valid
4	0,708	0,1576	Valid
5	0,634	0,1576	Valid
6	0,668	0,1576	Valid

Sumber: Data Primer Diolah SPSS, 2020

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Komunikasi (X3)

No. Item	Koefisien Korelasi	r Tabel	Keterangan
1	0,457	0,1576	Valid
2	0,685	0,1576	Valid
3	0,629	0,1576	Valid
4	0,772	0,1576	Valid
5	0,809	0,1576	Valid
6	0,809	0,1576	Valid

Sumber: Data Primer Diolah SPSS, 2020

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Kepuasan Anggota (Y)

No. Item	Koefisien Korelasi	r Tabel	Keterangan
1	0,689	0,1576	Valid
2	0,525	0,1576	Valid
3	0,614	0,1576	Valid
4	0,623	0,1576	Valid
5	0,811	0,1576	Valid
6	0,737	0,1576	Valid

Sumber: Data Primer Diolah SPSS, 2020

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel di atas, nilai r_{hitung} pada koefisien korelasi lebih besar dari nilai r_{tabel} . Maka dapat disimpulkan bahwa setiap instrument pernyataan pada kuesioner dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Bila hasil koefisien reliabilitas dari semua variabel menunjukkan positif dan signifikan, maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel. Kuesioner dikatakan reliabel jika *Alpha Cronbach* > 0,60. Tabel dibawah ini merupakan hasil dari uji Reliabilitas :

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	0,833	Reliabel
Kepercayaan (X2)	0,739	Reliabel
Komunikasi (X3)	0,783	Reliabel
Kepuasan Anggota (Y)	0,734	Reliabel

Sumber: data primer diolah SPSS, 2019

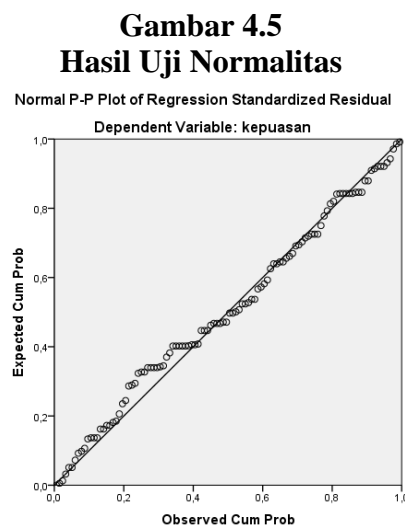
Berdasarkan keterangan tabel tersebut menunjukkan bahwa hasil perhitungan uji reliabilitas dari semua variabel yaitu reliabel, karena nilai *cronbach's alpha* berada di atas 0,60.

5. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menilai baik atau tidaknya nilai regresi yang digunakan dalam penelitian ini. Uji asumsi klasik yang digunakan yaitu sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen dan dependen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak, dapat dilakukan dengan uji normalitas. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal/mendekati normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan grafik *normal probability plot* dan *One-Sample Kolmogrov-Smirnov*. Berikut hasil uji normalitas dengan grafik *normal probability plot* :



Sumber : Output SPSS, data primer diolah 2020.

Dari hasil output SPSS di atas, pada grafik *normal probability plot* menunjukkan bahwa data (titik-titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Untuk lebih memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas, maka dalam penelitian ini juga dilakukan uji *one-sample Kolmogorov-Smirnov*. Berikut hasil uji *one-sample Kolmogorov-Smirnov* penelitian ini.

Tabel 4.12
Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,08005404
	Absolute	,085
Most Extreme Differences	Positive	,044
	Negative	-,085
Kolmogorov-Smirnov Z		,887
Asymp. Sig. (2-tailed)		,410

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: output SPSS, data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji normalitas, menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* di atas, diperoleh nilai signifikan $0,410 > 0,05$ yang berarti data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukanorelasi antar variabel bebas (*Independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi. Jika terjadi korelasi maka variabel-variabel tersebut tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel yang nilai korelasi antar variabel *independent* = 0. Ada atau tidaknya multikolinieritas dapat di deteksi dengan beberapa cara, salah satunya dengan melihat nilai *tolerance* dan lawannya, serta nilai VIF (*Variances Inflation Factor*). Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinieritas. Adapun hasil pengujian dari multikolinieritas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13
Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,056	1,941		1,059	,292	
	kualitas layanan	,446	,035	,743	12,778	,000	,931
	kepercayaan	,016	,161	,017	,101	,920	,108
	komunikasi	,165	,158	,179	1,050	,296	,108

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber: Output SPSS, data primer diolah 2020

Hasil dari olah data SPSS, variabel *independent* dalam penelitian ini tidak mengalami multikolinieritas. Hal tersebut dapat diketahui melalui tabel di atas, yaitu nilai *tolerance* yang dihasilkan lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk menguji apakah dalam satu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan periode t-1 (sebelumnya). Autokorelasi muncul karena observasi yang beruntutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Pengujian menggunakan uji Durbin-Watson, namun hasilnya menunjukkan adanya korelasi. Maka dalam penelitian ini uji autokorelasi menggunakan uji Runs Test untuk mendapatkan hasil yang benar untuk menunjukkan tidak adanya korelasi.

Adapun hasil uji autokorelasi berdasarkan program SPSS 20 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.14
Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,816 ^a	,666	,657	1,09523	2,179

a. Predictors: (Constant), komunikasi, kualitas layanan, kepercayaan

b. Dependent Variable: kepuasan
Sumber : Output SPSS, data primer diolah 2020.

Tabel tersebut menunjukkan jika nilai DW sebesar 2,179. Untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi, nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai Dw tabel sebagai berikut:

Tabel 4.15
Hasil Pengujian Asumsi Klasik Autokorelasi

dL	dU	4-Dl	4-Du	DW	Keputusan
1,6336	1,7455	2,3664	2,2545	2,179	Tidak ada autokorelasi

Keterangan:

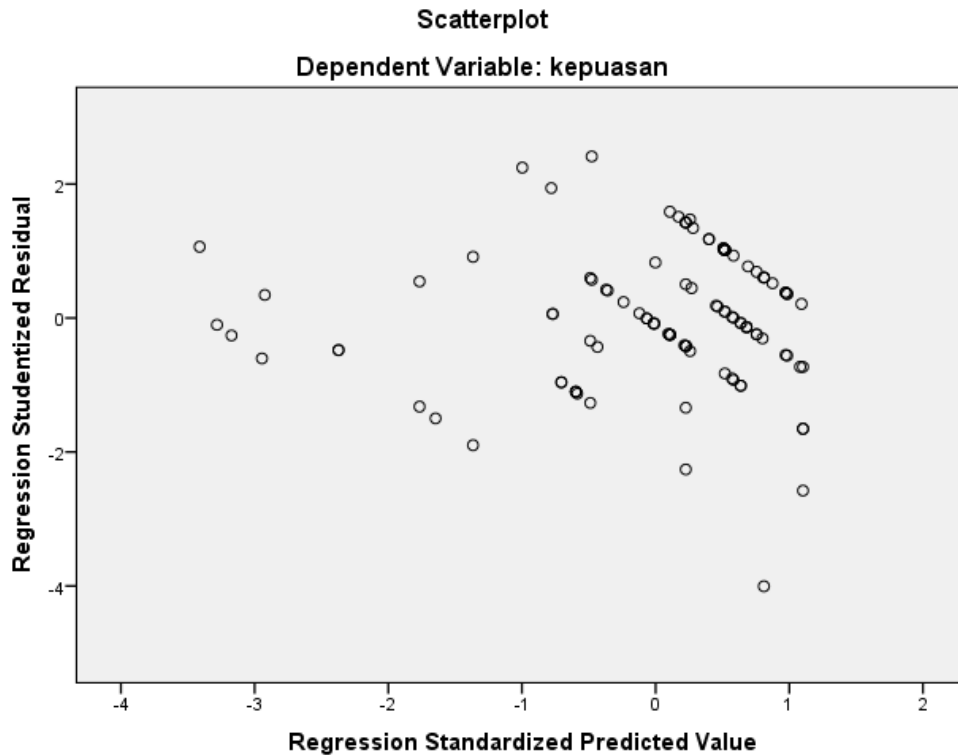
Nilai DW sebesar 2,179 diperoleh dari tabel Durbin-Watson dengan ketentuan 5% dengan jumlah sampel 110 dan k (jumlah variabel independen) = 3.

Tabel di atas menunjukkan nilai DW sebesar 2,179 berada diantara nilai ($dU < DW < (4-dU)$) yaitu $1,7455 < 2,179 < 2,2545$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi dan tidak terdapat autokorelasi positive maupun negative pada data yang diuji.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi ada tidaknya gejala Heteroskedastisitas salah satunya dengan menggunakan uji grafik *plot* yang dihasilkan dari pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 20 yang dapat dilihat dibawah ini :

Gambar 4.6
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Output SPSS, data primer diolah 2020.

Dari grafik scatterplot memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas, dimana titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga grafik tersebut tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Namun jika hanya melihat hasil output klasik *scatter clot* dapat menimbulkan penelian subjektif dan kurang tepat. Oleh karena itu peneliti menggunakan uji glejser untuk memperkuat hasil uji. Hasil uji dengan menggunakan uji glejser adalah sebagai berikut:

Tabel 4.16
Hasil Uji Geljser

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.		
	B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	-,200	1,257			-,159	,874
	kualitas layanan	-,016	,023	-,072	-,729	,467	
	Kepercayaan	,033	,104	,094	,322	,748	
	Komunikasi	,030	,102	,085	,293	,770	

a. Dependent Variable: abs

Sumber: Output SPSS, data primer diolah 2020

B. Pembuktian Hipotesis

1. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik regresi linier berganda (*Multiple Regression Model*) digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat, pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Digunakan analisis regresi linier berganda karena melibatkan dua atau lebih variabel independen.

Tabel 4.17
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,056	1,941		1,059	,292
1					
kualitas layanan	,446	,035	,743	12,778	,000
kepercayaan	,016	,161	,017	,101	,920
komunikasi	,165	,158	,179	1,050	,296

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber : Output SPSS, data primer diolah 2020.

Berdasarkan tabel diatas, maka persamaan regresi linear berganda yang terbentuk sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 2,056 + (0.446)X_1 + (0.016)X_2 + (0.165)X_3$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Anggota

X₁ = Kualitas Layanan

X₂ = Kepercayaan

X₃ = Komunikasi

Berdasarkan hasil analisis regresi linier tersebut di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. $\alpha = 2,056$ menyatakan bahwa tanpa adanya variabel kualitas layanan, kepercayaan, dan komunikasi maka kepuasan anggota akan mengalami peningkatan sebesar 2,056.
- b. Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan (X1) sebesar 0,446 jika terjadi peningkatan 1 satuan pada variabel tersebut maka kepuasan anggota akan meningkat 44,6 satuan dengan asumsi variabel lain dianggap tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel kepercayaan (X2) sebesar 0,016 jika terjadi peningkatan 1 satuan pada variabel tersebut maka kepuasan anggota akan meningkat 1,6 satuan dengan asumsi variabel lain dianggap tetap.
- d. Nilai koefisien regresi variabel komunikasi (X3) sebesar 0,165 jika terjadi peningkatan 1 satuan pada variabel tersebut maka kepuasan anggota akan meningkat 16,5 satuan dengan asumsi variabel lain dianggap tetap.

2. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui adakah pengaruh antara variabel X1 (*Kualitas Layanan*), X2 (*Kepercayaan*), X3 (*Komunikasi*) dengan variabel Y (*Kepuasan Anggota*) dengan $\alpha = 0,05$. Hipotesis diuji dengan pengambilan keputusan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima (H_a ditolak), tetapi jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan menerima H_a . Berikut hasil uji-t dengan menggunakan SPSS versi 20 :

Tabel 4.18
Hasil Uji-t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,056	1,941		1,059	,292

kualitas layanan	,446	,035	,743	12,778	,000
Kepercayaan	,016	,161	,017	,101	,920
komunikasi	,165	,158	,179	1,050	,296

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber : Output SPSS, data primer diolah 2020.

Berdasarkan tabel, diperoleh hasil analisis regresi uji t sebagai berikut:

- a. Variabel kualitas layanan (X1) diperoleh t_{hitung} sebesar 12,778 dengan taraf signifikan 0,000, sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,98260. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,05$, dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($12,778 > 1,98260$), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.
- b. Variabel kepercayaan (X2) diperoleh t_{hitung} sebesar 0,101 dengan taraf signifikan 0,920, sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,98260. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,920 > 0,05$, dan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,101 < 1,98260$), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_a ditolak dan H_o diterima, kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.
- c. Variabel komunikasi (X3) diperoleh t_{hitung} sebesar 1,050 dengan taraf signifikan 0,296, sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,98260. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,296 > 0,05$, dan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,050 < 1,98260$), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_a ditolak dan H_o diterima, komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

3. Uji F (Secara Simultan)

Uji ini merupakan pengujian terhadap koefisien regresi baik secara bersama-sama (simultan), yakni melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4.19
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	253,541	3	84,514	70,455	,000 ^b
Residual	127,150	106	1,200		
Total	380,691	109			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), komunikasi, kualitas layanan, kepercayaan

Sumber: Output SPSS, data primer diolah 2020.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari tabel diatas nilai F_{hitung} sebesar 70,455 dan F_{tabel} 3,08. Hal ini berarti bahwa $F_{hitung} 70,455 > F_{tabel} 3,08$. Dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai 0,05 maka Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Komunikasi secara simultan mempengaruhi Kepuasan Anggota.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini menggunakan nilai *adjusted* R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik, dengan alasan nilai *adjusted* R^2 naik atau turun apabila satu variabel independen di tambahkan ke dalam model. Hasil Uji Koefisien Determinasi dengan menggunakan SPSS 20 dapat dilihat sebagai berikut

:

Tabel 4.20
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,816 ^a	,666	,657	1,09523	2,179

a. Predictors: (Constant), komunikasi, kualitas layanan, kepercayaan

b. Dependent Variable: kepuasan

Sumber: Output SPSS, data primer diolah 2020.

Berdasarkan hasil analisis seperti pada Tabel diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,657. Hal ini menunjukkan bahwa 0,657 variasi dari Kepuasan Anggota dapat dijelaskan oleh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Komunikasi. Sedangkan 0,343 sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komunikasi Secara Simultan Terhadap Kepuasan Anggota BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan

Kualitas layanan adalah ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau yang tersirat dalam diri pelanggan. Kualitas merupakan kunci menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan dan ini merupakan pekerjaan setiap orang (karyawan). Kepercayaan konsumen mendapat perhatian yang cukup besar dari para pelaku bisnis. Itulah sebabnya mengapa mayoritas pelaku bisnis melakukan segala macam upaya untuk bisa membangun kepercayaan. Kinerja suatu organisasi akan meningkat apabila terdapat sikap saling mempercayai di antara sumber daya manusia dalam organisasi, baik antara pimpinan dengan bawahan maupun di antara sesama rekan pekerja. Komunikasi adalah Cara dalam proses pemindahan suatu informasi, ide, dan pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

Dari hasil pengujian, ditemukan bahwa kualitas layanan, kepercayaan dan komunikasi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Hal ini dibuktikan dari Hasil uji Anova diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $70,455 > F_{tabel}$ sebesar 3,08 dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$, sehingga keputusannya adalah variabel (X1) Kualitas Layanan, variabel (X2) Kepercayaan, dan variabel (X3) Komunikasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y) Kepuasan Anggota BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan.

Berdasarkan pemaparan diatas berarti kualitas layanan, kepercayaan dan komunikasi secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan anggota BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan, hal ini sesuai dengan hipotesis pertama yang peneliti uraikan sebelumnya. Kualitas layanan yang baik akan menimbulkan dampak positif terhadap perkembangan usaha BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan. Dengan kualitas layanan yang semakin baik maka anggota juga akan merasakan manfaat yang semakin baik dan kemudian akan membentuk kepercayaan dan komunikasi yang semakin tinggi pula, sehingga hal tersebut dapat memberikan kepuasan kepada anggota. Apabila anggota puas atas pelayanan serta manfaat yang diberikan, maka anggota yang lama akan tetap dapat dipertahankan, dan anggota lama akan menular kepada anggota baru, dengan berbagai cara sehingga mampu meningkatkan jumlah anggota BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan.

2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Anggota BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan

Kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik maka perlu dibina hubungan yang erat antar perusahaan, dalam hal ini adalah karyawan dengan pemakai jasa tersebut.

Sekarang ini semakin diyakini bahwa kunci utama memenangnangkan persaingan dalam jasa keuangan syariah adalah memberikan nilai kepuasan kepda nasabah melalui penyampaian produk dan pelayanan yang berkualitas. Hal ini dilakukan karena nasabah akan beralih ke jasa keuangan lainnya jika tidak puas dengan produk dan pelayanan yang mereka terima.

Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota, hal ini dapat dilihat dari nilai keofisien regresi linier variabel Kualitas Layanan (X1) yang bernilai positif yaitu

sebesar 0,446, hal tersebut berarti kualitas layanan mempunyai hubungan yang bernilai positif terhadap kepuasan anggota sehingga jika terjadi peningkatan 0,01 ada variabel tersebut maka kepuasan anggota akan meningkat 0,446 dengan asumsi variabel lain dianggap tetap.

Berdasarkan hasil Uji t diperoleh t_{hitung} sebesar 12,778 dengan taraf signifikan 0,000, sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,98260. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,05$, dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($12,778 > 1,98260$), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.

Memberikan pelayanan yang baik sudah menjadi tanggung jawab perusahaan. Tanpa adanya pelayanan yang baik, BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan tidak mungkin bisa mendapatkan banyak anggota dalam bisnisnya. Karena di era globalisasi ini, persaingan bisnis pun semakin ketat. Pemberian kualitas pelayanan yang baik inilah yang bisa menjadi salah satu cara untuk menarik perhatian anggota agar bisnis bisa terus berkembang. Memang sudah banyak perusahaan yang sudah sadar mengenai pentingnya pelayanan yang baik terhadap anggota ataupun konsumen sebagai salah satu bentuk tanggung jawabnya. Namun terkadang, tidak sedikit perusahaan yang kurang memperhatikan mengenai hal ini.

Ketika anggota merasa pelayanan perusahaan sangat baik, maka anggota tersebut akan menjadi pelanggan tetap yang kemudian bisa menjadi media periklanan gratis karena dengan kepuasan anggota terhadap pelayanan perusahaan, anggota bisa saja menyebarkan mengenai hal tersebut kepada rekan-rekan atau tetangganya sehingga perusahaan bisa menjadi lebih dikenal. Selain itu dampak dari adanya kualitas pelayanan yang baik akan menjamin kelangsungan perusahaan dalam jangka panjang karena semakin banyaknya anggota tetap perusahaan, maka perusahaan tidak perlu khawatir tidak akan mendapat pelanggan, karena sudah adanya para pelanggan tetap tersebut.

Penelitian ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Kurz & Clow tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dijelaskan sebagai berikut “*If the service performs at the level that is expected or predicted, the satisfaction level is considered to be just OK*”. Artinya jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan. Dengan demikian jika kualitas layanan terus ditingkatkan sehingga mencapai apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelanggan akan puas.³

Hipotesis pada penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kevin Simon yang berjudul “ ‘Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Surya Nalendra Sejahtera Tour & Travel’ yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan.”⁴

3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan

Kepercayaan konsumen mendapat perhatian yang cukup besar dari pada pelaku bisnis. Itulah sebabnya mengapa mayoritas pelaku bisnis melakukan segala macam upaya untuk bisa membangun kepercayaan. Kinerja suatu organisasi akan meningkat apabila terdapat sikap saling mempercayai diantara sumber daya manusia dalam organisasi, baik antara pimpinan dengan bawahan maupun di antara sesama rekan pekerja.

Dari hasil pengujian hipotesis ketiga, ditemukan bahwa variabel kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota, hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai t_{hitung} sebesar 0,101 dengan taraf signifikan 0,920 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,98260. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,920 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,101 <$

³ Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran*, hlm., 96-97.

⁴ Kevin Simon, *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Surya Nalendra Sejahtera Tour & Travel*. 2016.

1,98260), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Artinya H_0 diterima dan H_a ditolak.

Hal ini membuktikan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan. Artinya kepuasan nasabah tidak dipengaruhi perubahan kepercayaan anggota BMT NU Cabang Tlanakan. Hal tersebut diakibatkan oleh anggota yang memiliki kepercayaan dengan produk atau jasa BMT belum berarti mereka merasa puas dengan produk atau jasa tersebut, sehingga kepercayaan bukan menjadi alasan anggota BMT merasa puas. Ketidaksesuaian antara harapan dengan kualitas layanan membuat manfaat yang dirasakan oleh anggota tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, hal ini membuat kurang rasa kepercayaan anggota berkurang.

Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Thalia Claudia Mawey (2018), dalam jurnal “ ‘Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank SULUTGO’ yang menyatakan bahwa kepercayaan memiliki tingkat signifikan 0,718 > 0,05 maka, dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Atau kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.”⁵

4. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Anggota BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan

Untuk membangun sebuah komunikasi yang menyeluruh atau komprehensif, perusahaan harus mendesain model komunikasi yang mampu mempengaruhi konsumen. Bentuk pengaruh itu berupa kesadaran bahwa produk atau jasa yang dihasilkan atau dipasarkan berkualitas, pembangunan citra positif bagi perusahaan bahwa perusahaan yang menghasilkan produk tersebut sangat kredibel, dan presentasi keunggulan kompetitif produk jika dibandingkan dengan produk perusahaan lain. Komunikasi adalah cara dalam proses

⁵ Thalia Claudia Mawey, *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank SULUTGO*, (Jurnal EMBA Vol 6 No.3 Juli 2018),hlm.,1198-1207.

pemindahan suatu informasi, ide, dan pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

Dari hasil pengujian hipotesis keempat, ditemukan bahwa komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota, hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai t_{hitung} sebesar 1,050 dengan taraf signifikan 0,296, sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,98260. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,296 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,050 < 1,98260$), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Artinya H_0 diterima dan H_a ditolak.

Pengujian hipotesis ini tidak sesuai dengan hipotesis yang peneliti uraikan sebelumnya. Hal ini berarti anggota BMT tidak terlalu memperhatikan komunikasi. Berkomunikasi dalam bisnis tidak hanya berkaitan dengan rekan kerja tetapi juga dengan anggota atau konsumen. Dimana sudah menjadi suatu keharusan jika pelaku bisnis melakukan komunikasi dengan baik pada saat melakukan pemasaran dan pelayanan. Dengan begitu kegiatan pemasaran dan pelayanan BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan ini dapat mampu dijalankan dengan maksimal supaya meningkatkan angka penjualan dan membuat anggota atau konsumen lebih tertarik pada produk atau jasa yang ditawarkan. Sehingga akan memberikan kepuasan karena mampu memberikan pelayanan terbaik, dan penjelasan terkait produk atau jasa yang ditawarkan.

Namun komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan karena segi komunikasi karyawan kepada anggota kurang untuk dipahami disebabkan mayoritas Anggota BMT NU berusia antara 30-60 tahun sesuai dengan data kuesioner yang telah diisi oleh responden. Dan dikarenakan kurangnya media komunikasi dalam menyalurkan informasi kepada anggota.