

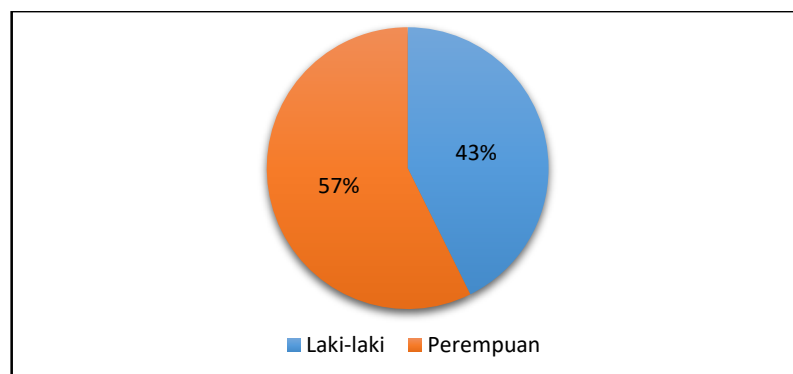
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Analisis Deskriptif

Masalah pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota tabungan idul fitri di BMT UGT Sidogiri Cabang Kota Pamekasan. Responden dalam penelitian ini adalah anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Kota Pamekasan. Sedangkan tehnik pengabilan sampel adalah tehnik *Sampling Accidental* menurut slovin ditemukan jumlah sampel sebanyak 75 responden. Jumlah kuesioner yang disebarakan sebanyak 75 eksamplar dan semua kuesioner kembali. Selanjutnya dalam profil responden diperinci menurut jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan. Adapun gambaran profil responden dari hasil penyebaran kuesioner dapat disajikan pada tabel berikut ini:

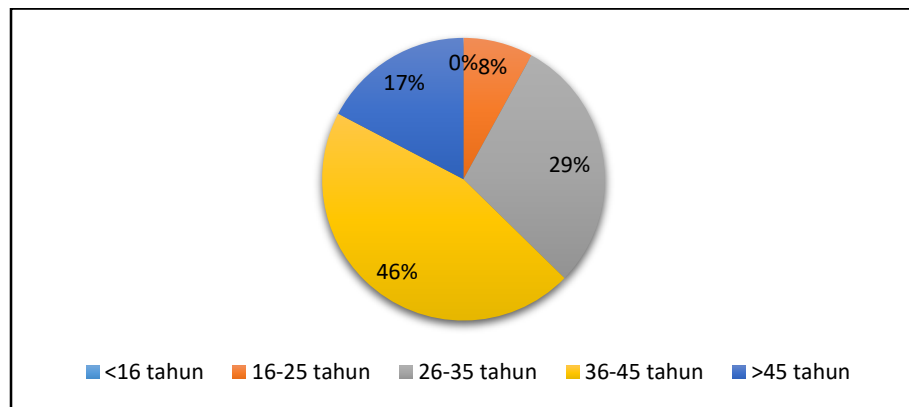
Gambar 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4,1 dapat diketahui jenis kelamin anggota tabungan idul fitri BMT UGT Sidogiri Cabang Kota Pamekasan menunjukkan jumlah responden laki-laki sebanyak 32 responden dengan persentase 43% sedangkan perempuan 43 responden dengan persentase 57% sehingga dalam responden dalam penelitian ini lebih banyak jenis kelamin perempuan.

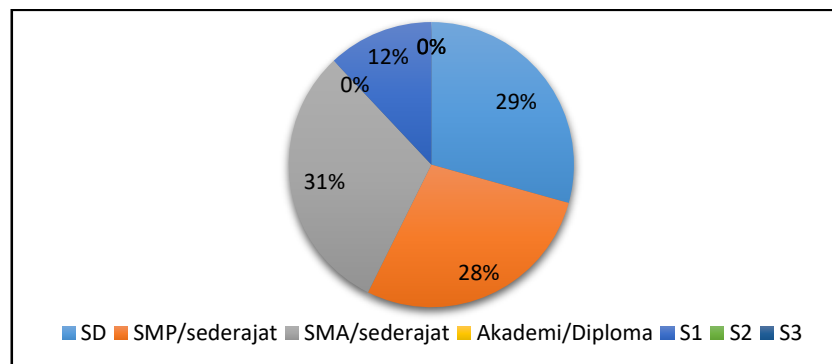
Gambar 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur



Sumber: Data Primer diolah, 2021

Pada tabel 4.2 diatas, dapat disimpulkan bahwa yang paling dominan yaitu berusia 36 – 45 tahun dengan persentase 46% selanjutnya rentan usia 26-35 tahun dengan persentase 29%, lalu >45 tahun dengan persentase 17%, dan 16-25 tahun berjumlah 6 responden dengan persentase 8%.

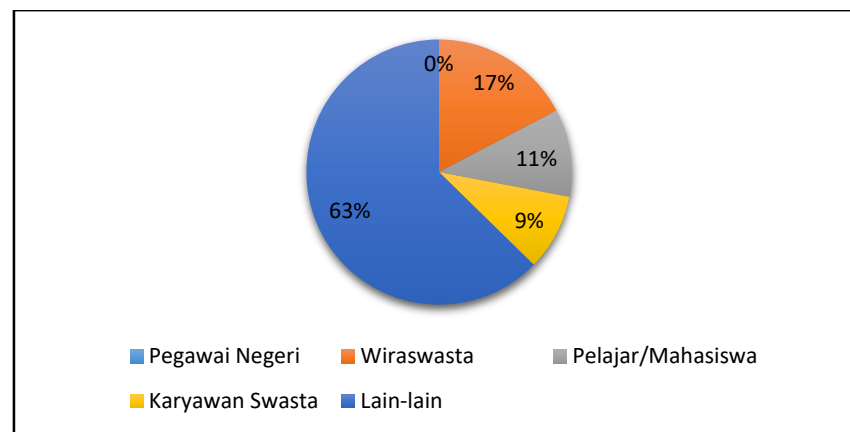
Gambar 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Sumber: Data primer diolah, 2021

Pada tabel 4.3 menunjukkan pendidikan terakhir paling banyak pada tingkatan SMA/Sederajat berjumlah 23 responden dengan persentase 31%, selanjutnya SD dengan persentase 29%, SMP/Sederajat dengan persentase 28%, dan yang paling sedikit yaitu S1 dengan jumlah responden 9 orang dengan persentase 12%. Tingkat pendidikan responden menunjukkan tingkat wawasan responden yang dimiliki sehingga akan berpengaruh terhadap analisis dalam jawaban responden.

Gambar 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan table 4.4 diatas menunjukkan pekerjaan lain-lain (petani, nelayan, peternak, pedagang, guru, buruh, dll) yang mendominasi dalam sebuah responden penelitian ini dengan jumlah 47 responden dengan persentase 63%. Sedangkan 13 responden dengan persentase 17% sebagai wiraswasta, 8 responden sebagai pelajar/mahasiswa dengan persentase 11%, dan 7 responden sebagai karyawan swasta dengan 9%.

2. Skala Pengukuran Instrumen

Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan jawaban sebanyak 75 responden dari variabel kualitas layanan dan kualitas produk terhadap

kepuasan anggota tabungan idul fitri. Hasil jawaban dikelompokkan dengan menghitung frekuensi dan persentasenya. Setiap butir pertanyaan ini menggunakan *Skala Likert* dengan skor 5-4-3-2-1 dan hasil pengelompokan tersebut adalah sebagai berikut:

Jawaban dari responden terkait dengan variabel kualitas layanan (X1) dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jawaban Responden Tentang Variabel Kualitas Layanan

KUALITAS LAYANAN												
Butir	Frekuensi						Persentase					
	SS	S	N	TS	STS	TOTAL	SS	S	N	TS	STS	TOTAL
1	23	41	11	0	0	75	31%	55%	15%	0%	0%	100%
2	23	52	0	0	0	75	31%	69%	0%	0%	0%	100%
3	23	49	3	0	0	75	31%	65%	4%	0%	0%	100%
4	23	45	7	0	0	75	31%	60%	9%	0%	0%	100%
5	22	45	8	0	0	75	29%	60%	11%	0%	0%	100%
6	13	57	5	0	0	75	17%	76%	7%	0%	0%	100%
7	13	49	13	0	0	75	17%	65%	17%	0%	0%	100%
8	23	49	3	0	0	75	31%	65%	4%	0%	0%	100%
Jumlah	163	387	50	0	0	600						

$$\begin{aligned}
 skor &= \frac{(\sum N \times 5) + (\sum N \times 4) + (\sum N \times 3)}{(n \times 5 \times 8)} \\
 &= \frac{(163 \times 5) + (387 \times 4) + (50 \times 3)}{(75 \times 5 \times 8)} \\
 &= \frac{815 + 1584 + 150}{3000} \\
 &= \frac{2549}{3000} \\
 &= 0,849 \times 100\% \\
 &= 84,9\% \text{ (Sangat Kuat)}
 \end{aligned}$$

Jawaban dari responden terkait dengan variabel kualitas produk (X2) dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.2
Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Produk

KUALITAS PRODUK												
Butir	Frekuensi						Persentase					
	SS	S	N	TS	STS	TOTAL	SS	S	N	TS	STS	TOTAL
1	23	41	11	0	0	75	31%	55%	15%	0%	0%	100%
2	23	45	7	0	0	75	31%	60%	9%	0%	0%	100%
3	22	45	8	0	0	75	29%	60%	11%	0%	0%	100%
4	22	45	8	0	0	75	29%	60%	11%	0%	0%	100%
5	22	45	8	0	0	75	29%	60%	11%	0%	0%	100%
6	23	49	3	0	0	75	31%	65%	4%	0%	0%	100%
7	20	43	12	0	0	75	27%	57%	16%	0%	0%	100%
Jumlah	155	313	57	0	0	525						

$$\begin{aligned}
 skor &= \frac{(\sum Nx5) + (\sum Nx4) + (\sum Nx3)}{(nx5x7)} \\
 &= \frac{(155x5) + (313x4) + (57x3)}{(75x5x7)} \\
 &= \frac{775 + 1252 + 171}{2625} \\
 &= \frac{2198}{2625} \\
 &= 0,837 \times 100\% \\
 &= 83,7\% \text{ (Sangat Kuat)}
 \end{aligned}$$

Jawaban dari responden terkait dengan variable kepuasan anggota (Y) dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.3
Tanggapan Responden Terkait Variabel Kepuasan Anggota

KEPUASAN ANGGOTA												
Butir	Frekuensi						Persentase					
	SS	S	N	TS	STS	TOTAL	SS	S	N	TS	STS	TOTAL

1	22	45	8	0	0	75	29%	60%	11%	0%	0%	100%
2	23	49	3	0	0	75	31%	65%	4%	0%	0%	100%
3	29	46	0	0	0	75	39%	61%	0%	0%	0%	100%
4	13	57	5	0	0	75	17%	76%	7%	0%	0%	100%
Jumlah	87	197	16	0	0	300						

$$\begin{aligned}
 skor &= \frac{(\sum N \times 5) + (\sum N \times 4) + (\sum N \times 3)}{(n \times 5 \times 4)} \\
 &= \frac{(87 \times 5) + (197 \times 4) + (16 \times 3)}{(75 \times 5 \times 4)} \\
 &= \frac{435 + 788 + 48}{1500} \\
 &= \frac{1271}{1500} \\
 &= 0,847 \times 100\% \\
 &= 84,7\% \text{ (Sangat Kuat)}
 \end{aligned}$$

3. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Suatu data yang terdapat dalam kuesioner sebaiknya diuji validitasnya. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu pernyataan dalam kuesioner. Berikut ini merupakan hasil uji validitas pada setiap pertanyaan masing-masing variable:

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	<i>Significant 2-tailed</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	Pernyataan 1	0,495**	0,000	Valid
	Pernyataan 2	0,315**	0,006	Valid
	Pernyataan 3	0,617**	0,000	Valid
	Pernyataan 4	0,498**	0,000	Valid

	Pernyataan 5	0,564**	0,000	Valid
	Pernyataan 6	0,644**	0,000	Valid
	Pernyataan 7	0,613**	0,000	Valid
	Pernyataan 8	0,617**	0,000	Valid
Kualitas Produk (X2)	Pernyataan 1	0,495**	0,000	Valid
	Pernyataan 2	0,498**	0,000	Valid
	Pernyataan 3	0,564**	0,000	Valid
	Pernyataan 4	0,564**	0,000	Valid
	Pernyataan 5	0,564**	0,000	Valid
	Pernyataan 6	0,617**	0,000	Valid
	Pernyataan 7	0,453**	0,000	Valid
Kepuasan	Pernyataan 1	0,564**	0,000	Valid
	Pernyataan 2	0,517**	0,000	Valid
	Pernyataan 3	0,380**	0,001	Valid
	Pernyataan 4	0,644**	0,000	Valid

Sumber: Output SPSS, Versi 24 (data diolah), 2021

Berdasarkan table diatas, diketahui semua pernyataan yang digunakan dalam kuisioner adalah valid, semua item pertanyaan dalam variable berbintang dua yang menunjukkan signifikan pada level 1% (0,01) atau P value lebih kecil dari alpha (0,05)

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur kehandalan dari suatu kuesioner pertanyaan yang merupakan indicator dari sebuah variabel. Pengukuran uji statistik dilihat dari nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Adapun uji reliabilitas dapat dijelaskan pada table berikut:

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,707	<i>Reliabel</i>
Kualitas Produk (X2)	0,694	<i>Reliabel</i>
Kepuasan Anggota (Y)	0,616	<i>Reliabel</i>

Sumber: Output SPSS, Versi 24 (data diolah), 2021

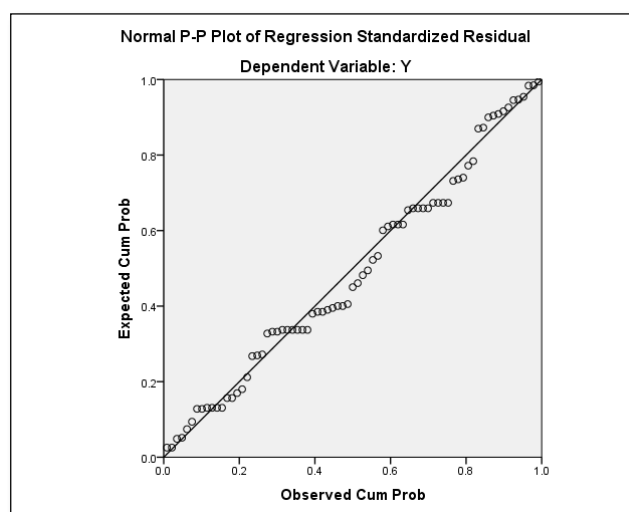
Dalam hasil pengujian Reliabilitas, Variabel yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari nilai *Cronbach Alpha* yang lebih besar dari 0,60. Hal ini menunjukkan instrument penelitian ini *Reliabel*. Sehingga semua pertanyaan dapat dipercaya dan dapat digunakan untuk penelitian.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menguji nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Berikut hasil uji normalitas dengan menggunakan grafik *Normal Probability Plot*

Gambar 4.5
Uji Normalitas



Sumber: Output SPSS, Versi 24 (data diolah), 2021

Berdasarkan grafik *Non Probability Plot* menunjukkan bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini berdistribusi normal.

Sedangkan uji normalitas menggunakan uji *One Sampel Kolmogorov-Smirnov*. Data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dari nilai *2-tailed significant*. Jika data memiliki perhitungan dengan tingkat signifikan lebih besar dari 0,05 atau $(sig) > 5\%$, maka dapat dikatakan data tersebut berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4.6
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.63262834
Most Extreme Differences	Absolute	.089
	Positive	.089
	Negative	-.059
Test Statistic		.089
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Output SPSS, Versi 24 (data diolah), 2021

Diketahui bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,089 dan *Asymp, Sig. (2-tailed)* sebesar $0,200 > 0,05$, yang berarti nilai residual berdistribusi normal atau memenuhi asumsi dalam Normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variable-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Alat statistic yang sering digunakan untuk menguji gangguan multikolinearitas adalah dengan *variance inflation factor* (VIF). Berikut hasil uji multikolinearitas dengan melihat nilai VIF.

Tabel 4.7
Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.888	.999		1.889	.063		
	X1	.442	.043	.864	10.370	.000	.463	2.159
	X2	.009	.043	.016	.197	.844	.463	2.159

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS, Versi 24 (data diolah), 2021

Dari tabel *Coefficients* pada kolom *Collinearity Statistics* dapat terlihat nilai VIF, bahwa semua variabel lolos dari gejala Multikolinearitas karena nilai VIF lebih kecil dari 10.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pengujian heterokedastisitas ini menggunakan Dasar pengambilan keputusan pada uji *heterokedastisitas* yakni: Jika nilai signifikan $> \alpha = 0,05$, kesimpulannya tidak terjadi *heterokedastisitas*. Untuk menguji ada tidaknya heterokedastisitas dapat diketahui sebagai berikut.

Tabel 4.8
Uji Heterokedastisitas

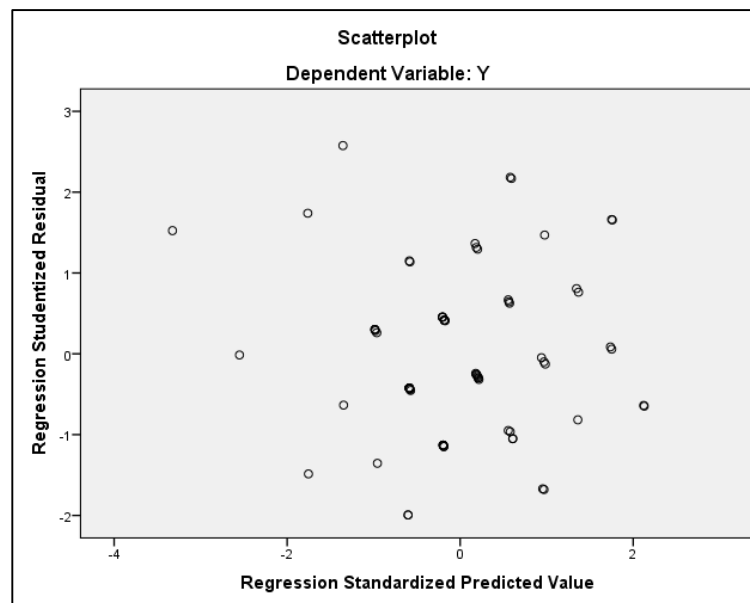
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.674	.594		1.136	.260
	X1	-.004	.025	-.028	-.163	.871
	X2	-.001	.026	-.007	-.041	.968

a. Dependent Variable: ABS

Sumber: Output SPSS, Versi 24 (data diolah), 2021

Dengan hasil uji heterokedastisitas pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas dalam model regresi. Sedangkan metode *Scatter Plot* dapat diketahui sebagai berikut:

Gambar 4.6
Scatter Plot



Sumber: Output SPSS, Versi 24 (data diolah), 2021

Berdasarkan hasil grafik *Scatter Plot*, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka

0, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedasstisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

d. Uji Autokorelasi

Tabel 4.9
Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.876 ^a	.768	.762	.641	2.225
a. Predictors: (Constant), X2, X1					
b. Dependent Variable: Y					

Sumber: Output SPSS, Versi 24 (data diolah), 2021

Dari hasil uji autokorelasi pada tabel dapat diketahui bahwa nilai DW sebesar 2,225 dengan nilai signifikansi sebesar 0,05. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 75 dengan jumlah variabel independen sebanyak 2, kemudian dapat diketahui nilai d_u dalam tabel DW pada penelitian ini sebesar 1,6802 dan nilai d_l sebesar 1,5709. Dari nilai d_u dan d_l dapat diketahui nilai $d_u < dw < 4 - d_u$, yaitu $1,6802 < 2,225 < 2,3198$ Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi autokorelasi positif maupun negative dalam model regresi pada penelitian ini.

5. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) terhadap kepuasan anggota tabungan idul fitri (Y) di BMT UGT Sidogiri Cabang Kota Pamekasan. Adapun hasil analisis tersebut dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4.10
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.888	.999		1.889	.063		
	X1	.442	.043	.864	10.370	.000	.463	2.159
	X2	.009	.043	.016	.197	.844	.463	2.159

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS, Versi 24 (data diolah), 2021

Berdasarkan hasil table diatas diketahui nilai koefisien dari persamaan regresi secara umum yaitu: $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$

$$Y = 2,689 + 0,442X_1 + 0,009X_2 + \varepsilon$$

Berdasarkan pada persamaan regresi diatas yang menunjukkan nilai konstanta sebesar 2,689. Hal ini menyatakan bahwa jika kualitas layanan dan kualitas produk dianggap konstan maka kepuasan anggota akan konstan sebesar 2,689.

Koefisien regresi pada variabel kualitas layanan sebesar 0,442. Jika terjadi peningkatan 1% maka kepuasan anggota akan meningkat sebesar 0,442 dengan asumsi variabel lainnya yang dianggap tetap.

Koefisien regresi pada variabel kualitas produk sebesar 0,009. Jika terjadi peningkatan 1% maka kepuasan anggota akan meningkat sebesar 0,009 dengan asumsi variabel lainnya yang dianggap tetap.

6. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikan Individual (uji t)

Uji t bertujuan untuk membuktikan pengaruh yang signifikan antara variabel independen (kualitas layanan (X_1) dan kualitas produk (X_2)) secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen

(kepuasan anggota tabungan idul fitri (Y)). Adapun hasilnya dapat dilihat pada table berikut:

Table 4.11

Hasil Uji T

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.888	.999		1.889	.063		
	X1	.442	.043	.864	10.370	.000	.463	2.159
	X2	.009	.043	.016	.197	.844	.463	2.159

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS, Versi 24 (data diolah), 2021

Dari hasil table diatas secara persial menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan anggota yang ditunjukkan dengan besarnya nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.
- 2) Variable kualitas produk tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variable kepuasan anggota yang ditunjukkan dengan besarnya nilai signifikan 0,884 lebih besar dari 0,05.

b. Uji Signifikan Simultan (uji f)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama (simultan) variabel independen berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Adapun hasilnya dapat dilihat pada tabelberikut:

Tabel 4.12

Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

1	Regression	98.170	2	49.085	119.331	.000 ^b
	Residual	29.616	72	.411		
	Total	127.787	74			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

Sumber: Output SPSS, Versi 24 (data diolah), 2021

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa besaran nilainya F hitung 119.331 dengan nilai signifikan 0,000. Karena probabilitas signifikan lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dilakukan untuk melihat seberapa besar kemampuan variabel independen secara bersama mampu memberi penjelasan terhadap variabel dependen. Hasil uji *R Square* dapat dilihat pada *Model Summary*. Hasil Koefisien Determinasi dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.876 ^a	.768	.762	.641	2.225
a. Predictors: (Constant), X2, X1					
b. Dependent Variable: Y					

Sumber: Output SPSS, Versi 24 (data diolah), 2021

Tabel diatas menunjukkan bahwa koefisien *R Square* sebesar 0,768. Hal ini berarti sebesar 76,8% mampu menjelaskan kontribusi variabel kualitas layanan dan kualitas produk terhadap variabel

dependen (kepuasan anggota) sedangkan sisanya 23,2% dijelaskan variasi variabel diluar model.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Uji Hipotesis 1 (H1)

Dari hasil uji t nilai t hitung variable kualitas layanan sebesar 10,370 dengan taraf signifikan 0,000 dan nilai $\beta_1 X_1$ sebesar 0,442. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variable kualitas layanan terhadap kepuasan anggota. Dengan demikian dinyatakan terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan anggota tabungan idul fitri di BMT UGT Sidogiri Cabang Kota pamekasan sehingga hipotesis H1 diterima.

2. Uji Hipotesis 2 (H2)

Dari hasil uji t nilai t hitung variable kualitas produk sebesar 0,197 dengan taraf signifikan 0,844 dan nilai $\beta_2 X_2$ sebesar 0,009. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variable kualitas produk terhadap kepuasan anggota. Dengan demikian dinyatakan tidak terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota tabungan idul fitri di BMT UGT Sidogiri Cabang Kota pamekasan sehingga hipotesis H2 ditolak.

3. Uji Hipotesis 3 (H3)

Dari hasil uji F nilai F hitung 119,331 dengan taraf signifikan 0,000. Karena probabilitas signifikan lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk

secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan anggota secara signifikan. Dengan demikian H3 diterima.

Tabel. 4.14

Hasil Pembuktian Uji Hipotesis

Hipotesis		Kesimpulan
H1	Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota tabungan idul fitri di BMT UGT Sidogiri Cabang Kota Pamekasan.	Diterima
H2	Kualitas produk tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota tabungan idul fitri di BMT UGT Sidogiri Cabang Kota Pamekasan.	Ditolak
H3	Kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh bersama-sama terhadap kepuasan anggota tabungan idul fitri di BMT UGT Sidogiri Cabang Kota Pamekasan.	Diterima

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian statistik, terlihat bahwa variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Pengaruh dari kedua variabel tersebut bersifat positif dan signifikan. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Pengaruh variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas layanan (X1) terhadap kepuasan anggota (Y)

Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan besar koefisien regresi variabel kualitas layanan bertanda positif artinya kualitas layanan berbanding lurus terhadap kepuasan anggota dan hasil uji persial menunjukkan nilai signifikansi kualitas layanan sebesar 0,000 lebih kecil

dari 0,05 artinya kualitas layanan signifikan terhadap kepuasan anggota tabungan idul fitri di BMT UGT Sidogiri Cabang Kota Pamekasan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh BMT UGT Sidogiri Cabang Kota Pamekasan kepada anggota maka akan semakin meningkat kepuasan anggota tabungan idul fitri.

Pada penelitian ini anggota tabungan idul fitri di BMT UGT Sidogiri Cabang Kota Pamekasan menilai bahwasanya BMT UGT Sidogiri Cabang Kota Pamekasan memiliki kualitas layanan yang baik dan sudah memenuhi harapan dari anggota. Hal ini dibuktikan dari jawaban responden yang berada pada rentang penilaian mendekati kategori sangat setuju untuk pertanyaan mengenai kualitas layanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mila Sufiati (2019), dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap tingkat kepuasan nasabah studi pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh” berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t dengan tingkat signifikan $0,013 < 0,05$.¹

Kemudian penelitian ini diperkuat dari hasil wawancara yang disampaikan oleh beberapa anggota tabungan idul fitri mengenai kualitas layanan yang diberikan BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan. Halima selaku anggota tabungan idul fitri berpendapat bahwasanya BMT UGT

¹ Mila Sufiati, “pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap tingkat kepuasan nasabah studi pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh” *Ekonomi dan Bisnis Islam* (2019). 115.

Sidogiri Cabang Pamekasan memberikan pelayanan yang baik, sopan santun, selalu tanggap dan sigap dalam melayani anggota yang sedang membutuhkan bantuan². Disisi lain Abd. Aziz mengatakan dari pengalamannya selama menjadi anggota tabungan idul fitri bahwasanya karyawan bmt sangat bisa dipercaya dan cukup memberikan perhatian lebih.³

Dari beberapa wawancara yang lain banyak yang mengatakan, diantaranya bapak Makhfud, bahwasanya pelayanan jemput bola sangat-sangat membantu para anggota yang mempunyai kesibukan tersendiri sebagai pedagang atau usaha kecil-kecilan seperti toko, warung yang mana para karyawan datang langsung ketempat para anggota untuk melakukan transaksi⁴. Selain itu, ibu Nur Faizah mengatakan pelayanan jemput bola yang dilakukan pegawai bmt sangat memberikan kepuasan yang maksimal bagi anggota, dan juga melayani dengan sepenuh hati sehingga anggota merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan disamping itu dapat meringankan pekerjaan-pekerjaan para anggota⁵.

Dalam penelitian ini, jenis pekerjaan seperti buruh, pedagang, peternak, petani, guru, nelayan yang mendominasi dalam sebuah penelitian ini. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang mana para anggota tersebut lebih banyak menghabiskan waktunya dalam bekerja demi keberlangsungan hidupnya sehingga perlu adanya sebuah inisiatif atau jalan keluar seperti halnya layanan jemput bola supaya dapat membantu para anggota yang

² Halima, Anggota tabungan idul fitri, *Wawancara Lewat Telepon* (15 Juni 2021)

³ Abd. Aziz, Anggota Tabungan Idul Fitri, *Wawancara Lewat Telepon* (15 Juni 2021)

⁴ Makhfudz, Anggota Tabungan Idul Fitri, *Wawancara Langsung* (15 Juni 2021)

⁵ Nur Faizah, Anggota Tabungan Idul Fitri, *Wawancara Langsung* (15 Juni 2021)

mempunyai kesibukan dalam sehari-harinya serta dapat meringankan beban para anggota.

2. Pengaruh kualitas produk (X2) terhadap kepuasan anggota (Y)

Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan besar koefisien regresi variable kualitas produk sebesar 0,009 dan hasil uji persial menunjukkan nilai signifikansi kualitas produk sebesar 0,844 lebih besar dari 0,05 artinya kualitas produk tidak signifikan terhadap kepuasan anggota tabungan idul fitri di BMT UGT Sidogiri Cabang Kota pamekasan.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nasution dengan judul “kualitas pelayanan, kualitas produk dan tingkat suku bunga terhadap kepuasan nasabah pada Bank BCA Cabang Medan” bahwa hasil uji persial menunjukkan kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BCA Cabang Medan.⁶

Hal ini diperkuat hasil wawancara dari beberapa responden tabungan idul fitri. Bapak Mahfudz mengatakan, menurutnya kualitas produk bukan hal yang utama baginya yang terpenting bagaimana bisa memberikan pelayanan yang baik agar para anggota maupun bukan anggota tertarik untuk melakukan transaksi di lembaga ini⁷. Bapak Moh Zainal Arifin berpendapat bahwasanya kualitas produk tabungan idul fitri ini biasa saja tidak ada keistimewaan yang lebih, dianggapnya sama seperti dengan lembaga-lembaga yang lain⁸. Sedangkan Aminatul Fitria mengatakan

⁶ Muhammad Syairozi “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah dalam menabung di LKMS Hubbul Wathon Sumowono Semarang”, *Ekonomi dan Bisnis Islam*, 2016. 75.

⁷ Makhfudz, Anggota Tabungan Idul Fitri, *Wawancara Langsung* (15 Juni 2021)

⁸ Moh. Zainal Arifin, Anggota Tabungan Idul Fitri, *Wawancara Lewat Telepon* (15 Juni 2021)

kualitas produk ini menurutku biasa saja, yang menjadikan anggota penabung di bmt sidogiri dikarenakan kualitas pelayanan yang bagus dan baik apalagi sekarang ada pelayanan jemput bola.⁹

3. Pengaruh kualitas layanan (X1) dan kualitas produk (X2) terhadap kepuasan anggota (Y)

Hasil uji f (uji simultan) menunjukkan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 artinya kualitas layanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini mengindikasikan apabila kualitas layanan dan kualitas produk meningkat maka akan meningkatkan kepuasan anggota dan meningkatkan harapan anggota untuk menabung.

Dengan demikian hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan kualitas layanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota tabungan idul fitri di BMT UGT Sidogiri Cabang Kota pamekasan dapat diterima. Kualitas layanan dan kualitas produk mempunyai hubungan yang kuat dengan kepuasan anggota hal ini dapat diketahui dari nilai koefisien korelasi (R) yang mendekati angka 1 yakni sebesar 0,876. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) diketahui nilainya sebesar 0,768 artinya kontribusi variabel kualitas layanan dan kualitas produk mampu menjelaskan variabel dependen (kepuasan anggota) sebesar 76,8% sedangkan sisanya 23,2% dijelaskan variasi variabel diluar model ini.

⁹ Aminatul Fitria, Anggota Tabungan Idul Fitri, *Wawancara Lewat Telepon*, (16 Juni 2021)

Penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hilman Rismanto dengan judul “pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan PT Bank X Bandung”. Dari hasil pengujian hipotesis F hitung sebesar $56,630 > F_{table} 3,10$ dengan signifikan $0,000$ maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.¹⁰

Hasil penelitian ini diperkuat dari hasil wawancara dengan beberapa anggota tabungan idul fitri. Zainol Arifin menyatakan mereka sangat puas dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan karyawan terlebih lagi dalam pelayanan jemput bola¹¹. Selanjutnya Bapak Fendi mengatakan akan mencoba produk-produk tabungan yang lain disebabkan oleh pelayanan yang dapat memudahkan para anggota dalam melakukan transaksi serta akan merekomendasikan kepada orang lain bahwa ia telah menabung di BMT dengan pelayanan yang memuaskan¹².

Disisi lain, Bapak Mansur mengatakan merasa tidak puas apabila kebutuhan dalam segi pelayanan anggota tidak terpenuhi. Para anggota cenderung tidak memikirkan dan mempermasalahakan terkait dengan kualitas produk karena yang terpenting bagi anggota adalah pelayanan yang baik dan memberikan yang terbaik untuk para anggota¹³. Sedangkan Bapak Moh. Hefni mengatakan kualitas produk ini bisa diandalkan dalam

¹⁰ Hilman Rismanto “pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan PT. Bank X Bandung” JISORA, Vol. 2, No. 1, 2019. 55.

¹¹ Zainol Arifin, Anggota Tabungan Idul Fitri, *Wawancara Lewat Telepon*, (16 Juni 2021)

¹² Fendi, Anggota Tabungan Idul Fitri, *Wawancara Lewat Telepon* (16 Juni 2021)

¹³ Mansur, Anggota Tabungan Idul Fitri, *Wawancara Lewat Telepon* (16 Juni 2021)

memenuhi kebutuhan masyarakat di hari raya dan kualitas layanan menurut saya sangat baik dan menjadi terbaik¹⁴

Disisi lain, proporsi identitas responden berdasarkan umur menggambarkan tingkat pengalaman dan kedewasaan pola berfikir responden. Berdasarkan hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa responden yang berumur 36-45 tahun sekitar 46% yang mendominasi umur responden dalam penelitian ini. Informasi mengenai umur responden sangat penting untuk diketahui karena perbedaan umur masing-masing sangat berpengaruh terhadap sikap dan cara pandangnya dalam memberikan jawaban pada pernyataan kuesioner.

Disamping itu, jenis kelamin perempuan juga yang mendominasi dalam responden ini. Hal ini perempuan lebih mengetahui masalah kebutuhan yang akan diperlukan dimasa depan sehingga responden perempuan lebih memilih tabungan idul fitri dalam menyimpan hartanya supaya bisa digunakan pada waktu hari raya idul fitri.

¹⁴ Moh. Hefni, Anggota Tabungan Idul Fitri, *Wawancara Lewat Langsung*, (16 juni 2021)