

BAB IV

DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi

BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi merupakan kantor cabang ke 9 dari BMT Nuansa Umat Jawa Timur yang berpusat di Gapura Sumenep tepatnya terletak di Jl. Raya Gapura Desa Gapura Tengah Kecamatan Gapura Kabupaten Sumenep yang lahir berangkat dari sebuah keprihatinan pengurus MWC Nahdlatul Ulama Gapura atas kondisi masyarakat Sumenep pada umumnya dan masyarakat Gapura pada khususnya karena semakin merajalelanya praktik reinterenir dengan Bunga hingga 50% yang mempersulit usaha masyarakat.¹

BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi berdiri pada tahun 2014 dan terletak di Jl. Raya Lenteng Desa Saronggi Kecamatan Saronggi Kabupaten Sumenep. BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi diresmikan dengan Surat Izin Pembukaan Kantor Cabang Koperasi Nomor: P2T/10/09.04/01/VII/2017, Surat Izin Usaha Simpan Pinjam Nomor: P2T/21/09.06/02/II/2016, Pengesahan Akta Perubahan Anggaran Dasar Nomor: P2T/7/09.02/01/II/2016 serta Sertifikat Penilaian Kesehatan KJKS/UJKS-Koperasi Nomor: P2T/2/09.05/02/V/2016.

BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi berdiri bukan atas kehendak dari MWC Nahdlatul Ulama Saronggi, akan tetapi berawal dari adanya pengajuan kerjasama dari BMT pusat kepada pihak MWC Nahdlatul Ulama Kecamatan Saronggi. BMT pusat melakukan sosialisasi kepada MWC Nahdlatul Ulama Saronggi tentang

¹ <https://bmtnujatim.com> diakses pada tanggal 15 April 2021 pukul 19.03

BMT, bagaimana visi dan misi BMT, serta bagi hasil yang ditawarkan kepada pihak MWC Nahdlatul Ulama Saronggi. Dari hasil sosialisasi tersebut, pihak MWC Nahdlatul Ulama Saronggi bersedia untuk menerima kerjasama dengan BMT pusat dan membuka cabang BMT pusat di Saronggi dengan sebagian kantor MWC Nahdlatul Ulama Saronggi diberikan kepada BMT pusat dengan sistem sewa.

Setelah BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi berdiri, kemudian pihak MWC Nahdlatul Ulama Saronggi berkoordinasi kepada semua pengurus dan anggota MWC Nahdlatul Ulama Saronggi untuk menjadi anggota pertama BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi. Kemudian, melakukan sosialisasi kepada masyarakat setempat untuk ikut bergabung menjadi anggota di BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi dan sampai saat ini keadaan BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi terus berkembang dari tahun ke tahun dengan bagi hasil berkisar Rp 60.000.000,- per tahun.²

a. Visi dan Misi BMT Nuansa Umat

Berikut visi dan misi dari BMT Nuansa Umat, yaitu:³

1) Visi

Terwujudnya BMT Nuansa Umat yang Jujur, Amanah, dan Profesional sehingga anggun dalam layanan, unggul dalam kinerja menuju terbentuknya 100 kantor cabang pada tahun 2026 untuk kemandirian dan kesejahteraan anggota.

² KH. Rifaiyah, Ketua MWC NU Saronggi, Wawancara Langsung (8 Juni 2021)

³ <https://bmtnujatim.com> diakses pada tanggal 15 April 2021 pukul 19.03

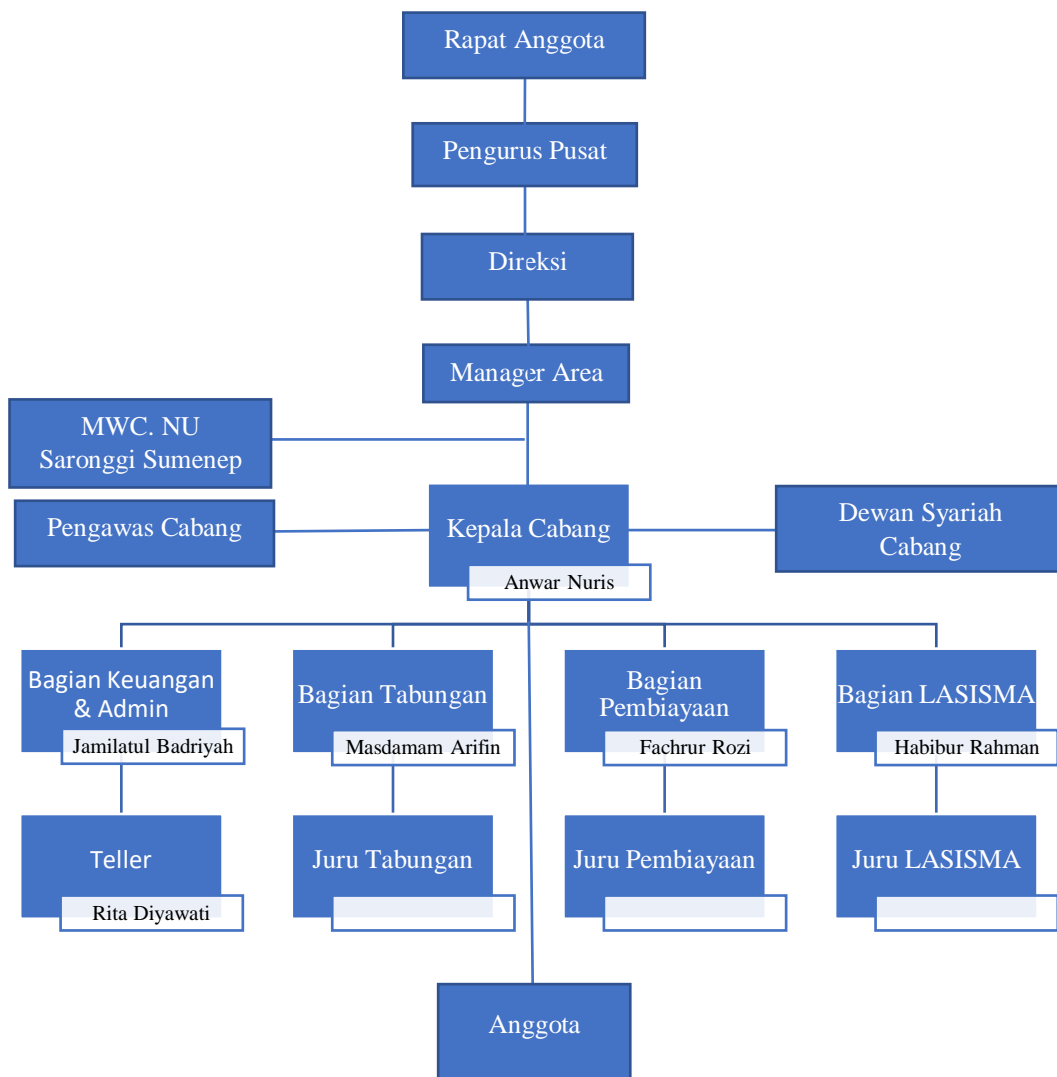
2) Misi

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

b. Struktur Organisasi BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi

Struktur organisasi BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi



Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2021

Berdasarkan gambar struktur organisasi di atas, dapat dilihat bahwa jumlah karyawan di BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi terdiri dari 6 petugas dengan bagian masing-masing, yaitu kepala cabang, bagian keuangan dan admin, bagian

teller, bagian tabungan, bagian pembiayaan, dan bagian LASISMA. Petugas yang bertanggung jawab dalam layanan jemput bola adalah bagian tabungan, bagian pembiayaan, dan bagian LASISMA. Namun yang menjadi topik dalam penelitian ini adalah layanan jemput bola pada anggota produk tabungan mudharabah dan petugas yang bertanggungjawab adalah petugas bagian tabungan yaitu masdamam arifin. Bagian tabungan bertugas untuk menjemput tabungan anggota setiap hari ke rumah masing-masing anggota yang ingin menabung ke BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi.

c. Produk-produk BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi

Berikut produk-produk yang ada di BMT nuansa Umat, yaitu:⁴

1) Produk Tabungan

Produk tabungan BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi, antara lain:

- 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 (Tabungnan Mudharabah)
- h) TARAWI (Tabungan Ukhrawi)

2) Produk Pembiayaan

Produk pembiayaan BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi, antara lain:

- a) Al-Qardlul Hasan

⁴ Brosur BMT Nuansa Umat Jawa Timur

- b) Murabahah dan Bai' Bitsamanil Ajil
- c) Mudharabah dan Musyarakah
- d) Rahn/Gadai
- e) Pembiayaan tanpa jaminan
- f) Pembiayaan hidup sehat

3) Produk Jasa

- a) Transfer/kiriman uang antar Bank dalam dan luar negeri.
- b) Pendaftaran Haji dan Umrah.
- c) Pembayaran tagihan listrik PLN, BPJS, Telephon, Pulsa, dll.
- d) Pembayaran biaya pendidikan perguruan tinggi

Dari berbagai produk yang ditawarkan oleh BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi, produk yang digunakan dalam penelitian ini adalah produk tabungan mudharabah yang menjadi produk paling diminati. Produk tabungan mudharabah atau disingkat dengan TABAH merupakan simpanan yang dapat membantu mempermudah memenuhi kebutuhan sehari-hari dengan keuntungan bagi hasil 40% menggunakan akad mudharabah mutlaqah. Setoran dan penarikannya dapat dilakukan kapan saja dengan setoran awal Rp 10.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp 2.500,-. Persyaratan pembukaan tabungan cukup mudah dengan menyetorkan kartu identitas beserta setoran awal pembukaan rekening dan bisa langsung diproses oleh petugas.

BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi memberikan layanan kepada anggota untuk mempermudah anggota dalam melakukan transaksi berupa layanan antar jemput tabungan ke rumah masing-masing anggota. Selain itu, dalam BMT Nuansa Umat juga dilengkapi dengan fasilitas berupa BMT NU-Q (BMT NU-Qimah) yang

merupakan produk uang elektronik (e-money) BMT NU melalui aplikasi mobile yang dapat memberikan kemudahan bagi anggota untuk melakukan registrasi secara online. Berikut cara untuk menginstal dan aktivasi aplikasi, yaitu:

- a) Install aplikasi BMT NU-Q di Play Store
- b) Buka aplikasi BMT NU-Q
- c) Pilih “Daftar Disini”
- d) Isikan data yang diperlukan
- e) Kunjungi kantor cabang BMT NU dengan membawa buku tabungan TABAH (Tabungan Mudharabah) dan KTP asli
- f) Setelah aktivasi berhasil, lakukan login dan lakukan perubahan PIN

Adapun fitur-fitur BMT NU-Q, antara lain: Isi pulsa, Promo pulsa, Listrik PLN, Paket data, Pascabayar, Token PLN, Tagihan telephone, Indihome, Tagihan PDAM, Tagihan BPJS, Voucher game, Top Up, TV kabel, Donasi/Maal, Transfer antar BMT/Bank, Belanja di warung/toko anggota belanja online

2. Deskripsi Data Responden

Data penelitian dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada anggota produk tabungan mudharabah BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi sebanyak 97 kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara penulis menemui langsung para responden karena diharapkan lebih efektif dalam pengumpulan data. Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *Purposive Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan menggunakan pertimbangan penulis sendiri berdasarkan sifat atau ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya dan pengolahan data menggunakan alat analisis SPSS 24. Berikut

rincian pengumpulan data penelitian dengan penyebaran kuesioner kepada anggota BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi, yaitu:

Tabel 4.1
Data Penyebaran Kuesioner

Kuesioner	Jumlah	Persentase
Kuesioner yang disebar	97	100%
Kuesioner yang kembali	0	0%
Kuesioner yang tidak lengkap	0	0%
Kuesioner yang isian lengkap	97	100%

Sumber: Data penelitian diolah, 2021

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, terdapat beberapa karakteristik responden yang digunakan sebagai bahan tambahan informasi untuk memahami hasil penelitian. Beberapa karakteristik responden tersebut, antara lain:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut data mengenai jenis kelamin anggota produk tabungan mudharabah BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi yang dijadikan responden dalam penelitian ini:

Gambar 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



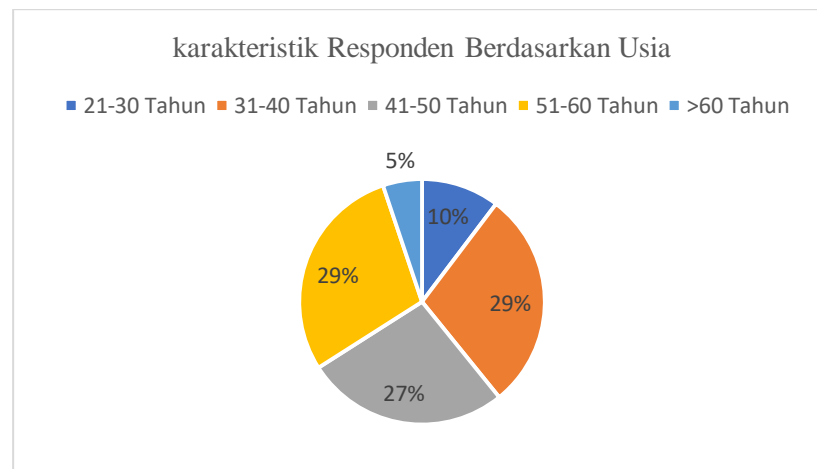
Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan gambar 4.2 di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 75 anggota dengan persentase 77% dari jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini, sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 22 anggota dengan persentase 23% responden. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas anggota BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi dari jumlah responden yang digunakan adalah perempuan.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berikut data mengenai usia anggota produk tabungan mudharabah BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi yang dijadikan responden dalam penelitian ini:

Gambar 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



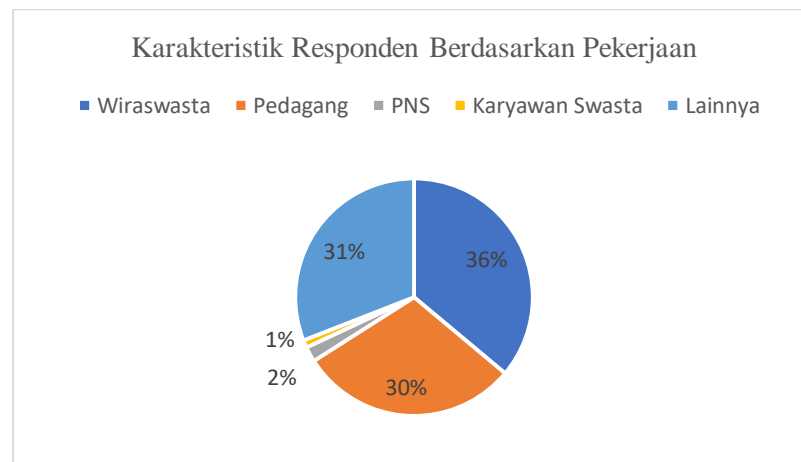
Sumber: Data primer diolah, 2021

Bedasarkan gambar 4.3 di atas, menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini yang berumur 21-30 tahun berjumlah 10 anggota dengan persentase 10%, yang berumur 31-40 tahun sebanyak 28 anggota dengan persentase 29%, yang berumur 41-50 tahun sebanyak 26 anggota dengan persentase 27%, yang berumur 51-60 tahun sebanyak 28 anggota dengan persentase 29%, dan yang berumur >60 tahun adalah 5 anggota dengan persentase 5%. Dari data tersebut, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menjadi anggota BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi adalah anggota yang berusia paruh baya keatas.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berikut data mengenai pekerjaan anggota produk tabungan mudharabah BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi yang dijadikan responden dalam penelitian ini:

Gambar 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



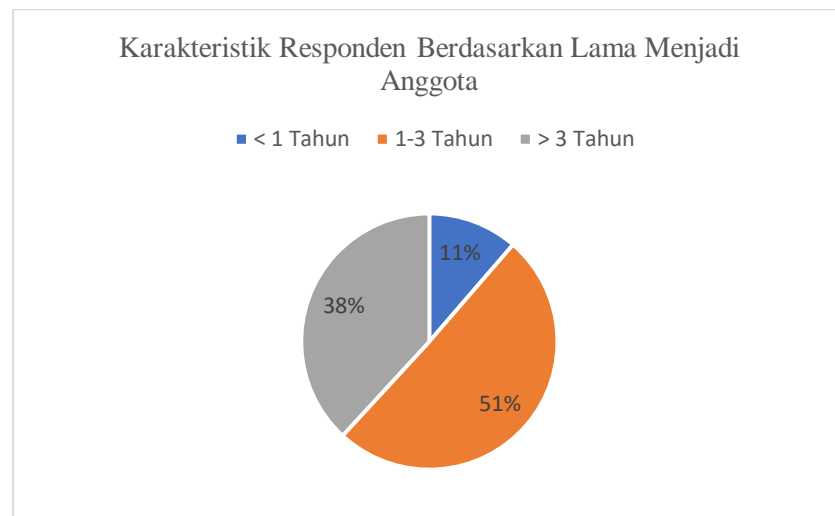
Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan gambar 4.4 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta adalah 35 anggota dengan persentase 36%, yang berprofesi sebagai pedagang sebanyak 29 anggota dengan persentase 30%, yang berprofesi sebagai PNS sebanyak 2 anggota dengan persentase 2%, yang berprofesi sebagai Karyawan Swasta sebanyak 1 anggota dengan persentase 1%, dan yang memiliki pekerjaan selain profesi tersebut sebanyak 30 anggota dengan persentase 31% yang mayoritasnya berprofesi sebagai ibu rumah tangga. Dari data tersebut menunjukkan bahwa profesi pekerjaan responden terbanyak adalah wiraswasta.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota

Menjadi anggota BMT berarti anggota langsung membuka simpanan anggota (SIAGA) yang merupakan salah satu produk tabungan yang disediakan oleh BMT kepada masyarakat yang berminat menjadi anggota. Berikut data mengenai lama menjadi anggota produk tabungan mudharabah BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi yang dijadikan responden dalam penelitian ini:

Gambar 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota



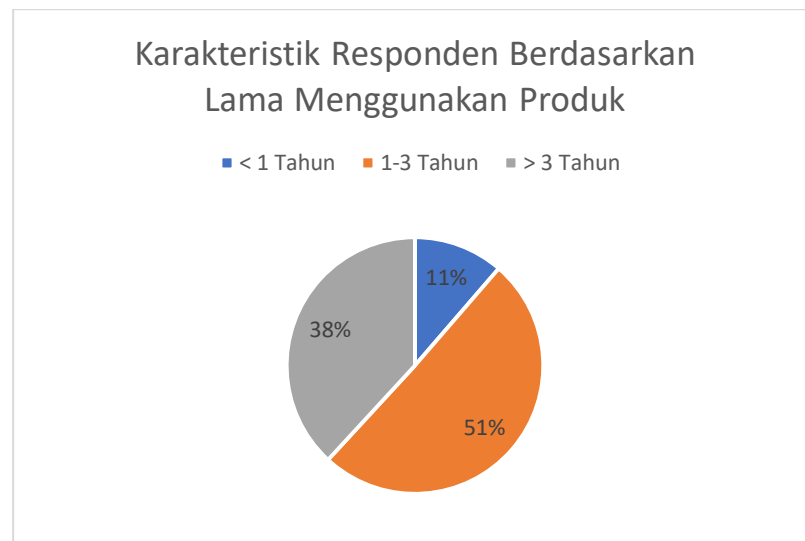
Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan gambar 4.5 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjadi anggota BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi selama < 1 tahun sebanyak 11 anggota dengan persentase 11%, lama menjadi anggota 1-3 tahun sebanyak 49 anggota dengan persentase 51%, dan lama menjadi anggota > 3 tahun sebanyak 37 anggota dengan persentase 38%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang digunakan, berdasarkan lama menjadi anggota BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi adalah 1-3 tahun.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Produk

Berikut data mengenai lama anggota menggunakan produk tabungan mudharabah BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi yang dijadikan responden dalam penelitian ini:

Gambar 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Produk



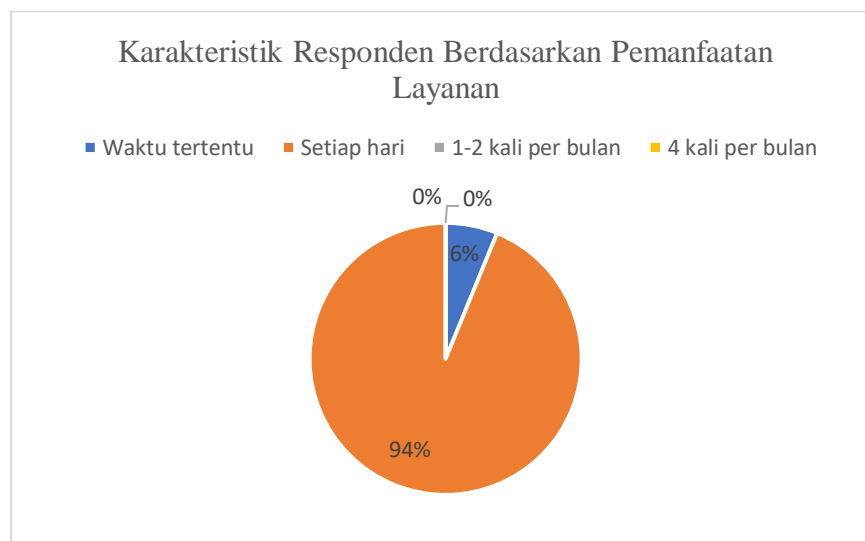
Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan gambar 4.6 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang menggunakan produk Tabungan Mudharabah (TABAH) selama < 1 tahun sebanyak 11 anggota dengan persentase 11%, lama menjadi anggota 1-3 tahun sebanyak 49 anggota dengan persentase 51%, dan lama menjadi anggota > 3 tahun sebanyak 37 anggota dengan persentase 38%. Menjadi anggota BMT berarti membuka tabungan SIAGA (simpanan anggota), akan tetapi boleh menjadi anggota dengan membuka tabungan lain seperti tabungan mudharabah. Responden dalam penelitian ini mayoritas menjadi anggota BMT dengan membuka tabungan mudharabah tanpa harus membuka tabungan SIAGA, sehingga diperoleh jumlah responden berdasarkan lama menjadi anggota dan berdasarkan lama menggunakan produk adalah sama.

f. Karakteristik Responden Berdasarkan Pemanfaatan Layanan

Berikut data mengenai pemanfaatan layanan jemput bola anggota produk tabungan mudharabah BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi yang dijadikan responden dalam penelitian ini:

Gambar 4.7
Karakteristik Responden Berdasarkan Pemanfaatan Layanan



Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan gambar 4.7 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang menggunakan layanan jemput bola hanya pada waktu tertentu adalah 6 anggota dengan persentase 6%, yang menggunakan layanan setiap hari sebanyak 91 anggota dengan persentase 94%, dan tidak ada anggota yang menggunakan layanan 1-2 kali per bulan atau pun 4 kali per bulan. Hal ini menunjukkan bahwa dari jumlah responden yang digunakan mayoritas anggota BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi menggunakan layanan jemput bola setiap hari.

3. Deskripsi Variabel

Berikut deskripsi variabel hasil penyebaran kuesioner penelitian yang dibagikan kepada anggota produk tabungan mudharabah BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi sebanyak 97 anggota yang menjadi responden dalam penelitian ini:

a. Variabel Keandalan (X_1)

Tanggapan responden terhadap item-item variabel keandalan yang diwakili oleh pernyataan-pernyataan dalam kuesioner yang telah disebarkan kepada responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan

Item	SS: 5		S: 4		N: 3		TS: 2		STS: 1	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	38	39%	56	58%	2	2%	1	1%		
2	33	34%	63	65%	1	1%				
3	42	43%	50	52%	5	5%				
4	42	43%	55	57%						
Jumlah	155		224		8		1			

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, distribusi frekuensi variabel keandalan dapat dijabarkan sebagai berikut:

Pada pernyataan pertama tentang “Petugas melayani anggota dengan hati-hati agar terhindar dari kekeliruan” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 38 responden atau 39%, yang menjawab setuju sebanyak 56 responden atau 58%, yang menjawab netral sebanyak 2 responden atau

2%, yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

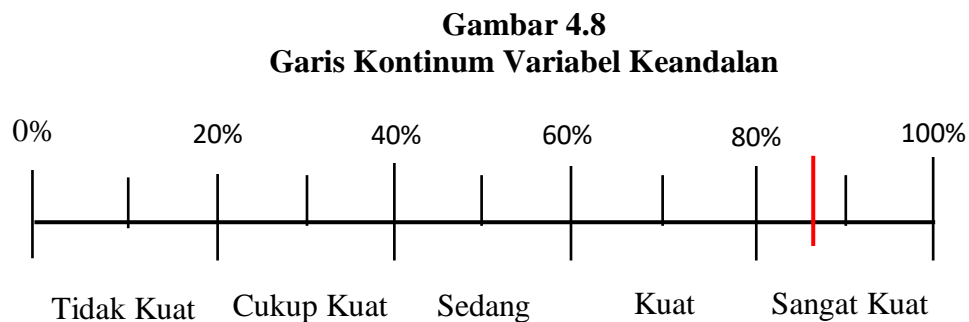
Pada pernyataan kedua tentang “Pelayanan yang diberikan petugas dapat dipertanggungjawabkan” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 33 responden atau 34%, yang menjawab setuju sebanyak 63 responden atau 65%, yang menjawab netral sebanyak 1 responden atau 1%, yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Pada pernyataan ketiga tentang “Petugas melakukan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 42 responden atau 43%, yang menjawab setuju sebanyak 50 responden atau 52%, yang menjawab netral sebanyak 5 responden atau 5%, yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Pernyataan keempat tentang “Petugas selalu bersedia membantu anggota” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 42 responden atau 43%, yang menjawab setuju sebanyak 55 responden atau 57%, yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \{(\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum N \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1) : (97 \times 4 \times 5)\} \\
 &\quad \times 100\% \\
 &= \{(155 \times 5) + (224 \times 4) + (8 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1) : (1.940)\} \times 100\% \\
 &= \{(775) + (896) + (24) + (2) + (0) : (1.940)\} \times 100\% \\
 &= \{1.697 : 1.940\} \times 100\% \\
 &= 0,874 \times 100\% \\
 &= 87\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan nilai tersebut, menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel keandalan adalah baik dan dapat dibuat garis kontinum sebagai berikut:



Gambar di atas menunjukkan bahwa berdasarkan garis kontinum, letak garis kontinum variabel keandalan berada pada garis 87% yang berarti bahwa kekuatan variabel dikategorikan sangat kuat.

b. Variabel Daya Tanggap (X_2)

Tanggapan responden terhadap item-item variabel daya tanggap yang diwakili oleh pernyataan-pernyataan dalam kuesioner yang telah disebarkan kepada responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap

Item	SS: 5		S: 4		N: 3		TS: 2		STS: 1	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	40	41%	57	59%						
2	30	31%	66	68%			1	1%		
3	29	30%	64	66%	3	3%	1	1%		
4	44	45%	51	53%	1	1%	1	1%		

Jumlah	143		238		4		3			
--------	-----	--	-----	--	---	--	---	--	--	--

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, distribusi frekuensi variabel daya tanggap dapat dijabarkan sebagai berikut:

Pernyataan pertama tentang “Petugas selalu bersedia menjawab pertanyaan-pertanyaan anggota” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 40 responden atau 41%, yang menjawab setuju sebanyak 57 responden atau 59%, yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Pernyataan kedua tentang “Petugas beredia memberikan solusi kepada anggota ketika ada masalah” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 30 responden atau 31%, yang menjawab setuju sebanyak 66 responden atau 68%, yang menjawab netral sebanyak 1 responden atau 1 %, yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

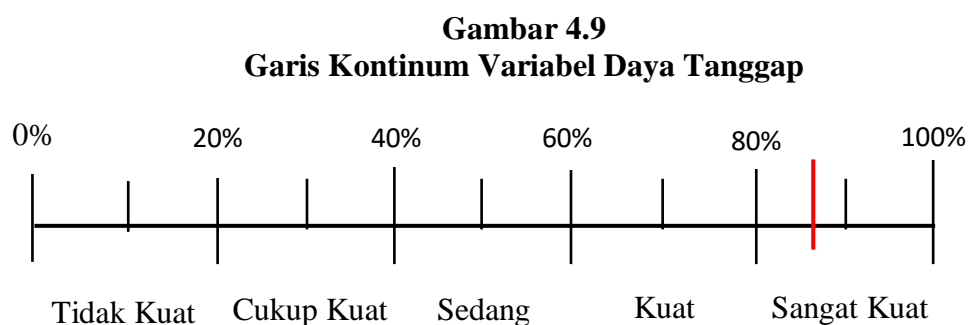
Pernyataan ketiga tentang “Petugas mampu menyelesaikan permasalahan anggota dengan cepat” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 29 responden atau 30%, yang menjawab setuju sebanyak 64 atau 66%, yang menjawab netral sebanyak 3 responden atau 3%, yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

Pernyataan keempat tentang “Petugas mampu merespon permintaan anggota dengan cepat” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 44 responden atau 45%, yang menjawab setuju sebanyak 51 responden atau 53%, yang menjawab netral sebanyak 1 responden atau 1%, yang menjawab

tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \{(\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum N \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1) : (97 \times 4 \times 5)\} \times 100\% \\
 &= \{(143 \times 5) + (238 \times 4) + (4 \times 3) + (3 \times 2) + (0 \times 1) : (1.940)\} \times 100\% \\
 &= \{(715) + (952) + (12) + (6) + (0) : (1.940)\} \times 100\% \\
 &= \{1.685 : 1.940\} \times 100\% \\
 &= 0,868 \times 100\% \\
 &= 87\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan nilai tersebut, menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel daya tanggap adalah baik dan dapat dibuat garis kontinum sebagai berikut:



Gambar di atas menunjukkan bahwa berdasarkan garis kontinum, letak garis kontinum variabel daya tanggap berada pada garis 87% yang berarti bahwa kekuatan variabel dikategorikan sangat kuat.

c. Variabel Jaminan (X₃)

Tanggapan responden terhadap item-item variabel jaminan yang diwakili oleh pernyataan-pernyataan dalam kuesioner yang telah disebarakan kepada responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan

Item	SS: 5		S: 4		N: 3		TS: 2		STS: 1	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	26	27%	66	68%	4	4%	1	1%		
2	24	25%	68	70%	5	5%				
3	53	55%	44	45%						
4	53	55%	44	45%						
5	29	30%	67	69%	1	1%				
6	37	38%	59	61%	1	1%				
7	30	31%	62	64%	4	4%			1	1%
8	30	31%	67	69%						
Jumlah	282		477		15		1		1	

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, distribusi frekuensi variabel jaminan dapat dijabarkan sebagai berikut:

Pernyataan pertama tentang “Petugas memiliki keterampilan dalam melayani anggota” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 26 responden atau 27%, yang menjawab setuju sebanyak 66 responden atau 68%, yang menjawab netral sebanyak 4 responden atau 4%, yang menjawab

tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

Pernyataan kedua tentang “Petugas memiliki pengetahuan luas tentang produk yang ditawarkan” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 24 responden atau 25%, yang menjawab setuju sebanyak 68 responden atau 70%, yang menjawab netral sebanyak 5 responden atau 5%, yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Pernyataan ketiga tentang “Petugas selalu bersikap ramah kepada anggota saat melakukan layanan jemput tabungan” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 53 responden atau 55%, yang menjawab setuju sebanyak 44 responden atau 45%, yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Pernyataan keempat tentang “Petugas berbicara dengan sopan ketika mengajukan pertanyaan kepada anggota” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 53 responden atau 55%, yang menjawab setuju sebanyak 44 responden atau 45%, yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Pernyataan kelima tentang “Petugas menyampaikan informasi sesuai keadaan yang terjadi kepada anggota” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 29 responden atau 30%, yang menjawab setuju sebanyak 67 responden atau 69%, yang menjawab netral sebanyak 1 responden atau 1%, yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Pernyataan keenam tentang “Petugas layanan dapat dipercaya” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 37 responden atau

38%, yang menjawab setuju sebanyak 59 responden atau 61%, yang menjawab netral sebanyak 1 responden atau 1%, yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

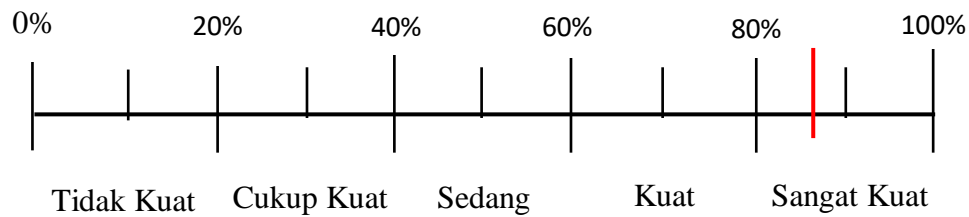
Pernyataan ketujuh tentang “Dana anggota yang dititipkan di BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi dapat terjamin keamanannya” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 30 responden atau 31%, yang menjawab setuju sebanyak 62 responden atau 64%, yang menjawab netral sebanyak 4 responden atau 4%, yang menjawab tidak setuju tidak ada, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%.

Pernyataan kedelapan tentang “Data anggota BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi dapat terjamin keamanannya” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 30 responden atau 31%, yang menjawab setuju sebanyak 67 responden atau 69%, yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \{(\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum N \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1) : (97 \times 8 \times 5)\} \times 100\% \\
 &= \{(282 \times 5) + (477 \times 4) + (15 \times 3) + (1 \times 2) + (1 \times 1) : (3.880)\} \times 100\% \\
 &= \{(1.410) + (1.908) + (45) + (2) + (1) : (3.880)\} \times 100\% \\
 &= \{3.366 : 3.880\} \times 100\% \\
 &= 0,867 \times 100\% \\
 &= 87\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan nilai tersebut, menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel jaminan adalah baik dan dapat dibuat garis kontinum sebagai berikut:

Gambar 4.10
Garis Kontinum Variabel Jaminan



Gambar di atas menunjukkan bahwa berdasarkan garis kontinum, letak garis kontinum variabel jaminan berada pada garis 87% yang berarti bahwa kekuatan variabel dikategorikan sangat kuat.

d. Variabel Empati (X_4)

Tanggapan responden terhadap item-item variabel empati yang diwakili oleh pernyataan-pernyataan dalam kuesioner yang telah disebarkan kepada responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Distribusi Frekuensi Variabel Empati

Item	SS: 5		S: 4		N: 3		TS: 2		STS: 1	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	27	28%	65	67%	4	4%	1	1%		
2	29	30%	62	64%	2	2%	4	4%		
3	44	45%	51	53%	2	2%				
4	35	36%	62	64%						
5	17	18%	62	64%	16	16%	2	2%		
6	25	26%	70	72%	2	2%				
7	21	22%	70	72%	5	5%	1	1%		
8	18	19%	75	77%	4	4%				

Jumlah	216		517		35		8			
--------	-----	--	-----	--	----	--	---	--	--	--

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, distribusi frekuensi variabel empati dapat dijabarkan sebagai berikut:

Pernyataan pertama tentang “Anggota dapat menghubungi petugas kapan saja dengan mudah” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 27 responden atau 28%, yang menjawab setuju sebanyak 65 responden atau 67%, yang menjawab netral sebanyak 4 responden atau 4%, yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

Pernyataan kedua tentang “Petugas layanan bisa ditemui kapan saja jika dibutuhkan oleh anggota” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 29 responden atau 30%, yang menjawab setuju sebanyak 62 responden atau 64%, yang menjawab netral sebanyak 2 responden atau 2%, yang menjawab tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4%, dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

Pernyataan ketiga tentang “Petugas menggunakan Bahasa yang mudah dipahami saat melakukan layanan jemput tabungan” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 44 responden atau 45%, yang menjawab setuju sebanyak 51 responden atau 53%, yang menjawab netral sebanyak 2 responden atau 2%, yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Pernyataan keempat tentang “Petugas selalu bersedia mendengarkan keluhan anggota” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju

sebanyak 35 responden atau 36%, yang menjawab setuju sebanyak 62 responden atau 64%, yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Pernyataan kelima tentang “Petugas selalu menanyakan kabar anggota setiap melakukan layanan jemput tabungan” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 17 responden atau 18%, yang menjawab setuju sebanyak 62 responden atau 64%, yang menjawab netral sebanyak 16 responden atau 16%, yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

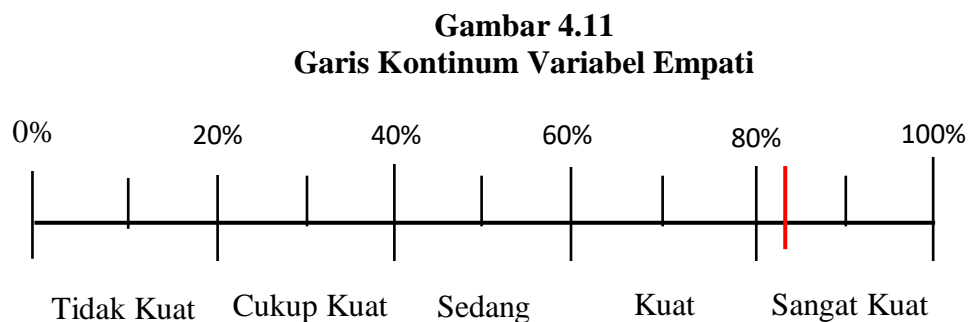
Pernyataan keenam tentang “Petugas mampu mengenali anggota” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 25 responden atau 26%, yang menjawab setuju sebanyak 70 responden atau 72%, yang menjawab netral sebanyak 2 responden atau 2%, yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Pernyataan ketujuh tentang “Petugas bersedia menyesuaikan waktu pelayanan dengan permintaan anggota” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 21 responden atau 22%, yang menjawab setuju sebanyak 70 responden atau 72%, yang menjawab netral sebanyak 5 responden atau 5%, yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

Pernyataan kedelapan tentang “Petugas mampu memahami keinginan anggota terkait dengan keuangan” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 18 responden atau 19%, yang menjawab setuju sebanyak 75 responden atau 77%, yang menjawab netral sebanyak 4 responden atau 4%, yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

$$\begin{aligned}
\text{Skor} &= \{(\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum N \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1) : (97 \times 8 \times 5)\} \times 100\% \\
&= \{(216 \times 5) + (517 \times 4) + (35 \times 3) + (8 \times 2) + (0 \times 1) : (3.880)\} \times 100\% \\
&= \{(1.080) + (2.068) + (105) + (16) + (0) : (3.880)\} \times 100\% \\
&= \{3.269 : 3.880\} \times 100\% \\
&= 0,842 \times 100\% \\
&= 84\%
\end{aligned}$$

Berdasarkan nilai tersebut, menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel empati adalah baik dan dapat dibuat garis kontinum sebagai berikut:



Gambar di atas menunjukkan bahwa berdasarkan garis kontinum, letak garis kontinum variabel empati berada pada garis 84% yang berarti bahwa kekuatan variabel dikategorikan sangat kuat.

e. Variabel Bukti Fisik (X_5)

Tanggapan responden terhadap item-item variabel bukti fisik yang diwakili oleh pernyataan-pernyataan dalam kuesioner yang telah disebarkan kepada responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Fisik

Item	SS: 5		S: 4		N: 3		TS: 2		STS: 1	
No	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	23	24%	70	72%	4	4%				
2	40	41%	55	57%			2	2%		
3	31	32%	66	68%						
4	30	31%	67	69%						
5	14	15%	53	55%	30					
6	14	15%	37	38%	46	47%				
Jumlah	152		348		80		2			

Sumber: Data primer diolah,2021

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, distribusi frekuensi variabel bukti fisik dapat dijabarkan sebagai berikut:

Pernyataan pertama tentang “Petugas selalu membawa tanda pengenal karyawan” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 23 responden atau 24%, yang menjawab setuju sebanyak 70 responden atau 72%, yang menjawab netral sebanyak 4 responden atau 4%, yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Pernyataan kedua tentang “Petugas selalu membawa lembar bukti mutasi transaksi yang sudah lalu” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 40 responden atau 41%, yang menjawab setuju sebanyak 55 responden atau 57%, yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, yang menjawab netral dan sangat tidak setuju tidak ada.

Pernyataan ketiga tentang “Petugas selalu berpakaian rapi” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 31 responden atau

32%, yang menjawab setuju sebanyak 66 responden atau 68%, yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Pernyataan keempat tentang “Petugas selalu berpakaian bersih” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 30 responden atau 31%, yang menjawab setuju sebanyak 67 responden atau 69%, yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

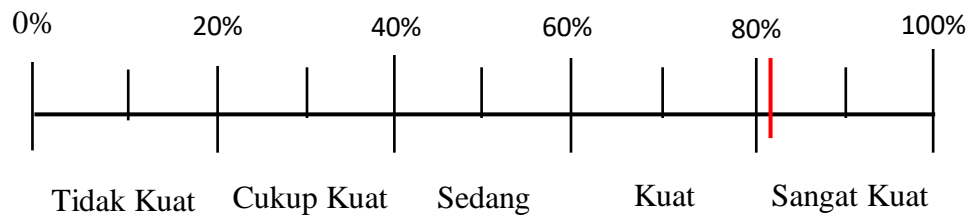
Pernyataan kelima tentang “Brosur produk yang ditawarkan menarik secara visual” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 responden atau 15%, yang menjawab setuju sebanyak 53 responden atau 55%, yang menjawab netral sebanyak 30 responden atau 31%, yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Pernyataan keenam tentang “Layanan aplikasi yang digunakan menarik secara visual” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 responden atau 15%, yang menjawab setuju sebanyak 37 responden atau 38%, yang menjawab netral sebanyak 46 responden atau 47%, yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \{(\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum N \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1) : (97 \times 6 \times 5)\} \times 100\% \\
 &= \{(152 \times 5) + (348 \times 4) + (80 \times 3) + (2 \times 2) + (0 \times 1) : (2.910)\} \times 100\% \\
 &= \{(760) + (1.392) + (240) + (4) + (0) : (2.910)\} \times 100\% \\
 &= \{2.396 : 2.910\} \times 100\% \\
 &= 0,823 \times 100\% \\
 &= 82\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan nilai tersebut, menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel bukti fisik adalah baik dan dapat dibuat garis kontinum sebagai berikut:

Gambar 4.12
Garis Kontinum Variabel Bukti Fisik



Gambar di atas menunjukkan bahwa berdasarkan garis kontinum, letak garis kontinum variabel bukti fisik berada pada garis 82% yang berarti bahwa kekuatan variabel dikategorikan sangat kuat.

f. Variabel Kepuasan Anggota (Y)

Tanggapan responden terhadap item-item variabel kepuasan anggota yang diwakili oleh pernyataan-pernyataan dalam kuesioner yang telah disebarkan kepada responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Anggota

Item	SS: 5		S: 4		N: 3		TS: 2		STS: 1	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	21	22%	72	74%	4	4%				
2	23	24%	73	75%	1	1%				
3	25	26%	68	70%	4	4%				
4	25	26%	69	71%	3	3%				
5	17	18%	62	64%	15	15%	3	3%		
6	16	16%	61	63%	17	18%	3	3%		
Jumlah	127		405		44		6			

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, distribusi frekuensi variabel kepuasan anggota dapat dijabarkan sebagai berikut:

Pernyataan pertama tentang “Produk yang diperoleh sesuai dengan harapan anggota” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 21 responden atau 22%, yang menjawab setuju sebanyak 72 responden atau 74%, yang menjawab netral sebanyak 4 responden atau 4%, yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Pernyataan kedua tentang “Petugas melayani anggota sesuai dengan harapan anggota” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 23 responden atau 24%, yang menjawab setuju sebanyak 73 responden atau 75%, yang menjawab netral sebanyak 1 responden atau 1%, yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Pernyataan ketiga tentang “Anggota merasa puas dengan produk yang diperoleh, sehingga berminat untuk menggunakan kembali” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 25 responden atau 26%, yang menjawab setuju sebanyak 68 responden atau 70%, yang menjawab netral sebanyak 4 responden atau 4%, yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Pernyataan keempat tentang “Anggota merasa puas dengan jasa layanan yang diperoleh, sehingga berminat untuk menggunakan kembali” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 25 responden atau 26%, yang menjawab setuju sebanyak 69 responden atau 71%, yang menjawab netral sebanyak 3 responden atau 3%, yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

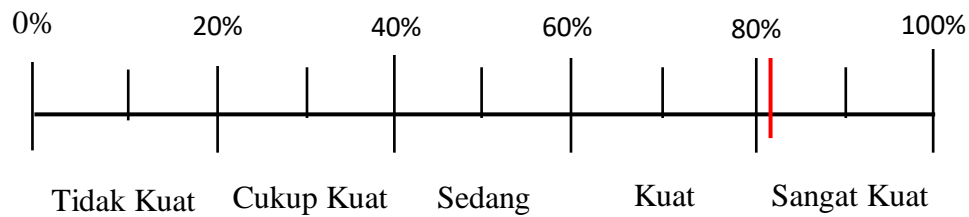
Pernyataan kelima tentang “Anggota bersedia menawarkan kepada orang lain untuk menjadi anggota di BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 17 responden atau 18%, yang menjawab setuju sebanyak 62 responden atau 64%, yang menjawab netral sebanyak 15 responden atau 15%, yang menjawab tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%, dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

Pernyataan keenam tentang “Anggota bersedia menawarkan kepada calon anggota untuk memakai produk yang ditawarkan di BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 16 responden atau 16%, yang menjawab setuju sebanyak 61 responden atau 63%, yang menjawab netral sebanyak 17 responden atau 18%, yang menjawab tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%, dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \{(\sum \text{SS} \times 5) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{N} \times 3) + (\sum \text{TS} \times 2) + (\sum \text{STS} \times 1) : (97 \times 6 \times 5)\} \times 100\% \\
 &= \{(127 \times 5) + (405 \times 4) + (44 \times 3) + (6 \times 2) + (0 \times 1) : (2.910)\} \times 100\% \\
 &= \{(635) + (1.620) + (132) + (12) + (0) : (2.910)\} \times 100\% \\
 &= \{2.399 : 2.910\} \times 100\% \\
 &= 0,824 \times 100\% \\
 &= 82\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan nilai tersebut, menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel kepuasan adalah baik dan dapat dibuat garis kontinum sebagai berikut:

Gambar 4.13
Garis Kontinum Variabel Kepuasan



Gambar di atas menunjukkan bahwa berdasarkan garis kontinum, letak garis kontinum variabel kepuasan berada pada garis 82% yang berarti bahwa kekuatan variabel dikategorikan sangat kuat.

4. Uji Kualitas Data

Sebuah data penelitian yang baik harus diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum dilakukan analisis statistik untuk mengetahui kendala dan keabsahan kualitas data yang digunakan dalam penelitian.

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui keabsahan alat ukur yang digunakan dalam penelitian, apakah instrumen yang digunakan valid atau tidak untuk digunakan. Uji validitas dapat diketahui melalui metode *correlate bivariate* dengan melihat nilai *output* pada tabel *correlations* bagian kolom total item/nilai r_{hitung} setiap item dengan derajat keabsahan/*degree of freedom* (df) = $N-2$ dan membandingkan dengan nilai r_{tabel} atau membandingkan nilai *p-value* dengan nilai $\alpha = 0,10$. Apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau nilai *p-value* $< \alpha = 0,10$, maka item pernyataan dapat dinyatakan valid dan begitupun sebaliknya.

Pada penelitian ini nilai $df = 97 - 2 = 95$, sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1680$. Selanjutnya berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 24, diperoleh nilai r_{hitung} sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Tiap Item Pernyataan

Item	Koefisien Korelasi	r_{tabel}	Validitas
X1.1	0,754	0,1680	Valid
X1.2	0,741	0,1680	Valid
X1.3	0,661	0,1680	Valid
X1.4	0,775	0,1680	Valid
X2.1	0,797	0,1680	Valid
X2.2	0,777	0,1680	Valid
X2.3	0,734	0,1680	Valid
X2.4	0,866	0,1680	Valid
X3.1	0,572	0,1680	Valid
X3.2	0,649	0,1680	Valid
X3.3	0,740	0,1680	Valid
X3.4	0,751	0,1680	Valid
X3.5	0,717	0,1680	Valid
X3.6	0,634	0,1680	Valid
X3.7	0,695	0,1680	Valid
X3.8	0,675	0,1680	Valid
X4.1	0,784	0,1680	Valid
X4.2	0,723	0,1680	Valid
X4.3	0,719	0,1680	Valid
X4.4	0,641	0,1680	Valid
X4.5	0,493	0,1680	Valid
X4.6	0,650	0,1680	Valid
X4.7	0,676	0,1680	Valid

X4.8	0,594	0,1680	Valid
X5.1	0,631	0,1680	Valid
X5.2	0,570	0,1680	Valid
X5.3	0,718	0,1680	Valid
X5.4	0,705	0,1680	Valid
X5.5	0,706	0,1680	Valid
X5.6	0,689	0,1680	Valid
Y1	0,764	0,1680	Valid
Y2	0,739	0,1680	Valid
Y3	0,796	0,1680	Valid
Y4	0,796	0,1680	Valid
Y5	0,858	0,1680	Valid
Y6	0,870	0,1680	Valid

Sumber: Output SPSS 24 diolah, 2021

Berdasarkan nilai signifikan, semua item pernyataan pada *output* SPSS menghasilkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai signifikan $0,000 < \alpha = 0,10$, sehingga pernyataan dinyatakan valid. Dari hasil tabel 4.8 di atas dan hasil uji signifikan, menunjukkan bahwa hasil uji validitas menyatakan semua item pernyataan valid sehingga tidak ada item pernyataan yang dihapus dan semua item pernyataan dapat digunakan pada pengujian model keseluruhan.

Untuk kategori koefisien uji validitas, berdasarkan nilai koefisien korelasi terdapat beberapa perbedaan kategori yang terdiri dari kategori tinggi dengan rentang 0,600 – 0,800 dan kategori cukup dengan rentang 0,400 – 0,600.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian tetap konsisten setelah dilakukan pengujian berulang-ulang terhadap subjek dan

kondisi yang sama. Uji reliabilitas dapat diketahui melalui metode *Alpha Cronbach* dengan kriteri keputusan, apabila nilai *Alpha Cronbach* $> 0,6$ maka instrumen penelitian dapat dinyatakan reliabel. Hasil *output* SPSS uji reliabilitas dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
X1	0,803 $> 0,6$	Reliabel
X2	0,862 $> 0,6$	Reliabel
X3	0,899 $> 0,6$	Reliabel
X4	0,900 $> 0,6$	Reliabel
X5	0,861 $> 0,6$	Reliabel
Y	0,937 $> 0,6$	Reliabel

Sumber: Output SPSS 24 diolah,2021

Berdasarkan nilai *Alpha Cronbach*, menunjukkan bahwa hasil perhitungan reliabilitas dengan skor $> 0,6$ sehingga instrumen penelitian dapat dinyatakan reliabel dan nilai tersebut berada pada rentang 0,8 – 1,000 masuk pada kategori sangat tinggi.

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi yang signifikan antar variabel bebas. Uji multikolinearitas dengan menggunakan SPSS yang berpatokan pada nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan koefisien korelasi variabel bebas dengan kriteria, jika nilai VIF < 10 atau memiliki nilai tolerance $>$

0,1 maka tidak ada multikolinieritas dalam metode regresi. Hasil *output* uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Tolerance
1	(Constant)	-.244	1.911		-.128	.899		
	Keandalan	.472	.192	.279	2.461	.016	.243	4.109
	Daya Tanggap	-.383	.160	-.239	-2.390	.019	.312	3.207
	Jaminan	-.075	.119	-.082	-.627	.533	.182	5.489
	Empati	.485	.086	.571	5.639	.000	.306	3.272
	Bukti Fisik	.388	.113	.355	3.439	.001	.294	3.397

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: Output SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, menunjukkan bahwa nilai VIF masing-masing variabel yang terdiri dari variabel keandalan (X_1) sebesar 4,109, daya tanggap (X_2) sebesar 3,207, jaminan (X_3) sebesar 5,489, empati (X_4) sebesar 3,272, dan bukti fisik (X_5) sebesar 3,397 memiliki nilai $VIF < 10$, serta memiliki nilai *tolerance* $> 0,1$ yaitu keandalan (X_1) sebesar 0,243, daya tanggap (X_2) sebesar 0,312, jaminan (X_3) sebesar 0,182, empati (X_4) sebesar 0,306, dan bukti fisik (X_5) sebesar 0,294. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa antar variabel bebas tidak terjadi multikolinieritas.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui nilai residual dalam penelitian apakah berdistribusi normal atau tidak normal. Untuk mengetahui uji normalitas dapat dilakukan dengan metode uji *One Sampel Kolmogorov-Smirnov* menggunakan nilai signifikan dengan analisis apabila nilai signifikan $> 0,10$ maka distribusi data normal, begitupun sebaliknya apabila nilai signifikan $< 0,10$ maka distribusi data tidak normal.

Tabel 4.11
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.54750447
Most Extreme Differences	Absolute	.142
	Positive	.142
	Negative	-.088
Test Statistic		.142
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Output SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, hasil uji normalitas dengan analisis *explore* yang dilihat pada kolom *kolmogorov-smirnov* diperoleh nilai signifikan sebesar 0,200 hal itu menunjukkan bahwa nilai signifikan $> 0,10$ yang berarti data berdistribusi normal.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antar anggota data yang diobservasi dan dianalisis menurut ruang (*cross section*) atau menurut waktu (*time series*). Cara yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi adalah dengan menggunakan metode Durbin-Watson dengan beberapa kriteria pengambilan keputusan, diantaranya:

- 1) Jika $0 < d_{hitung} < d_{L,\alpha}$, maka tolak H_0 (tidak ada autokorelasi positif)
- 2) Jika $d_{L,\alpha} < d_{hitung} < d_{U,\alpha}$, maka tidak ada keputusan (tidak ada autokorelasi positif)
- 3) Jika $d_{U,\alpha} < d_{hitung} < 4 - d_{U,\alpha}$, maka terima H_0 (tidak ada autokorelasi positif dan negatif)
- 4) Jika $4 - d_{U,\alpha} < d_{hitung} < 4 - d_{L,\alpha}$, maka tidak ada keputusan (tidak ada autokorelasi negatif)
- 5) Jika $4 - d_{L,\alpha} < d_{hitung} < 4$, maka tolak H_0 (tidak ada autokorelasi negatif)

Selanjutnya, nilai DW dari uji autokorelasi dengan menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.846 ^a	.715	.699	1.589	1.443
a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Daya Tanggap, Empati, Keandalan, Jaminan					
b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota					

Sumber: Output SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.12 di atas menunjukkan bahwa nilai DW dari uji autokorelasi diperoleh nilai sebesar 1,443 dan untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi, maka nilai DW tersebut dibandingkan dengan nilai DW tabel berdasarkan kriteria pengambilan keputusan. Berdasarkan nilai $\alpha = 0,10$ dan $n = 97$, $k = 5$ diperoleh nilai $d_{L,\alpha}$ sebesar 1,557 dan $d_{U,\alpha}$ sebesar 1,778. Perbandingan nilai DW dengan DW tabel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13
Tabel Perbandingan Hasil Uji Autokorelasi

d_{hitung}	$d_{L,\alpha}$	$d_{U,\alpha}$	$4 - d_{L,\alpha}$	$4 - d_{U,\alpha}$
1,443	1,557	1,778	2,443	2,222

Sumber: Tabel Durbin-Watson

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil pengambilan keputusan dengan kriteria $0 < d_{hitung} < d_{L,\alpha}$ sehingga keputusan yang diperoleh adalah tolak H_0 yaitu tidak ada autokorelasi positif pada data yang diuji.

d. Uji Heterokedastisitas

Suatu model dikatakan memiliki heterokedastisitas apabila terdapat varian variabel dalam model tidak sama atau terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada pengamatan model regresi. Cara yang digunakan untuk menguji ada tidaknya heterokedastisitas adalah dengan metode *park gleysler* dengan mengorelasikan nilai absolute residual dengan tiap-tiap variabel independen dan pengambilan keputusan berdasarkan hasil nilai probabilitas memiliki nilai signifikan lebih besar dari nilai $\alpha = 0,10$.

Tabel 4.14
Hasil Uji Heterokedastisitas

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.000	5	.000	.000	1.000 ^b
	Residual	229.898	91	2.526		
	Total	229.898	96			
a. Dependent Variable: Abresid						
b. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Daya Tanggap, Empati, Keandalan, Jaminan						

Sumber: Output SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan memiliki nilai lebih besar dari nilai α yaitu $1,000 > 0,10$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi tersebut.

6. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara satu variabel dependen (y) dengan dua atau lebih variabel independent (x). Berdasarkan hasil uji SPSS 24, diperoleh model regresi linear sebagai berikut:

Tabel 4.15
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.244	1.911		-.128	.899
	Keandalan	.472	.192	.279	2.461	.016
	Daya Tanggap	-.383	.160	-.239	-2.390	.019
	Jaminan	-.075	.119	-.082	-.627	.533
	Empati	.485	.086	.571	5.639	.000
	Bukti Fisik	.388	.113	.355	3.439	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: Output SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.15 di atas, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon$$

$$Y = -0,244 + 0,427X_1 - 0,383X_2 - 0,075X_3 + 0,485X_4 + 0,388X_5 + \varepsilon$$

Dari hasil persamaan regresi linear berganda tersebut, memberikan pengertian bahwa:

- a. Konstanta (α) = -0,244, menunjukkan bahwa jika variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik tidak mempengaruhi kepuasan anggota maka nilai kepuasan anggota akan konstan dengan nilai sebesar -0,244.
- b. Nilai koefisien regresi variabel keandalan (β_1) = 0,427 bernilai positif, menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel keandalan (X_1) sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar 0,427.

- c. Nilai koefisien regresi variabel daya tanggap (β_2) = -0,383 bernilai negatif, menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel daya tanggap (X_2) sebesar 1 satuan, maka akan berpengaruh pada penurunan kepuasan anggota sebesar -0,383.
- d. Nilai koefisien regresi variabel jaminan (β_3) = -0,075 bernilai negative, menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel jaminan (X_3) sebesar 1 satuan, maka akan berpengaruh pada penurunan kepuasan anggota sebesar -0,075.
- e. Nilai koefisien regresi variabel empati (β_4) = 0,485 bernilai positif, menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel empati (X_4) sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar 0,485.
- f. Nilai koefisien regresi variabel bukti fisik (β_5) = 0,388 bernilai positif, menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel bukti fisik (X_5) sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar 0,388.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen (x) terhadap variabel dependen (y) dengan kriteria pengambilan keputusan apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai signifikan $< \alpha = 0,10$ maka variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen.

Tabel 4.16
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	577.133	5	115.427	45.689	.000 ^b
	Residual	229.898	91	2.526		
	Total	807.031	96			
a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota						
b. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Daya Tanggap, Empati, Keandalan, Jaminan						

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 45,689 dengan nilai signifikan 0,000 dan nilai F_{tabel} diperoleh 1,91. Hal tersebut menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($45,689 > 1,91$) dan nilai signifikan $< \alpha$ ($0,000 < 0,10$). Keputusan yang diperoleh dari hasil tersebut berarti bahwa secara simultan variabel keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), dan bukti fisik (X_5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota produk tabungan mudharabah di BMT Nuansa Umat cabang Saronggi.

2. Uji T (Parsial)

Uji T digunakan untuk menguji apakah variabel independen (x) secara parsial atau satu-satu berpengaruh terhadap variabel dependen (y) dengan kriteria pengambilan keputusan apabila $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka berpengaruh signifikan, begitupun sebaliknya jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka tidak berpengaruh signifikan.

Tabel 4.17
Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.244	1.911		-.128	.899
	Keandalan	.472	.192	.279	2.461	.016
	Daya Tanggap	-.383	.160	-.239	-2.390	.019
	Jaminan	-.075	.119	-.082	-.627	.533
	Empati	.485	.086	.571	5.639	.000
	Bukti Fisik	.388	.113	.355	3.439	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.17 di atas, untuk mengetahui hasil keputusan Uji T (parsial) dengan cara membandingkan hasil T_{hitung} dengan T_{tabel} , maka berdasarkan nilai $\alpha = 0.10$ diperoleh T_{tabel} sebesar 1,658. Dengan demikian, pengaruh masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

Variabel Keandalan (X_1) diperoleh nilai T_{hitung} sebesar 2,461 dengan taraf signifikan 0,016 dan diperoleh hasil uji $T_{hitung} 2,461 > T_{tabel} 1,658$ dan $Sig. 0.016 > \alpha = 0.10$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keandalan layanan jemput bola berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota produk tabungan mudharabah di BMT Nuansa Umat cabang Saronggi.

Variabel Daya Tanggap (X_2) diperoleh nilai T_{hitung} sebesar $|-2,390|$ dengan taraf signifikan 0,019 dan diperoleh hasil uji $T_{hitung} |-2,390| > T_{tabel} 1,658$ dan $Sig. 0,019 > \alpha = 0,10$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap layanan jemput bola berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota produk tabungan mudharabah di BMT Nuansa Umat cabang Saronggi.

Variabel Jaminan (X_3) diperoleh nilai T_{hitung} sebesar -0,627 dengan taraf signifikan 0,533 dan diperoleh hasil uji $T_{hitung} \left| -0,627 \right| < T_{tabel} 1,658$ dan $Sig. 0,533 > \alpha = 0,10$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel jaminan layanan jemput bola tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota produk tabungan mudharabah di BMT Nuansa Umat cabang Saronggi.

Variabel Empati (X_4) diperoleh nilai T_{hitung} sebesar 5,639 dengan taraf signifikan 0,000 dan diperoleh hasil uji $T_{hitung} 5,639 > T_{tabel} 1,658$ dan $Sig. 0,000 < \alpha = 0,10$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel empati layanan jemput bola berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota produk tabungan mudharabah di BMT Nuansa Umat cabang Saronggi.

Variabel Bukti Fisik (X_5) diperoleh nilai T_{hitung} sebesar 3,439 dengan taraf signifikan 0,001 dan diperoleh hasil uji $T_{hitung} 3,439 > T_{tabel} 1,658$ dan $Sig. 0,001 < \alpha = 0,10$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik layanan jemput bola berpengaruh signifikan terhadap kapuasan anggota produk tabungan mudharabah di BMT Nuansa Umat cabang Saronggi.

3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui ketepatan atau kecocokan garis regresi yang terbentuk dalam mewakili kelompok data hasil observasi dengan melihat seberapa jauh model yang terbentuk dapat menerangkan kondisi sebenarnya. Koefisien determinasi dapat diketahui melalui nilai *Adjusted R Square* pada hasil *output* SPSS, sebagai berikut:

Tabel 4.18
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.846 ^a	.715	.699	1.589
a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Daya Tanggap, Empati, Keandalan, Jaminan				

Sumber: Output SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.18 di atas, diperoleh nilai koefisien determinasi atau *Adjusted R Square* sebesar 0,699 atau 69,9%. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), dan bukti fisik (X_5) berpengaruh terhadap kepuasan anggota sebesar 69,9% dan sisanya ($100\% - 69,9\% = 30,1\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diperhitungkan dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan dalam penelitian, maka penulis mencoba untuk memberikan pembahasan mengenai masing-masing variabel yang dibahas dalam penelitian ini. Berikut diuraikan pembahasan mengenai pengujian hipotesis yang telah dilakukan, yaitu:

1. Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti

Fisik Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Anggota

Hipotesis pertama (H_1) yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota berdasarkan hasil uji statistik diterima. Berdasarkan hasil uji F

diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 45,689 dengan nilai signifikan 0,000 dan nilai F_{tabel} diperoleh 1,91. Nilai F_{hitung} yang lebih besar dari nilai F_{tabel} berarti bahwa variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan anggota dengan nilai signifikan 0,000 yang berada dibawah 0,10.

Hasil uji menunjukkan bahwa variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota produk tabungan mudharabah di BMT Nuansa Umat cabang Saronggi dalam menggunakan layanan jemput bola yang berarti bahwa variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik mampu meningkatkan kepuasan anggota.

Berdasarkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,699 atau 69,9%, menunjukkan bahwa variabel keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), dan bukti fisik (X_5) berpengaruh terhadap kepuasan anggota sebesar 69,9% yang menunjukkan bahwa layanan jemput bola yang terdiri dari variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan anggota. Adapun sisanya ($100\% - 69,9\% = 30,1\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diperhitungkan dalam penelitian ini, seperti variabel kualitas produk, harga, faktor emosional, dan kemudahan.⁵

Hal tersebut sesuai dengan BMT Nuansa Umat cabang Saronggi yang selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada anggotanya, salah satunya adalah memberikan layanan jemput bola kepada anggota yang dapat mempermudah dalam melakukan transaksi. Petugas layanan jemput bola selalu berusaha melayani

⁵ Lihat BAB II, 31-32

anggota sesuai dengan yang diinginkan anggota dan berusaha menyempatkan waktunya semaksimal mungkin memberikan pelayanan terbaik bagi anggota yang menggunakan layanan jemput bola sehingga menciptakan kepuasan bagi anggota.⁶ Kepuasan sangat erat hubungannya dengan kualitas layanan yang diberikan. Kualitas layanan dapat mempengaruhi hubungan kuat antara anggota dengan perusahaan, sehingga untuk meningkatkan kepuasan maka perusahaan harus berusaha memaksimalkan pelayanan dengan memberikan pengalaman konsumen yang menyenangkan dan meminimalkan atau bahkan menghilangkan pengalaman yang kurang baik yang akan berdampak pada kesetiaan anggota.⁷

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hanik Ulwiyati yang memiliki persamaan tema dengan penelitian ini dengan judul "Pengaruh Layanan Jasa *Pick Up Service* terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah Amanah Ummah Surabaya" yang menyatakan bahwa layanan jasa *pick up service* yang terdiri dari variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.⁸

2. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Anggota

Hipotesis kedua (H_2) yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan keandalan terhadap kepuasan anggota berdasarkan hasil uji statistik diterima. Berdasarkan hasil uji T diperoleh nilai T_{hitung} dari variabel keandalan sebesar 2,461 dengan taraf signifikan 0,016 dan T_{tabel} sebesar 1,658. Dari hasil uji tersebut diperoleh T_{hitung}

⁶ Pelayanan petugas jemput bola terhadap anggota BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi, Observasi langsung, Saronggi, 1 April 2021

⁷ Lihat BAB II, 35

⁸ Hanik Ulwiyati, Skripsi: "Pengaruh Layanan Jasa *Pick Up Service* terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah Amanah Ummah Surabaya, (Surabaya: Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel, 2013).

$2,461 > T_{\text{tabel}} 1,658$ dan nilai signifikan $0,016 < 0,10$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota produk tabungan mudharabah di BMT Nuansa Umat cabang Saronggi.

Dari hasil uji regresi linear berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel keandalan bertanda positif yang berarti bahwa keandalan berbanding lurus atau searah dengan kepuasan anggota. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya keandalan yang diberikan dalam layanan jemput bola akan berpengaruh pada peningkatan kepuasan anggota.

BMT Nuansa Umat cabang Saronggi mampu melayani anggota dengan sungguh-sungguh dan hati-hati agar terhindar dari kekeliruan serta mampu melayani anggota sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Keandalan petugas dalam melayani anggota berperan dalam menciptakan penilaian anggota terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada anggota serta seberapa besar perusahaan dapat memberikan kepuasan kepada anggota.⁹

Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan memuaskan.¹⁰ Memuaskan maksudnya sesuai harapan yang berarti bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, pelayanan yang sama terhadap semua anggota, dan tanpa adanya kesalahan sehingga dapat memberikan kepuasan pada anggota.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dhita Dhora Dhamayanti dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap

⁹ Tanggapan anggota terhadap pelayanan petugas BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi, Observasi langsung, Saronggi, 1 April 2021

¹⁰ Lihat BAB II, 25

Kepuasan Nasabah pada BMT Mandiri Sejahtera Cabang Sekapuk” yang menyatakan bahwa variabel keandalan berpengaruh terhadap kepuasan anggota.¹¹

3. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Anggota

Hipotesis kedua (H_3) yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan daya tanggap terhadap kepuasan anggota berdasarkan hasil uji statistik ditolak. Berdasarkan hasil uji T diperoleh nilai T_{hitung} dari variabel daya tanggap sebesar $|-2,390|$ dengan taraf signifikan 0,019 dan T_{tabel} sebesar 1,658. Dari hasil uji tersebut diperoleh $T_{hitung} |-2,390| < T_{tabel} 1,658$ dan nilai signifikan $0,019 < 0,10$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota produk tabungan mudharabah di BMT Nuansa Umat cabang Saronggi.

Dari hasil uji regresi linear berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel daya tanggap bertanda negatif yang berarti bahwa daya tanggap berbanding terbalik atau berlawanan dengan kepuasan anggota. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya daya tanggap yang diberikan dalam layanan jemput bola akan berpengaruh pada penurunan kepuasan anggota.

BMT Nuansa Umat cabang Saronggi dalam melayani anggota layanan jemput bola mampu melayani anggota dengan baik yang dibuktikan dengan petugas yang mampu merespon permintaan anggota dengan cepat dan selalu bersedia membantu anggota dalam menyelesaikan permasalahan. Akan tetapi, petugas layanan kurang maksimal dalam melayani anggota karena jumlah anggota yang banyak dan harus selesai dalam waktu sehari serta petugas layanan yang hanya bekerja sendiri dalam

¹¹ Dhita Dhora Damayanti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT Mandiri Sejahtera Cabang Yogyakarta”, *Jurnal Riset Akuntansi Jambi*, Vol. 2 No. 2, 2019

melakukan penjemputan tabungan, sehingga tidak mampu untuk merespon anggota secara keseluruhan dengan maksimal dan mengakibatkan tingkat kepuasan anggota terhadap layanan yang diberikan menjadi berkurang.¹²

Daya tanggap adalah kemampuan memberikan layanan yang tanggap dan kesediaan membantu anggota serta memberikan pelayanan sesuai kebutuhan anggota yang menekankan pada sikap petugas layanan yang penuh perhatian, cepat, dan tepat dalam merespon permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah anggota.¹³

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nanang Kurniawan dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota pada KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan Yogyakarta" yang menyatakan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan anggota.¹⁴

4. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Anggota

Hipotesis keempat (H₄) yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan jaminan terhadap kepuasan anggota berdasarkan hasil uji statistik ditolak. Berdasarkan hasil uji T diperoleh nilai T_{hitung} dari variabel jaminan sebesar $|-0,627|$ dengan taraf signifikan 0,533 dan T_{tabel} sebesar 1,658. Dari hasil uji tersebut diperoleh $T_{hitung} |-0,627| < T_{tabel} 1,658$ dan nilai signifikan $0,533 > 0,10$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota produk tabungan mudharabah di BMT Nuansa Umat cabang Saronggi.

¹² Tanggapan anggota terhadap pelayanan petugas BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi, Observasi langsung, Saronggi, 1 April 2021

¹³ Lihat BAB II, 25

¹⁴ Nanang Kurniawan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota pada KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan Yogyakarta", *Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*, 2018.

Dari hasil uji regresi linear berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel jaminan bertanda negatif yang berarti bahwa jaminan berbanding terbalik atau berlawanan dengan kepuasan anggota. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya jaminan yang diberikan dalam layanan jemput bola akan berpengaruh pada penurunan kepuasan anggota.

Layanan jemput bola yang diberikan oleh BMT Nuansa Umat cabang Saronggi dapat memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi karena anggota tidak perlu repot-repot ke kantor untuk melakukan penyetoran atau penerikan tabungan, akan tetapi anggota masih merasa kurang aman dengan uang yang dititipkan kepada petugas karena resiko uang jatuh dijalan. Selain itu, proses pengambilan yang mudah dengan hanya membawa buku tabungan dan tidak harus orang yang bersangkutan yang mengambil membuat anggota merasa keamanan dana anggota kurang aman.¹⁵

Jaminan adalah Sifat petugas yang meliputi pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki dalam melakukan pelayanan serta bebas dari bahaya, risiko atau kekeliruan mampu menciptakan kepercayaan anggota terhadap petugas sehingga anggota akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.¹⁶

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hanik Ulwiyati dengan judul "Pengaruh Layanan Jasa *Pick Up Service* terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah Amanah Ummah

¹⁵ Tanggapan anggota terhadap pelayanan petugas BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi, Observasi langsung, Saronggi, 1 April 2021

¹⁶ Lihat BAB II, 26

Surabaya” yang menyatakan bahwa variabel jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.¹⁷

5. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Anggota

Hipotesis kelima (H₅) yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan empati terhadap kepuasan anggota berdasarkan hasil uji statistik diterima. Berdasarkan hasil uji T diperoleh nilai T_{hitung} dari variabel empati sebesar 5,639 dengan taraf signifikan 0,000 dan T_{tabel} sebesar 1,658. Dari hasil uji tersebut diperoleh T_{hitung} $5,639 > T_{tabel}$ 1,658 dan nilai signifikan $0,000 < 0,10$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota produk tabungan mudharabah di BMT Nuansa Umat cabang Saronggi.

Dari hasil uji regresi linear berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel empati bertanda positif yang berarti bahwa empati berbanding lurus atau searah dengan kepuasan anggota. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya empati yang diberikan dalam layanan jemput bola akan berpengaruh pada peningkatan kepuasan anggota.

BMT Nuansa Umat cabang Saronggi mampu untuk memahami keinginan anggota dan bersedia dihubungi kapan saja ketika dibutuhkan oleh anggota serta bersedia mendengarkan keluhan anggota dengan baik. Anggota merasa pelayanan petugas sangat memuaskan sesuai dengan harapan anggota karena petugas selalu berusaha memberikan perhatian kepada anggota.¹⁸

¹⁷ Hanik Ulwiyati, Skripsi: “Pengaruh Layanan Jasa Pick Up Service terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah Amanah Ummah Surabaya, (Surabaya: Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel, 2013).

¹⁸ Tanggapan anggota terhadap pelayanan petugas BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi, Observasi langsung, Saronggi, 1 April 2021

Empati adalah kemudahan dalam bekerjasama, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman terhadap individual anggota.¹⁹ Memberikan perhatian individual kepada anggota dengan upaya memahami keinginan anggota mampu menciptakan kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas karena anggota akan merasa puas jika keinginan anggota dapat terpenuhi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dhita Dhora Dhamayanti dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT Mandiri Sejahtera Cabang Sekapuk" yang menyatakan bahwa variabel empati berpengaruh terhadap kepuasan anggota.²⁰

6. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Anggota

Hipotesis keenam (H_6) yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan bukti fisik terhadap kepuasan anggota berdasarkan hasil uji statistik diterima. Berdasarkan hasil uji T diperoleh nilai T_{hitung} dari variabel bukti fisik sebesar 3,439 dengan taraf signifikan 0,001 dan T_{tabel} sebesar 1,658. Dari hasil uji tersebut diperoleh T_{hitung} 3,439 > T_{tabel} 1,658 dan nilai signifikan 0,001 < 0,10, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota produk tabungan mudharabah di BMT Nuansa Umat cabang Saronggi.

Dari hasil uji regresi linear berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel bukti fisik bertanda positif yang berarti bahwa bukti fisik berbanding lurus atau searah dengan kepuasan anggota. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya bukti fisik yang diberikan dalam layanan jemput bola akan berpengaruh pada peningkatan kepuasan anggota.

¹⁹ Lihat BAB II, 26

²⁰ Dhita Dhora Damayanti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT Mandiri Sejahtera Cabang Yogyakarta", *Jurnal Riset Akuntansi Jambi*, Vol. 2 No. 2, 2019

BMT Nuansa Umat cabang Saronggi selalu berusaha memberikan kesan baik kepada anggotanya. Anggota merasa puas dengan penampilan petugas layanan yang selalu sopan serta berpakaian rapi dan bersih sehingga membuat anggota merasa nyaman saat melakukan transaksi. Selain itu, anggota merasa percaya kepada petugas karena petugas selalu membawa bukti mutasi tabungan setiap melakukan penjemputan tabungan sehingga anggota dapat mengetahui saldo tabungannya.²¹

Bukti fisik adalah kemampuan dalam memberikan kesan yang baik kepada anggota melalui sarana dan prasarana yang diberikan seperti perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.²² Bukti nyata dari pelayanan yang diterima oleh anggota seperti perlengkapan layanan yang memadai dan pakaian petugas yang rapi dan sopan sesuai dengan harapan anggota mampu menciptakan kepuasan pada anggota.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nanang Kurniawan dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota pada KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan Yogyakarta" yang menyatakan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan anggota.²³

²¹ Tanggapan anggota terhadap pelayanan petugas BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi, Observasis langsung, Saronggi, 1 April 2021

²² Lihat BAB II, 27

²³ Nanang Kurniawan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota pada KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan Yogyakarta", *Fakultas Agama Islam Univesitas Muhammadiyah Yogyakarta*, 2018.