

BAB IV

DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Deskripsi Lembaga Keuangan

BMT NU lahir berangkat dari sebuah keprihatinan pengurus WMC Nahdatul ulama atas kondisi masyarakat semeneb pada umumnya dan masyarakat kecamatan gapura pada khususnya atas semakin merajalelanya praktik rentenir dengan bunga hingga 50% perbulan yang nyata mencekik usaha mereka sehingga sulit berkembang. Kesejahteraan mereka tidak ada peningkatan secara signifikan padahal etos kerja mereka cukup tinggi hal ini sesuai dengan lagu Madura yang berjudul asapok angin abental ombak(berselimut angin dan berbantal ombak).

Oleh karenanya, pada tahun 2003 pengurus MWC NU Gapura waktu itu bertindak sebagai rois Suriyah KHM.Asy'ari Marzuki dan sebagai ketua Tanfidziah.KH.Moh.Ma'ruf, memberikan tugas kepada lembaga perekonomian yang waktu itu bertindak sebagai ketua lembaga perekonomian adalah masyudi untuk melakukan aksi nyata dalam meningkatkan ekonomi warga nahdliyin.Berangkat dari kesepakatan bersama, akhirnya lembaga perekonomian merencanakan program penguatan ekonomi kerakyatan untuk kesejahteraan masyarakat yang mardhatillah.

Untuk mewujudkan program tersebut, serangkaian upaya telah dilakukan oleh Lembaga Perekonomian MWC NU Gapura, diawali dengan pelatihan kewirausahaan (08-10 April 2003). Bincang Bersama Alumni Pelatih guna

merumuskan model Penguatan Ekonomi Kerakyatan (13 juli 2003), Temu Usaha (21 nopember 2003), Lokakarya Tanaman Alternatif selain Tembakau (13 mei 2004) dan Lokakarya Perencanaan Pembentukan BUMNU (Badan Usaha Milik NU).

Dari Lokakarya tersebut akhirnya ditemukan bahwa persoalan yang sedang dihadapi oleh masyarakat kecil adalah lemahnya Akses permodalan, lemahnya pemasaran, dan lemahnya penguasaan teknologi selanjutnya peserta lokakarya sepakat bahwa yang perlu pertama kali diutamakan adalah penguatan modal bagi usaha kecil dan mikro yang selama ini kurang mendapat akses permodalan dan dikuasai oleh para pemodal besar atau praktek rentener yang cenderung mencekik usaha mereka. Oleh karenanya, ketua Lembaga Perekonomian NU kala itu, menawarkan gagasan untuk mendirikan Baitul Maal wa Tamwil (BMT), sebagai lembaga keuangan mikro syari'ah yang bergerak di bidang usaha simpan pinjam bagi anggotanya. Gagasan ini berangkat dari sebuah keprihatinan semakin merajalelanya praktik rentenir dengan tingkat bunga mencapai hingga 50% dalam sebulan.

Pada awalnya para peserta lokakarya dan pengurus MWC NU Gapura keberatan dengan gagasan ketua lembaga perekonomian untuk mendirikan BMT. Keberatan mereka bukan tanpa alasan, salah satu alasan mendasar bagi mereka karena trauma masa lalu yang seringkali di bentuk lembaga keuangan, ujung-ujungnya uang mereka disalah gunakan. Akhirnya pada tanggal 01 juli 2004 pengurus MWC NU bersama-sama dengan peserta lokakarya menyepakati gagasan untuk mendirikan sebuah usaha simpan pinjam pola syari'ah yang diberi nama BMT (Baitul Maal wa Tamwil).

Salah satu tantangan terberat bagi pengurus diawal berdirinya BMT NU adalah meyakinkan kembaliseluruh pendiri BMT NU yang nota bene dari kalangan pengurus MWC NU Gapura. Sebab di awal berdirinya, dari 36 (tiga puluh enam) orang yang bersepakat untuk mendirikan BMT NU hanya 22 (dua puluh dua) orang yang bersedia membayar simpanan anggota dan hanya terkumpul modal awal sebesar Rp.400.000,- (empat ratus ribu rupiah). Kenyataan ini, mengharuskan pengurus BMT NU bekerja keras guna meyakinkan mereka dan masyarakat, bahwa BMT NU yang dilahirkan benar-benar dapat bermanfaat bagi peningkatan usaha kecil dan menengah dan simpanan mereka akan aman dan menentramkan karena dikelola secara profesional dan bebas dari praktik riba yang di haramkan oleh Allah SWT.

Semangat dan motivasi tinggi dari pengurus yang waktu itu hanya 2 (dua) orang (Masyudi dan Darwis) benar-benar diuji dan memerlukan dedikasi secara total untuk dapat meningkatkan dan mengembangkan BMT NU yang diyakini mampu mengangkat ekonomi usaha kecil dan mikro. Hal ini tidak terlepas dari kondisi dan *image* masyarakat terhadap perjalanan koperasi yang seringkali mati ditengah jalan dan simpanan anggota tidak diketahui nasibnya, bahkan banyak koperasi yang ujung-ujungnya hanya menguntungkan pengurusnya saja. Kerja keras dan dedikasi total pengurus pada tahun 2004 belum banyak membuahkan hasil. Hal ini terlihat dari modal awal Rp. 400.000,- di awal berdirinya (1 juli 2004) sampai dengan Desember 2004 hanya meningkat menjadi Rp. 2.172.000,- dengan laba bersih yang di peroleh Rp. 42.000,- padahal biaya operasionalnya tidak di bebaskan kepada BMT NU melainkan di bebaskan kepada pengurus sebagai wujud pengorbanan pengurus.

Melihat kondisi seperti ini, akhirnya rapat anggota pertama (04 Januari 2005) memutuskan untuk menambah 1 (satu) orang lagi pengurus yaitu saudara Sudahri. Tidak hanya itu, rapat anggota tidak hanya memutuskan untuk membuka hari layanan yaitu setiap hari selasa dan sabtu mulai jam 09:00 s.d 12:00 WIB dengan menempati salah satu ruangan di kantor MWC NU Gapura atas persetujuan dari MWC NU Gapura yang waktu itu selaku Rois Syuriah, KH. Moh Ma'ruf dan ketua Tanfidziyah, A Ruhan Wahyudi, S.Ag. Namun ternyata, di tahun 2005 kondisinya tetap tidak jauh berbeda dengan tahun 2004 perkembangan yang terjadi jauh dari harapan , hal ini karena masyarakat yang mau bergabung dan menabung masih belum percaya sepenuhnya dan harus berfikir seribu kali untuk menjadi anggota BMT NU.

Disaat pengelola BMT NU dan MWC NU hampir putus asa, ada sebuah kejadian yang tidak bisa dilupakan sepanjang sejarahnya BMT NU yaitu terdapat 4 (empat) orang ibu-ibu tua mereka pedagang ikan, pembuat tikar, pedagang bubur, dan soto yang menangis disaat menerima pinjaman dari BMT NU sebesar Rp. 200.000,- dengan jasa pinjaman seikhlasnya. Tangisan ibu-ibu itulah, seolah-olah menyadarkan kami bahwa perjuangan ini harus dilanjutkan, kami tidak boleh putus asa, kami harus belajar dari kegagalan selama ini, kami harus bangkit walaupun banyak rintangan yang menghadang.

Akhirnya sejak tahun 2006 kehadiran BMT NU mulai terasa perkembangannya. Dan tangisan tersebut telah memberikan jalan kepada pengurus untuk bisa melalui masa-masa sulit dan Alhamdulillah hingga sekarang tetap eksis. Hal ini terbukti pada akhir tahun buku 2006 jumlah aset BMT NU sudah

mencapai Rp. 30.361.230,17 dengan jumlah anggota 182 orang dan laba bersih Rp. 5.356.282.

Melihat perkembangan BMT NU pada akhir 2006, maka pada tanggal 12 April 2007 pengurus melengkapi legal formalnya sebagai sebuah koperasi agar mendapatkan pengakuan dari pemerintah, dan akhirnya pada tanggal 4 Mei 2007 telah resmi terdaftar di akte notaries dengan Nomor : 10, Badan Hukum : 188.4/11/BH/XVI.26/435.113/2007, SIUP: 503/6731/SIUP-K/435,114/2007, TDP: 132125200588, dan NPWP: 02.599.962.4-608.000.

Sedangkan KSPPS. BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan di dirikan pada tanggal 17 november 2015 yang bertempat di daerah blumbungan dengan modal awal 387.882.965 dan jumlah karyawan 5 pengelola. Dengan semakin tingginya tingkat kepercayaan masyarakat kepada lembaga keuangan syariah, mejadi peluang bagi KSPPS BMT NU cabang Larangan untuk mengelola dan menyalurkan dana kemasayarakat terbuka. Melalui kinerja yang berbasis syariah di harapkan KSPPS BMT NU cabang Larangan mampu menjadi salah satu pendorong bangkitnya perekonomian di tingkat mikro yang berbasiskan syariah di daerah blumbungan pada khususnya. Berikut ini adalah beberapa produk tabungan di BMT NU Jawa Timur cabang Larangan:¹

- a. SIAGA (Simpanan Anggota)
- b. SIDIK FATHONAH (Simpanan pendidikan fathonah)
- c. SAJADAH (Simpanan berjangka wadi'ah berhadiah)
- d. SIBERKAH (simpanan berjangka mudharabah)

¹ Bmtjatim.com, "sejarah BMT NU", diakses dari [Http://www.bmtnujawatimur.com/](http://www.bmtnujawatimur.com/) pada 17 agustus pukul 20.00.

- e. SAHARA (Simpanan haji dan Umrah)
- f. SABAR (simpanan lebaran)
- g. TABAH (tabungan mudlarabah)
- h. TARAWI (tabungan ukhrawi)

2. Deskripsi Responden

a. Deskripsi Respoden Berdasarkan Jenis Kelamin

deskripsi data responden berdasarkan jenis kelamin dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1

Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamain	Frekuensi	Presentase
laki- laki	41	41 %
Perempuan	59	59 %
Total	100	100 %

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Data tersebut menunjukkan jumlah presentase responden laki-laki menjawab kuesioner yang di berikan berjumlah 41 orang (41,0%), sedangkan reponden perempuan berjumlah 59 orang (59,0%).

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Deskripsi data responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2

Demografi reponden berdasarkan usia

Usia	Frekuensi	Presentase
20-30 tahun	20	20 %
31-40 tahun	31	31 %
41-50 tahun	29	29 %
51-60 tahun	14	14 %
61-70 tahun	6	6 %
Total	100	100 %

Sumbe:Data primer yang diolah,2020

Data tersebut menunjukkan preentase umur responden yang menjawab kuesioner yang di berikan pada usia antara 20-30 tahun berjumlah 20 orang (20,0%), kemudian pada usia antara 31-40 tahun berjumlah 31 orang (31,0%), kemudian pada usia antara 41-50 tahun berjumlah 29 orang (29,0%), kemudian pada usia antara 51-60 tahun berjumlah 14 orang (14,0%), dan terakhir pada usia 61-70tahun berjumlah 6 orang (6,0%).

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Deskripsi Responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3

Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
PNS	5	5 %
Pegawai swasta	3	3 %
Wiraswasta	92	9 %
Total	100	100 %

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Data tersebut menunjukkan presentase pekerjaan responden yang menjawab kuesioner. Dari data tersebut dapat di lihat bahwa responden yang pekerjaannya sebagai PNS berjumlah 5 orang (5.0%), kemudian responden yang pekerjaannya sebagai pegawai swasta berjumlah 3 orang (3.0%), dan responden yang pekerjaannya sebagai wiraswasta berjumlah 92 orang (92.0%).

3. Deskripsi Data Variabel Penelitian

a. Deskripsi Data Variabel Antar Jemput Tabungan (X1)

Variabel antar jemput tabungan diukur menggunakan kuesioner yang terdiri dari 6 item pertanyaan yang di berikan kepada 100 responden nasabah di BMT NU Jawa timur cabang larangan. Pada penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup dimana responden tinggal memberi *checklist*(√) pada tiap item pertanyaan. Hasil analisis deskriptif variabel Antar Jemput Tabungan dengan menggunakan *spss v.25 for windows* diperoleh nilai minimum sebesar 24; nilai maksimum 30; rentang data (*range*) sebesar 6; nilai *mean* sebesar 27,67; dan nilai

deviasi standar sebesar 1,627. Hasil *output SPSS* selengkapnya dapat di lihat pada lampiran 3.

b. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Variabel Kualitas Pelayanan diukur menggunakan kuesioner yang terdiri dari 10 item pertanyaan yang di berikan kepada 100 responden nasabah di BMT NU jawa timur cabang larangan .Pada penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup dimana responden tinggal memberi *checklist* (√) pada tiap item pertanyaan. Hasil analisis deskriptif variabel Kualitas Pelayanan dengan menggunakan *spss v.25 for windows* diperoleh nilai minimum sebesar 40; nilai maksimum 50; rentang data (*range*) sebesar 10; nilai *mean* sebesar 44,96; dan nilai deviasi standar sebesar 3,181. Hasil *output SPSS* selengkapnya dapat di lihat pada lampiran 3.

c. Deskripsi Data Variabel Kepuasan (X3)

Variabel Kualitas Pelayanan diukur menggunakan kuesioner yang terdiri dari 8 item pertanyaan yang di berikan kepada 100 responden nasabah di BMT NU jawa timur cabang larangan.Pada penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup dimana responden tinggal memberi *checklist* (√) pada tiap item pertanyaan. Hasil analisis deskriptif variabelKepuasan dengan menggunakan *spss v.25 for windows* diproleh nilai minimum sebesar 31; nilai mksimum 40; rentang data (*range*) sebesar 9; nilai *mean* sebesar 35,31; dan nilai deviasi standar sebesar 2,553.Hasil *output SPSS* selengkapnya dapat di lihat pada lampiran.

d. Deskripsi Data variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Variabel Kualitas Pelayanan diukur menggunakan kuesioner yang terdiri dari 6 item pertanyaan yang di berikan kepada 100 responden nasabah di BMT NU Jawa timur cabang larangan .Pada penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup dimana responden tinggal memberi *checklist* (√) pada tiap item pertanyaan. Hasil analisis deskriptif variabel Loyalitas Nasabah dengan menggunakan *spss v.25 for windows* diperoleh nilai minimum sebesar 24; nilai maksimum 30; rentang data (*range*) sebesar 6; nilai *mean* sebesar 26,24; dan nilai deviasi standar sebesar 1,564. Hasil *output SPSS* selengkapnya dapat di lihat pada lampiran 3.

4. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji instrument, yaitu apakah instrument yang digunakan dapat memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Hasil ini dapat dilakukan dengan uji signifikansi yaitu dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 0,05 (5%). Jika nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pertanyaan dapat dikatakan valid begitupun sebaliknya

1) Uji validitas variabel Antar Jemput Tabungan(X1)

Tabel 4.4

Hasil Uji Validitas variabel X1

Pertanyaan	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keputusan
X1.1	0.399**	0.195**	Valid
X1.2	0.409**	0.195**	Valid
X1.3	0.877**	0.195**	Valid
X1.4	0.897**	0.195**	Valid
X1.5	0.809**	0.195**	Valid
X1.6	0.439**	0.195**	Valid

Sumber: *outputsPss v25*, data primer diolah peneliti,2020

Berdasarkan hasil yang telah diuji dapat diketahui bahwa nilai r_{hitung} untuk tiap item pernyataan memiliki nilai yang lebih besar dan positif dibandingkan dengan r_{tabel} yaitu 0,195 dengan jumlah sampel adalah 100 responden. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator dari variabel Antar Jemput Tabungan (X1) adalah valid dan selanjutnya data tersebut di uji ketahap berikutnya.

2) Uji validitas variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas variabel X2

Pertanyaan	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keputusan
X2.1	0.724**	0.195**	Valid
X2.2	0.635**	0.195**	Valid
X2.3	0.837**	0.195**	Valid
X2.4	0.823**	0.195**	Valid
X2.5	0.552**	0.195**	Valid

X2.6	0.730 ^{**}	0.195 ^{**}	Valid
X2.7	0.792 ^{**}	0.195 ^{**}	Valid
X2.8	0.615 ^{**}	0.195 ^{**}	Valid
X2.9	0.662 ^{**}	0.195 ^{**}	Valid
X2.10	0.605 ^{**}	0.195 ^{**}	Valid

Sumber: *outputsPss v25*, data primer diolah peneliti,2020

Berdasarkan hasil yang telah diuji dapat diketahui bahwa nilai r_{hitung} untuk tiap item pertanyaan memiliki nilai yang lebih besar dan positif dibandingkan dengan r_{tabel} yaitu 0,195 dengan jumlah sampel adalah 100 responden. Sehingga dapat di simpulkan bahwa indikator dari variabel Kualitas Pelayanan (X2) adalah valid dan selanjutnya data tersebut di uji ketahap berikutnya.

3) Uji validitas variabel Kepuasan (X3)

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas variabel X3

Pertanyaan	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keputusan
X3.1	0.794 ^{**}	0.195 ^{**}	Valid
X3.2	0.856 ^{**}	0.195 ^{**}	Valid
X3.3	0.836 ^{**}	0.195 ^{**}	Valid
X3.4	0.771 ^{**}	0.195 ^{**}	Valid
X3.5	0.373 ^{**}	0.195 ^{**}	Valid
X3.6	0.492 ^{**}	0.195 ^{**}	Valid
X3.7	0.608 ^{**}	0.195 ^{**}	Valid
X3.8	0.529 ^{**}	0.195 ^{**}	Valid

Sumber: *outputsPss v25*, data primer diolah peneliti,2020

Berdasarkan hasil yang telah diuji dapat diketahui bahwa nilai r_{hitung} untuk item pertanyaan memiliki nilai yang lebih besar dan positif dibandingkan

dengan r_{tabel} yaitu 0,195 dengan jumlah sampel adalah 100 responden. Sehingga dapat di simpulkan bahwa indicator dari variabel Kepuasan (X3) adalah valid dan selanjutnya data tersebut di uji ketahap berikutnya.

4) Uji validitas variabel Loyalitas Nasabah(Y)

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas variabel Y

Pertanyaan	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keputusan
Y.1	0.625 ^{**}	0.195 ^{**}	Valid
Y.2	0.642 ^{**}	0.195 ^{**}	Valid
Y.3	0.476 ^{**}	0.195 ^{**}	Valid
Y.4	0.475 ^{**}	0.195 ^{**}	Valid
Y.5	0.726 ^{**}	0.195 ^{**}	Valid
Y.6	0.712 ^{**}	0.195 ^{**}	Valid

Sumber: *outputsPss v25*, data primer diolah peneliti,2020

Berdasarkan hasil yang telah diuji dapat diketahui bahwa nilai r_{hitung} untuk tiap item pertanyaan memiliki nilai yang lebih besar dan positif dibandingkan dengan r_{tabel} yaitu 0,195 dengan jumlah sampel adalah 100 responden. Sehingga dapat di simpulkan bahwa indikator dari variabel Loyalitas Nasabah (Y) adalah valid dan selanjutnya data tersebut di uji ketahap berikutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Bila hasil koefisien reabilitas dari semua variabel menunjukkan positif dan signifikan, maka instrument tersebut dinyatakan reliabel. Kuesioner dikatakan reliabel jika *Alpha cronbach* > 0,600 dan tidak reliabel jika sama dengan atau dibawah 0.600.

Tabel 4.8

Hasil Uji Reabilitas dari keseluruhan variabel

Variabel	Jumlah Item Pertanyaan	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
X1	6	0.733	Reliabel
X2	10	0.885	Reliabel
X3	8	0.822	Reliabel
Y	6	0.669	Reliabel

Sumber: *outputsPss v25*, data primer diolah peneliti,2020

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa hasil pengujian reabilitas pada keeluruhan instrumen variabel yaitu variabel Antar Jemput Tabungan (X1), variabel Kualitas Pelayanan (X2), variabel Kepuasan (X3), variabel Loyalitas Nasabah (Y) dapat dianggap reliabel, karena nilai keseluruhan *Cronbach's Alpha* diatas 0,600.

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat ada tidaknya korelasi yang tinggi antarvariabel-variabel bebas dalam satu model regresi linier berganda. Alat statistic yang digunakan untuk menguji multikolinieritas adalah *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidaak terjadi multikolinieritas. Hasil pengujian multikolinieritas sebagi berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
Antar Jemput Tabungan (X1)	0.928	1.078	Tidak terjadi multikolinieritas
Kualitas Pelayanan (X2)	0.740	1.351	Tidak terjadi multikolinieritas
Kepuasan (X3)	0.733	1.364	Tidak terjadi multikolinieritas
*variabel Dependen Loyalitas nasabah			

Sumber: *outputsPss v25*, data primer diolah peneliti, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* variabel Antar Jemput Tabungan (X_1) sebesar $0,928 > 0,10$; Kualitas Pelayanan (X_2) sebesar $0,740 > 0,10$; dan Kepuasan (X_3) sebesar $0,733 > 0,10$; serta nilai VIF masing-masing yaitu (X_1) $1,078 < 10$, (X_2) $1,351 < 10$, dan (X_3) $1,364 < 10$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa antar variabel bebas tidak terjadi multikolinieritas.

b. Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Deteksi ada tidaknya heterokeastisitas dapat dilakukan dengan uji glejser. Deteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat juga dilakukan dengan melihat data ada tidaknya pola grafik scatterpot antara SPESID dan ZPRED

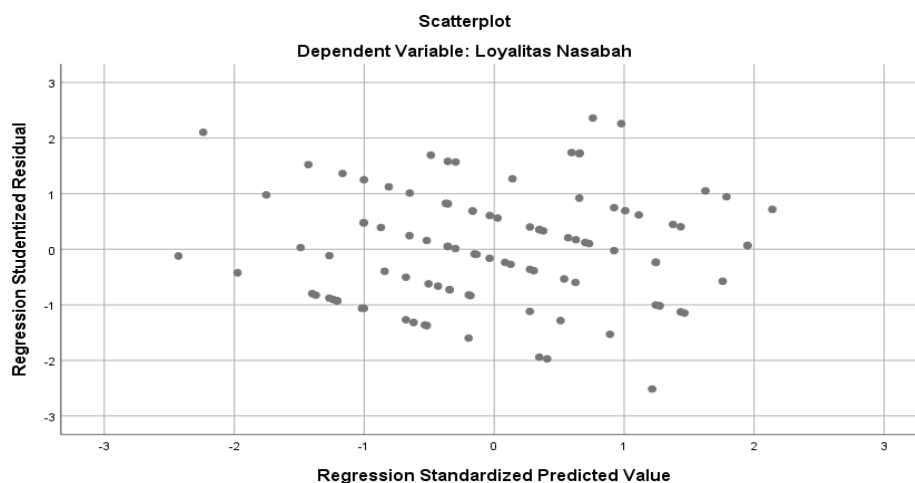
dimana Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi Y sesungguhnya) yang telah di studentized.

Tabel 4.10
Hasil Uji Glejser

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.461	1.876		.779	.438
	Antar Jemput Tabungan	-.027	.049	-.057	-.545	.587
	Kualitas Pelayanan	-.011	.028	-.047	-.396	.693
	Kepuasan	.024	.036	.078	.655	.514

a. Dependent Variable: RES2

Gambar 4.1
Hasil Uji Scatterplots



Sumber: *outputsPss v25*, data primer diolah peneliti,2020

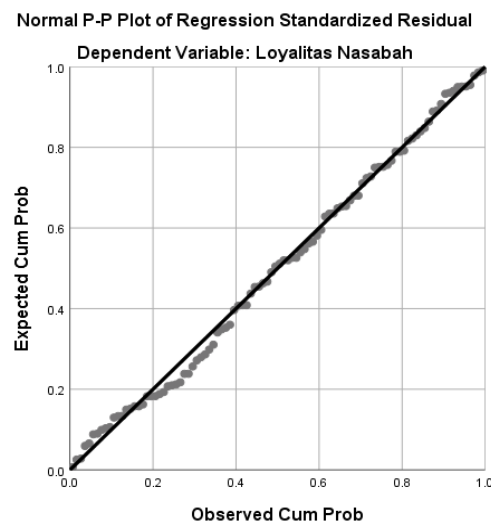
Berdasarkan tabel hasil uji glejser diatas dapat disimpulkan tidak terjadi heterokedastisitas. Hal ini karena signifikansi dari ketiga variabel diatas lebih dari 0,05. Begitu juga dari hasil uji gambar grafik *scatterplot* diatas memperlihatkan bahwa titik-titik pada grfik tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas, dimana titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Hasil ini meunjukkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas, artinya *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan grafik normal *probability plot*. Berikut hasil uji normalitas dengan uji P plot.

Gambar 4.2

Hasil Uji Normal Probability Plot



Sumber: *outputsPss v25*, data primer diolah peneliti, 2020

Tabel 4.11

Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.3076324
Most Extreme Differences	Absolute	.056
	Positive	.056
	Negative	-.036
Test Statistic		.056
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: *outputsPss v25*, data primer diolah peneliti,2020

Berdasarkan *output Spss* diatas, pada grafik normal *Probability Plot* tersebut menunjukkan bahwa data (titik-titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan model regresi memenuhi asumsi normalitas, sedangkan pada tabel uji *kolmogorov-smirnov* menunjukkan bahwa data berdistribusi normal yakni Aymp. Sig. lebih besar dari 0,05 dengan demikian dapat di simpulkan bahwa residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

d. Uji Autokorelasi

Autokorelasi muncul karena observasi yang beruntun sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Masalah ini timbul karena residual tidak bebas dari satu observasi lainnya. Untuk mendeteksi terdapat atau tidaknya autokorelasi yaitu dengan melakukan uji *Run Test*.

Tabel 4.12
Hasil UjiRun Test

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	.02743
Cases < Test Value	50
Cases >= Test Value	50
Total Cases	100
Number of Runs	52
Z	.201
Asymp. Sig. (2-tailed)	.841

Sumber: *outputsPss v25*, data primer diolah peneliti, 2020

Dasar pengambilan keputusan Run Tesst

1. Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih kecil < dari 0,05 maka terdapat gejala autokorelasi
2. Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar > dari 0,05 maka tidak ada gejala auto korelasi.²

²Spsindonesia.com, "cara mengatasi masalah autokorelasi dengan run test", diakses dari [https:// www.spsindonesia.com/2017/03/autokorelasi-dengan-uji-run-test-sps.html?m=1](https://www.spsindonesia.com/2017/03/autokorelasi-dengan-uji-run-test-sps.html?m=1) pada tanggal 3 oktober 2020 pukul 21.10.

Berdasarkan tabel *Run test* hasil *output SPSS* diatas di ketahui nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,841 lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala autokorelasi.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Uji Analisis Linier Berganda

Analisis regresi ganda merupakan pengembangan dari analisis regresi sederhana. Kegunaannya yaitu untuk meramalkan nilai variabel terikat (Y) apabila variabel bebasnya (X) dua atau lebih. Berikut Hasil pengujian analisis regresi linier berganda.

Tabel 4.13
Hasil Uji Analisis Regresi linier berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.530	3.236		2.018	.046
X1	.278	.085	.289	3.264	.002
X2	.139	.049	.282	2.841	.005
X3	.164	.061	.268	2.688	.008

Sumber: *outputs Pss v25*, data primer diolah peneliti, 2020

Berdasarkan hasil pengujian dengan metode regresi linier berganda, maka dapat disusun sebuah persamaan sebagai berikut:

$$Y = 6,530 + (0,278) X_1 + (0,139) X_2 + (0,164) X_3 + e$$

- 1) $\alpha = 6,530$ artinya jika semua variabel independen (antar jemput tabungan, kualitas pelayanan, kepuasan) tidak berubah atau dianggap konstan (bernilai 0), maka Loyalitas Nasabah bernilai 6,530.
- 2) Nilai koefisien variabel antar jemput tabungan (X1) adalah sebesar 0,278 berarti jika terjadi peningkatan 1% pada variabel tersebut, maka Loyalitas Nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,278 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain tidak berubah.
- 3) Nilai koefisien dari variabel kualitas pelayanan (X2) adalah sebesar 0,139 berarti jika terjadi peningkatan 1% pada Kualitas pelayanan, maka loyalitas nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,139 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain tidak berubah.
- 4) Nilai koefisien dari variabel kepuasan (X3) adalah sebesar 0,164 berarti jika setiap terjadi peningkatan pada Kepuasan sebesar 1% maka loyalitas nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,164 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang tidak berubah.

2. Uji Parsial (t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, yaitu pengaruh dari masing-masing variabel independen yang terdiri dari variabel antar jemput tabungan, kualitas pelayanan, kepuasan terhadap variabel dependen yaitu loyalitas nasabah.

Tabel 4.14
Hasil Uji Parsial (t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.530	3.236		2.018	.046
X1	.278	.085	.289	3.264	.002
X2	.139	.049	.282	2.841	.005
X3	.164	.061	.268	2.688	.008

Sumber: *outputsPss v25*, data primer diolah peneliti,2020

Tabel analisis uji t tersebut, di jelaskan pengaruh masing-masing variabel sebagai berikut:

Variabel antar jemput tabungan (X1) diperoleh t_{hitung} sebesar 3,264 dengan taraf signifikan 0,002 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,984 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,264 > 1,984$), dan signifikan ($0,002 < 0,05$) sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Antar Jemput Tabungan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.

Variabel kualitas pelayanan (X2) menunjukkan t_{hitung} sebesar 2,841 dengan nilai signifikansi 0,005 dan t_{tabel} sebesar 1,984 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,841 > 1,984$) dan signifikan ($0,005 < 0,05$) sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Variabel kepuasan (X3) menunjukkan t_{hitung} sebesar 2,688 dengan nilai signifikansi 0,008 dan t_{tabel} sebesar 1,984 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,688 > 1,984$) dan

signifikan ($0,008 < 0,05$) sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

3. Uji Simultan(F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel dependen.

Tabel 4.15
Hasil Uji simultan (F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	72.960	3	24.320	13.792	.000 ^b
Residual	169.280	96	1.763		
Total	242.240	99			
a. Dependen Variabel Y					
b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2					

Sumber: *outputsPss v25*, data primer diolah peneliti,2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa diperoleh F_{hitung} sebesar 13,792 dan nilai F_{tabel} sebesar 2,70. Dengan demikian diketahui bahwa F_{hitung} sebesar (13,792) $>$ F_{tabel} (2,70) yaitu H_o ditolak dan diperkuat dengan nilai signifikansi sebesar (0,000) $<$ (0,05) yaitu H_a diterima. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat satu atau beberapa variabel secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu Loyalitas Nasabah.

4. Koefisien Determinasi(R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan melihat *R square* nya. Berikut hasil koefisien determinasi

Tabel 4.16
Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.549 ^a	.301	.279	1.328

Sumber: *outputsPss v25*, data primer diolah peneliti,2020

Berdasarkan tabel hasil analisis koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya R^2 adalah 0,301 atau 30,1%. Hal ini berarti sebesar 30,1% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 30,1% variabel loyalitas nasabah dijelaskan oleh variasi variabel independen antar jemput tabungan, kualitas pelayanan dan kepuasan. Sedangkan sisanya ($100\% - 30,1\%$) = 69.9% di pengaruhi faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti, misalnya citra merek dan kepercayaan dan lain sebagainya.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Antar Jemput Tabungan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah di KSPPS. BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan

Berdasarkan hasil analisa data pengujian yang di lakukan dalam penelitian ini setelah di lakukan uji F di ketahui F_{tabel} sebesar 2,70 dan F_{hitung} sebesar 13,792. Dengan demikian di ketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($13,792 > 2,70$) yaitu H_0 ditolak dan diperkuat dengan nilai signifikan sebesar $(0,000) < (0,05)$ yaitu H_a diterima. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat satu atau beberapa variabel secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu loyalitas nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Fandi Sam Montolalu, Lisbert Mananeke dan Sem George Oroh (2015) bahwa secara simultan kualitas pelayanan, kepuasan, dan promosi berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.³

Hasil analisis koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya R^2 adalah 0,301 atau 30,1%. Hal ini berarti sebesar 30,1% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 30,1% variabel loyalitas nasabah dijelaskan oleh variasi variabel independen antar jemput tabungan, kualitas pelayanan dan kepuasan. Sedangkan sisanya ($100\% - 30,1\%$) = 69,9% di pengaruhi faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti, misalnya citra merek dan kepercayaan dan lain sebagainya.

2. Pengaruh Antar Jemput Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah di KSPPS. BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan

Berdasarkan analisis tabel diperoleh t_{hitung} sebesar 3,264 dengan taraf signifikan 0,002 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,984 artinya $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($3,264 <$

³Fandi Sam Montolalu, Dkk "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promoi Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Manado Timur." *Jurnal lppm*, 1 (2015).

1,984), dan signifikan ($0,002 > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa Antar Jemput Tabungan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan antar jemput tabungan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di KSPPS.BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan adalah diterima.

Pada konteks penelitian ini dapat diartikan bahwa antar jemput tabungan sangat bermanfaat bagi nasabah yang menabung di BMT NU Jawa Timur cabang Larangan. Dengan adanya antar jemput tabungan ini dapat mempermudah nasabah karena dengan adanya antar jemput tabungan ini nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor BMT NU Jawa Timur hanya untuk sekedar menabung saja.

Jadi pengaruh antar jemput tabungan pada BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan terhadap loyalitas nasabah mayoritas ditentukan oleh karyawan yaitu berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam menjalankan tugasnya dengan baik dan juga sigap dalam menjawab pertanyaan nasabah saat menjemput tabungan menyatakan lebih dominan setuju dan sangat setuju, fakta tersebut dapat dilihat pada data tabulasi yang telah dilampirkan. Selain itu pada item rasa aman yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan kepada pelanggan lewat karyawannya dan menumbuhkan rasa aman bagi nasabah menyatakan lebih dominan setuju dan sangat setuju, fakta tersebut dapat dilihat pada data tabulasi yang telah dilampirkan. Selain itu pada item fasilitas yang berkaitan dengan alat yang digunakan oleh perusahaan menyatakan lebih dominan setuju dan sangat setuju, fakta tersebut dapat dilihat pada data tabulasi yang telah dilampirkan.

Hasil penelitian ini sejalandengan penelitian yang dilakukan oleh Nia Natalia (2018) bahwa pelayanan jasa antar jemput uang tabungan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Nasabah.⁴

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di KSPPS. BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan

Dari hasil analisis pada tabel menunjukkan t_{hitung} sebesar 2,841 dengan nilai signifikansi 0,004 dan t_{tabel} sebesar 1,984 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,841 > 1,984$) dan signifikan ($0,005 < 0,05$) sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kualitas pelayanan adalah besarnya perbedaan antara harapan dan keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Kualitas adalah tingkat mutu yang di harapkan, dan pengendalian keberagaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.⁵ Dengan tercapainya keinginan konsumem atau nasabah maka akan menciptakan kepuasan. Dengan puasnya nasabah maka perusahaan tersebut akan mendapat keuntungan yaitu salah satunya loyalitas nasabah.

Pengaruh kualitas pelayanan pada BMT NU Jawa Timur terhadap loyalitas nasabah mayoritas ditentukan oleh keandalan yaitu berkenaan dengan jasa yang dijanjikan secara akurat. Fakta tersebut bisa dilihat pada tobulasi data yang telah dilampirkan, bahwa jawaban responden terkait pernyataan menyatakan lebih dominan setuju dan sangat setuju pada item pernyataan keandalan. Selain itu pada

⁴Nia Natalia, "Pengaruh Pelayanan Jasa Antar Jemput Uang Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bprs Safir Bengkulu Cabang Curup." *Manajemen Insight*, 1 (2018).

⁵ Fajar laksana, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: graham ilmu, 2008), hlm. 88.

item pernyataan daya tanggap yang berkaitan dengan kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dengan baik dan cepat menyatakan lebih dominan setuju dan sangat setuju, fakta tersebut bisa dilihat pada data tabulasi yang telah dilampirkan. Selain itu pada item jaminan yang berkaitan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan dan kesantunan dalam memberikan layanan terhadap nasabah menyatakan lebih dominan setuju dan sangat setuju, fakta tersebut dapat dilihat pada data tabulasi yang telah dilampirkan. Selain itu pada item empati yang berkaitan dengan kemauan dan memberi perhatian secara personal kepada nasabah menyatakan lebih dominan setuju dan sangat setuju, fakta tersebut dapat dilihat pada data tabulasi yang telah dilampirkan. Dan pada item bukti fisik yang berkaitan dengan fasilitas fisik seperti gedung ruangan yang nyaman dan sarana prasarana lainnya menyatakan lebih dominan setuju dan sangat setuju, fakta tersebut dapat dilihat pada data tabulasi yang telah dilampirkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fandi Sam Montolalu, Lisbert Mananeke dan Sem George Oroh (2015) bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.⁶ Dengan demikian kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor untuk menciptakan loyalitas nasabah. Jika seorang nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu bank maka nasabah tersebut akan terus menggunakan produk yang ditawarkan bank tersebut.

⁶Fandi Sam Montolalu, Dkk "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Manado Timur." *Jurnal lppm*, 1 (2015).

4. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah di KSPPS. BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan

Dari hasil analisis pada tabel menunjukkan t_{hitung} sebesar 2,688 dengan nilai signifikansi 0,001 dan t_{tabel} sebesar 1,984 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,688 > 1,984) dan signifikan ($0,008 < 0,05$) sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kepuasan konsumen atau pelanggan adalah konsep penting dalam pemasaran dan penelitian konsumen. Sudah menjadi pendapat umum jika konsumen merasa puas dengan suatu produk atau jasa, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberi tahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk atau jasa tersebut. Jika mereka tidak dipuaskan, maka cenderung beralih merk serta mengajukan keberatan pada produsen dan bahkan menceritakannya kepada orang lain.⁷

Jadi Kepuasan nasabah yang di berikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut pertama: Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah kebank yang lain dan akan tetap setia menjadi bank yang berangkutan. Kedua: Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang di tawarkan secara berulang-ulang. Ketiga: Membeli produk lain dalam bank yang sama. Dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga

⁷ Irfan Muflihadi & Nurafni Rubiyanti, "Pengaruh Perceived usefulness, perceived ease of use, dan trust terhadap kepuasan konsumen (Studi pada Gojek Bandung)." *E-Proceeding of Management*, Vol.3 No.2 (Agustus 2016).

pembelian nasabah menjadi makin beragam dalam satu bank. Keempat: Memberikan promosi gratis dari mulut kemulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank, karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi kualitas jasa yang di tawarkan.⁸

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh ismail marjuki yang menunjukkan bahwa kepuasan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.⁹Dengan demikian kepuasan merupakan salah satu factor yang menimbulkan loyalitas nasabah. Jika seorang merasa puas terhadap suatu produk , maka nasabah tersebut akan terus menggunakannya kembali.

⁸ Kasmir, *Pemasaran bank* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 162.

⁹ Ismail Marjuki, “Pengaruh Komunikasi Pemasaran Yang Terpadu Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Tabungan Siaga PT. Bank Bukopin Cabang Pekanbaru.” *Menara Ilmu*, 80 (Februari, 2018)