

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil BMT NU (Nuansa Ummat) Cabang Utama Gapura

1. Latar Belakang Berdirinya BMT NU Cabang Utama Gapura

BMT NU lahir berangkat dari sebuah keprihtinan pengurus MWC Nahdlatul Ulama atas kondisi masyarakat pada umumnya, masyarakat kecamatan sumenep pada khususnya, atas semakin merajalelanya praktik rentenir dengan bunga hingga 50% perbulan yang nyata-nyatanya mencekik usaha mereka sehingga sulit berkembang.

Untuk mewujudkan program tersebut, serangkaian upaya telah dilakukan oleh Lembaga 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 November 2003), Lokakarya tanaman alternatif selain tembakau (13 Mei 2004) dan Lokakarya perencanaan pembentukan BUMNU (Badan Usaha Milik NU).

Pada awalnya para peserta lokakarya dan pengurus MWC NU Gapura keberatan dengan gagasan ketua lembaga perkenomian untuk mendirikan BMT. Keberatan mereka bukan tanpa alasan, salah satu alasan mendasar bagi mereka karena trauma masa lalu yang sering kali 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).

Melihat perkembangan BMT NU pada akhirnya 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: 503/673/SIUP-K/435,114/2007, TDP: 132125200588, dan NPWP: 02.599.962.4-608.000.

Sedangkan KSPP. SYARIAH BMT NU Cabang Utama Gapura didirikan pada 01 juni 2004 yang bertempat di Gapura dengan modal awal 400.000 dan jumlah karyawan 22 pengelola.pada awal berdirinya hingga tahun 2010 sudah mampu mengumpulkan dan mengelola dana warga NU sebesar 2 milyar lebih. Dari 18 anggota pada awal berdirinya kini sudah memiliki 1.914 orang anggotadari 7 kecamatan di wilayahKabupaten Sumenep.

Mengapa BMT NU Gapura dapat berkembang dengan pesat? Ada beberapa alasan yang dapat dikemukakan, antara lain di samping system yang dipakai tidak lagi menggunakan bunga, akan tetapi dengan system bagi hasil, juga pengguna jasa tabungan maupun pembiayaan adalah mayoritas pengusaha berskala mikro, sehingga kehadiran lembaga ini sangat menguntungkan warga nahdliyyin yang memerlukan modal usaha yang bebas dari unsur riba, di tengah-tengah maraknya bank harian (pinjaman keliling tanpa jaminan dengan bunga yang cukup tinggi). Disamping itu, para pengelola telah mampu meyakinkan warga NU bahwa dana yang mereka tabung aman dan menentramkan karena benar-benar dikelola dengan amanah, professional dan bebas dari praktik bunga/riba yang diharamkan sejak tahun 2007.

BMT NU Gapura benar-benar mendapatkan kepercayaan dari warga NU sebagai satu-satunya lembaga keuangan milik MWC NU Gapura yang bonafid dan marketable. Dan yang lebih penting adalah, berdirinya BMT NU Gapura ini telah memberikan keuntungan ganda yakni membantu keuangan warga nahdliyyin untuk memperkuat modal dan sangat bermanfaat bagi kebesaran organisasi warisan para ulama di bawah payung Nahdlatul Ulama. Setidaknya, kehadiran BMT NU Gapura telah membuat organisasi tidak lagi mengalami banyak kesulitan di bidang pendanaan. Kontribusi kepada Nahdlatul Ulama secara rutin telah memacu semangat warga nahdliyyin untuk berbondong-bondong menjadi anggota BMT NU Gapura.

2. Visi dan Misi BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep

a. Visi KSPP. SYARIAH BMT NU

Terwujudnya BMT NU yang jujur, amanah, dan profesional sehingga mampu melayani melampaui harapan anggota serta pada tahun 2016 memiliki prestasi di tingkat Nasional dengan Aset Rp. 20 milyar menuju kesejahteraan anggota yang Mardhatillah.

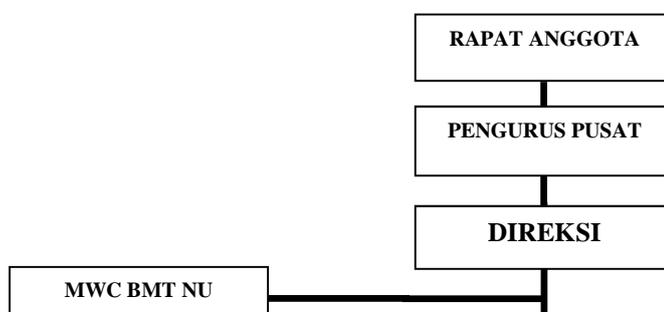
b. Misi KSPP. SYARIAH BMT NU

- 1) menerapkan prinsi-prinsip syari'ah dalam kegiatan ekonomi, memberdayakan pengusaha kecil dan menengah, dan membina kepedulian aghniya (orang mampu) kepada dhuafa (kurang mampu) secara terpola dan berkesinambungan.
- 2) Memberikan layanan usaha yang prima kepada seluruh anggota dan mitra KSPPS BMT NU.

- 3) Mencapai pertumbuhan dan hasil usaha KSPPS BMT NU yang layak serta proposional untuk kesejahteraan bersama.
- 4) Memperkuat permodalan sendiri dalam rangka memperluas jaringan layanan KSPPS BMT NU.
- 5) Turut berperan serta dalam gerakan pengembangan ekonomi syaria'ah.

3. Struktur Organisasi KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura

Gambar 4.1
Struktur Pengelola KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura



4. Produk-Produk KSPSS BMT NU Cabang Utama Gapura

BMT NU Cabang Utama Gapura merupakan cabang dari BMT NU Pusat yang juga terletak di Gapura Sumenep yang memiliki tiga jenis produk yang telah disesuaikan dengan kewenangannya, yaitu produk penghimpunan dana (*funding*) penyaluran dana (*lending*) serta layanan tambahan.

Tabel 4.1
Jenis produk BMT NU Cabang Utama Gapura

FUNDING	LENDING	JASA
Simpanan anggota	Al-Qardlul Hasan	Transfer Uang
Tabungan Mudhlarabah	Rahn/Gadai	Pendaftaran Haji/Umrah

Simpanan Berjangka Wadi'ah Berhadiah	Murabahah dan Bai'Bitsamanil Ajil	Pembayaran tagihan (PLN, BPJS, Pulsa Dll.)
Simpanan Pendidikan Fathonah	Mudlarabah dan Musyarakah	Pembayaran Pendidikan Perguruang Tinggi
Simpanan Haji dan Umrah	Pembiayaan LASISMA	
Simpanan Berjangka dan Mudlarabah	Pembiayaan Hidup Sehati	
Tabungan Ukhrawi		
Simpanan Lebaran		

Sumber : Brosur Produk

B. Deskripsi Data

1. Gambaran Umum Responden

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan mengenai data-data responden yang digunakan sebagai sampel yang diambil dari seluruh anggota di KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura. Penelitian ini memiliki jumlah sampel sebanyak 99 responden, data yang disebar sebanyak 99 dan 100% data kembali.

a. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun data mengenai usia responden anggota KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep sebagai berikut:

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase %
Laki-laki	52	53%
Perempuan	47	47%
Total	99	100,0

Sumber: Data angket diolah 2019

Berdasarkan keterangan tabel 4.1 di atas dapat diketahui tentang jenis kelamin responden anggota KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep yang diambil sebagai sampel, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki yaitu sebanyak 52 orang atau 53% sedangkan sisanya adalah responden perempuan sebanyak 47 orang atau 47%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar anggota dari KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep adalah laki-laki.

b. Karakteristik Berdasarkan Usia

Adapun data mengenai usia responden anggota KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep sebagai berikut:

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia Responden	Frekuensi	Presentase
1.	20 – 30 tahun	30	30%
2.	31 – 40 tahun	35	35%
3.	41 – 50 tahun	20	21%
4.	> 50 tahun	14	14%
	Jumlah	99	100,0

Sumber: Data angket diolah 2019

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 di atas dapat diketahui tentang usia responden atau anggota KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep yang diambil sebagai sampel, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia antara 31-40 tahun yaitu sebanyak 35 orang atau 35%, pada usia antara 20-30 tahun yaitu sebanyak 30 orang atau 30% dan 20 orang atau 21% berusia antara 41-50 tahun sedangkan sisanya adalah responden berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 14 orang atau 14%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar

anggota KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep berusia antara 31 tahun – 40 tahun.

c. Karakteristik Berdasarkan Lama Menabung

Adapun data mengenai lama menabung responden anggota KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep sebagai berikut:

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota

No	Lama Menjadi Anggota	Responden	Presentase
1.	< 1 tahun	20	20%
2.	1 tahun	28	28%
3.	2 tahun	22	22%
4.	> 3 tahun	29	29%
	Jumlah	99	100,0

Sumber: Data angket diolah 2019

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa lama menjadi anggota KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep adalah kurang dari 1 tahun sebanyak 20 orang, selama satu tahun sebanyak 28 orang, selama 2 tahun sebanyak 22 orang dan selama lebih dari 3 tahun sebanyak 29 orang.

C. Analisis Deskriptif Variabel

Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuesioner, jumlah pernyataan berupa 15 butir pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (X), dimana 3 butir pernyataan dari variabel *tangible*/bukti fisik (X₁), 3 butir pernyataan untuk variabel daya *empathy*/empati (X₂), 3 butir pernyataan untuk variabel *reliability*/kehandalan (X₃), 2 butir pernyataan untuk variabel *responsiviness*/daya tanggap (X₄), sedangkan 4 butir pernyataan untuk variabel *assurance*/jaminan

(X₅) dan 11 butir pernyataan untuk variabel *kepuasan anggota* (Y), sehingga jumlah keseluruhan pernyataan sebanyak 26 butir.

Kualitas Pelayanan (X)

1. *Tangible/Bukti Fisik* X₁

Sikap responden terkait variabel *Tangible/Bukti Fisik* (X₁) dijelaskan oleh item pernyataan berikut ini:

Tabel 4.4

Skor Variabel *Tangible/Bukti Fisik* (X₁)

Item No	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	37	37,4%	51	51,5%	10	11,1%	1	1,1%			99
2	39	39,4%	55	55,5%	5	5,1%					99
3	35	35,4%	47	47,5%	15	15,2%	2	2,2%			99
Jumlah	111		153		30		3				297

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item *tangible/bukti fisik* (X₁) sangat setuju sebanyak 111, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 153, responden memberikan jawaban netral sebanyak 30, dan responden memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 3.

$$\text{Skor} = \left\{ (SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1) \right\} : (n \times 5 \times 3)$$

$$= \left\{ (111 \times 5) + (153 \times 4) + (30 \times 3) + (3 \times 2) \right\} : (99 \times 5 \times 3)$$

$$\left\{ \right\}$$

$$= (555) + (612) + (90) + (6) : (1485)$$

$$= (1263) : (1485)$$

$$= 0,85 \times 100\%$$

$$= 85\%$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) = $99 \times 5 \times 3$. Skor tertinggi tiap butir = 5, jumlah butir pernyataan = 3 dan jumlah responden = 99 dan jumlah skor pengumpulan data = 1263, berarti *tangible*/bukti fisik (X_1) berdasarkan kepuasan anggota di KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep adalah 85%.

2. *Empathy*/Empati (X_2)

Sikap responden terkait variabel *empathy*/empati (X_2) dijelaskan oleh item pernyataan berikut ini:

Tabel 4.5
Skor Variabel *Empathy*/Empati (X_2)

Item	SS		S		N		TS		STS		Total
4	48	48,5%	40	40,4%	8	8%	2	2,2%	1	1,1%	99
5	39	39,4%	50	50,5%	9	10%	1	1,1%			99
6	35	35,3%	56	56,6%	4	4%	3	3,3%	1	1,1%	99
Jumlah	122		146		21		6		2		297

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item *empathy*/empati (X_2) sangat setuju sebanyak 122, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 146, responden memberikan jawaban netral sebanyak 21, responden memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 6, sedangkan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2.

$$\text{Skor} = \left\{ (SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1) \right\} : (n \times 5 \times 3)$$

$$\left\{ \right\}$$

$$\begin{aligned}
&= (122 \times 5) + (146 \times 4) + (21 \times 3) + (6 \times 2) + (2 \times 1) : (99 \times 5 \times 3) \\
&= \left\{ (610) + (584) + (63) + (12) + (2) \right\} : (1485) \\
&= (1271) : (1485) \\
&= 0,85 \times 100\% \\
&= 85\%
\end{aligned}$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) = $99 \times 5 \times 3$. Skor tertinggi tiap butir = 5, jumlah butir pernyataan = 3 dan jumlah responden = 99 dan jumlah skor pengumpulan data = 1271, berarti *empathy/empati* (X_2) berdasarkan kepuasan anggota di KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep adalah 85%.

3. *Reliability/Kehandalan* (X_3)

Sikap responden terkait variabel kehandalan (X_1) dijelaskan oleh item pernyataan berikut ini:

Tabel 4.6
Skor Variabel *Reliability/Kehandalan* (X_3)

Item	SS		S		N		TS	STS	Total
7	43	43,4%	42	42,4%	14	14,1%			99
8	44	44,5%	43	43,4%	12	12,1%			99
9	45	45,4%	52	52,5%	2	2,0%			99
Jumlah	132		137		28				297

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item *reliability/kehandalan* (X_3) sangat setuju sebanyak 132, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 137, dan responden memberikan jawaban netral sebanyak 28.

$$\text{Skor} = \left\{ (SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1) \right\} : (n \times 5 \times 3)$$

$$\left\{ \quad \quad \quad \right\}$$

$$= (132 \times 5) + (137 \times 4) + (28 \times 3) : (99 \times 5 \times 3)$$

$$= \left\{ (660) + (548) + (84) \right\} : (1485)$$

$$= (1292) : (1485)$$

$$= 0,87 \times 100\%$$

$$= 87\%$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) = $99 \times 5 \times 3$. Skor tertinggi tiap butir = 5, jumlah butir pernyataan = 3 dan jumlah responden = 99 dan jumlah skor pengumpulan data = 1292, berarti *reliability/kehandalan* (X_3) berdasarkan kepuasan anggota di KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep adalah 87%.

4. *Responsiveness/Daya Tanggap* (X_4)

Sikap responden terkait variabel *responsiveness/daya tanggap* (X_4) dijelaskan oleh item pernyataan berikut ini:

Tabel 4.8
Skor Variabel *Responsiveness/Daya Tanggap* (X_4)

Item	SS	S	N	TS	STS	Total
10	67	68,9%	32	31,1%		99
11	65	67,8%	34	32,2%		99
Jumlah	132		66			198

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item *responsiveness/daya tanggap* (X_4) sangat setuju sebanyak 132, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 66.

$$\text{Skor} = \left\{ (SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1) \right\} : (n \times 5 \times 2)$$

$$\left\{ \quad \quad \quad \right\}$$

$$= (132 \times 5) + (66 \times 4) : (99 \times 5 \times 2)$$

$$= \left\{ (660) + (264) \right\} : (990)$$

$$= (924) : (990)$$

$$= 0,93 \times 100\%$$

$$= 93\%$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) = $99 \times 5 \times 2$. Skor tertinggi tiap butir = 5, jumlah butir pernyataan = 2 dan jumlah responden = 99 dan jumlah skor pengumpulan data = 924, berarti *responsiveness*/daya tanggap (X_4) berdasarkan kepuasan anggota di KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep pusat adalah 93%.

5. Assurance/Jaminan (X_5)

Sikap responden terkait variabel *assurance*/jaminan (X_4) dijelaskan oleh item pernyataan berikut ini:

Tabel 4.7
Skor Variabel Assurance/Jaminan (X_5)

Item	SS		S		N		TS		STS		Total
12	39	39,4%	48	48,5%	12	12,1%					99
13	30	30,3%	61	61,6%	8	8%					99
14	24	24,2%	48	48,5%	21	21,2%	5	5%	1	1%	99
15	36	36,4%	52	52,5%	11	11,1%					99
Jumlah	126		209		52		5		1		396

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item *assurance*/jaminan (X_5) sangat setuju sebanyak 126, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 209, responden memberikan jawaban netral sebanyak 52, responden memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 5, dan responden memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1.

{ }

$$\begin{aligned}
\text{Skor} &= (SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1) : (n \times 5 \times 4) \\
&= \left\{ (126 \times 5) + (209 \times 4) + (52 \times 3) + (5 \times 2) + (1 \times 1) \right\} : (99 \times 5 \times 4) \\
&= \left\{ (630) + (836) + (156) + (10) + (1) \right\} : (1980) \\
&= (1633) : (1980) \\
&= 0,82 \times 100\% \\
&= 82\%
\end{aligned}$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) = $99 \times 5 \times 4$. Skor tertinggi tiap butir = 5, jumlah butir pernyataan = 4 dan jumlah responden = 99 dan jumlah skor pengumpulan data = 1633, berarti *assurance/jaminan* (X_5) berdasarkan kepuasan anggota di KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep adalah 82%.

6. Kepuasan Anggota (Y)

Sikap responden terkait variabel kepuasan anggota (Y) dijelaskan oleh item pernyataan berikut ini:

Tabel 4.9

Skor Variabel Kepuasan Anggota (Y)

Item No	SS		S		N		TS		STS		Ttotal
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	25	25,2%	65	65,6%	7	7%	2	2%			99
2	32	32,3%	56	56,6%	9	9%	2	2%			99
3	25	25,2%	63	63,6%	9	9%	2	2%			99
4	32	22,2%	59	59,6%	7	7%			1	1%	99
5	28	28,3%	64	64,6%	7	7%					99

6	31	31,3%	59	59,6%	6	6%	2	2%	1	1%	99
7	27	27,2%	65	65,6%	7	7%					99
8	33	33,3%	58	58,6%	8	8%					99
9	35	35,3%	58	58,6%	6	6%					99
10	30	30,3%	64	65,6%	5	5%					99
11	32	32,3%	58	58,6%	7	7%	2	2%			99
Jumlah	330		669		78		10		2		1089

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item kepuasan anggota (Y) sangat setuju sebanyak 330, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 669, responden memberikan jawaban netral sebanyak 78, responden memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 10 dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 2 responden.

$$\begin{aligned}
\text{Skor} &= \left\{ (SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1) \right\} : (n \times 5 \times 11) \\
&= \left\{ (330 \times 5) + (669 \times 4) + (78 \times 3) + (10 \times 2) + (2 \times 1) \right\} : (99 \times 5 \times 11) \\
&= \left\{ (1650) + (2676) + (234) + (20) + (2) \right\} : (5445) \\
&= (4582) : (5445) \\
&= 0,84 \times 100\% \\
&= 84\%
\end{aligned}$$

Jumlah skor kriterium (vila setiap butir menjawab skor tertinggi) = 99x5x11. Skor tertinggi tiap butir = 5, jumlah butir pernyataan = 11 dan jumlah responden = 99 dan jumlah skor pengumpulan data = 4582, berarti kualitas pelayanan (X) berdasarkan kepuasan anggota di KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep adalah 84%.

D. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor butir pernyataan dengan total skor konstruk. Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu item pernyataan dalam angket masing-masing variabel atau indikator. Tingkat validitas uji signifikansi dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$). Hal ini dapat dilakukan dengan uji signifikansi yaitu dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dimana n adalah jumlah sampel dan $\alpha = 5\%$. Apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid, begitupun sebaliknya.

Pada penelitian ini, besarnya df adalah $99 - 2$ atau $df = 97$ dan $\alpha = 0,05$ (5%) sehingga didapat $r_{tabel} = 0,1663$. Selanjutnya berdasarkan hasil perhitungan dan penelitian menggunakan program SPSS (*Statistical Package for The Social Sciences*) versi 20, dapat dinilai valid bilamana memiliki nilai koefisien korelasi $> 0,1663$ ($r_{hitung} > r_{tabel}$). Berikut ini adalah hasil dari uji validitas per item pernyataan terhadap skor totalnya sebelum dilakukan outlier:

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Tiap Item Pernyataan Sebelum dilakukan Outlier

Item	Korelasi	r_{tabel}	Keterangan
<i>Tangible/Bukti Fisik X₁</i>			
X1.1	0,869	0,1663	Valid
X1.2	0,854	0,1663	Valid
X1.3	0,850	0,1663	Valid
<i>Empathy/Empati X₂</i>			
X2.1	0,842	0,1663	Valid
X2.2	0,897	0,1663	Valid
X2.3	0,841	0,1663	Valid
<i>Reliability/Kehandalan X₃</i>			
X3.1	0,812	0,1663	Valid
X3.2	0,815	0,1663	Valid

X3.3	0,826	0,1663	Valid
Responsiveness/Daya Tanggap X₄			
X4.1	0,785	0,1663	Valid
X4.2	0,808	0,1663	Valid
Assurance/Jaminan X₅			
X5.1	0,758	0,1663	Valid
X5.2	0,711	0,1663	Valid
X5.3	0,822	0,1663	Valid
X5.4	0,832	0,1663	Valid
Kepuasan Anggota Y			
Y1.1	0,692	0,1663	Valid
Y1.2	0,742	0,1663	Valid
Y1.3	0,720	0,1663	Valid
Y2.1	0,538	0,1663	Valid
Y2.2	0,776	0,1663	Valid
Y2.3	0,818	0,1663	Valid
Y3.1	0,756	0,1663	Valid
Y3.2	0,722	0,1663	Valid
Y3.3	0,814	0,1663	Valid
Y3.4	0,818	0,1663	Valid
Y3.5	0,716	0,1663	Valid

Sumber: Data primer diolah 2020

Setelah dilakukan pembuangan outlier, besarnya df adalah 93-2 atau df = 91 dan α 0,05 (5%) sehingga didapat r_{tabel} 0,1755. Selanjutnya berdasarkan hasil perhitungan dan penelitian menggunakan program SPSS (*Statistical Package for The Social Sciences*) versi 20, dapat dinilai valid bilamana memiliki nilai koefisien korelasi $> 0,1716$ ($r_{hitung} > r_{tabel}$). Berikut ini adalah hasil dari uji validitas per item pernyataan terhadap skor totalnya setelah dilakukan outlier:

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Tiap Item Pernyataan Setelah dilakukan Outlier

Item	Korelasi	r_{tabel}	Keterangan
Tangible/Bukti Fisik X₁			
X1.1	0,857	0,1716	Valid
X1.2	0,835	0,1716	Valid
X1.3	0,839	0,1716	Valid

<i>Empathy/Empati X₂</i>			
X2.1	0,842	0,1716	Valid
X2.2	0,899	0,1716	Valid
X2.3	0,850	0,1716	Valid
<i>Reliability/Kehandalan X₃</i>			
X3.1	0,800	0,1716	Valid
X3.2	0,846	0,1716	Valid
X3.3	0,790	0,1716	Valid
<i>Responsiveness/Daya Tanggap X₄</i>			
X4.1	0,746	0,1716	Valid
X4.2	0,784	0,1716	Valid
<i>Assurance/Jaminan X₅</i>			
X5.1	0,744	0,1716	Valid
X5.2	0,642	0,1716	Valid
X5.3	0,772	0,1716	Valid
X5.4	0,607	0,1716	Valid
<i>Kepuasan Anggota Y</i>			
Y1.1	0,659	0,1716	Valid
Y1.2	0,703	0,1716	Valid
Y1.3	0,694	0,1716	Valid
Y2.1	0,532	0,1716	Valid
Y2.2	0,748	0,1716	Valid
Y2.3	0,791	0,1716	Valid
Y3.1	0,744	0,1716	Valid
Y3.2	0,700	0,1716	Valid
Y3.3	0,786	0,1716	Valid
Y3.4	0,812	0,1716	Valid
Y3.5	0,701	0,1716	Valid

Sumber: Data primer diolah 2020

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam perhitungannya, seluruh item pernyataan pada variabel X1 yaitu *tangible*/bukti fisik, X2 yaitu *empathy*/empati, X3 yaitu *reliability*/kehandalan, X4 yaitu *responsiveness*/daya tanggap, X5 yaitu *assurance*/jaminan dan item pernyataan Y yakni *kepuasan anggota* dinilai valid karena memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,1716.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini digunakan untuk melihat jawaban atau tanggapan dari responden akan menghasilkan hasil yang sama jika dilakukan pada tempat dan waktu yang berbeda. Apabila nilai *Cronbach Alpha* (α) suatu variabel $>0,60$ maka indikator yang digunakan oleh variabel terikat tersebut reliable, jika nilai *Cronbach Alpha* (α) $< 0,60$ maka indicator yang digunakan oleh variabel tersebut tidak reliable. Pada pengujian reliabilitas penelitian ini menggunakan SPSS (*Statistical Package for The Social Sciences*) versi 20, berikut hasil pengujian terhadap indikator-indikator yang ada dalam penelitian ini sebelum dilakukan outlier:

Tabel 4.12
Hasil Uji Reliabilitas Sebelum dilakukan Outlier

Hasil Uji Reliabilitas X_1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	3

Hasil Uji Reliabilitas X_2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	3

Hasil Uji Reliabilitas X_3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	3

Hasil Uji Reliabilitas X_4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.722	2

Hasil Uji Reliabilitas X_5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.704	4

Tabel 4.13
Hasil Uji Reliabilitas Y
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	11

Sumber: output SPSS versi 20

Berikut hasil pengujian terhadap indikator-indikator yang ada dalam penelitian ini setelah dilakukan outlier:

Tabel 4.14
Hasil uji reliabilitas setelah dilakukan Outlier

Hasil Uji Reliabilitas X₁
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.790	3

Hasil Uji Reliabilitas X₂
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	3

Hasil Uji Reliabilitas X₃
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.740	3

Hasil Uji Reliabilitas X₄
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.685	2

Hasil Uji Reliabilitas X₅
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.626	4

Tabel 4.15
Hasil Uji Reliabilitas Y
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	11

Sumber: output SPSS versi 20

Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Alpha Cronbach* suatu variabel dikatakan reliable, apabila hasil koefisien reliabilitas $> 0,6 = \text{reliable}$. Berdasarkan hasil perhitungan uji reliabilitas semua indicator dari dua variabel tersebut dikatakan reliable, karena nilai *Alpha Cronbach* $>$ dari nilai tabel (nilai $a >$ nilai tabel). Indicator yang digunakan *Locus Of Control* internal maupun eksternal, kualitas pelayanan dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

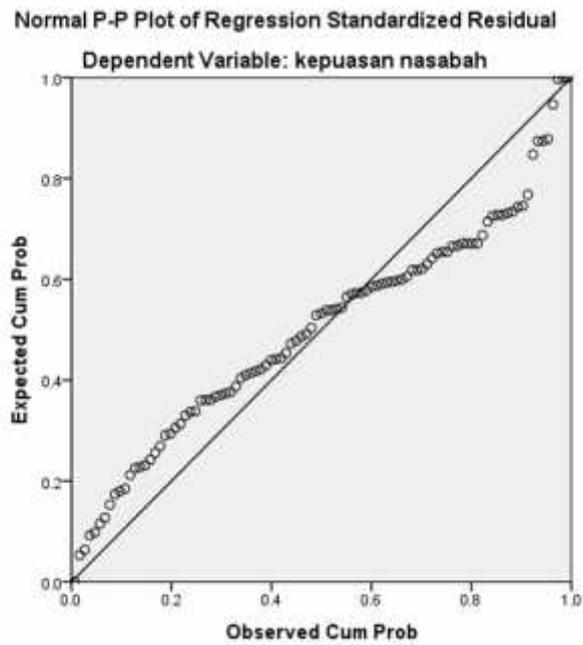
E. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menilai baik tidaknya model regresi yang digunakan dalam penelitian. Pada kesempatan pengolahan data untuk uji asumsi klasik kali ini menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for The Social Science*) versi 20. Adapun pengujiannya adalah:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang digunakan variabel terikat dan variabel bebas, keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan Grafik Normal P-P Plot dengan cara melihat penyebaran datanya. Jika pada grafik tersebut penyebaran datanya mengikuti pola garis lurus, maka datanya normal. Adapun hasil uji normalitas sebelum dilakukan pembuangan outlier adalah sebagai berikut:

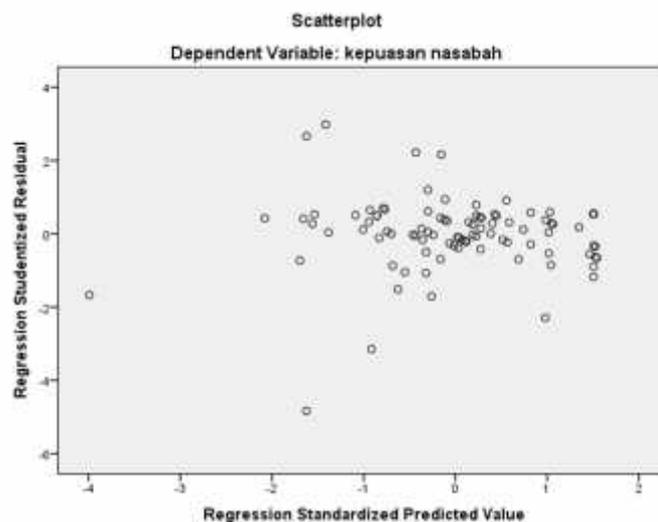
Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas Sebelum dilakukan Outlier



Sumber: output SPSS versi 20 data primer diolah (2020)

Adapun hasil uji normalitas setelah dilakukan pembuangan outlier adalah sebagai berikut:

Gambar 4.3
Hasil Uji Normalitas Setelah dilakukan Outlier



Sumber: output SPSS versi 20 data primer diolah (2020)

Dari gambar hasil output SPSS di atas, pada grafik *normal probability plot* menunjukkan bahwa data (titik-titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan model regresi memenuhi asumsi normalitas. Pada pengujian normalitas ini juga menggunakan uji *One Sample Kolmogrov-Smirnov*. Berikut adalah hasil dari uji tersebut sebelum dilakukan pembuangan outlier:

Tabel 4.16
Hasil Uji One Sample Kolmogrof-Smirnov sebelum dilakukan Outlier

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		99
Normal	Mean	0E-7
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	2.96886923
Most Extreme	Absolute	.158
Differences	Positive	.158
	Negative	-.104
Kolmogorov-Smirnov Z		1.570
Asymp. Sig. (2-tailed)		.014

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

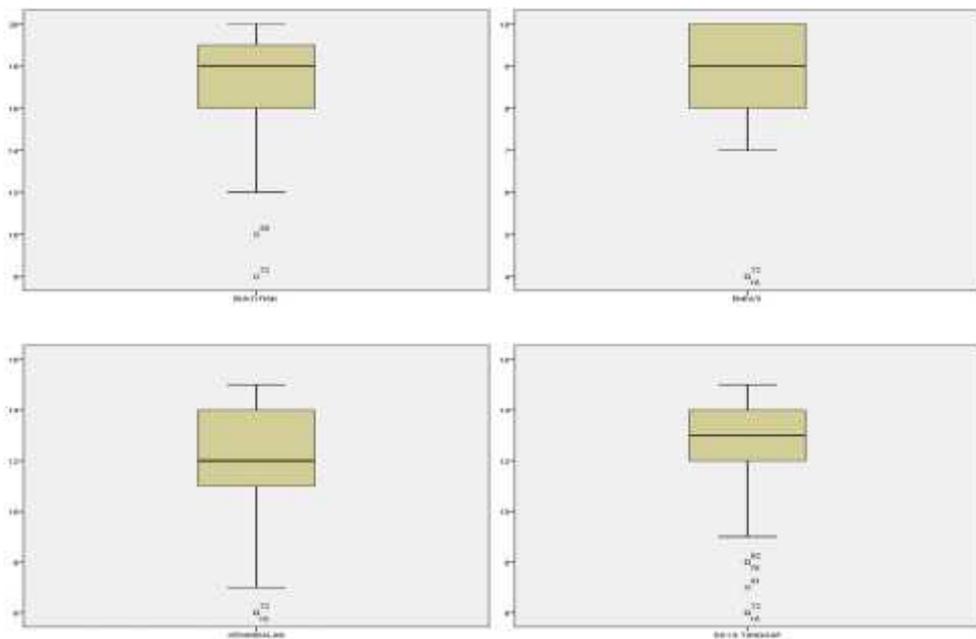
Berdasarkan hasil uji normalitas dengan uji *One Sample Kolmogrof-Smirnov*, diperoleh nilai Kolmogorof-Smirnov Z sebesar 1,251 dengan signifikansi

0,014 lebih kecil dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$), ini berarti bahwa data tidak berdistribusi normal.

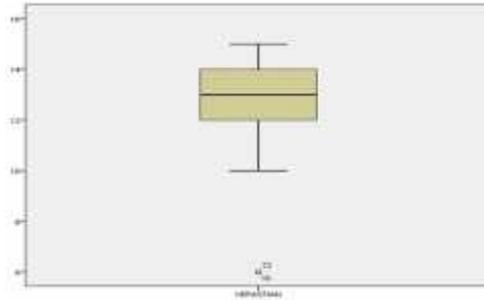
Jika uji normalitas tidak terpenuhi maka dapat dilakukan dengan pembuangan 6 buah data outlier. Outlier adalah kasus atau data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda jauh dari observasi-observasi lainnya dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim baik untuk sebuah variabel tunggal atau kombinasi.¹ Adapun data outlier adalah sebagai berikut:

Gambar 4.4

Extreme Values (Nilai Extrim)



¹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*, (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro)



Dari diagram di atas diketahui ada 6 buah data outlier yang harus dibuang yaitu pengamatan ke 82, 81, 76, 72, 56 dan 16.

Berikut adalah hasil uji normalitas dengan uji *One Sample Kolmogrof-Smirnov*, setelah dilakukan pembuangan outlier:

Tabel 4.17

Hasil Uji One Sample Kolmogrof-Smirnov Setelah dilakukan Outlier

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		93
Normal	Mean	0E-7
Parameter	Std. Deviation	2.78804390
s ^{a,b}		
Most	Absolute	.101
Extreme	Positive	.101
Difference	Negative	-.082
s		
Kolmogorov-Smirnov Z		.973
Asymp. Sig. (2-tailed)		.300

a. Test distribution is Normal.

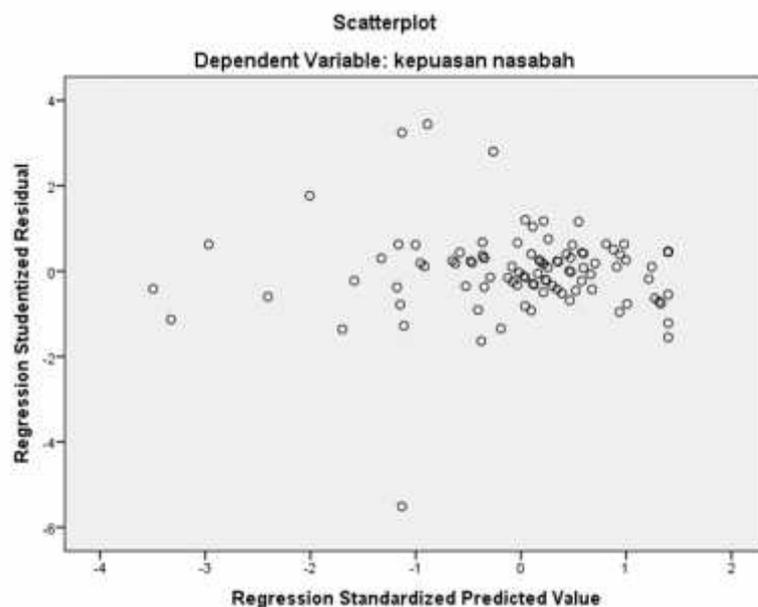
b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan uji *One Sample Kolmogrof-Smirnov*, diperoleh nilai Kolmogorof-Smirnov Z sebesar 0,973 dengan signifikansi 0,300 lebih besar dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$), ini berarti bahwa data berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi ada tidaknya gejala heteroskedastisitas salah satunya dengan menggunakan uji grafik *Scatterplot* yang dihasilkan dari pengolahan data dengan menggunakan program SPSS versi 20. Berikut adalah hasil uji *scatterplot* sebelum dilakukan pembuangan outlier:

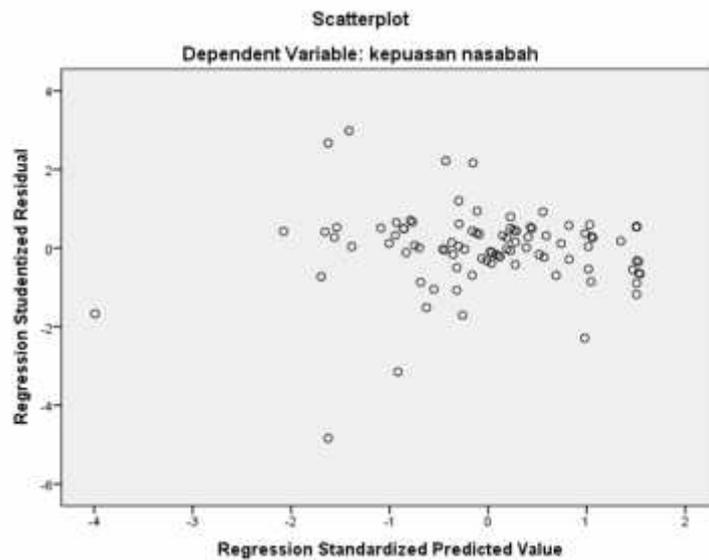
Gambar 4.4
Uji Heteroskedastisitas Scatterplot Sebelum dilakukan Outlier



Sumber: Output SPSS versi 20 data primer diolah (2020)

Berikut adalah hasil uji *scatterplot* setelah dilakukan pembuangan outlier:

Gambar 4.5
Uji Heteroskedastisitas Scatterplot Setelah dilakukan Outlier



Sumber: Output SPSS versi 20 data primer diolah (2020)

Dari gambar 4.3 grafik *Scatterpot* di atas, menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada pengujian heteroskedastisitas ini juga menggunakan uji *glejser*. Berikut adalah hasil dari uji *glejser* sebelum dilakukan pembuangan outlier:

Tabel 4.18
Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser Sebelum dilakukan Outlier

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5.608	2.093		2.679	.009
	tangible/bukti fisik	-.109	.187	-.097	-.583	.561
	empathy/empati	-.094	.186	-.090	-.503	.616
	reliability/kehandalan	-.048	.194	-.041	-.247	.806
	responsiveness/daya tanggap	.413	.239	.219	1.728	.087
	assurance/jaminan	-.241	.138	-.218	-1.740	.085

a. Dependent Variable: Abs_Res

Berikut adalah hasil dari uji *glejser* setelah dilakukan pembuangan outlier:

Tabel 4.19

Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser Setelah dilakukan Outlier Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11.171	3.872		2.885	.005
1 bukti fisik	-.038	.225	-.024	-.171	.865
empati	-.238	.236	-.157	-1.009	.316
kehandalan	-.124	.233	-.072	-.530	.598
daya tanggap	.210	.314	.072	.670	.504
jaminan	-.321	.189	-.188	-1.693	.094

a. Dependent Variable: Abs_Res

Dari tabel 4.19 di atas diketahui nilai signifikansi dari *tangible*/bukti fisik yaitu 0,865, *empathy*/empati 0,316, *reliability*/kehandalan 0,598, *responsiveness*/daya tanggap 0,504, dan *assurance*/jaminan yaitu 0,094 lebih besar dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$), ini berarti bahwa data residual tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan periode $t-1$ (sebelumnya). Cara yang dilakukan untuk mendeteksi gejala autokorelasi adalah uji *Durbin-Watson* dengan taraf signifikan 5%. Ketentuan pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- Bila $d_u < DW < (4 - d_u)$, berarti ada autokorelasi.
- Bila $DW < d_L$, berarti ada autokorelasi positif.
- Bila $DW > (4 - d_L)$, berarti terjadi autokorelasi negatif.
- Bila $d_L \leq DW \leq (4 - d_u)$ maka hasilnya tidak dapat disimpulkan.

Adapun hasil uji autokorelasi berdasarkan program SPSS sebelum dilakukan pembuangan outlier adalah sebagai berikut:

Tabel 4.20

Hasil Pengujian Autokorelasi Sebelum dilakukan Outlier

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.898 ^a	.806	.795	3.04763	1.966

a. Predictors: (Constant), assurance/jaminan, empathy/empati, responsiveness/daya tanggap, tangible/bukti fisik, reliability/kehandalan

b. Dependent Variable: kepuasan anggota

Sumber: output SPSS versi 20 data primer diolah (2020)

Adapun hasil uji autokorelasi berdasarkan program SPSS setelah dilakukan pembuangan outlier adalah sebagai berikut:

Tabel 4.20
Hasil Pengujian Autokorelasi Setelah dilakukan Outlier

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.826 ^a	.682	.664	3.34245	1.911

a. Predictors: (Constant), jaminan, daya tanggap, empati, bukti fisik, kehandalan

b. Dependent Variable: kepuasan anggota

Dari tabel di atas dapat diperoleh nilai DW sebesar 1,156, maka untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai DW tabel sebagai berikut:

Tabel 4.21

Hasil Pengujian Autokorelasi Setelah dilakukan Outlier

DI	dU	4-DI	4-dU	DW	Keputusan
1,5513	1,7772	2,4487	2,2228	1,911	Tidak ada autokorelasi

Sumber: Tabel Durbin Watson

Keterangan:

Nilai DW 1,911 diperoleh dari tabel Durbin Watson ketentuan $\alpha = 5\%$ dimana n (sampel) = 93 serta k (jumlah variabel bebas) = 5.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai DW sebesar 1,911 berada diantara nilai $dU = 1,7772$ dan nilai $4-dU = 2,2228$ ($dU < DW < (4-dU)$), sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi.

4. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonol. Variabel orthogonol adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Salah satu cara yang dipakai untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinieritas adalah melihat nilai tolerance dan lawannya serta nilai VIF (*varian inflation factor*). Jika nilai tolerance lebih besar dari 0.10 dan nilai VIF lebih dari 10, maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas tiap variabel sebelum dilakukan pembuangan outlier yaitu :

Tabel 4.22

Hasil Uji Multikolinieritas Sebelum dilakukan Outlier

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	4.380	2.835		1.545	.126		
1 tangible/bukti fisik	1.136	.253	.345	4.494	.000	.354	2.826
empathy/empati	1.488	.253	.487	5.889	.000	.306	3.272
reliability/kehandalan	.267	.262	.079	1.017	.312	.347	2.878
responsiveness/daya tanggap	.075	.324	.014	.233	.816	.609	1.643
assurance/jaminan	.258	.187	.080	1.378	.172	.620	1.613

a. Dependent Variable: kepuasan anggota

Sumber: Output SPSS Versi 20 data primer diolah (2019)

Adapun hasil uji multikolinieritas tiap variabel setelah dilakukan pembuangan outlier yaitu :

Tabel 4.23

Hasil Uji Multikolinieritas Setelah dilakukan Outlier

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.107	3.834		1.593	.115	
	bukti fisik	1.061	.293	.315	3.627	.000	.489 2.047
	Empati	1.562	.318	.496	4.911	.000	.363 2.756
	kehandalan	.131	.316	.040	.413	.680	.387 2.587
	daya tanggap	.176	.393	.032	.447	.656	.724 1.382
	Jaminan	.213	.214	.071	.994	.323	.718 1.393

a. Dependent Variable: kepuasan anggota

Sumber: Output SPSS Versi 20 data primer diolah (2019)

Dapat diketahui dari tabel di atas menunjukkan bahwa variabel *tangible*/bukti fisik, *empathy*/empati, *reliability*/kehandalan, *responsiveness*/daya tanggap, dan *assurance*/jaminan menunjukkan nilai tolerance lebih besar dari 10% (0,10) dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi permasalahan multikolinieritas pada model regresi dalam penelitian ini.

F. Pembuktian Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep ” adalah sebagai berikut:

Ho₁ : Tidak terdapat pengaruh *tangible*/bukti fisik terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep.

Ha₁ : Terdapat pengaruh *tangible*/bukti fisik terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep.

Ho₂ : Tidak terdapat pengaruh *empathy*/empati terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep.

Ha₂ : Terdapat pengaruh *empathy*/empati terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep.

Ho₃ : Tidak terdapat pengaruh *reliability*/kehandalan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep.

Ha₃ : Terdapat pengaruh *reliability*/kehandalan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep.

Ho₄ : Tidak terdapat pengaruh *responsiveness*/daya tanggap terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep.

Ha₄ : Terdapat pengaruh *responsiveness*/daya tanggap terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep.

Ho₅ : Tidak terdapat pengaruh *assurance*/jaminan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep.

Ha₅ : Terdapat pengaruh *assurance*/jaminan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep.

Selanjutnya untuk membuktikan hipotesis tersebut dilakukan beberapa pengujian sebagai berikut:

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini model persamaan regresi berganda yang disusun untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep mde regresi berganda yang disusun yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dari hasil analisis menggunakan program SPSS (*Statistical Package for The Social Sciences*) versi 20, sebelum dilakukan pembuangan outlier diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.24
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Sebelum dilakukan Outlier
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.380	2.835		1.545	.126
tangible/bukti fisik	1.136	.253	.345	4.494	.000
empathy/empati	1.488	.253	.487	5.889	.000
reliability/kehandalan	.267	.262	.079	1.017	.312
responsiveness/daya tanggap	.075	.324	.014	.233	.816
assurance/jaminan	.258	.187	.080	1.378	.172

a. Dependent Variable: kepuasan anggota

Sumber: Output SPSS versi 20 data primer diolah (2020)

Adapun hasil analisis menggunakan program SPSS (*Statistical Package for The Social Sciences*) versi 20, setelah dilakukan pembuangan outlier diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.25
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Setelah dilakukan Outlier
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.107	3.834		1.593	.115
bukti fisik	1.061	.293	.315	3.627	.000
1 empati	1.562	.318	.496	4.911	.000
kehandalan	.131	.316	.040	.413	.680
daya tanggap	.176	.393	.032	.447	.656
jaminan	.213	.214	.071	.994	.323

a. Dependent Variable: kepuasan anggota

Sumber: Output SPSS versi 20 data primer diolah (2020)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 4.22 di atas dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

$$Y = 6,107 + 1,061 + 1,562 + 0,131 + 0,176 + 0,213 + e$$

Dari model persamaan regresi linier berganda di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. $a = 6,107$, nilai konstanta sebesar 6,107 menunjukkan bahwa jika variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan variabel X_5 sama dengan nol (tidak dipertimbangkan), maka nilai Y (kepuasan anggota) adalah sebesar 6,107 satuan.
- b. $b_1 = 1,061$, dapat diartikan bahwa besarnya koefisien variabel *tangible*/bukti fisik X_1 bertanda positif (1,061) mengindikasikan bahwa jika produk X_1 naik 1 satuan sedangkan variabel lain tetap maka kepuasan anggota naik sebesar 1,061 satuan.
- c. $b_2 = 1,562$, dapat diartikan bahwa besarnya koefisien variabel *empathy*/empati X_2 bertanda positif (1,562) mengindikasikan bahwa jika *empathy*/empati X_2 naik 1 satuan sedangkan variabel lain tetap maka kepuasan anggota naik sebesar 1,562 satuan.
- d. $b_3 = 0,131$, dapat diartikan bahwa besarnya koefisien variabel *reliability*/kehandalan X_3 bertanda positif (0,131) mengindikasikan bahwa jika *reliability*/kehandalan X_3 naik 1 satuan sedangkan variabel lain tetap maka kepuasan anggota naik sebesar 0,131 satuan.
- e. $b_4 = 0,176$, dapat diartikan bahwa besarnya koefisien variabel *respsiveness*/daya tanggap X_4 bertanda positif (0,176) mengindikasikan bahwa jika *respsiveness*/daya tanggap X_4 naik 1 satuan sedangkan variabel lain tetap maka kepuasan anggota naik sebesar 0,176.
- f. $b_5 = 0,213$ dapat diartikan bahwa besarnya koefisien variabel *assurance*/jaminan X_5 bertanda negatif (0,213) mengindikasikan bahwa jika *assurance*/jaminan X_5 naik 1 satuan sedangkan variabel lain tetap maka kepuasan anggota turun sebesar 0,213 satuan.

assurance/jaminan X_5 naik 1 satuan sedangkan variabel lain tetap maka kepuasan anggota naik sebesar 0,213.

- g. Standart *error* sebesar 3.834 artinya variabel yang dihitung dalam uji SPSS memiliki tingkat pengganggu sebesar 3.834.

2. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, yaitu apakah variabel X (X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5) benar-benar berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel Y. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan atau peluangnya $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tersebut secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan atau peluangnya nilainya di atas 0,05 maka dapat dikatakan tidak signifikan. Berikut adalah hasil uji F sebelum dilakukan pembuangan outlier:

Tabel 4.26
Hasil Analisa Regresi Linier Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap
Variabel Kepuasan Anggota (Y) Sebelum dilakukan Outlier
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3578.170	5	715.634	77.049	.000 ^b
Residual	863.790	93	9.288		
Total	4441.960	98			

a. Dependent Variable: kepuasan anggota

b. Predictors: (Constant), *assurance/jaminan*, *empathy/empati*, *responsiveness/daya tanggap*, *tangible/bukti fisik*, *reliability/kehandalan*

Berikut adalah hasil uji F setelah dilakukan pembuangan outlier:

Tabel 4.27
Hasil Analisa Regresi Linier Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap

Variabel Kepuasan Anggota (Y) Setelah dilakukan Outlier

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2062.950	5	412.590	36.931	.000 ^b
	Residual	960.789	86	11.172		
	Total	3023.739	91			

a. Dependent Variable: kepuasan anggota

b. Predictors: (Constant), jaminan, daya tanggap, empati, bukti fisik, kehandalan

Berdasarkan tabel 4.27 tersebut maka diperoleh $F_{hitung} = 36,931$ dengan tingkat signifikan 0,000. Sedangkan untuk menentukan nilai $F_{tabel} = 5\%$ yaitu df 1 dapat ditentukan dengan persamaan $F_{tabel} (f(k; n - k))$ artinya $(f; (5$ (jumlah variabel) ; 93 (Sampel) - 5 (jumlah variabel)) = 88 jadi, dapat dilihat pada tabel F pada baris 5 kolom 88 yaitu $F_{tabel} = 2,32$. Dapat disimpulkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($36,931 > 2,32$), artinya semua variabel independen (*tangible*/bukti fisik, *empathy*/empati, *reability*/kehandalan, *responsiveness*/daya tanggap, *assurance*/jaminan) minimal terdapat 1 variabel yang berpengaruh positif signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan anggota).

3. Uji t (Uji Parsial/individual)

Uji t digunakan untuk menguji apakah nilai koefisien regresi mempunyai pengaruh yang signifikan secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat. Pengujian secara simultan menggunakan distribusi t yaitu membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} dan dengan menggunakan probabilitas 0,05 ($\alpha = 5\%$) yaitu membandingkan nilai α dengan nilai Sig. 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 sebelum dilakukan pembuangan outlier:

Tabel: 4.28

**Hasil Uji t Sebelum dilakukan Outlier
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.380	2.835		1.545	.126
tangible/bukti fisik	1.136	.253	.345	4.494	.000
empathy/empati	1.488	.253	.487	5.889	.000
reliability/kehandalan	.267	.262	.079	1.017	.312
responsiveness/daya tanggap	.075	.324	.014	.233	.816
assurance/jaminan	.258	.187	.080	1.378	.172

a. Dependent Variable: kepuasan anggota

Sumber: Output SPSS versi 20 data primer diolah (2020)

Berikut hasil Uji-t dengan menggunakan SPSS versi 20 setelah dilakukan pembuangan outlier:

Tabel: 4.29

**Hasil Uji t Setelah dilakukan Outlier
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.107	3.834		1.593	.115
1 tangible/bukti fisik	1.061	.293	.315	3.627	.000
empati	1.562	.318	.496	4.911	.000
kehandalan	.131	.316	.040	.413	.680
daya tanggap	.176	.393	.032	.447	.656
jaminan	.213	.214	.071	.994	.323

a. Dependent Variable: kepuasan anggota

a) Uji t Variabel *Tangible*/Bukti Fisik (X_1)

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.29 variabel *tangible*/bukti fisik (X_1) secara statistik menunjukkan hasil Sig. 0,000 lebih kecil dari ($0,000 < 0,05$). Nilai t_{hitung} sebesar 3,627 sedangkan untuk dapat mengetahui besarnya t_{tabel} , yaitu dengan melihat $\alpha = 0,05$, jumlah sampel dikurangi banyaknya variabel bebas -1 ($93 - 5 - 1 = 88$), sehingga dapat diperoleh t_{tabel} nya sebesar 1,66235, artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,267 > 1,66342$), sehingga H_a diterima dan H_o

ditolak dan dapat disimpulkan bahwa *tangible*/bukti fisik (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

b) Uji t Variabel *Empathy*/Empati (X_2)

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.29 variabel *empathy*/empati (X_2) secara statistik menunjukkan hasil Sig. 0,000 lebih besar dari ($0,000 > 0,05$). Nilai t_{hitung} sebesar 4,911 sedangkan untuk dapat mengetahui besarnya t_{tabel} , yaitu dengan melihat $\alpha = 0,05$, jumlah sampel dikurangi banyaknya variabel bebas -1 ($93 - 5 - 1 = 88$), sehingga dapat diperoleh t_{tabel} nya sebesar 1,66235, artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,911 > 1,66235$), sehingga H_a diterima dan H_o ditolak dan dapat disimpulkan bahwa *empathy*/empati (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

c) Uji t Variabel *Reiliability*/Kehandalan (X_3)

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.29 variabel *reiliability*/kehandalan (X_3) secara statistik menunjukkan hasil Sig. 0,680 lebih besar dari ($0,680 > 0,05$). Nilai t_{hitung} sebesar 0,413 sedangkan untuk dapat mengetahui besarnya t_{tabel} , yaitu dengan melihat $\alpha = 0,05$, jumlah sampel dikurangi banyaknya variabel bebas -1 ($93 - 5 - 1 = 88$), sehingga dapat diperoleh t_{tabel} nya sebesar 1,66235, artinya $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,413 < 1,66235$), sehingga H_a ditolak dan H_o diterima dan dapat disimpulkan bahwa *reiliability*/kehandalan (X_3) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

d) Uji t Variabel *Responsiveness*/Daya Tanggap (X_4)

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.29 variabel *responsiveness*/daya tanggap (X_4) secara statistik menunjukkan hasil Sig. 0,656 lebih besar dari ($0,656 > 0,05$). Nilai t_{hitung} sebesar 0,447 sedangkan untuk dapat

mengetahui besarnya t_{tabel} , yaitu dengan melihat $\alpha = 0,05$, jumlah sampel dikurangi banyaknya variabel bebas -1 ($93 - 5 - 1 = 88$), sehingga dapat diperoleh t_{tabel} nya sebesar 1,66235, artinya $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ ($0,447 < 1,66235$), sehingga H_a ditolak dan H_0 diterima dan dapat disimpulkan bahwa *responsiveness*/daya tanggap (X_4) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

e) Uji t Variabel *Assurance*/Jaminan (X_5)

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.29 variabel *assurance*/jaminan (X_5) secara statistik menunjukkan hasil Sig. 0,323 lebih besar dari ($0,323 > 0,05$). Nilai t_{hitung} sebesar 0,994 sedangkan untuk dapat mengetahui besarnya t_{tabel} , yaitu dengan melihat $\alpha = 0,05$, jumlah sampel dikurangi banyaknya variabel bebas -1 ($93 - 5 - 1 = 88$), sehingga dapat diperoleh t_{tabel} nya sebesar 1,66235, artinya $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ ($0,994 < 1,66235$), sehingga H_a ditolak dan H_0 diterima dan dapat disimpulkan bahwa *assurance*/jaminan (X_5) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) berfungsi untuk mengetahui sejauh mana atau seberapa besar kemampuan variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan anggota). Berikut hasil koefisien determinasi (R^2) dengan menggunakan SPSS (*Statistical Package for The Social Sciences*) versi 20 hasilnya sebelum dilakukan pembuangan outlier adalah:

Tabel 4.30
Hasil Uji Koefisien Determinasi Sebelum dilakukan Outlier
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.898 ^a	.806	.795	3.04763

a. Predictors: (Constant), assurance/jaminan, empathy/empati, responsiveness/daya tanggap, tangible/bukti fisik, reliability/kehandalan

b. Dependent Variable: kepuasan anggota

Sumber: Output SPSS versi 20 data primer diolah (2020)

Berikut hasil koefisien determinasi (R^2) dengan menggunakan SPSS (*Statistical Package for The Social Sciences*) versi 20 hasilnya setelah dilakukan pembuangan outlier adalah:

Tabel 4.31
Hasil Uji Koefisien Determinasi Setelah dilakukan Outlier
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.826 ^a	.682	.664	3.34245

a. Predictors: (Constant), jaminan, daya tanggap, empati, bukti fisik, kehandalan

b. Dependent Variable: kepuasan anggota

Sumber: Output SPSS versi 20 data primer diolah (2020)

Hasil analisis data pada tabel 4.31 di atas dapat diketahui bahwa besarnya *R Square* adalah 0,664 atau 66,4% yang berarti bahwa variabel independen (kualitas peayanan) mampu menjelaskan variabel dependen (kepuasan anggota) sebesar 66,2%. Sedangkan sisanya ($100\% - 66,2\% = 33,6\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini.

G. Pembahasan

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT

NU cabang utama Gapura Sumenep

a. Pengaruh *tangible*/terhadap kepuasan anggota

Tangible/Bukti fisik merupakan kemampuan dalam menampilkan fasilitas fisik, meningkatkan kondisi gedung yang bersih, tempat parkir yang aman, keamanan, AC, serta menjaga penampilan dan keterampilan pegawai. Hasil uji-t menunjukkan bahwa variabel *tangible*/bukti fisik (X_1) secara statistik

menunjukkan hasil Sig. 0,000 lebih kecil dari ($0,000 < 0,05$). Nilai t_{hitung} sebesar 3,627 sedangkan untuk dapat mengetahui besarnya t_{tabel} , yaitu dengan melihat $\alpha = 0,05$, jumlah sampel dikurangi banyaknya variabel bebas -1 ($93 - 5 - 1 = 88$), sehingga dapat diperoleh t_{tabel} nya sebesar 1,66235, artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,267 > 1,66235$), sehingga H_a diterima dan H_o ditolak dan dapat disimpulkan bahwa *tangible*/bukti fisik (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik yaitu fasilitas fisik, peralatan, dan perlengkapan akan meningkatkan kualitas yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep terhadap kepuasan anggota. Ruang tunggu yang nyaman, gedung/kantor yang rapi serta penampilan karyawan KSPPS BMT NU cabang utama Gapura yang rapi sehingga anggota merasa puas dengan fasilitas fisik yang diberikan oleh KSPPS BMT NU cabang utama Gapura Sumenep.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ichsan Dwi Armanto yang berjudul “pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan *indihome triple play*” diketahui bahwa *tangible*/bukti fisik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil sig. 0,003 lebih kecil dari 0,05 ($0,003 < 0,05$).

b. Pengaruh *empathy*/empati terhadap kepuasan anggota

Empati sebagai bentuk perhatian pribadi, memahami kebutuhan pelanggan adalah faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan anggota. Hasil uji-t menunjukkan bahwa variabel *empathy*/empati (X_2) secara statistik menunjukkan hasil Sig. 0,000 lebih besar dari ($0,000 > 0,05$). Nilai t_{hitung} sebesar 4,911 sedangkan untuk dapat mengetahui besarnya t_{tabel} , yaitu dengan

melihat $\alpha = 0,05$, jumlah sampel dikurangi banyaknya variabel bebas -1 (99 - 5 - 1 = 93), sehingga dapat diperoleh t_{tabel} nya sebesar 1,66235, artinya $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ (4,911 > 1,66235), sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa *empathy*/empati (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

Hal ini menunjukkan bahwa empati dalam peduli, perhatian, karyawan memahami kebutuhan pelanggan yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep berpengaruh terhadap kepuasan anggota. KSPPS BMT NU cabang utama Gapura memberikan proses pelayanan yang mudah, memberikan informasi mengenai produk dan jasa dengan jelas, dan didukung oleh karyawan KSPPS BMT NU cabang utama Gapura yang dapat memahami kebutuhan anggota dengan baik.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Teguh Wicaksono yang berjudul “pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada upik futsal Banjarmasin” diketahui bahwa *empathy* empati berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan sig. 0,000 lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05).

c. Pengaruh *reliability*/kehandalan terhadap kepuasan anggota

Kehandalan merupakan kemampuan karyawan untuk meningkatkan pelayanan dengan tepat waktu akurat, memuaskan dan kemudahan dalam proses transaksi. Hasil uji-t menunjukkan bahwa variabel *reliability*/kehandalan (X_3) secara statistik menunjukkan hasil Sig. 0,680 lebih besar dari (0,680 > 0,05). Nilai t_{hitung} sebesar 0,413 sedangkan untuk dapat mengetahui besarnya t_{tabel} , yaitu

dengan melihat $\alpha = 0,05$, jumlah sampel dikurangi banyaknya variabel bebas -1 ($93 - 5 - 1 = 88$), sehingga dapat diperoleh t_{tabel} nya sebesar 1,66235, artinya $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,413 < 1,66235$), sehingga H_a ditolak dan H_o diterima dan dapat disimpulkan bahwa *reliability*/kehandalan (X_3) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

Hal ini menunjukkan bahwa variabel kehandalan belum mampu mempengaruhi kepuasan anggota yang disebabkan oleh indikator bahwa kehandalan yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep. Seperti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan prosedur yang diberikan dan karyawan yang belum konsisten dalam memberikan pelayanan kepada anggota.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kevin Simon, Christina Whidya dan Metta Padmalia yang berjudul “pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan surya nalendra sejahtera tours & travel” dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan sig. 0,913 lebih besar dari 0,05 ($0,913 > 0,05$).

d. Pengaruh *responsiveness*/daya tanggap terhadap kepuasan anggota

Daya tanggap merupakan kemampuan karyawan untuk meningkatkan kecepatan dalam bertugas untuk menanggapi permintaan anggota, selalu siap dan bersedia membantu kesulitan dan menyelesaikan keluhan anggota dengan tepat dan memberikan informasi dengan jelas sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Hasil uji-t menunjukkan bahwa variabel *responsiveness*/daya tanggap (X_4) secara statistik menunjukkan hasil Sig. 0,656 lebih besar dari ($0,656 > 0,05$).

Nilai t_{hitung} sebesar 0,447 sedangkan untuk dapat mengetahui besarnya t_{tabel} , yaitu dengan melihat $\alpha = 0,05$, jumlah sampel dikurangi banyaknya variabel bebas -1 ($93 - 5 - 1 = 88$), sehingga dapat diperoleh t_{tabel} nya sebesar 1,66235, artinya $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,447 < 1,66235$), sehingga H_a ditolak dan H_o diterima dan dapat disimpulkan bahwa *responsiveness*/daya tanggap (X_4) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

Hal ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap belum mampu mempengaruhi kepuasan anggota yang disebabkan oleh indikator bahwa daya tanggap yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep seperti respon yang cepat terhadap komplain kepedulian dan keinginan untuk membantu, kemudahan menangani masalah dan keluhan anggota belum sesuai dengan keinginan anggota. Karyawan KSPPS BMT NU cabang utama Gapura yang tidak dapat menangani masalah dan keluhan anggota dengan baik serta respon yang lambat dalam memberikan pelayanan kepada anggota.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rochyan Ridlo Rien Rizqy, Moh. Mukeri Warso, dan Aziz Fathoni yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (study kasus pada konsumen PT. Graha service indomie cabang Semarang)” dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota dengan sig. 0,760 lebih besar dari 0,05 ($0,760 > 0,05$).

e. Pengaruh *assurance* jaminan terhadap kepuasan anggota

Jaminan merupakan kemampuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan serta sifat yang dapat dipercaya dalam menangani keluhan anggota, memberikan pelayanan yang ramah dan sopan serta kualitas produk yang dijual

sesuai dengan harga yang dipromosikan. Hasil uji-t menunjukkan bahwa variabel *assurance*/jaminan (X_5) secara statistik menunjukkan hasil Sig. 0,323 lebih besar dari ($0,323 > 0,05$). Nilai t_{hitung} sebesar 0,994 sedangkan untuk dapat mengetahui besarnya t_{tabel} , yaitu dengan melihat $\alpha = 0,05$, jumlah sampel dikurangi banyaknya variabel bebas -1 ($93 - 5 - 1 = 88$), sehingga dapat diperoleh t_{tabel} nya sebesar 1,66235, artinya $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,994 < 1,66235$), sehingga H_a ditolak dan H_o diterima dan dapat disimpulkan bahwa *assurance*/jaminan (X_5) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

Hal ini menunjukkan bahwa variabel jaminan belum mampu mempengaruhi kepuasan anggota yang disebabkan oleh indikator bahwa jaminan yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep seperti jaminan dalam keamanan untuk bertransaksi, pelanggan merasa aman dalam bertransaksi memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan belum sesuai dengan keinginan anggota. Kemampuan karyawan KSPPS BMT NU cabang utama Gapura belum cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada anggota sehingga anggota merasa tidak aman untuk melakukan transaksi di KSPPS BMT NU cabang utama Gapura Sumenep.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dian Nur Mastuti yang berjudul “pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa” dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota dengan sig. 0,437 lebih besar dari 0,05 ($0,437 > 0,05$).

2. Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep

Pada pembahasan ini yaitu untuk menjawab dan menjelaskan tentang rumusan masalah yang kedua, dimana untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT NU cabang utama Gapura Sumenep, maka dapat dijelaskan melalui poin pembahasan berikut ini :

Dari hasil nilai koefisien determinasi (R^2), dimana dalam tabel 4.21 penelitian ini dilihat pada bagian *R Square* yaitu 0,664 atau 66,4%. Hal ini berarti bahwa kontribusi variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan anggota) sebesar 66,4%. Sedangkan sisanya ($100\% - 66,4\% = 33,6\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini di KSPPS BMT NU Cabang Utama Gapura Sumenep. Hal ini berarti hasil dari seberapa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota lebih besar (66,4%) dari hipotesis sementara oleh peneliti yaitu sebesar 25% pada Bab I.

Kemudian jika dibandingkan dengan penelitian lain dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Anggota Bank” yang ditulis oleh Kusuma Wijayanto menunjukkan hasil koefisien determinasi sebesar 0.644 artinya besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas anggota sebesar 64.4% sedangkan sisanya 35.6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitiannya. Hal itu lebih besar pengaruhnya jika dibandingkan dengan penelitian ini yaitu hanya sebesar 30.3% .

3. Kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan anggota

Pada pembahasan ini yaitu untuk menjawab dan menjelaskan tentang rumusan masalah yang ketiga, dimana untuk mengetahui kualitas pelayanan apa

yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT NU cabang utama Gapura Sumenep, maka dapat dijelaskan melalui poin pembahasan berikut ini :

Hasil uji-t menunjukkan bahwa variabel *tangible*/bukti fisik (X_1) secara statistik menunjukkan hasil Sig. 0,000 lebih kecil dari ($0,000 < 0,05$). Nilai t_{hitung} sebesar 4,494 dan nilai koefisien regresi sebesar 1,061. Dan pada variabel *empathy*/empati (X_2) secara statistik menunjukkan hasil Sig. 0,000 lebih besar dari ($0,000 > 0,05$). Nilai t_{hitung} sebesar 5,889 dan nilai koefisien regresi sebesar 1,562. Sehingga H_a diterima dan H_o ditolak dan dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible*/bukti fisik (X_1) dan variabel *empathy*/empati (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

Dari hasil perhitungan di atas diketahui bahwa *empathy*/empati mempunyai nilai variabel paling dominan mempengaruhi kepuasan anggota khususnya di KSPPS BMT NU cabang utama Gapura Sumenep, alasannya karena variabel *empathy*/empati memiliki nilai koefisien regresi terbesar yaitu 1,562 jika dibandingkan dengan variabel *tangible*/bukti fisik.