

## **BAB IV**

### **DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Profil KSPP SYARIAH BMT NU JAWA TIMUR**

###### **a. Sejarah BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong**

BMT NU Cabang Camplong Sampang berdiri dipertengahan tahun 2015 yang lalu, tepatnya pada tanggal 10 juni 2015. Sebelumnya, Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT NU Cabang Camplong bernama Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal wa Tamwil Nuansa Umat (KJKS BMT NU). Koperasi jasa keuangan syariah Bmt Nu merupakan salah satu koperasi yang awalnya bergerak di bidang usaha simpan pinjam bagi anggotanya.

Dalam hal pembiyaan mereka yang merupakan anggota pembiayaan khusus tidak perlu repot ke kantor KSPPS BMT NU Cabang Camplong ataupun cabang lainnya, karena proses administrasi pengajuan permohonan pembiayaan maupun angsuran dapat dilakukan dirumah pemohon. Hal tersebut sekaligus dilakukan untuk perkembangan usaha mereka.Hingga sampai sekarang BMT NU Cabang Camplong tetap berdiri dan bertahan.

###### **b. Bentuk / Badan Hukum**

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

KJKS/UJKS Koperasi, pedoman penilaian kesehatan KJKS/UJKS Koperasi, dan pedoman pengawasan KJKS/UJKS koperasi. Pendirian lembaga koperasi cukup sederhana, yaitu cukup dengan minimal 20 orang yang membuat kesepakatan akte notaris, kemudian didaftarkan di Kanwil Departemen koperasi setempat untuk mendapatkan pengesahannya.<sup>57</sup>

### **c. Produk BMT NU Jawa Timur**

#### 1) Produk Tabungan Syariah

- a) SIAGA (Simpanan Anggota)
- b) SIDIK Fathonah (Simpanan Pendidikan Fathonah)
- c) SAJADAH (Simpanan Berjangka Wadi'ah Berhadiah)
- d) SIBERKAH (Simpanan Berjangka Mudharabah)
- e) SAHARA (Simpanan Haji dan Umrah)
- f) SABAR (Simpanan Lebaran)
- g) TABAH (Tabungan Mudharabah)
- h) TARAWI (Tabungan Ukhrawi)

#### 2) Produk Pembiayaan Syariah

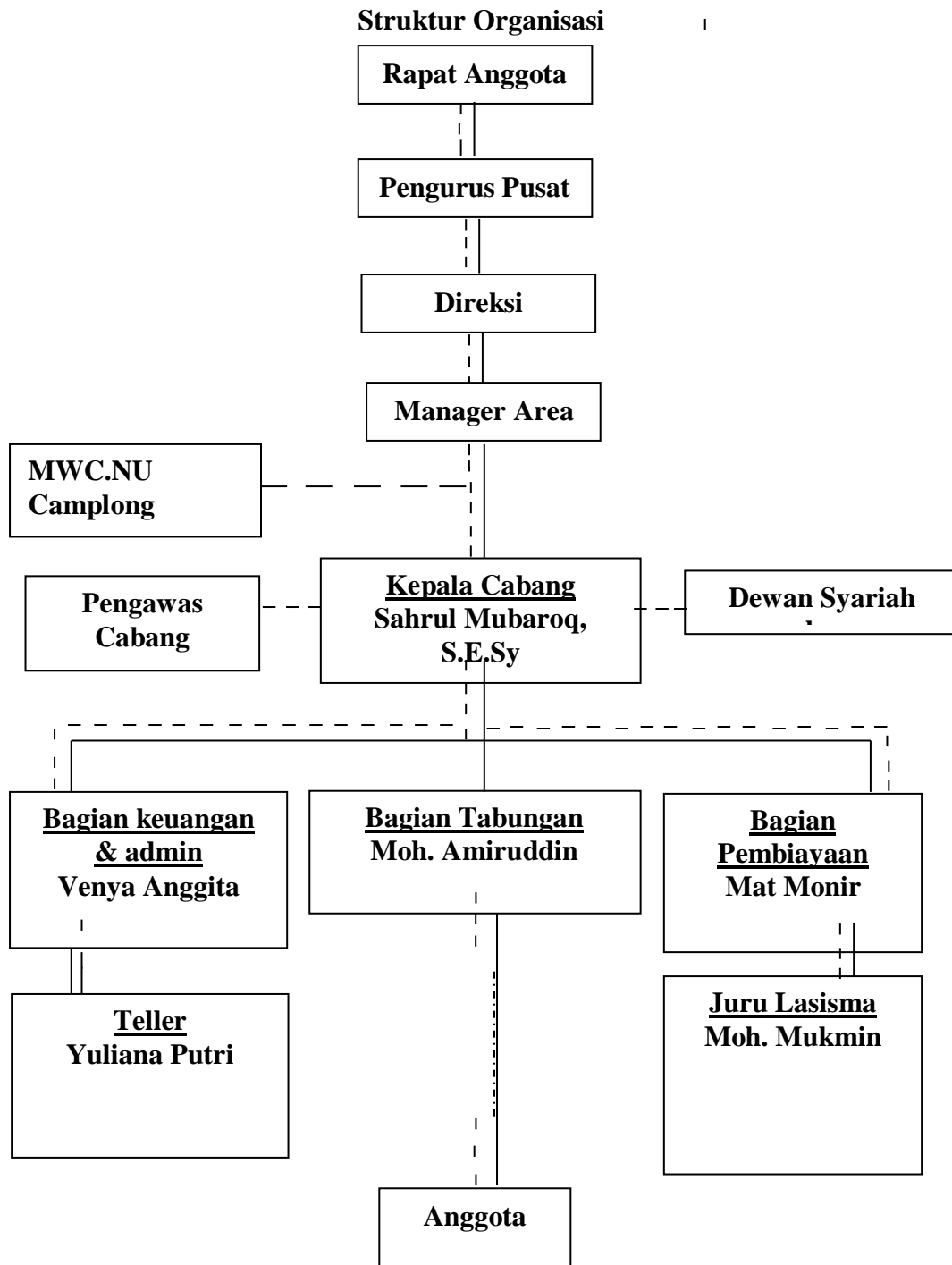
- a) AL-QARDHUL HASAN
- b) MURABAHAH DAN BAI' BITSAMANIL AJIL
- c) MUDHARABAH DAN MUSYARAKAH
- d) RAHN/GADAI
- e) PEMBIAYAAN TANPA JAMINAN
- f) PEMBIAYAAN HIDUP SEHATI<sup>58</sup>

<sup>57</sup><http://BMT NU JATIM. Com> diakses pada tanggal 25 April 2020

<sup>58</sup><http://BMT NU JATIM. Com> diakses pada tanggal 05 Mei 2020

## 2. Struktur Organisasi BMT NU Cabang Camplong Sampang

Struktur organisasi di BMT NU Cabang Camplong Sampang merupakan aspek yang paling menentukan untuk perkembangan perusahaan yang memperlihatkan kejelasan hubungan dan tugas-tugas bagian struktural. Struktur organisasi BMT NU Jawa Timur sebagai berikut.



### 3. Job Description BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong Sampang

#### a. Kepala Cabang

- 1) Bertanggung Jawab Kepada : Direksi dan Pengurus Pusat
- 2) Membawahi : Bagian Keuangan  
Bagian Pembiayaan  
Bagian Administrasi dan Umum  
Bagian Tabungan
- 3) Fungsi :
  - a) Menentukan arah Kegiatan dan Mengelolah kantor cabang secara keseluruhan demi terwujudnya visi dan misi serta Tujuan KSPP. SYARIAH BMT NU;
  - b) Memimpin Jalannya kantor cabang BMT NU secara Profesional dan Amanah;
  - c) Bertanggung Jawab terhadap Kinerja kantor cabang KSPP. SYARIAH BMT NU baik secara Intern maupun ekstern.
  - d) Menjaga kelangsungan dan pengembangan Usaha kantor cabang KSPP. SYARIAH BMT NU yang telah ditetapkan oleh Pengurus pusat;
  - e) Mewakili KSPP. SYARIAH BMT NU Cabang dalam melakukan tindakan keluar baik yang bersifat pertemuan, negoisasi, penandatanganan kerjasama, undangan ataupun lainnya,.
  - f) Melaksanakan Program Kerja dan RAPB. sesuai dengan AD/ART dan kesepakatan RA.
  - g) Menciptakan sistem pengendalian intern, manajemen risiko, menjamin terselenggaranya fungsi audit intern dalam setiap tingkatan manajemen.

- h) Menetapkan strategi dan kebijakan Koperasi berdasarkan prinsip syariah dan kebijakan pendukung lainnya.
- i) Memastikan terselenggaranya pelaksanaan tata kelola Koperasi yang baik (*Good Corporate Governance*) dalam setiap kegiatan usaha KSPP. SYARIAH. BMT NU berdasarkan dengan prinsip kehati-hatian dan prinsip Syariah
- j) Mengupayakan terjaganya likuiditas dengan mengatur manajemen dana seoptimal mungkin hingga tidak terjadi dana rush maupun idle.
- k) Menindak Lanjuti Temuan dan rekomendasi dari Pengurus pusat maupun Direksi.
- l) Membina hubungan dengan seluruh mitra kerja KSPP. SYARIAH. BMT NU agar dapat terwujud hubungan yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.
- m) Mengawasi dan Memonitoring Tugas – Tugas pengelola;
- n) Memproses Rekrutmen dan Pemberhentian Anggota;

**b. Bagian Keuangan, Administrasi Dan Umum, Layanan Anggota**

- 1) Bertanggung Jawab Kepada : Kepala Cabang
- 2) Membawahi : Teller
- 3) Fungsi :

  - a) Bertanggung Jawab dan Mengarsip seluruh tanda bukti transaksi untuk kebenaran pencatatan transaksi sesuai dengan prinsip akuntansi pola syari'ah yang berlaku dilingkungan kantor cabang KSPP. SYARIAH BMT NU ;

- b) Bertanggung Jawab atas Pengelolaan Keuangan kantor cabang KSPP. SYARIAH BMT NU;
- c) Memberikan Pelayanan terbaik kepada anggota dan Penabung;
- d) Bertanggung jawab atas Administrasi yang berkaitan dengan Aplikasi Pembukaan Rekening Simpanan/Tabungan dan pembiayaan;
- e) Bertanggung jawab terhadap pemenuhan sarana dan logistik kantor Cabang

**c. Bagian Tabungan**

- 1) Bertanggung Jawab Kepada : Kepala Cabang
- 2) Fungsi :
  - a) Bertanggung jawab atas penjemputan Simpanan anggota dan Penabung;
  - b) Melakukan penjemputan setoran dan penarikan simpanan

**d. Bagian Pembiayaan, Juru Survei Dan Juru Tagih**

- 1) Bertanggung Jawab Kepada : Kepala Cabang
- 2) Membawahi : Juru Survei  
Juru Tagih dan Bina Usaha
- 3) Fungsi
  - a) Bertanggung Jawab atas Manajemen dan Prosedur Pembiayaan
  - b) Mengusahakan tercapainya pemasaran Produk – Produk pembiayaan Kantor Cabang KSPP. SYARIAH BMT NU dengan target yang telah ditentukan;
  - c) Mengusahakan terlaksananya Survei kelayakan dan Kebutuhan Pembiayaan sesuai dengan disposisi Divisi Pembiayaan;
  - d) Bertanggung jawab atas Penagihan Tunggalan Pembiayaan;

- e) Mengusahakan terlaksananya Survei kelayakan dan Kepatutan Pembiayaan sesuai dengan disposisi bagian Pembiayaan
- f) Bertanggung jawab atas Penagihan Tunggakan Pembiayaan;
- g) Bertanggung jawab terhadap pembinaan usaha Mitra untuk meminimalisir pembiayaan bermasalah;

**d. Teller**

- 1) Bertanggung Jawab Kepada : Bagian Keuangan
- 2) Fungsi
  - a) Memberikan Pelayanan terbaik kepada anggota dan nasabah;
  - b) Bertanggung jawab atas pengelolaan kas kecil ( Petty Cash);

**4. Deskripsi Data Penelitian dan Responden**

**a. Deskripsi Data Penelitian**

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner langsung kepada nasabah. Penelitian ini menyebarkan 100 kuesioner kepada nasabah di BMT NU Cabang Camplong Sampang. Pengumpulan data secara langsung dikumpulkan oleh peneliti dengan menemui responden, diharapkan supaya lebih efektif untuk meningkatkan *respon rate* responden dalam penelitian ini. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *sampling incidental* yaitu teknik pengumpulan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti.

Dalam penelitian ini terdapat 100 responden yang di antar sendiri ke tempat penelitian, pasar, dan rumah responden, sebelumnya meminta ijin kepada kepala BMT NU Cabang Camplong untuk menyebarkan kuesioner

kepada responden. Berdasarkan dari kepala BMT NU Cabang Camplong memberikan ijin dan memerintahkan untuk setiap hari datang ke perusahaan, pasar ataupun rumah nasabah untuk membagikan angket kepada nasabah yang ada.

Demikian syarat pengolahan data dengan alat analisis SPSS 20 sampel dapat terpenuhi. Berikut rincian pengumpulan data penelitian dengan kuesioner yang ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Rincian Penyebaran dan Pengembalian Angket**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>
Angket yang disebar	100
Angket yang tidak kembali	0
Angket yang kembali	100
Angket yang digugurkan (tidak lengkap)	0
Angket yang digunakan	100
Tidak mengembalikan ( <i>Respon Rate</i> )	0
Tingkat pengembalian yang digunakan ( <i>Usable Respon rate</i> )	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020.

#### **b. Deskripsi Data Responden**

Deskripsi data responden yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki beberapa karakteristik. Karakteristik penelitian tersebut terdiri atas:



### 1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data mengenai jenis kelamin nasabah di BMT NU Cabang Camplong Sampang yang menjadi responden pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	21	21%
2	Perempuan	79	79%
Total		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, tahun 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel di 4.2 diatas, dapat diketahui informasi nasabah berdasarkan jenis kelamin, yakni nasabah laki-laki berjumlah 21 orang dengan persentase 21% dan perempuan berjumlah 79 orang dengan persentase 79%. Artinya nasabah di BMT NU Cabang Camplong Sampang didominasi oleh nasabah perempuan.

### 2) Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Data mengenai umur responden dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkannya menjadi empat kategori, yaitu mulai umur 20 - 30 tahun, 31 - 40 tahun, 41 - 50 tahun, dan >50 tahun. Adapun umur nasabah di BMT NU Cabang Camplong Sampang yang dijadikan responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	20 – 30	29	29%
2	31 – 40	38	38%
3	41 – 50	24	24%
4	>50	9	9%
Total		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, tahun 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 di atas, dapat diketahui umur nasabah di KSPPS BMT NU Cabang Camplong Sampang yang diambil sebagai responden yaitu 20 – 30 tahun berjumlah 29 orang dengan persentase 29%, 31 – 40 tahun sebanyak 24 orang dengan persentase 24%, 41 – 50 tahun sebanyak 38 orang dengan persentase 38%, dan >50 tahun sebanyak 9 orang dengan persentase 9%. Dari keterangan tabel tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah di KSPPS BMT NU Cabang Camplong Sampang dalam penelitian ini adalah responden dengan umur 41 – 50 dengan persentase 38%.

### 3) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data mengenai pekerjaan responden dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkannya menjadi lima kategori, yaitu Pedagang, Petani, Swasta, Mahasiswa, dan Ibu Rumah Tangga. Adapun pekerjaan nasabah di BMT NU Cabang Camplong Sampang yang dijadikan responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pedagang	46	46%
2	Petani	23	23%
3	Swasta	14	14%
4	Mahasiswa	10	10%
5	Ibu Rumah Tangga	7	7%
Total		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, tahun 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 di atas, dapat diketahui pekerjaan nasabah di BMT NU Cabang Camplong Sampang yang diambil sebagai responden yaitu Pedagang berjumlah 46 orang dengan persentase 46%, Petani sebanyak 23 orang dengan persentase 23%, Swasta sebanyak 14 orang dengan

persentase 14%, Mahasiswa sebanyak 10 orang dengan persentase 10%, dan Ibu Rumah Tangga sebanyak 7 orang dengan presentase 7%. Dari keterangan tabel tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah di KSPPS BMT NU Cabang Camplong Sampang dalam penelitian ini adalah responden dengan Pekerjaan Pedagang dengan persentase 46%.

## **5. Uji Kualitas Data**

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini layak atau tidak untuk digunakan. Peneliti mengajukan kuesioner yang berisi 14 butir pernyataan, 10 butir pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) dan 4 butir pernyataan untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y).

### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut itu valid, maka perlu diuji dengan uji korelasi antar skor (nilai) tiap-tiap butir pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut. Adapun teknik korelasi yang biasa dipakai adalah teknik korelasi *product moment*.

Dalam membantu proses pengolahan data secara cepat dan tepat, maka pengolahan data pengujian validitas ini menggunakan alat bantu SPSS koefisien korelasi tiap pertanyaan akan dibandingkan dengan r tabel dimana  $df = n - 2$  dengan taraf signifikan 5%. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pertanyaan tersebut

dikatakan valid. Namun jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka pertanyaan tersebut tidak valid.

Pada penelitian ini besarnya  $df$  adalah  $100-2$  atau  $df=98$  dan  $\alpha$  0,05 ( $\alpha=5\%$ ) sehingga didapat  $r_{tabel} 0,195$ . Selanjutnya berdasarkan hasil perhitungan dan penelitian menggunakan program SPSS yang dilakukan dalam sekali uji, diperoleh nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari pada  $r_{tabel}$ .

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas Tiap Item Pernyataan**

Item	Koefisien korelasi	Kritik $r_{xy}$	Validitas
<b>Kualitas Pelayanan (X1)</b>			
X1.1	0,625	0,195	Valid
X1.2	0,572	0,195	Valid
X1.3	0,624	0,195	Valid
X1.4	0,582	0,195	Valid
X1.5	0,489	0,195	Valid
X1.6	0,481	0,195	Valid
X1.7	0,571	0,195	Valid
X1.8	0,426	0,195	Valid
X1.9	0,424	0,195	Valid
X1.10	0,362	0,195	Valid
<b>Kepuasan Nasabah (Y)</b>			
Y1	0,509	0,195	Valid
Y2	0,648	0,195	Valid
Y3	0,701	0,195	Valid
Y4	0,753	0,195	Valid

Suatu indikator dikatakan valid apabila  $n = 100$  dan  $\alpha = 0,05$  maka  $r_{tabel} = 0,195$  dengan ketentuan:

Hasil  $r_{hitung} > r_{tabel} (0,195) = \text{valid}$

Hasil  $r_{hitung} < r_{tabel} (0,195) = \text{tidak valid.}$

### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-  
konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai  $\alpha > 0,60$  maka reliabel.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas Tiap Variabel**

Variabel	Cronbach's Alpha	Syarat Nilai	Reliabilitas
Kualitas Pelayanan (X)	0,734	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,756	0,60	Reliabel

Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Alpha Cronbach*. Suatu variabel dikatakan reliabel, apabila hasil koefisien Reliabilitas  $> 0,6 = \text{Reliabel}$ . Berdasarkan hasil perhitungan uji reliabilitas semua indikator dari kedua variabel tersebut dikatakan reliabel, karena nilai *cronbach alpha* > dari nilai tabel (nilai  $\alpha > \text{nilai tabel}$ ). Indikator yang digunakan oleh variable Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

## 6. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel bebas dan terikat yang keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal/mendekati normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan *One-Sampel Kolmogorov-smirnov*. Berikut hasil uji normalitas dengan menggunakan *One-Sampel Kolmogorov-smirnov*, yaitu:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.44176245
	Absolute	.074
Most Extreme Differences	Positive	.039
	Negative	-.074
Kolmogorov-Smirnov Z		.744
Asymp. Sig. (2-tailed)		.637

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Output SPSS 20

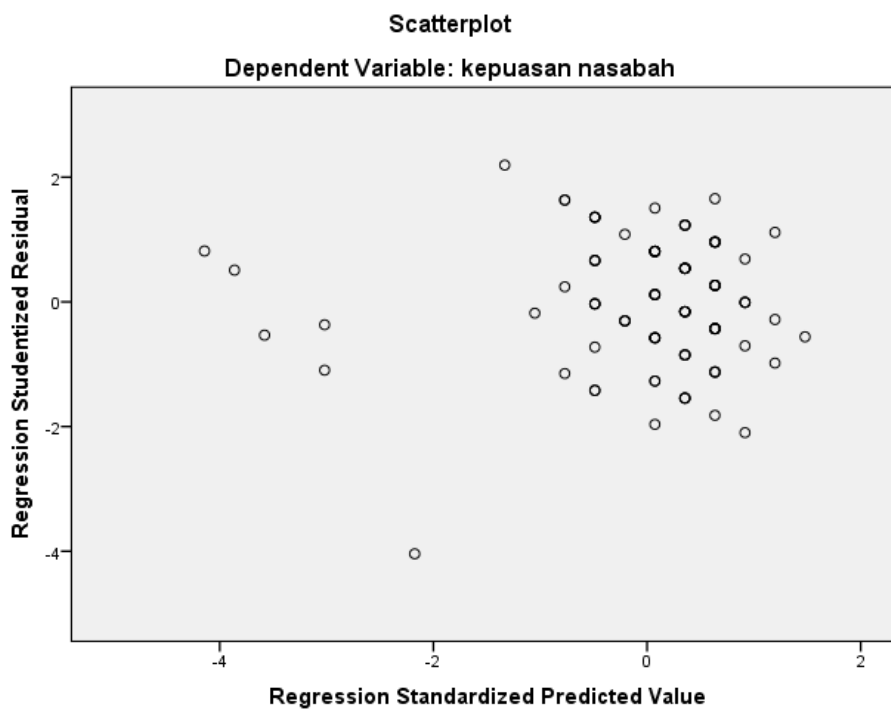
Berdasarkan hasil uji normalitas *One-Sampel Kolmogorov-Smirnov*, diperoleh nilai signifikansi 0,637 lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa uji normalitas pada penelitian ini adalah data berdistribusi normal.

#### **b. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji mengenai sama atau tidak varian dari residual dari observasi yang satu dengan observasi yang lain. Jika residualnya mempunyai varian yang sama disebut terjadi homokedastisitas

dan jika variannya tidak sama atau berbeda disebut heteroskedastisitas salah satunya dengan menggunakan uji *scatter plot* yang dihasilkan dari pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 20 yang dapat dilihat dari gambar dibawah ini.

**Gambar 4.1**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber : Output SPSS 20

Dari grafik *scatterplot* memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas, dimana 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.

### c. Uji Autokorelasi

Autokorelasi muncul karena observasi yang beruntun sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Masalah ini timbul karena residu tidak bebas dari satu

observasi ke observasi lainnya. Pada uji autokorelasi ini menggunakan uji Durbin-Waston (DW) dengan cara membandingkan DW hitung dengan DW tabelnya, derajat kepercayaan yang digunakan 5% ketentuan pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Ketentuan pengambilan keputusan DW**

Hipotesis nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi positif	No desiacion	$dl \leq d \leq du$
Tidak ada autokorelasi negative	Tolak	$4 - dl < d < 4$
Tidak ada autokorelasi negative	No desiacion	$4 - du \leq d \leq 4 - dl$
Tidak ada autokorelasi positif dan negative	Tidak ditolak	$du < d < 4 - du$

Sumber: table pengambilan keputusan ada tidaknya korelasi.

Hasil uji autokorelasi berdasarkan program SPSS yaitu:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.697 <sup>a</sup>	.485	.480	1.44910	1.958

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: Output SPSS 20

Tabel tersebut menyatakan jika nilai D sebesar 1,958 maka untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi, nilai D tersebut akan dibandingkan dengan nilai D tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Pengujian Autokorelasi**

Dl	Du	4dl	4-du	DW	Keputusan
----	----	-----	------	----	-----------



1,6540	1,6944	2,346	2,3056	1,958	Tidakada Autokorelasi
--------	--------	-------	--------	-------	-----------------------

$$\begin{aligned} \text{Hasil} &= DU < D < 4-DU \\ &= 1,6944 < 1,958 < 2,3056 \end{aligned}$$

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai D berada diantara DU dan 4-DU, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi atau tidak terdapat autokorelasi positif dan negatif.

## 7. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi bertujuan untuk memprediksi perubahan nilai variabel terikat akibat pengaruh dari nilai variabel bebas.<sup>59</sup> Persamaan regresi sederhana merupakan model hubungan antara variabel tidak bebas (Y) dan variabel bebas (X).<sup>60</sup> Analisis regresi sederhana dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (*independent*) yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel terikat (*dependent*) yaitu kepuasan nasabah.

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

X = kualitas pelayanan

a = konstanta

b = koefisien kualitas pelayanan

Analisis menggunakan Program SPSS (*Statistical Package For The Social Science*) Versi 20, di peroleh hasil sebagai berikut:

<sup>59</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 277.

<sup>60</sup>Albert Kurniawan, *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0)* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 179.

**Tabel 4.11**  
**Analisis Regresi Linear Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.884	1.552		1.214	.227
	Kualitas pelayanan	.393	.041	.697	9.610	.000

a. Dependent Variable: kepuasannasabah

Sumber: Output SPSS 20

Analisis regresi linier sederhana pada table di atas diperoleh koefisien variabel kualitas pelayanan =0,393 (x) serta konstanta (a) sebesar 1,884 sehingga model persamaan regresi linier sederhana yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = 1,884 + 0,393 X$$

Model persamaan regresilinier di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

a = 1,884 , di mana nilai konstanta kualitas pelayanan sebesar 1,884 menunjukkan jika kualitas pelayanan sebesar 0, maka kepuasan nasabah memiliki nilai sebesar 1,884 satuan.

b = 0,393 dapat diartikan bahwa besarnya koefisien variabel kualitas pelayanan bertanda positif (0,393) mengindikasikan bahwa jika kualitas pelayanan naik 1 satuan maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,393 satuan.

## **B. Pembuktian Hipotesis**

## 1. Uji Hipotesis

### a. Uji signifikasi individual (Uji T)

Uji-t dilakukan untuk mengetahui adakah pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan X dan Kepuasan Nasabah Y dengan  $\alpha = 0,05$ . Hipotesis Diuji dengan pengambilan keputusan jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima ( $H_a$  ditolak). Tetapi jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima). Berikut hasil uji-t dengan menggunakan SPSS versi 20.

Pada tabel 4.11 Diketahui nilai sig untuk pengaruh X terhadap Y adalah  $0,000 < 0,005$  dan nilai  $t_{hitung} 9,610 > t_{tabel} 2,365$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima) yang berarti terdapat pengaruh signifikan pengaruh X terhadap Y.

### b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinansi ( $r^2$ ) untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinansi adalah antara nol dan satu. Jika determinansi ( $r^2$ ) semakin besar (mendekati satu) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh yang signifikan dari variabel bebas serta variabel terikat semakin besar. Sebaliknya jika determinansi ( $r^2$ ) semakin kecil (mendekati nol) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh yang signifikan dari variabel bebas serta variabel terikat semakin kecil. Berikut hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan menggunakan SPSS versi 20.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Koefisien Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
-------	---	----------	-------------------	----------------------------

1	.697 <sup>a</sup>	.485	.480	1.449
---	-------------------	------	------	-------

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Sumber : output spss 20

Nilai Rsquare sebesar 0,485, artinya 48,5% variasi Y dapat dijelaskan oleh variable independen X. Sisanya ( $100\% - 48,50\% = 51,5\%$ ) dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar model.

### C. Pembahasan

#### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di KSPPS BMT NU Cabang Camplong Sampang.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkatan kesempurnaan yang diharapkan dari suatu produk atau jasa dalam memenuhi keinginan pelanggan.<sup>61</sup>

Nilai  $t_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas nasabah (Y) menunjukkan nilai sebesar 9,610 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dimana  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 9,610 > t_{tabel} 2,365$  sehingga menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) di KSPPS BMT NU Cabang Camplong Sampang.

Artinya, nasabah KSPPS BMT NU Cabang Camplong Sampang merasa loyal dengan kualitas pelayanan yang baik yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Cabang Camplong Sampang, seperti pelayanan yang tepat, cepat, dan tanggap dalam menangani keluhan nasabah, karyawan yang ramah, sopan dan baik kepada nasabah, serta memiliki fasilitas yang memadai seperti ruangan yang bersih, nyaman, dan karyawan yang berpenampilan rapi dan sopan. Hubungan kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah tidak lepas dari pembicaraan kreativitas layanan perbankan. Untuk mewujudkan suatu layanan berkualitas yang bermuara pada

<sup>61</sup>Ibid, fajar laksana. Hlm. 88.

kepuasan nasabah, bank harus mampu mengidentifikasi siapa nasabahnya sehingga mampu memahami tingkat persepsi dan harapan nasabah atas kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini juga dapat dilihat dari data karakteristik responden, dimana karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang terdiri dari 21 orang laki-laki dan 79 orang perempuan. Jenis kelamin lebih didominasi oleh perempuan dan dapat diketahui bahwa perempuan memiliki sifat yang berbeda dari laki-laki, karena perempuan lebih terbiasa di didik untuk menabung dan mempersiapkan dana untuk berjaga-jaga apabila sesuatu terjadi pada mereka. Hal ini berbeda dengan laki-laki yang lebih cenderung di didik untuk investasi dan berani mengaambil sikap yang beresiko, laki-laki memilikisifat yang lebih agresif pada saat berinvestasi, hal ini dipengaruhi oleh ego, kebanggaan serta kepercayaan diri yang berlebihan. Perempuan mempunyai kecendrungan lebih besar untuk membuka rekening tabungan dibandingkan laki-laki, tetapi laki-laki lebih cenderung memiliki uang yang lebih banyak didalam rekening mereka dibandingkan perempuan.<sup>62</sup> Untuk karakteristik responden berdasarkan usia lebih didominasi usia 41-50 tahun yang mana pada usia seperti itu sudah tergolong Tua, serta karakteristik responden berdasarkan pekerjaan didominasi oleh Pedagang.<sup>63</sup>

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Igd Yogi Pramana dan Ni Made Rastini (2016) menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah melalui

---

<sup>62</sup>Elen Chandra, <https://www.finansialku.com> di akses pada tanggal 15 Mei 2020, pukul 12.45

<sup>63</sup>Lea Ayu Sthepani, I Made Artha Wibawa, "Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Pada Loyalitas Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin" E-Jurnal Manajemen,3, (Oktober 2014), hlm. 3082

kepercayaan nasabah pada Bank Mandiri cabang Veteran, Denpasar Bali.<sup>64</sup> Kualitas layanan yang baik akan mendorong nasabah untuk melakukan transaksi ulang sehingga menimbulkan loyalitas. Semakin baik kualitas layanan, maka akan semakin tinggi loyalitas nasabah. Sebaliknya semakin rendah kualitas layanan akan semakin rendah loyalitas nasabah.

Dengan demikian penelitian ini menunjukkan bahwa jika kualitas layanan pada KSPPS BMT NU Cabang Camplong Sampang baik maka loyalitas nasabah juga akan meningkat secara signifikan. Sehingga hipotesis yang berbunyi “Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah KSPPS BMT NU Cabang Camplong Sampang” berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT NU Cabang Camplong Sampang **diterima**.

## 2. Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.

Dilihat dari hasil analisis data besarnya *R Square*, dimana besarnya *R Square* 0,485 atau 48,5%. Artinya 48,5% variasi Y dapat dijelaskan oleh variabel X, sedangkan sisanya sebesar 51,5% ( $100\% - 48,5\% = 51,5\%$ ) dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya di luar model atau variabel lain yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini. Nilai *R square* pada penelitian ini termasuk pada kategori rendah atau kecil karena variabel independen pengaruhnya sangat rendah terhadap naik turunnya variabel dependen atau tidak dapat mencocokkan data, karena sumbangan variabel independen sebesar 48,5% sedangkan sisanya 51,5% variabel lain yang tidak masuk model.

---

<sup>64</sup> Igd Yogi Pramana dan Ni Made Rastini, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali”, *E-Jurnal Manajemen Unud*, vol. 5, no. 1, (2016), hlm. 725

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Heri setiawan, Maria Magdalena Minarsih, dan Aziz Fathoni “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngalian)”. variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) terdapat nilai adjusted R square sebesar 0,398. Nilai ini berarti bahwa tingkat pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel intervening sebesar 39,8% dan sisanya 60,2% dipengaruhi variabel lain.